Ministerie van Financiën

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.nl

Datum
22 maart 2013

Auteur

agenda Overleg MT Belastingdienst

Vergaderdatum en –tijd	25 maart 2013, 14:30 – 17:00 uur
Vergaderplaats	Ministerie van Financiën, zaal S 2.19
Deelnemers	

Agendapunten

1. Opening en vaststellen agenda
2. Actualiteiten: Handhavingsplan Toeslagen
3. Rondvraag
4. Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst 11 maart 2013 (*bijgevoegd*)
5. Bekrachtigen besluit niet-opschalen naar DigiD midden voor toegang tot MBD (*mondeling,*
6. Risico-eigenaren 2013 (*memo bijgevoegd,*
7. Rapportage grote projecten BZK aan Tweede Kamer (*stukken bijgevoegd,*
8. Managementrapportage februari (*bijgevoegd,*
9. Gezond belast/tientje van (*memo bijgevoegd,*
10. Komende week/weken:
    Agenda's komende week (*worden verspreid met het weekbericht*)
11. Terugkoppelingen/mededelingen

Ter Informatie: Jaarverantwoording Belastingdienst 2012

Toeslagen
Belastingdienst

Handhavingsplan Toeslagen 2013

Versie 1.0

Datum 22 januari 2013
Status Definitief

Colofon

Versienummer	1.0 - definitief
Contactpersonen	[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl Belastingdienst/Toeslagen Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht
Auteur	[redacted]

Inhoud

Colofon—2

1 Inleiding—4
1.1 Doelstelling 2013—4
1.2 Handhavingsregie is adaptief—5

2 Handhavingsregie door Toeslagen—7
2.1 De context van de handhaving—7
2.2 De essentie van de handhavingsvisie—7
2.3 De organisatie van handhavingsregie bij Toeslagen—8
2.3.1 Besturing van de handhavingsregie—8
2.3.2 Afstemming met regiegebieden Toeslagen—9
2.3.3 Afstemming met toezichthouders—9

3 Inzet van de handhavingsinstrumenten in 2013—10
3.1 Preventie—10
3.1.1 Inzet dienstverlening en communicatie—10
3.1.2 Intensivering samenwerking met intermediairs—10
3.1.3 Horizontaal Partnerschap—10
3.1.4 Balies—11
3.2 Toezicht—11
3.2.1 Toezicht in de actualiteit—11
3.2.2 Massaal, geautomatiseerd toezicht in 2013—12
3.2.3 Handmatige behandeling in 2013—12
3.2.4 Toezicht over de toeslagjaren 2011 en eerder—13
3.2.5 Toezicht over toeslagjaren 2012 en 2013—13
3.3 Repressie—14
3.3.1 Terugvordering—14
3.3.2 Bestuurlijke boete—15
3.3.3 Opsporing, strafoplegging en vervolging—15

4 Nieuwe methoden en technieken—17
4.1 Programmatisch handhaven—17
4.2 Profiling—18

5 Effectmeting—19

6 Onderwerpen en thema's—20

Bijlage 1 Onderwerpen naar productie-karakteristiek—21

Bijlage 2 Planning Handhavingsregie—22

Bijlage 3 Planning Productieregie—24

1 Inleiding

In dit Handhavingsplan 2013 is beschreven hoe de Belastingdienst/ Toeslagen[1] regie zal voeren over de handhaving in 2013.

Toeslagen verstaat onder handhaving 'alle te nemen maatregelen die er voor zorgen dat burgers compliant worden en blijven: van (gedifferentieerde) dienstverlening, tot toezicht (massaal / individueel) en fraudebestrijding'. Handhaving is onmisbaar voor de realisatie van de missie van Toeslagen.

De missie van Toeslagen is toeslagen juist, tijdig en rechtmatig toe te kennen en uit te betalen op een efficiënte manier en met minimale inspanning voor de burger.

De visie op handhaving heeft Toeslagen vastgelegd in het visie-document 'Handhaving door Belastingdienst/Toeslagen 2012-2015'. Deze visie is basis voor dit Handhavingsplan 2013.

In dit Handhavingsplan worden in hoofdstuk 1 op hoofdlijn de doelstelling van de handhaving voor 2013, en de voor realisatie daarvan geldende randvoorwaarden beschreven. Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de context, benaderingswijze en organisatie van de handhavingsregie. In hoofdstuk 3 wordt de beoogde inzet van hand-havingsinstrumenten in 2013 toegelicht. Nieuwe ontwikkelingen worden kort geduid in hoofdstuk 4. In 2013 start de effectmeting van het toezicht op toeslagen, deze wordt toegelicht in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 en de daarop volgende bijlagen bevatten een opsomming van de geagendeerde handhavingsactiviteiten.

1.1 Doelstelling 2013

In de handhavingsvisie zijn de handhavingsinstrumenten beschreven, die naar toenemende mate van intensiteit zijn in te delen in de categorieën preventie, toezicht en repressie. Voor 2013 stelt Toeslagen zich voor de genoemde categorieën de volgende doelen:

Doelstelling preventie
Door preventief instrumenten als communicatie en dienstverlening in te zetten worden risico's op non-compliance zoveel mogelijk voorkomen. In 2013 zet Toeslagen in op intensivering van de samenwerking met (fiscaal) intermediairs waardoor meer toeslaggerechtigden via een dienstverlener juiste aanvragen en wijzigingen kunnen indienen.

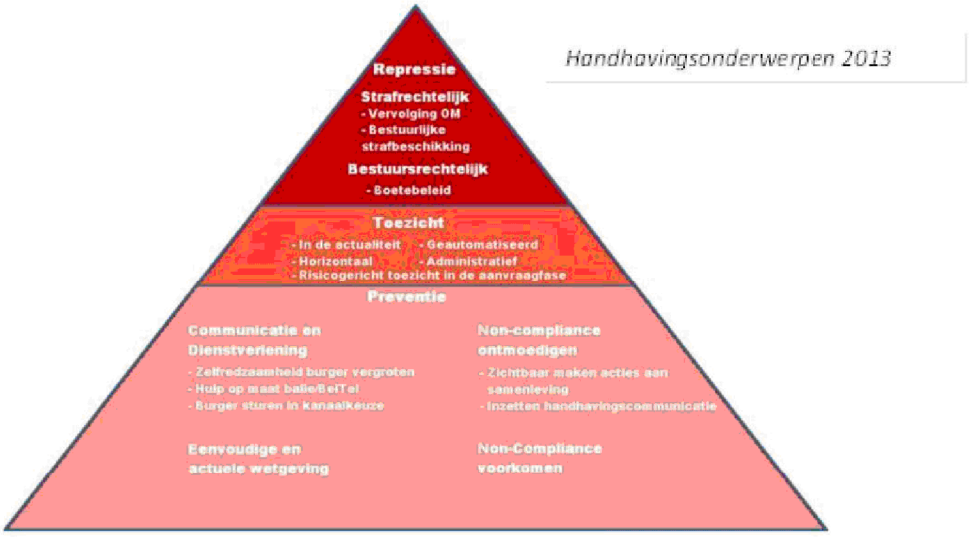
Doelstelling toezicht
Het komende planjaar zal Toeslagen, voor wat betreft het toezicht, zich met name richten op (risicogericht) toezicht in de actualiteit: aanvragen en wijzigingen van burgers in de actualiteit (veelal in de voorschot-fase) toetsen aan de wet- en regelgeving en controleren op onjuistheden. Toeslagen streeft ernaar de massale (risicogerichte) toezichtacties zo

[1] In dit document wordt Belastingdienst/Toeslagen verder aangeduid als Toeslagen.

veel mogelijk uit te voeren in de fase vóór het definitief toekennen. Binnen dit streven onderkent Toeslagen in het toezicht twee lijnen:

- Toeslagen verhoogt de effectiviteit van de beoordeling in de actualiteit van aanvragen en wijzigingen waarvoor geen indicatie bestaat van een verhoogd risico op overtreding van wet- en regelgeving. Hierdoor wordt de toekenningszekerheid voor de compliante burger verhoogd en versneld.
- Met behulp van intelligence speurt Toeslagen gericht non-compliance risico's op, om zo doelgroepgerichte en thematische toezichtacties uit te kunnen voeren. Hierdoor wordt voor de niet-compliante burger de trefkans vervroegd en verhoogd.

Doelstelling repressie
Toeslagen zet er in 2013 op in geconstateerde fraude snel te bestraffen middels de inzet van bestuurlijke boetes of strafoplegging.



1.2 Handhavingsregie is adaptief

De realisatie van de in dit plan opgenomen voornemens is afhankelijk van omstandigheden en risico's die in uiteenlopende mate door Toeslagen te beheersen zijn. Hierdoor kunnen zich nieuwe kansen voordoen, of kunnen verwachte mogelijkheden uitgesloten blijken te zijn.

De mate waarin de voornemens te realiseren zijn wordt onder meer beïnvloed door

- de beschikbaarheid van IV-resources,
- de uitkomsten van afstemming met partijen buiten Toeslagen,
- de resultaten van proeftrajecten,
- de autonome ontwikkeling van het overige werkaanbod voor de handmatige verwerking,
- de beschikbaarheid van gegevens uit externe bron en
- de tussentijdse beoordeling van de uitkomsten van uitgevoerde handhavings-werkzaamheden.

Handhavingsregie is erop gericht op adaptieve wijze, binnen de mogelijkheden van het moment, gedurende de planperiode keuzes te maken die zo veel mogelijk bijdragen aan de realisatie van de nagestreefde effecten.

1871040 00757

2 Handhavingsregie door Toeslagen

2.1 De context van de handhaving

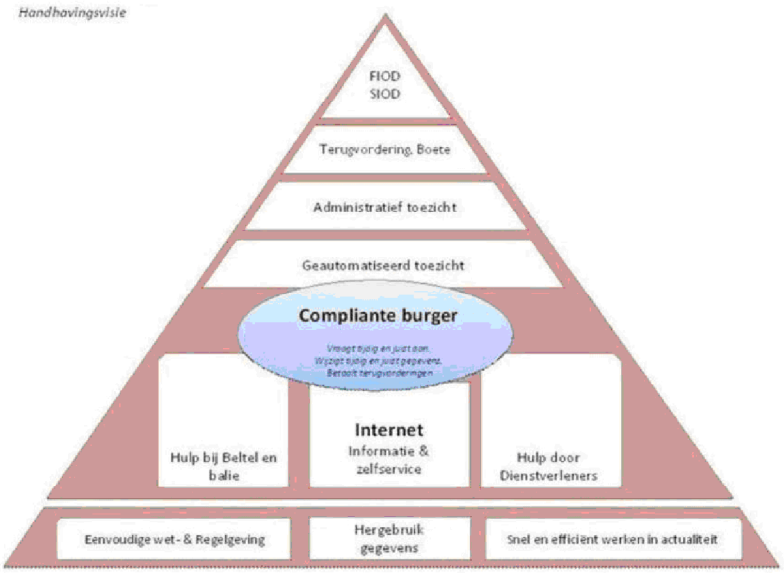
Toeslagen verstrekt onder verantwoordelijkheid van de minister van Financiën toeslagen voor huur, zorg, KGB en KOT. De programmagelden hiervoor komen van de ministeries van BZK, VWS en SZW. Het is van belang dat Toeslagen zorgdraagt voor de handhaving van wet- en regelgeving, om zo onjuiste en/of onrechtmatige betalingen door fouten van de burger, door oneigenlijk gebruik en door fraude tegen te gaan.

Toeslagen voert regie op de handhaving. Handhavingsregie is het bewust kiezen welke instrumenten, in welke combinatie en met welke diepgang, worden ingezet om in een bepaalde situatie een verbetering in het nalevingsgedrag van burgers en bedrijven te bereiken, dan wel goed gedrag te ondersteunen. Op deze wijze draagt Toeslagen bij aan de realisatie van de strategische doelstelling van de Belastingdienst, namelijk het bewerkstelligen van compliance bij burgers en bedrijven.

Toeslagen kiest gericht en onderbouwd welke handhavings-instrumenten, gegeven de beschikbare capaciteit, worden ingezet om het nalevingsgedrag van toeslaggerechtigden te verbeteren en goed gedrag te ondersteunen. Daarvoor kan Toeslagen beschikken over het hele instrumentarium van dienstverlening, via (horizontaal en verticaal) toezicht, tot opsporing.

2.2 De essentie van de handhavingsvisie

Toeslagen wil (de risico's op) non-compliance zo veel mogelijk voorkomen, en doet dat door ongewenst gedrag te voorkomen, te detecteren en te ontmoedigen. Toeslagen brengt alle aanvragen voor een toeslag onder een vorm van toezicht. Toeslagen onderkent een gelaagdheid in het gebruik van het handhavingsinstrumentarium. Dit komt schematisch tot uitdrukking in de 'Handhavingspiramide'.



Middels de verschillende lagen wordt bereikt dat op alle aanvragen toezicht wordt gehouden. De manier waarop en de intensiteit is afhankelijk van het risico, de mate van betrouwbaarheid van de beschikbare derden info en het risicoprofiel van de burger (aanvrager).

De basis van de handhaving ligt in de dienstverlening en (het versterken van) het massaal toezicht.

Dienstverlening en communicatie
De mogelijkheden om dienstverlening in te zetten voor handhaving worden benut. Dienstverlening is hierbij niet alleen gericht op het verlenen van service, maar werkt ook steeds meer preventief: door vanuit een dienstverlenende houding proactief op te treden worden burgers behoed tegen het maken van fouten.

Door acties zichtbaar te maken laat Toeslagen aan de samenleving zien dat we (hard) optreden tegen misbruik van de regelingen. Toeslagen zet handhavingscommunicatie in als instrument om het gedrag van burgers die bewust de regels niet naleven te beïnvloeden, met compliance als doel.

Geautomatiseerd, massaal toezicht
Het toezicht vindt zoveel mogelijk geautomatiseerd plaats, waarbij gegevens afkomstig van de burgers worden vergeleken met de beschikbare gegevens uit bronnen van mede-overheden, semi-overheidsinstellingen en derden. De resultaten van het massaal toezicht worden elektronisch vastgelegd in een beschikking.

Handmatig toezicht, terugvordering en sancties
Dienstverlening en geautomatiseerd, massaal toezicht worden aangevuld met diverse vormen van handmatig toezicht. Dit zijn controles van risicovolle aanvragen. De hoogte van het risico en de intensiteit van de behandeling worden bepaald door zowel de formaliteiten (de regels) als de burger (het subject) zelf.
Indien nodig worden de resultaten van het toezicht aangevuld met maatregelen in de vorm van terugvordering op maat of bestuurlijke boetes. Waar nodig vindt strafvervolging plaats.

Door aanvragen en wijzigingen waar de grootste risico's op non-compliance zijn aan toezicht te onderwerpen vóórdat tot betaling wordt overgaan, worden onterechte betalingen voorkomen en zullen minder terugvorderingen ontstaan. Ook de samenwerking in de Antifraudebox is een goed middel om (structureel) misbruik van de toeslagregelingen te detecteren en te voorkomen.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de inzet van het handhavings-instrumentarium in het planjaar 2013.

2.3 De organisatie van handhavingsregie bij Toeslagen

2.3.1 Besturing van de handhavingsregie

Eén van de [redacted] van Belastingdienst/Toeslagen heeft het regiegebied Handhavingsregie, Communicatie & Dienstverlening in portefeuille. Deze [redacted] geeft direct leiding aan onder meer de [redacted] van het team Handhavingsregie en Intelligence. Dit team

bereidt de plannen voor over de inhoud, intensiteit en beoogde effecten van op te pakken thema's en doelgroepen. Deze plannen zijn zoveel als mogelijk gebaseerd op kennis (intelligence) van de doelgroep, hun gedragingen en het risico. De plannen worden vastgelegd in het jaarlijkse handhavingsplan, dat door het MT van Toeslagen wordt vastgesteld. Herprioritering lopende het jaar vindt plaats langs de lijn van risicogericht werken en wordt geaccordeerd door de

2.3.2 *Afstemming met regiegebieden Toeslagen*

Naast het regiegebied Handhavingsregie, Communicatie & Dienstverlening kent Toeslagen de regiegebieden Productieregie, Bedrijfsvoering en Informatiemanagement. Het handhavingsplan is afgestemd met deze regiegebieden. Voordat handhavingsregie instrumenten inzet wordt een overweging gemaakt van wat de waarde van de te nemen acties is en wat de kosten zijn die de actie met zich meebrengt. Daarvoor maakt handhavingsregie gebruik van de expertise van Productieregie, Bedrijfsvoering en Informatiemanagement.

Naast het handhavingsplan wordt een handhavingskalender opgesteld, waarin alle handhavingsacties worden opgenomen. Op basis van deze kalender gaat handhavingsregie in overleg met de andere regiegebieden om te bepalen hoe de doelstellingen kunnen worden bereikt. Waar nodig wordt in onderling overleg risicogericht ge(her)prioriteerd.

Productieregie

Productieregie is verantwoordelijk voor het formuleren en realiseren van productiedoelstellingen. Handhavingsregie treedt op als vragende partij waar het gaat om de levering van producten en diensten binnen het handhavingsinstrumentarium. In afstemming komen Productieregie en Handhavingsregie tot een planning en prioritering van handhavings-activiteiten die past in de kaders van het handhavingsplan en de beschikbare productiecapaciteit.

Informatiemanagement

Informatiemanagement is verantwoordelijk voor het inrichten van de handmatige/geautomatiseerde processen en de bijbehorende communicatie en dienstverlening. Handhavingsregie treedt op als vragende partij waar het gaat om ontwerp, realisatie en implementatie van processen en voorzieningen die nodig zijn om nieuwe of gewijzigde handhavingsactiviteiten te kunnen uitvoeren.

Bedrijfsvoering

Handhavingsregie evalueert in samenwerking met Bedrijfsvoering de resultaten van de handhavingsacties, waar mogelijk worden effecten gemeten. De resultaten vormen nieuwe info voor het besluit-vormingsproces.

2.3.3 *Afstemming met toezichthouders*

Waar nodig wordt contact gezocht met de Auditdienst Rijk om het resultaat van de beoogde inzet van nieuwe handhavingsmethoden vooraf te laten toetsen aan de eisen van rechtmatigheid.

3 Inzet van de handhavingsinstrumenten in 2013

In § 2.2 is de handhavingspiramide opgenomen. Hierin staan de handhavingsinstrumenten genoemd die Toeslagen onderscheidt. Dit hoofdstuk beschrijft de beoogde inzet in 2013, op de volgorde van de handhavingspiramide van onder af: eerst de minst intensieve vormen van toezicht, daarna de in toenemende mate meer intensieve.

3.1 Preventie

3.1.1 Inzet dienstverlening en communicatie

Het uitgangspunt voor handhaving is dat burgers in staat en bereid zijn toeslagen correct aan te vragen, en wijzigingen tijdig en juist door te geven. Door - bijvoorbeeld via 'Mijn Toeslagen' - aan de burger te vragen díe gegevens door te geven die Toeslagen niet kan weten, helpen we de burger zich compliant te gedragen.
Door wet- en regelgeving duidelijk uit te leggen zorgt Toeslagen ervoor dat verreweg de meeste burgers juist en tijdig toeslagen aanvragen en wijzigen (inclusief het tijdig stoppen van aanvragen).

Toeslagen wil de burgers zo goed mogelijk ondersteunen bij het nakomen van hun verplichtingen. Onze communicatie en dienstverlening is daarop gericht en als zodanig een belangrijk instrument in onze handhavingsstrategie. In het Middellange termijnplan (MLTP) heeft Toeslagen ervoor gekozen de communicatie met burgers steeds meer langs de digitale weg te laten verlopen. Ons streven is om de wet in 2013 zo aan te passen dat burgers verplicht zijn via elektronisch berichtenverkeer met ons te communiceren.[2] In 2013 wordt de berichtenbox opgeleverd. Hierdoor wordt het voor Toeslagen mogelijk om via elektronisch berichtenverkeer met de klant de communiceren. In 2013 zal Toeslagen ook investeren in nieuwe vormen en verbeteren van bestaande vormen van dienstverlening.

3.1.2 Intensivering samenwerking met intermediairs

Om de burger nog beter te bedienen en te voorzien van informatie zal Toeslagen de samenwerking met intermediairs[3] intensiveren. Het samenwerken met intermediairs is er vanuit Toeslagen op gericht hulp te bieden aan toeslaggerechtigden via een dienstverlener die hij vertrouwt en die zijn situatie kent. Deze kan er voor zorgen dat de toeslagen goed en correct worden aangevraagd / gewijzigd. Voor de Belastingdienst is het samenwerken met intermediairs efficiënter dan iedereen individueel te moeten helpen.

3.1.3 Horizontaal Partnerschap

In 2013 willen we Horizontaal Partnerschap daadwerkelijk operationaliseren. Met Horizontaal Partnerschap willen we tot samenwerkingsafspraken met vertrouwde kinderopvanginstellingen en uitzendbureaus komen, waardoor we op efficiënte wijze aanvragen, derden info en wijzigingen krijgen waar we geen (extra) aandacht aan hoeven te

[2] Bedrijfsplan Belastingdienst
[3] Onder intermediairs verstaan we voor toeslagen onder meer fiscaal intermediairs, kinderopvanginstellingen, woningcorporaties en uitzendbureaus.

besteden. De afspraken voorzien in (meta-) toezicht en kwaliteitsborging op de partner. Dit concept wordt samen met de branche uitgewerkt (co-creatie).

Mogelijke partners zijn fiscale dienstverleners, gespecialiseerde uitzendbureaus en/of kinderopvanginstellingen.

3.1.4 *Balies*

Toeslagen gaat meer regie voeren op de kanaal-keuze van de burger. Zo zal Toeslagen de balies inzetten bij de risico gerichte beoordeling van nieuwe, eerste, aanvragen. Hierdoor worden mogelijke fouten door de burger voorkomen.
Deze acties worden door Toeslagen uitgewerkt in samenwerking met de Landelijke Toezichts Organisatie van de Belastingdienst. In de 2e helft van 2013 zijn op deze de gebieden pilots gestart.

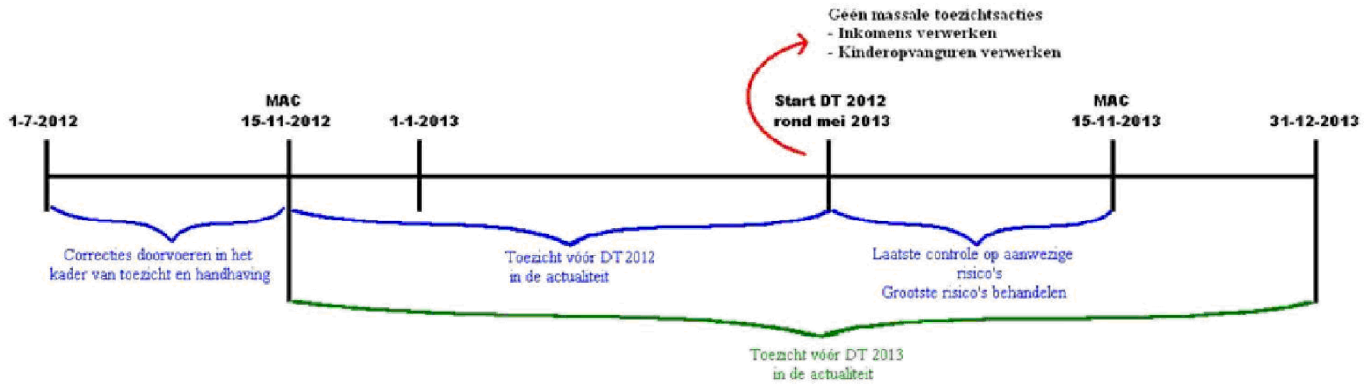
3.2 Toezicht

3.2.1 *Toezicht in de actualiteit*

De handhavingsvisie bevat voor het toezicht de volgende jaarlagen:

- In 2012 ligt de focus op het in control brengen van het toezichtapparaat.
- In 2013 is het toezicht in de actualiteit ingericht.
- In 2014 is het actuele toezicht zoveel mogelijk digitaal vormgegeven.
- In 2015 wordt het actuele digitale toezicht automatisch opgestart.

Toeslagen zal in 2013 het toezicht zoveel als mogelijk in de actualiteit uitvoeren. Schematisch ziet dat er als volgt uit:



Op hoofdlijn is binnen toezicht een massaal, geautomatiseerd deel te onderkennen en een handmatig deel.

3.2.2 *Massaal, geautomatiseerd toezicht in 2013*

Het streven naar actueel en effectief toezicht vertaalt zich naar het streven een zo groot mogelijk deel van het toezicht uit te voeren als massaal, geautomatiseerd toezicht. Waar mogelijk maakt Toeslagen gebruik van intelligence om vast te stellen voor welk toezicht en voor welke groepen massaal, geautomatiseerd toezicht effectief is.

Handhavingsregie zal het impulsproces (proces op wijzigingsvoorstellen in TVS) in 2013 voeden met nieuwe voorstellen voor geautomatiseerd toezicht. Deze impulsen zullen afhankelijk van de planning van Informatiemanagement naar verwachting in 2014 of 2015 realiseerbaar zijn.

Om het massale, geautomatiseerde toezicht optimaal te kunnen inzetten is het noodzakelijk dat wet- en regelgeving eenduidig en handhaafbaar is, en dat Toeslagen tijdig kan beschikken over betrouwbare (derden)informatie.

Wet- en regelgeving

Toeslagen heeft behoefte aan wet- en regelgeving die de risico's op fraude en oneigenlijk gebruik tot een minimum beperkt. De handhavingsinspanningen in 2013 zullen er mede op gericht zijn de zwakke plekken in de wet- en regelgeving onder de aandacht te brengen van de ministeries.

Beschikbaarheid en kwaliteit derdengegevens

Toeslagen wil zoveel mogelijk gebruik maken van actuele en kwalitatief goede derden registraties. Toeslagen zal daartoe vanuit de handhaving in 2013 de informatie-uitwisseling met andere uitvoerende instanties als de Sociale Verzekeringsbank (SVB), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen (UWV) verder uitbreiden. In 2013 stelt Toeslagen het meerjaren plan van aanpak 'derden info' op. In dat plan wordt beschreven welke derden info Toeslagen de komende jaren wil ontsluiten en toevoegen aan het intelligence model.

3.2.3 *Handmatige behandeling in 2013*

Toeslagen wil in 2013 efficiënter omgaan met de handmatige behandeling van uitworp en uitval[4] uit het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS). Toeslagen zal de handmatige behandeling vooral richten op uitval en uitworp waarbij de risico's op non-compliance en onterechte betalingen het grootst zijn. Toeslagen zal waar dat kan werken vanuit preventie, en zal hiervoor onder meer handhavings-communicatie inzetten.

Handhavingsregie zal een actieve rol hebben bij de inzet van de uitworp en uitvalregels in TVS. Handhavingsregie bepaalt op basis van risico-analyses welke uitval en uitworp als 'hard' beschouwd wordt (behandeling vóór toekenning in verband met risico op non-compliance) en welke als 'zacht' beschouwd wordt (lager risico op non-compliance, controle na voorlopige toekenning). Handhavingsregie zoekt naar

[4] Bij uitval missen we gegevens of komen gegevens niet overeen met de beschikbare derden administratie. Bij uitworp is er sprake van twijfel met betrekking tot de juistheid van de gegevens.

verbeteringen in het uitworp- en uitval-proces, waarmee Toeslagen beoogt te bewerkstelligen dat toeslag-aanvragers doordrongen zijn van hun verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van hun gegevens bij Toeslagen. Handhavingsregie zal dit tijdig afstemmen met Productieregie en Informatiemanagement.

3.2.4 *Toezicht over de toeslagjaren 2011 en eerder*

Ondanks de ambitie van Toeslagen om toezicht in de actualiteit uit te voeren, is de realiteit dat er werkvoorraden zijn. Voor de jaren 2007 t/m 2011 wordt toezicht uitgevoerd volgens de oude methode; door middel van DT-blokkades op risicoselecties wordt toezicht uitgesteld tot ruim na het toeslagjaar. In 2013 willen we dit toezicht afronden en de blokkades zoveel mogelijk opheffen. Toeslagen geeft waar mogelijk voorrang aan risico's die ook effect hebben op de toeslag in de actualiteit.

Voor de toeslagjaren 2007 t/m 2009 is door samenwerking tussen Handhavingsregie en Productieregie vastgesteld welke blokkade-redenen, die de definitieve beschikking tegenhouden, worden opgeheven zonder handmatige beoordeling. Na het deblokkeren van deze redenen zal voor een groot deel van de liggende voorraad een definitieve beschikking worden afgegeven. De resterende aanvragen worden handmatig beoordeeld alvorens een definitieve beschikking wordt afgegeven.

Voor de werkvoorraad met betrekking tot 2010 en 2011 zal op basis van de ranking naar aanleiding van het rekenmodel/puntensysteem dat voor het definitief toekennen 2012 door Handhavingsregie is opgesteld, worden vastgesteld welke aanvragen worden onderworpen aan een intensieve vorm van toezicht. Indien een aanvraag die nog openstaat voor handmatige beoordeling voor 2010 en/of 2011 een hoge score behaalt op basis van het rekenmodel voor 2012, dan zal deze worden onderworpen aan een intensieve vorm van toezicht voor 2010 en/of 2011.
De overige aanvragen zullen alleen beoordeeld worden op basis van de ontvangen bewijsstukken ten aanzien van de kinderopvanggegevens (uren en tarieven).

3.2.5 *Toezicht over toeslagjaren 2012 en 2013*

Vóór het massaal automatisch continueren in november / december 2012 zijn correcties voortvloeiend uit toezicht- en handhavingsacties in de systemen doorgevoerd, om zo schoon mogelijk over te gaan van 2012 naar 2013. Toeslagen streeft ernaar met de inzet van toezicht in de actualiteit géén massale toezichtacties meer uit te voeren in de fase van het definitief toekennen (DT). Met uitzondering van grondslag-gegevens die pas in de DT-fase kunnen worden gecontroleerd, zoals het inkomen en het totaal aantal kinderopvanguren.

Voordat het definitief toekennen 2012 zal plaatsvinden (halverwege 2013) zijn zoveel mogelijk toezichtacties verwerkt in TVS. De toekenningszekerheid voor de burger wordt op deze wijze versneld.

Voor het definitief toekennen 2012 zal Toeslagen aan de hand van een vooraf vastgesteld rekenmodel/puntensysteem vaststellen bij welke aanvragen de grootste risico's op non-compliance worden gezien.

Afhankelijk van de score/ranking van de aanvraag wordt bepaald of deze in aanmerking komt voor een hoog-intensieve vorm van toezicht (hoge score) of een laag-intensieve (lage score) vorm van toezicht.

Na het definitief toekennen 2012 wordt voor een laatste keer de populatie 2012 (via data-technieken) gecontroleerd op aanwezige risico's. De grootste risico's worden dan alsnog opgepakt en behandeld[5], waarna het jaar 2012 is afgesloten voor toezicht (medio november 2013). De eventuele bevindingen worden ook toegepast op de voorlopige toekenning voor 2013. Op deze manier ontstaat een jaar-cyclisch proces van actueel toezicht.

3.3 Repressie

3.3.1 Terugvordering

Terugvordering is een instrument in ons handhavingspalet. De terug-vorderingslijn bij Toeslagen gedraagt zich naar de mate van compliance van de burger: ondersteunend voor de welwillende burger die wat extra hulp nodig heeft, maar krachtdadig en waar nodig bestraffend voor burgers die zich opzettelijk non-compliant gedragen.

Vanuit het uitgangspunt van gerechtvaardigd vertrouwen is de terug-vorderingslijn van Toeslagen in beginsel vooral ondersteunend. Een burger kan ervoor kiezen om zijn terugvordering ineens te betalen, in termijnen te betalen volgens de standaard betalingsregeling, of -in het geval van beperkte betalingscapaciteit- een persoonlijke betalings-regeling. Als de burger niet kiest voor betaling ineens of via een betalingsregeling, dan wordt de toeslag zoveel mogelijk verrekend.

Toeslagen verleent standaard uitstel van betaling van de terugvordering in het geval van een (gemotiveerd) bezwaarschrift. In gevallen dat de terugvordering te maken heeft met opzettelijk onjuiste aanvragen zal Toeslagen niet automatisch uitstel van betaling bij bezwaar verlenen en/of eigener beweging een betalingsregeling aanbieden.

Voor toeslagschuld die te wijten is aan opzet of grove schuld van de belanghebbende of diens partner, kan een betalingsregeling worden toegestaan, indien:

- verzocht wordt om zo'n regeling;
- belanghebbende of diens partner geen vermogen bezit;
- aannemelijk wordt gemaakt door de belanghebbende of diens partner dat zij niet meer beschikken over het bedrag dat wordt teruggevorderd;
- de regeling reëel is;
- de regeling leidt tot integrale betaling binnen de termijn van 24 maanden - als de betalingscapaciteit daarvoor toereikend is, moet een kortere regeling worden overeengekomen.

In voorkomende gevallen kan Toeslagen bij opzet of grove schuld aangeven dat er onder deze condities géén betalingsregeling kan worden toegestaan.[6]

[5] Deze risico's moeten dan wel een nieuw feit voor het jaar 2012 betreffen
[6] Terugvorderingslijn Toeslagen d.d. mei 2012

3.3.2 *Bestuurlijke boete*

Op grond van de Awir en het Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst/Toeslagen (Boetebesluit) worden sinds januari 2012 verzuimboetes opgelegd.

Ter bepaling van de beboetbare situaties kan worden uitgegaan van een op voorhand bepaald drempelbedrag: het terugvorderingsbedrag. Bij overschrijding van dat drempelbedrag kan worden overgegaan tot beboeten.

Met ingang van 1 juli 2012 gelden voor zowel de verzuim- als de vergrijpboete hogere maximum boetebedragen. De vergrijpboete bedraagt met ingang van 1 juli 2012 maximaal 100 procent van het terug te vorderen bedrag, zonder absoluut maximum. In het aangepaste boetebesluit wordt ook een verzuimreeks opgenomen ter bepaling van de hoogte van de op te leggen verzuimboete in verband met het niet doorgeven van wijzigingen in de voorschotfase (bijv. het aantal opvanguren of het inkomen). Bij een eerste overtreding wordt een waarschuwing gegeven.

Tot 1 januari 2013 was het alleen mogelijk om vergrijpboetes bij een *herziening* van een definitieve toekenning op te leggen. Door de Overige Fiscale Maatregelen 2013 (OFM 2013) zal het vanaf 1 januari 2013 mogelijk worden om ook bij de definitieve toekenning een vergrijpboete op te leggen. Ook wordt met de OFM 2013 de maximum vergrijpboete bij recidive verhoogd (van 100%) naar 150% van het teruggevorderde bedrag.

3.3.3 *Opsporing, strafoplegging en vervolging*

Toeslagen zal bij (de opsporing van) fraude nauw samenwerken met de fiscale inlichtingen en opsporingsdienst (FIOD). De FIOD pakt de ernstige fraudegevallen aan die bij Toeslagen in beeld komen. Toeslagen zal in een zo vroeg mogelijk stadium de FIOD informeren over de projecten en thema's die bij Toeslagen in voorbereiding zijn. De aanmelding van een zaak bij de FIOD vindt plaats als het drempelbedrag (nadeelbedrag) van € 12.500 is overschreden en er sprake is van opzet. De FIOD zal in overleg met de contactambtenaar formeel recht en de boete-fraudecoördinatoren bepalen of op basis van bewijsbaarheid de zaak in aanmerking komt voor opsporing.

Het tripartiete overleg toetst of een zaak voldoet aan de richtlijnen voor strafrechtelijke afdoening of strafrechtelijke vervolging. Mocht blijken dat de zaak niet voldoet aan deze richtlijnen, dan gaat de zaak terug naar Toeslagen voor bestuurlijke afdoening.

Om namens Toeslagen contact te kunnen onderhouden met het openbaar ministerie en om deel te kunnen nemen aan het tripartiete overleg wordt per [redacted] toeslagen ingesteld (maakt deel uit van OFM 2013).

Voor het jaar 2013 geldt dat bestraffing van een toeslagendelict geschiedt op grond van bepalingen opgenomen in het Wetboek van Strafrecht. Het betreft dan met name valsheid in geschrifte (225 SR) en het niet tijdig of onjuist verstrekken van informatie (227b SR).

Omdat in bepaalde gevallen de strafrechtelijke weg via een dagvaardingsprocedure (de reguliere strafrechtprocedure) misschien als 'te zwaar' kan worden gekwalificeerd, het minder efficiënt is om deze procedure in te gaan dan wel een zaak ongewenst alsnog bestuursrechtelijk afgedaan moet worden, zullen vanaf 1 januari 2013 zaken bij het openbaar ministerie worden aangebracht om met een strafbeschikking te worden afgedaan.

Het gaat dan om zaken waarin het nadeel tussen de € 10.000 en € 35.000 bedraagt, waarbij een taakstraf van maximaal 180 uur kan worden opgelegd. Het gaat alleen om overtredingen van artikel 225 SR en 227b SR. Naast voornoemde criteria zullen met name zaken worden voorgedragen als vastgesteld is dat er geen betalingscapaciteit is of waarin sprake is van recidive.

De Antifraudebox (samenwerkingsverband van de Belastingregio's, de Douane, Toeslagen, B/CA en de FIOD) is een succesvol middel in het opsporen en voorkomen van (gestructureerd) misbruik van toeslagen. Toeslagen zal deze aanpak ook in 2013 maximaal benutten.

4 Nieuwe methoden en technieken

4.1 Programmatisch handhaven

Het toezicht op naleving van wet- en regelgeving ligt primair bij Toeslagen. Wanneer dit toezicht niet het gewenste effect (compliance) heeft, zal gehandhaafd moeten worden. Om efficiënt met onze capaciteit om te gaan is het van belang om de juiste keuzes te maken op welke non-compliance Toeslagen in welke mate zijn handhavings-capaciteit inzet. Toeslagen behandelt structurele non-compliance met voorrang boven incidentele non-compliance, en georganiseerde fraude gaat voor incidentele fraude.

Op vanuit intelligence aangedragen thema's zal Toeslagen het instrument programmatisch handhaven inzetten. Dit is een proces waarbij risico's op non-compliance worden ingeschat, op basis daarvan prioriteiten worden vastgesteld en aan de hand van een risico- en doelgroepenanalyse de beste interventiestrategie wordt opgesteld. Hierbij wordt gebruik gemaakt van ervaringen op het gebied van toezicht en handhaving, én van de kennis en expertise van de medewerkers.
Bij de prioritering wordt niet alleen gekeken naar het financiële effect, maar ook naar hoe hoog de kans is dat de overtreding zal worden begaan, en naar de omvang van de doelgroep.

Het is van belang om de effecten van de uitgevoerde acties te meten, om te kunnen beoordelen of de juiste acties worden gevoerd. Met andere woorden: is de betreffende doelgroep/klant na de interventie wel compliant?

Het gedrag van de burger staat centraal. Om naleving van wet- en regelgeving te verbeteren is het van belang om te weten *waarom* burgers zich niet aan de regels houden. Er is namelijk niet altijd sprake van opzet.

Door het inzetten van de juiste interventiestrategie wordt beoogd het gedrag van de burgers zodanig te beïnvloeden dat regels in de toekomst worden nageleefd. Een interventiestrategie kan zowel een preventieve als repressieve werking hebben.

Door informatie te geven weet de burger wat er van haar wordt verwacht en zal zij zich beter aan de wet- en regelgeving houden. Wanneer de burger ondanks voldoende informatie de regels niet wil naleven kunnen handhavende interventies ingezet worden om de burger tot naleving te dwingen. Met andere woorden: het oneigenlijk gebruik (bewust/onbewust) van toeslagen moet zoveel mogelijk worden voorkomen, maar fraude moet (hard) worden aangepakt.

Toeslagen zal in 2013 programmatisch handhaven inzetten voor:
- De beoordeling en ontwikkeling van een nieuwe interventiestrategie op de KOT (1 juli 2013)

- De beoordeling en ontwikkeling van een nieuwe interventiestrategie op de Huurtoeslag (1 december 2013)

Nieuwe keuzes die worden genomen ten aanzien van de bestaande werkwijzen zouden deze werkwijzen kunnen vervangen en mogelijk leiden tot aanpassingen in TVS.

4.2 Profiling

Door in samenwerking met iBelastingdienst en het Versnellingsteam Particulieren profielen samen te stellen, kan Toeslagen toeslag-ontvangers indelen in groepen. Deze groepen bevatten eigenschappen die burgers aan elkaar verbinden en geven een beeld van het verwachte gedrag van deze burgers. Op basis van de toedeling van een profiel aan een burger kan de kans op non-compliance van tevoren worden ingeschat. Op basis van deze kans kan per profiel een andere aanpak van het compliance-risico worden gekozen.

Een voorbeeld van profiling is een puntensysteem, waarbij aan bepaalde risicofactoren punten worden toegekend. Hoe meer punten een burger toegekend krijgt, hoe groter het risico op non-compliance is. Recidivisten krijgen bijvoorbeeld meer punten dan burgers die nog nooit bij fraude betrokken zijn geweest.

1871040 00757

5 Effectmeting

In de begroting IXB 2011 is een het effectonderzoek aangekondigd naar het effect van uitvoering van toezicht bij Toeslagen op de compliance. Onder compliance wordt hier verstaan het in overeenstemming met wettelijke verplichtingen indienen van een aanvraag, respectievelijk doorgeven van mutaties, het voldoen aan verzoeken om informatie en het tijdig betalen op terugvorderingen.

Het effectonderzoek dat het karakter van een 0-meting (ex ante) heeft, zal worden uitgevoerd door B/CKC Onderzoek & Marketing, waarbij Toeslagen het ruwe onderzoeksmateriaal zal aanleveren. Daarnaast komt er een klankbordgroep met medewerkers van Financiën (DGBel en FEZ), Toeslagen, en B/CKC O&M. Over enkele jaren zal ex post wordt gemeten welke effecten zijn opgetreden vanwege het toezicht bij Toeslagen. De rapportage met de 0-meting zal naar verwachting eind april 2013 worden opgeleverd.

Eind 2011 werd de commissie Stevens ingesteld om het horizontaal toezicht bij de Belastingdienst te evalueren en daarbij mogelijke knelpunten en kwetsbaarheden te signaleren. Uit de aanbevelingen van de commissie Stevens in haar eindrapport 'Toezicht op maat' blijkt dat effectmeting van de uitgevoerde acties noodzakelijk is om inzicht te krijgen in de mate waarin compliance bij de burgers is vergroot.
In de loop van 2013 ontwikkelt Toeslagen een set indicatoren die meer zicht geven in de effecten van zijn optreden op de compliance. Eind 2013 zijn de nieuwe indicatoren geïmplementeerd.

6 Onderwerpen en thema's

De te behandelen thema's en onderwerpen staan in bijlage 1 ingedeeld op het soort proces. De onderwerpen zijn daarnaast verwerkt in handhavingskalenders. In bijlage 2 en 3 staan respectievelijk de tijdsplanningen weergeven voor Handhavingsregie en Productieregie.

1871040 00757

Bijlage 1 Onderwerpen naar productie-karakteristiek

	nog in te richten	(semi-)massaal	(semi-) geautomatiseerd
Programmatisch Handhaven	- Huur - DT/Toezicht → actualiteit <alle regelingen> - Mutatiegedrag <KOT> - Opstellen algemene risicoprofielen		
Beleidsmatig	- Info uitwisseling derden - Boetebeleid - Hoge uren <KOT> - Geen eigen bijdrage <KOT> - Effectmeting - HP 2014 - Gedragsbeïnvloeding - Horizontaal Partnership - Wet- en regelgeving (uitvoeringstoetsen) - HHR en omgeving Toeslagen - Managen politieke context - Samenwerking externe partners - Invordering		
Herhaalde toezichtacties	- Beoordelen en aanpassen uitworpregels	- Kruisopvang <KOT> - DT/Toezicht - Vermogenstoets in actualiteit <HUUR>	- 4- en 12 jarigen - Doelgroepers <KOT> - Geen reactie NINBI-verzoek - Niet zorgverzekerd - Slechte schatters
Ad-hoc / eenmalig	- Misbruik LRK - AVG in NL sociaal verzekerd - Verhouding kosten – inkomen <KOT> - Koppeling doelgroepers – uren <KOT> - Gastouder met > 15 oppaskinderen - Zwarte lijst adressen <HUUR> - Trendbreuken - Arbeidsmigranten - Verblijfstitel vreemdelingen		- Geen inkomen BRI <KOT> - Aanvrager KOT meerdere jaren in DT/Toezicht gecorrigeerd - Koppeling gewerkte uren <KOT> - Controle wel/geen inkomen uit teg. arbeid bij DT + inkomen <KOT>

Bijlage 2 Planning Handhavingsregie

- Controle zorgverzekerden
- Gastouder met > 15 oppaskinderen
- HHR en onze omgeving
- Geen eigen bijdrage <KOT>
- DT/Toezicht
- Gedragsbeïnvloeding
- Hoge uren <KOT>
- Slechte schatters
- Doelgroepers <KOT>
- Kruisopvang <KOT>
- Verblijfstitel vreemdelingen
- 4- en 12 jarigen <KOT>
- Zwarte lijst adressen <HUUR>
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Controle wel/geen inkomen uit teg. arbeid DT + Inkomen <KOT>
- Managen politieke context
- Beoordelen en aanpassen uitworpregels

JANUARI '13

M	D	W	D	V	Z	Z
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

FEBRUARI '13

M	D	W	D	V	Z	Z
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28			

- HHR en onze omgeving
- Geen eigen bijdrage <KOT>
- DT/Toezicht
- Arbeidsmigranten
- Hoge uren <KOT>
- Doelgroepers <KOT>
- Kruisopvang <KOT>
- Verblijfstitel vreemdelingen
- 4- en 12 jarigen <KOT>
- Zwarte lijst adressen <HUUR>
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Managen politieke context
- Gastouder met > 15 oppaskinderen
- Controle wel/geen inkomen uit teg. arbeid DT + Inkomen <KOT>
- Beoordelen en aanpassen uitworpregels

- HHR en onze omgeving
- DT/Toezicht
- Verblijfstitel vreemdelingen
- Hoge uren <KOT>
- Doelgroepers <KOT>
- Kruisopvang <KOT>
- Gastouder met > 15 oppaskinderen
- 4- en 12 jarigen <KOT>
- Arbeidsmigranten
- Verhouding kosten – inkomen <KOT>
- Controle wel/geen inkomen uit teg. arbeid DT + Inkomen <KOT>
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Managen politieke context
- Beoordelen en aanpassen uitworpregels

MAART '13

M	D	W	D	V	Z	Z
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

APRIL '13

M	D	W	D	V	Z	Z
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

- HHR en onze omgeving
- DT/Toezicht
- Controle wel/geen inkomen uit teg. arbeid DT + Inkomen <KOT>
- Arbeidsmigranten
- Slechte schatters
- Aanvrager KOT meerdere jaren in DT/Toezicht
- Gastouder met > 15 oppaskinderen
- Controle zorgverzekerden
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Managen politieke context
- Beoordelen en aanpassen uitworpregels

- HHR en onze omgeving
- DT/Toezicht
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Managen politieke context
- Koppeling gewerkte uren <KOT>

MEI '13

M	D	W	D	V	Z	Z
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

JUNI '13

M	D	W	D	V	Z	Z
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

- HHR en onze omgeving
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Managen politieke context
- AVG in NL sociaal verzekerd
- Koppeling gewerkte uren <KOT>

- HHR en onze omgeving
- Slechte schatters
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Controle zorgverzekerden
- Managen politieke context
- AVG in NL sociaal verzekerd
- Koppeling gewerkte uren <KOT>

JULI '13

M	D	W	D	V	Z	Z
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

AUGUSTUS '13

M	D	W	D	V	Z	Z
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

- HHR en onze omgeving
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Managen politieke context
- Misbruik LRK
- AVG in NL sociaal verzekerd
- Koppeling gewerkte uren KOT>

- HHR en onze omgeving
- HP 2014
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Managen politieke context
- Misbruik LRK
- AVG in NL sociaal verzekerd

SEPTEMBER '13

M	D	W	D	V	Z	Z
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

OKTOBER '13

M	D	W	D	V	Z	Z
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

- HHR en onze omgeving
- HP 2014
- Slecht schatters
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Controle zorgverzekerden
- Managen politieke context
- Misbruik LRK
- AVG in NL sociaal verzekerd

- HHR en onze omgeving
- HP 2014
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Managen politieke context
- Misbruik LRK
- AVG in NL sociaal verzekerd

NOVEMBER '13

M	D	W	D	V	Z	Z
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

DECEMBER '13

M	D	W	D	V	Z	Z
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

- HHR en onze omgeving
- HP 2014
- Info uitwisseling derden
- Horizontaal Partnership
- Managen politieke context
- Misbruik LRK

Bijlage 3 Planning Productieregie

- Controle zorgverzekerden
- Slechte schatters
- Geen eigen bijdrage

JANUARI '13

M	D	W	D	V	Z	Z
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

FEBRUARI '13

M	D	W	D	V	Z	Z
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28			

- Geen eigen bijdrage
- Doelgroepers <KOT>
- Hoge uren <KOT>
- 4 – 12 jarigen <KOT>
- Kruisopvang <KOT>
- DT/Toezicht

- Geen eigen bijdrage <KOT>
- Doelgroepers <KOT>
- Hoge uren <KOT>
- 4 – 12 jarigen <KOT>
- Kruisopvang <KOT>
- DT/Toezicht

MAART '13

M	D	W	D	V	Z	Z
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

APRIL '13

M	D	W	D	V	Z	Z
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

- Slechte schatters
- Controle zorgverzekerden
- Geen eigen bijdrage <KOT>
- Doelgroepers KOT
- 4 – 12 jarigen <KOT>
- Kruisopvang <KOT>
- DT/Toezicht

- Geen eigen bijdrage <KOT>
- DT/Toezicht

MEI '13

M	D	W	D	V	Z	Z
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

JUNI '13

M	D	W	D	V	Z	Z
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

- DT/Toezicht

- Slechte schatters
- Controle zorgverzekerden
- DT/Toezicht

JULI '13

M	D	W	D	V	Z	Z
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

AUGUSTUS '13

M	D	W	D	V	Z	Z
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

- DT/Toezicht

- DT/Toezicht

SEPTEMBER '13

M	D	W	D	V	Z	Z
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

OKTOBER '13

M	D	W	D	V	Z	Z
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

- Slechte schatters
- Controle zorgverzekerden
- DT/Toezicht

- DT/Toezicht

NOVEMBER '13						
M	D	W	D	V	Z	Z
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

DECEMBER '13						
M	D	W	D	V	Z	Z
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

-

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

11 maart 2013

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
11.01	T	Stand van zaken M-dag: • honderd groepjes van zes medewerkers trekken Amsterdam (incl. Schiphol) in om op bezoek te gaan bij bedrijven en instellingen • start vanaf 9 stations, afsluitende bijeenkomst vlakbij Centraal Station • vanaf 18 maart website toegankelijk en start communicatie en aanmelding medewerkers • van groot belang dat iedereen die is aangemeld ook echt komt!	√
11.02	T	Integriteitsmonitor: • Belastingdienst staat er goed voor en we moeten blijven investeren om dat zo te houden • voorbereiding in samenwerking met integriteitscoördinatoren erg goed bevallen • uitsplitsingen beschikbaar tot op niveau van vestigingen; kennisgroep gaat in gesprek met de bedrijfsonderdelen • 23 mei integriteitsdag	√
11.03	A	Inclusiviteit: • programma probeert aan te sluiten bij wat er al is en gaat niet zelf nieuwe dingen ontwikkelen • [redacted] gaat in gesprek over vervolgstappen • visiedocument wordt aan COR voorgelegd	[redacted]
11.04	A	NOAB heeft onderzoek naar klantbeleving toeslagen onder fiscaal dienstverleners aangekondigd; [redacted] spreekt daarover met [redacted]	[redacted]
11.05	A	[redacted] stuurt No email over zijn voornemen vervolgonderzoek te doen naar invordering door de overheid; [redacted] bespreekt dit binnen Manifestgroep	[redacted]
11.06	T	Er is besloten geen technische oplossing te ontwikkelen voor Windows 7/8 probleem Easytax; risico's voor totale aangifteproces zijn te groot; belastingplichtigen worden voorgelicht wat zij kunnen doen om aangifte toch in te sturen	√
11.07	T	Lof voor collega's die zaterdag probleem met inzenden aangiftes IB snel hebben opgelost!	√
11.08	T	Stas heeft garantie afgegeven dat VAR-webmodule 1 januari 2015 gereed is; SZW bereid mee te betalen	√
11.09	T	[redacted] heeft zich verzet tegen uitvoering inkomensafhankelijk eigen risico door Belastingdienst; VWS heroverweegt uitvoering door CAK	√

[1] De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.
[2] **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
11.10	**A**	Er hebben zich 2500 interne kandidaten gemeld voor de opengestelde vacatures; verzoek van om namen van HR-mensen te leveren die kunnen meedoen bij selectie	allen
11.11	**T**	MT bespreekt Landelijk handhavingsplan Douane	√
11.12	**B**	Uitnodigingenbeleid Top 50 niet uitsluitend op formeel criterium; wat ruimte nemen om mensen afhankelijk van onderwerp te laten aanschuiven	√
11.13	**A**	Idee nieuwsbrief voor M1/M2 wordt een keer in MT gepresenteerd	

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
28 februari 2013

Auteur
[redacted]

memo

Risico-eigenaren 2013

Inleiding

Op voorstel van het CFO-overleg heeft het MT Belastingdienst een vijftal risico's voor 2013 vastgesteld. In de bijlage zijn de vastgestelde risicobeschrijvingen opgenomen. De volgende stap is het beleggen van de risico's op concernniveau. Het CFO-overleg heeft daarvoor een voorstel uitgewerkt, waarbij het van groot belang werd geacht om een heldere bestuurlijke lijn vanuit het MT Belastingdienst te laten lopen.

Behandeling

Voorgesteld wordt met het voorstel in te stemmen.

Voorstel

Voorgesteld wordt als risico-eigenaar een lid van het MT Belastingdienst te nemen, met een [redacted] als trekker.

1. Continuïteit belastingregio's
[redacted]
2. Informatiebeveiliging/cybercrime
[redacted]
3. Ontbreken van integraal Business Continuity Management
[redacted]
4. Werving, selectie en opleiding
[redacted]
5. Portfoliorisico's
[redacted]

Risico-eigenaar en trekker zorgen ervoor dat de bestaande beheersmaatregelen in beeld worden gebracht en dat zo nodig aanvullende beheersmaatregelen worden getroffen om het risico tot een aanvaardbaar niveau (afhankelijk van de risk-appetite) terug te brengen.
Voor alle risico's geldt dat die maatregelen niet tot één bedrijfsonderdeel beperkt blijven. Dat betekent dat ze samenhang moeten vertonen waardoor ze elkaar kunnen versterken. Dat vraagt om coördinatie door risico-eigenaar en trekker.
Het MT Belastingdienst wordt op de hoogte gehouden van de risicobeheersing en waar nodig gevraagd om uitspraken te doen (bijv. over de mate van risico die de Belastingdienst bereid is te accepteren).

Bijlage
Risicobeschrijvingen

1. Continuïteit belastingregio's
De organisatieontwikkelingen bij de belastingregio's brengen risico's mee voor de continuïteit van de Belastingdienstprocessen.
De belastingregio's worden geconfronteerd met een complex van enorme organisatieveranderingen. Naast de grote personele beweging in het kader van de concentratie en de operatie om werkstromen te digitaliseren (invulling spoor 1) speelt de werving en inbedding van nieuw personeel voor intensivering van het toezicht (invulling spoor 3). Het risico bestaat dat de belastingregio's er niet in slagen om op het juiste moment op de juiste plek voldoende capaciteit beschikbaar te hebben om het reguliere werk uit te voeren. Dat risico kan ontstaan doordat medewerkers niet tijdig zijn verplaatst of omgeschoold en doordat onvoldoende nieuwe medewerkers kunnen worden geworven, opgeleid en begeleid. Het gaat hierbij telkens om grote aantallen; zo moeten er meer dan 10% nieuwe medewerkers in een jaar tijd inzetbaar zijn.
De capaciteitsproblemen kunnen o.a. leiden tot oplopende en onbeheersbare voorraden, tot lagere toezichtkwaliteit, tot overschrijding van AWB-termijnen, tot hoge(re) invorderingsachterstanden en tot een te hoge werkdruk. Ook kan het grote gevolgen hebben voor de ketenpartners met wie wordt samengewerkt (projecten kunnen geen doorgang vinden of vallen stil).
Naast directe afbreukrisico's op publicitair vlak (klachten vanuit de politiek, media en van burgers) kan dit alles uiteindelijke leiden tot effecten op de compliance en de belastingopbrengsten.
Deze risico's manifesteren zich in eerste instantie binnen de belastingregio's, maar kunnen uitstralen over de gehele Belastingdienst.

2. Informatiebeveiliging/cybercrime
Het Diginotar-incident, de toegenomen cybercrime in combinatie met de groei van werken op mobiele apparaten en maatschappelijke ontwikkelingen waardoor we steeds meer digitale informatie uitwisselen, maken duidelijk dat de Belastingdienst zijn informatiebeveiliging op orde moet hebben. Dat is niet het geval. Dit maakt de Belastingdienst kwetsbaar voor inbraak(hacken) en/of onopgemerkte gegevensmutaties. Dat kan leiden tot niet integere gegevens met als gevolg: imagoschade, verminderde belastingopbrengsten wegens afnemende compliance, meerwerk door herstelwerkzaamheden en burgers en bedrijven die weigeren informatie en gegevens te delen. De Belastingdienst dreigt problemen te krijgen , vergelijkbaar met die rond het Elektronisch Patiënten Dossier.

3. Ontbreken van integraal Business Continuity Management
De kritische processen van de Belastingdienst zijn niet zodanig geborgd dat in geval van een crisis of calamiteit de kernfunctie van de Belastingdienst overeind blijft. Mogelijke gevolgen daarvan zijn dat de schatkist leeg blijft en dat Toeslagen en andere uitkerende instanties niet meer betalen. Ook kunnen er gevolgen voor de buitengrenzen zijn: de bewaking valt weg en/of er ontstaat een logistieke chaos. Ten slotte kan de communicatie met burgers en bedrijven onmogelijk worden.

4. Werving, selectie en opleiding
In 2013 is sprake van een significante toename van werk op het terrein van werving, selectie en opleiding: (1) nieuwe medewerkers in het kader van spoor 3 (o.a. 1.200 blauw / 150-200 FIOD) en (2) een ombuigingsoperatie bij de belastingregio's (definitieve aantallen zijn niet bekend, maar die zullen waarschijnlijk in de komende jaren in de bandbreedte van enkele duizenden liggen).

Een groot risico is dat onder druk van allerhande factoren de kwaliteitseisen worden verlaagd waardoor cursisten en sollicitanten feitelijk niet voldoende gekwalificeerd zijn. Een ander risico is het absorptievermogen van de ontvangende eenheden: het is zeer de vraag of alle medewerkers in opleiding voldoende begeleiding kan worden gegeven.
Hierdoor wordt het risico gelopen dat spoor 3 niet wordt gerealiseerd en dat een continuïteitsprobleem voor het reguliere werk ontstaat. De Belastingdienst heeft zich dan te verantwoorden tegenover boze klanten, teleurgestelde medewerkers en een verontwaardigde politiek.

5. Portfoliorisico's
Er is onvoldoende aansluiting tussen de ontwikkelvraag en het IV-portfolio in termen van capaciteit en prioriteit. De vraag is groot, er is onvoldoende geaggregeerde focus en er is nauwelijks ruimte voor vernieuwing. Door de massale samenhang is er weinig integraal overzicht. Het kost enorm veel energie om te realiseren wat we willen. De bestuurbaarheid is beperkt. Politieke beloftes aan burgers en bedrijven worden niet gerealiseerd.

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
15 maart 2013

Auteur
[redacted]

memo

Rapportage Grote ICT projecten 2012 aan Kamer

Inleiding

Conform afspraak met de Tweede Kamer moeten alle ministeries vóór 1 april 2013 rapporteren aan het ministerie van BZK over de grote ICT-projecten die in 2012 in uitvoering waren. BZK biedt de totaalrapportage vervolgens aan op verantwoordingsdag (jaarrapportage bedrijfsvoering Rijk) in mei 2013 aan de Tweede Kamer.

Beslispunt

Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met de rapportage aan BZK met peildatum 31-12-2012.

Toelichting

De rapportage is afgestemd met cluster Bedrijf en FEZ. Cluster IV heeft de rapportage ingevoerd op www.rijksictdashboard.nl, waarna FEZ de invoer heeft gecontroleerd. Na goedkeuring door het MT BD zullen de cijfers worden vrijgegeven en extern zichtbaar zijn. BZK neemt deze gegevens over voor verwerking in de jaarrapportage bedrijfsvoering.

Overzicht projecten

Op 25 februari 2013 heeft het MT vastgesteld welke projecten voldoen aan de criteria en derhalve besloten om over deze projecten te rapporteren aan BZK resp. de Tweede Kamer. Het betreft:

- Toeslagen Nieuw (afgesloten)
- VIA (afgesloten)
- EMCS (afgesloten)
- Basisregistraties
- AGS
- SEPA
- Toeslagen/DTN

Inhoud rapportage

De rapportage aan BZK bestaat uit twee delen, namelijk de rapportage van de individuele projecten en de Nota van bevindingen van de ADR (beide als bijlagen toegevoegd). Deze twee delen worden hieronder toegelicht.

1. Individuele rapportages projecten

De rapportages zijn in lijn met overige externe verantwoording (bijv. in halfjaarsrapportages aan de Tweede Kamer). De opdrachtgevers hebben reeds hun expliciet akkoord gegeven.

De belangrijkste punten per project zijn:
Toeslagen Nieuw
- Over het project wordt gerapporteerd dat het is afgesloten (1 juli 2012).
- De rapportage is conform hetgeen eerder aan de Tweede Kamer is gemeld. Er wordt verwezen naar de tekst in de 9e en 10e halfjaarsrapportage.
- Voor de beheer- en onderhoudskosten van het opgeleverde systeem wordt verwezen naar Definitief Toekennen Nieuw.

VIA
- Over het project wordt gerapporteerd dat het is afgesloten (27 juli 2012).
- Tevens is aangegeven dat verdere verrijking van het voorinvullen in nieuw te starten trajecten plaatsvindt waar afzonderlijke besluitvorming over plaatsvindt.

EMCS
- Over het project wordt gerapporteerd dat het is afgesloten (21 december 2012).
- Geen nadere bijzonderheden.

Basisregistraties
- Over het project BRS wordt gemeld dat besluitvorming over aansluiten op basisregistraties in aparte trajecten wordt opgepakt (conform MT besluit juni 2012).
- Dit resulteert in een verlaging van de verwachte kosten.
- Het project richt zich nu op aansluiten nHR (verwachte einddatum 1 juli 2014)

AGS
- De actueel geschatte einddatum (februari 2015) wijkt af van de laatst formeel vastgestelde einddatum (maart 2014). Hierdoor zal het project op het dashboard het aspect doorlooptijd 'oranje' scoren.
- Verder geen bijzonderheden.

SEPA
- Geen bijzonderheden.

DTN
- Er wordt aangegeven dat het beheer- en onderhoudsplan in 2013 wordt geactualiseerd. Hierdoor zijn er nog geen bedragen te noemen voor de verwachte kosten van beheer en onderhoud.
- Verder geen bijzonderheden.

2. Nota van Bevindingen ADR
De ADR heeft het selectieproces, totstandkomingproces en de rapportage zelf beoordeeld.

T.a.v het proces van identificatie, registratie en selectie van alle projecten met een aanzienlijke ICT-component:
"Ten aanzien van het identificatie-, registratie- en selectieproces van projecten met een aanzienlijke ICT-component (meer dan € 5 miljoen) constateren wij dat het portfolioproces bij het ministerie van Financiën (Belastingdienst) is beschreven en ingericht. Met behulp van het inzicht in de portfolio en op basis van overige informatiebronnen is invulling gegeven aan het identificatie-, registratie- en selectieproces. Tussen de verschillende betrokken organisatieonderdelen is

regulier overleg over portfolio en de grote opdrachten. Dit overleg is niet geformaliseerd."

T.a.v het rapportageproces is de conclusie:
"Ten aanzien van de uitvraag van gegevens over de projecten met een aanzienlijke ICT-component (meer dan € 5 miljoen) zijn de bedrijfsonderdelen tijdig benaderd om de gewenste informatie te leveren. De informatie is tijdig geleverd. Wij hebben vastgesteld dat de betrouwbaarheid en consistentie van de informatie is beoordeeld en akkoord bevonden. De verstrekte informatie is consistent met de informatie die wij hebben verkregen uit hoofde van onze controlewerkzaamheden ten behoeve van de financiële jaarverantwoording van het ministerie en uit overige ADR onderzoeken van projecten en programma's."

Ten slotte toetst de ADR het correct overnemen van de gegevens op het Rijks ICT-dashboard:
Ten aanzien van het ordelijk, controleerbaar en deugdelijk opnemen van de aangeleverde gegevens in het Rijks ICT-dashboard hebben wij geen omissies in het proces aangetroffen."

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2012				
1a. PROJECTNAAM				
Vervanging Aangiftesystemen AGS				
1b. PROJECTOMSCHRIJVING				
Douane wil haar huidige aangiftesystemen vervangen door een moderne applicatie ter ondersteuning van de nieuwe aangifteprocessen. Argumenten hiervoor zijn met name de verouderde functionele en technologische toestand van de huidige systemen en de nieuwe Europese Douane-wetgeving (Union Customs Code). Deze vervanging resulteert in minder complexe systemen, passend in de architectuurvisie van Douane. *In 2008 is ervoor gekozen om via een Europees aanbestedingstraject een aangifteoplossing aan te schaffen, de applicatie DMS (Declaration Management System). Om dit in te voeren binnen de Belastingdienst is het project Vervanging Aangiftesystemen AGS gestart. Dit project is over 2011 voor het eerst gerapporteerd. Hiervoor was het onderdeel van het programma e-Customs (waarover ook een rapportage werd opgeleverd).* *De opdracht van het project AGS is de volgende: Realiseer de volgende heringerichte (aangifte)processen ondersteund door het verworven aangiftesysteem DMS (Declaration Management System): Invoer; Uitvoer; Opslag; Meldingen/kennisgevingen/koeriers; Postzendingen; Reizigersbagage; Aanvullende aangiften. Draag daarbij zorg voor werkende processen die volledig voldoen aan de kaders van (Europese en landelijke) wetgeving, het bestek en de Bedrijfsonderdeel Architectuur Douane.*				
1c. MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE (nieuw)				
Toelichting				
De Douane is de handhavingsdienst - die de veiligheid , de integriteit en de fiscaliteit van het buitengrensoverschrijdend goederenvervoer controleert en bevordert en - zorg draagt voor heffing en inning van de binnenlandse accijnzen en verbruiksbelastingen. De Douane heeft een Bewijs van Goede Dienst ingezet om de dienstverlening aan ondernemers zichtbaar te verbeteren. Hierin zijn onder meer normen opgenomen die betrekking hebben op de snelheid van de Douaneafhandeling en op minimale administratieve lasten voor de ondernemer. Het project AGS geeft hier invulling aan door een verdergaande digitalisering van het aangifteproces. Daarnaast beoogt het project zorg te dragen voor de continuïteit van de geautomatiseerde afhandeling van de aangifteprocessen door te voorzien in een toekomst-vaste oplossing hiervoor. Hiermee draagt het project AGS bij aan de volgende doelstelling uit het regeerakkoord: Belemmeringen voor het goederenvervoer weg te nemen door het bevorderen van snelle en goede douaneafhandeling.				
2. PROJECTPLAN				
	Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
	17-1-2007	*Scenario Goederenstroom*	*Ja*	

		gerelateerd Toezicht v1.1		
	30-3-2010	*Scenario-onderzoek AGS 2010*	*Ja*	
	30-4-2011	*Update scenario-onderzoek AGS_v1.0*	*Ja*	
	23-01-2012	*Business Case AGS v1.1*	*Ja*	
	27-3-2012	*Plan van aanpak AGS 0.97*	*Nee*	Nog niet definitief. Het plan van aanpak AGS is 1 van 7 juridische bijlagen van het contract met de externe leverancier. Het plan van aanpak wordt in januari 2013 geaccordeerd.
	27-11-2012	*Outline Business Case AGS4*	*Ja*	
3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN				
	Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
	Januari 2010	*BZK Bureau Gateway*	*Gateway onderzoek*	*Ecustoms project - inclusief project Vervanging AGS (onderdeel van eCustoms).*
	Maart 2012	*Rijksauditdienst*	*Audit*	*De projectorganisatie AGS.*
	April 2012	*Ministerie van Financiën*	*Kwaliteitstoets*	*De projectorganisatie AGS.*
	December 2012	*Auditdienst Rijk*	*Audit*	*De applicatie DMS (Declaration Management System), de koppelvlakken met de applicaties voor het proces invoer, en de applicatie DTV (Douane Tarief Voorziening).*
4a. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:				
		Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
	hardware en software	€ 2,2	€ 3,2	€ 2,2
	ingehuurd	€ 1,5	€ 1,1	€ 1,1

	extern personeel			
	intern personeel	€ 16,1	€ 22,4	€ 12,7
	uitbesteed werk	€ 5,7	€ 18,2	€ 12,3
	overige projectkosten	€ 0,0	€ 1,9	€ 0,0
	TOTALEN	**€ 25,5**	**€ 46,8**	**€ 28,3**
4b. Verwachte kosten beheer en onderhoud				
Na afronding van het project zijn de beheerkosten geraamd op € 3,6 mln per jaar.				
4c. TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN				
Voor ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden kent de Belastingdienst twee concernbrede tariefsoorten die beide een mixtarief zijn van intern en extern personeel. Als benadering voor de verdeling tussen intern en extern personeel is het onderscheid tussen ontwerp- en ontwikkelwerk gehanteerd.				
4d. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:				
Na de herijking in 2010 vond in 2011 een update plaats van het scenario-onderzoek. Dit leidde tot nadere afspraken tussen de leverancier en de Belastingdienst met name op het gebied van kwaliteit en samenwerking. Dit heeft geresulteerd in een nadere overeenkomst in de herfst van 2011. Naast de meerkosten als gevolg van de nadere overeenkomst, bleken onvoorziene changes te leiden tot meerwerk voor de leverancier. Daarnaast is in de verwachting over de meerjarige kosten nog ruimte opgenomen voor toekomstige onvoorziene changes. Verder zijn licentiekosten (kosten hardware en software) toegevoegd. Het vervangen van ingehuurd personeel door eigen personeel heeft geleid tot een verschuiving van kosten. *Op basis van de gewijzigde verwachting is de business case van AGS geactualiseerd.*				
5a. DOORLOOPTIJD				
	Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum	
	1-10-2008	*31-12-2011*	*1-2-2015*	
5b. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:				

AGS wordt incrementeel opgeleverd. Door verschillende oorzaken, waaronder onvoldoende kwaliteit van het op te leveren product, is er vertraging opgetreden in de oplevering van het 2e increment. Dit leidt tot vertraging in het gehele traject. Voorlopig wordt uitgegaan van een nieuwe einddatum begin 2015. Ten opzichte van de eerdere afgeronde herijking een vertraging van 9 maanden. Formele besluitvorming over een nieuwe einddatum volgt nog.				
6. OVERZICHT HERIJKINGEN				
	Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
	30-3-2010	*€ 36,7*	*1-5-2014*	*Onduidelijkheid over de te leveren werkzaamheden door de leverancier en de Belastingdienst bij het ontwikkelen van het pakket DMS (Declaration Management System): De leverancier verwachtte substantieel meer inbreng van de Belastingdienst, dan de Belastingdienst zelf. Een hernieuwd scenario-onderzoek leidt tot het besluit de afspraken met de leverancier te herzien met als consequentie meerwerk voor beide partijen. De verwachte einddatum van het project wijzigt en de verwachte kosten nemen toe, zowel intern als door extra inzet door de leverancier.*
	23-1-2012	*€ 46,8*		*Een nadere overeenkomst met de externe leverancier als gevolg van een update van het scenario-onderzoek en onvoorziene changes leidden tot meerwerk voor de leverancier. Daarnaast zijn licentiekosten toegevoegd en heeft een verschuiving plaatsgevonden van kosten voor ingehuurd personeel naar eigen personeel. Op basis van de gewijzigde verwachting is de business case van AGS geactualiseerd.*
	27-11-12			*Op basis van een aanvullende business case voor de onderdelen Koeriers, Meldingen, GPA, Vervoer en Reizigers is besloten Reizigers(bagage) buiten scope te plaatsen. Vervoer wordt voorlopig buiten scope gehouden. Vooralsnog heeft dit geen gevolgen voor kosten en doorlooptijd.*
7a. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING				
langlopend: > 10 jaar.				

7b. TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR				
Nvt				
8. TWEEDE KAMER BRIEVEN				
	Datum	Nummer	Titel	Link
OVERIGE INFORMATIE (Wijziging contractvorm)				
Er zijn geen wijzigingen in de contractvorm geweest. De interne leverancier heeft de aansturing van de externe leverancier overgenomen				

Auditdienst Rijk
Ministerie van Financiën

Nota van bevindingen

Inzake het onderzoek naar de totstandkoming van de rapportage grote ICT-projecten 2012 van het Ministerie van Financiën

Datum 19 maart 2013
Status Definitief
versie 1.0

Aan:
de Minister van Financiën

cc:
[ ] van Financiën
de [ ] Belastingdienst

Colofon

Titel	**Nota van bevindingen** Inzake het ondersoek naar de totstandkoming van de rapportage grote ICT-projecten 2012 van het Ministerie van Financiën
Kenmerk	ADR/2013/502
Auteur(s)	
Bijlage(n)	Overzicht projecten
Inlichtingen	**Auditdienst Rijk** @minfin.nl

1871040

00757

Inhoud

1 Samenvatting

2 Inleiding
2.1 Aanleiding opdracht
2.2 Leeswijzer rapport

3 Doel en aanpak opdracht
3.1 Doelstelling
3.2 Randvoorwaarden voor het onderzoek
3.3 Aanpak
3.4 Verspreidingskring nota van bevindingen

4 Bevindingen en verbeterpunten
4.1 Het identificatie-, registratie- en selectieproces
4.1.1 Samenvatting
4.1.2 Bevindingen en aanbevelingen
4.2 De uitvraag van gegevens over de projecten
4.2.1 Samenvatting
4.2.2 Bevindingen en aanbevelingen
4.3 Het opnemen van de aangeleverde gegevens in het Rijks ICT-dashboard
4.3.1 Samenvatting

5 Ondertekening

Bijlage

Overzicht van grote en hoogrisico ICT-projecten Financiën 2012

1 Samenvatting

Op uw verzoek onderzochten wij de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de rapportage grote ICT-projecten 2012.
Op basis van de drie geformuleerde deelvragen komen wij tot de volgende bevindingen.

Ten aanzien van het identificatie-, registratie- en selectieproces van projecten met een aanzienlijke ICT-component (meer dan € 5 miljoen) constateren wij dat het portfolioproces bij het ministerie van Financiën (Belastingdienst) is beschreven en ingericht. Met behulp van het inzicht in de portfolio en op basis van overige informatiebronnen is invulling gegeven aan het identificatie-, registratie- en selectieproces. Tussen de verschillende betrokken organisatieonderdelen is regulier overleg over portfolio en de grote opdrachten. Dit overleg is niet geformaliseerd.

Ten aanzien van de uitvraag van gegevens over de projecten met een aanzienlijke ICT-component (meer dan € 5 miljoen) zijn de bedrijfsonderdelen tijdig benaderd om de gewenste informatie te leveren. De informatie is tijdig geleverd. Wij hebben vastgesteld dat de betrouwbaarheid en consistentie van de informatie is beoordeeld en akkoord bevonden. De verstrekte informatie is consistent met de informatie die wij hebben verkregen uit hoofde van onze controlewerkzaamheden ten behoeve van de financiële jaarverantwoording van het ministerie en uit overige ADR onderzoeken van projecten en programma's.

Ten aanzien van het ordelijk, controleerbaar en deugdelijk opnemen van de aangeleverde gegevens in het Rijks ICT-dashboard hebben wij geen omissies in het proces aangetroffen.

1871040 00757

2 Inleiding

2.1 Aanleiding opdracht

Binnen de Rijksdienst is meer aandacht en betere informatievoorziening gevraagd voor sturing en beheersing van grote ICT-projecten. Sinds 2008 rapporteert de minister van BZK jaarlijks over grote ICT-projecten en sinds 2010 ook over hoogrisico ICT-projecten aan de Tweede Kamer. Dit vindt plaats op basis van door de vakministers aan de minister van BZK aangeleverde rapportages over deze projecten (vanaf 2011 via het zogeheten "Rijks ICT-dashboard").
DGOBR heeft bij de start (in 2008) gevraagd om een onderzoek naar het proces van het tot stand komen van de rapportage grote ICT-projecten bij de ministeries.

Het gaat hierbij om projecten van ministeries, agentschappen en/of publiekrechtelijke ZBO's die voldoen aan de volgende voorwaarden:
- het betreft een niet routinematige, grootschalige en in tijd begrensde activiteit;
- het Rijk draagt alleen of grotendeels de verantwoordelijkheid voor het project en de kosten komen ten laste van de Rijksbegroting;
- er is sprake van een meerjarige ICT-component van minimaal € 20 mln òf er is sprake van een meerjarige ICT-component van minimaal € 5 mln en het project of programma als geheel heeft een hoog risicoprofiel.

2.2 Leeswijzer rapport

Na de inleidende hoofdstukken 1 en 2, waarin we de samenvatting van de bevindingen en de aanleiding van het onderzoek weergeven. Hoofdstuk 3 gaat nader in op de aanleiding van de opdracht. In hoofdstuk 4 beschrijven we de bevindingen en verbeterpunten. In hoofdstuk 5 vindt u de ondertekening van de nota van bevindingen.

Bijlage 1 vermeldt de projecten waarover is gerapporteerd.

3 Doel en aanpak opdracht

3.1 Doelstelling

Deze opdracht voeren wij uit in opdracht van de minister van Financiën, vertegenwoordigd door [redacted] de Belastingdienst.

De doelstelling van het onderzoek is het onderzoeken van het ordelijk, controleerbaar en deugdelijk totstandkomen van de rapportage over grote en hoogrisico ICT-projecten (stand ICT-dashboard per 31-12-2012) en het rapporteren van daarbij geconstateerde bevindingen en verbeterpunten. De kwaliteit van een permanent ingericht proces van identificeren, registreren en selecteren van projecten is hierbij een belangrijke randvoorwaarde en betrekken wij om die reden mede in dit onderzoek.

Deze doelstelling vertaalt zich naar de volgende onderzoeksvragen:

Ten aanzien van het identificatie-, registratie- en selectieproces:

1. Welke bevindingen en verbeterpunten signaleren wij in het proces van identificatie, registratie en selectie van alle projecten met een aanzienlijke ICT-component?

Ten aanzien van het rapportageproces:

2. Welke bevindingen en verbeterpunten signaleren wij in het proces van uitvraag van de in het dashboard op te nemen grote en hoogrisico ICT-projecten?
3. Welke bevindingen en verbeterpunten signaleren wij ten aanzien van het ordelijk, controleerbaar en deugdelijk opnemen van de aangeleverde gegevens in het Rijks ICT-dashboard?

De functionaliteit en het beheer van het Rijks ICT-dashboard vallen buiten de scope.

3.2 Randvoorwaarden voor het onderzoek

Deze opdracht is een onderzoeksopdracht waarmee wij geen zekerheid verschaffen. Dat betekent dat wij geen controle- of beoordelingsopdracht uitvoeren en geen samenvattend oordeel geven. Deze opdracht leidt tot een beschrijving van de feitelijke bevindingen en het vermelden van mogelijke verbeterpunten.

3.3 Aanpak

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de beheersmaatregelen bij [redacted] de Belastingdienst. In principe is geen uitgebreid onderzoek verricht op individueel projectniveau. Er is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van door de Auditdienst Rijk (ADR) uit andere hoofde reeds onderzochte relevante beheersmaatregelen en verkregen uitkomsten.
De volgende activiteiten hebben wij uitgevoerd:

- inventariseren van de relevante risico's van het gehele totstandkomingsproces (portfolio en rapportage);

1871040 00757

- vaststellen of er een permanent proces binnen het ministerie is ingericht om de volledigheid en juistheid van de identificatie, registratie en selectie van alle projecten met een aanzienlijke ICT-component te waarborgen;
- vaststellen of er een proces binnen het ministerie is ingericht om de volledige uitvraag ten behoeve van de rapportage over grote ICT-projecten te waarborgen;
- onderzoek naar de opzet, het bestaan en de werking van het gehele proces van totstandkoming van de rapportage (stand ICT-dashboard per 31-12-2012);
- vaststellen van de aansluiting van de stand in het Rijks ICT-dashboard per 31-12-2012 met onderliggende systemen/documentatie;
- marginale beoordeling van de aannemelijkheid van de gegeven toelichtingen;
- marginale toets van de consistentie met de eerder verstrekte (financiële) gegevens aan de Tweede Kamer.

Op basis van de onderliggende (CIO-)dossiers is per groot of hoogrisico ICT-project nagegaan in hoeverre:

- de gegevens aansluiten met de individuele projectadministraties;
- een marginale toets is uitgevoerd op de inhoud van de rapportage;
- de rapportage aansluit op die van vorig jaar en eventueel eerder uitgevoerde werkzaamheden;
- tussentijdse rapportages via het dashboard zijn gerealiseerd (n.a.v. kamerbrief).

Voor ons onderzoek hebben wij interviews gehouden met functionarissen die bij het opstellen en intern toetsen van de informatie in de rapportage zijn betrokken (portfoliomanagement, CDFEZ en Cluster IV-PRO). Daarnaast is de beschikbare documentatie doorgenomen en is, voor zover mogelijk, een relatie gelegd met de beschikbare gegevens uit onze controlewerkzaamheden ten behoeve van de financiële jaarverantwoording van het ministerie. Zo nodig hebben wij een nadere toelichting gekregen van auditors die betrokken zijn geweest bij onderzoeken naar de betreffende projecten.

De ADR is nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van de gegevens voor het Rijks ICT-dashboard. Wij hebben de bijeenkomsten bijgewoond, waar de voorbereiding van de rapportage van het ministerie van Financiën heeft plaatsgevonden. In deze bijeenkomsten kon de ADR bevindingen inbrengen, zodat deze nog besproken en zo nodig opgelost konden worden. Van deze gelegenheid is beperkt gebruik gemaakt. Het betrof met name enkele omissies in de concept-rapportagemodellen en de beoordeling van het memo "Rapportage Grote ICT projecten aan Kamer". In deze bijeenkomsten waren Cluster IV-Beleid, Cluster Bedrijf, CDFEZ en Portfoliomanagement vertegenwoordigd.

Deze opdracht hebben wij uitgevoerd in overeenstemming met de Internationale Standaarden voor de Beroepsuitoefening van Internal Auditing.

1871040 00757

3.4 Verspreidingskring nota van bevindingen

Het onderzoek sluiten wij af met deze nota van bevindingen aan de minister van Financiën (vertegenwoordigd door [redacted] de Belastingdienst). [redacted] zal deze nota aan de minister van BZK (vertegenwoordigd door [redacted] doorsturen.

Deze nota wordt voor het opstellen van een samenvattende rapportage, door de opsteller tevens uiterlijk 1 april 2013 verstrekt aan [redacted]

De nota van bevindingen is in eerste instantie voor de hierboven geadresseerden bedoeld. Aangezien anderen niet op de hoogte zijn van het doel van de werkzaamheden kunnen zij de resultaten onjuist interpreteren. Wij verzoeken u de rapportage niet aan anderen te vertrekken zonder onze uitdrukkelijke toestemming vooraf.

4 Bevindingen en verbeterpunten

Alle voor het ministerie van Financiën voor de rapportage over grote ICT-projecten 2012 relevante projecten bevinden zich in het domein van de Belastingdienst. Daarom is onderstaand alleen ingegaan op de processen zoals die gelden binnen de Belastingdienst.

4.1 Het identificatie-, registratie- en selectieproces

Het MT van de Belastingdienst (MT BD) heeft op 25 februari 2013 het besluit genomen om de projecten die in bijlage 1 zijn genoemd, op te nemen in het Rijks ICT-dashboard. Dit besluit is genomen op basis van het voorstel van [redacted] van de Belastingdienst van 21 februari 2013. Van het voorstel van [redacted] is voor één project afgeweken. De reden hiervoor is in het verslag niet aangegeven.

Voor de projecten met een ICT-component groter dan € 5 miljoen en kleiner dan € 20 miljoen zijn risicoformulieren ingevuld en beoordeeld. Deze beoordeling is onder verantwoordelijkheid van [redacted] uitgevoerd door Project Risico Office samen met Cluster Bedrijf, Portfolio en CDFEZ.

4.1.1 Samenvatting

Ten aanzien van het identificatie-, registratie- en selectieproces van projecten met een aanzienlijke ICT-component constateren wij dat het portfolioproces bij het ministerie van Financiën (Belastingdienst) is beschreven en ingericht. Met behulp van het inzicht in de portfolio en op basis van andere informatiebronnen is op een adequate wijze invulling gegeven aan het identificatie-, registratie- en selectieproces.

4.1.2 Bevindingen en aanbevelingen

De ADR heeft in 2011/2012 een evaluatie van het portfoliomanagement uitgevoerd. Tijdens de evaluatie is onder meer het volgende geconstateerd:

- De informatievoorziening vanuit SAP omtrent portfolio wordt als voldoende ervaren. Ondersteuning door een geautomatiseerde management tool voor verbetering van het inzicht in het portfolio is volgens geïnterviewden mogelijk een goede stap in de professionalisering van het portfoliomanagement. De huidige aanpak, waarbij gebruik wordt gemaakt van excelbestanden geeft onvoldoende inzicht in de samenhang van projecten en de gevolgen van aanpassingen in doorlooptijd en kosten.
- Er zijn verschillende procesbeschrijvingen van het portfoliomanagement. Er is sprake van enige overlap en op onderdelen zijn ze niet in lijn met elkaar. Dit is mede veroorzaakt doordat er op verschillende niveaus sprake is van portfoliomanagement

Inmiddels is gestart met het herschrijven van het portfolioproces.

1871040 00757

Het besluit van het MT BD om over een project niet te rapporteren, die door [redacted] in eerste instantie wel was geselecteerd, is niet opgenomen in het verslag van dit overleg.

Wij adviseren om het besluit om het betreffend project niet in het Rijks ICT dashboard op te nemen alsnog toe te lichten.

De Belastingdienst kent diverse overleggen die betrekking hebben op grote projecten:

- Maandelijks vindt het projectenoverleg plaats waaraan de volgende disciplines deelnemen: projectrisico, architectuur, portfolio en bedrijfsvoering. Onderwerpen in dit overleg zijn onder meer de stand van zaken van de lopende projecten aan de hand van de Rapportage Grote ICT-projecten, trends, algemene issues en potentieel nieuwe projecten. Op basis van dit overleg wordt een project geselecteerd voor het periodieke DGBEL Projectoverleg. Van het projectenoverleg vindt geen verslaglegging plaats.
- Periodiek (1-2 maandelijks) wordt een DGBEL Projectoverleg gehouden waarin ook de grote ICT-projecten worden besproken. Aan dit DGBEL Projectoverleg nemen deel de [redacted] Voor de bespreking van een specifiek project worden de opdrachtgever en de projectleider uitgenodigd.
- Eenmaal in de twee weken komen vertegenwoordigers van de disciplines portfolio, projectrisico, bedrijfsvoering en uitvoeringsbeleid bij elkaar voor het bespreken van nieuwe businesscases en wijzigingen in bestaande businesscases.

De status van deze overleggen is nog niet geformaliseerd. Tevens vindt van deze overleggen geen vastlegging plaats. De uitkomsten van deze overleggen worden wel besproken in reguliere overleggen zoals het Portfolioboard. Inmiddels is een start gemaakt met de beschrijving van de wijze waarop sturing en beheersing plaatsvindt op projecten van de Belastingdienst ("Grote projecten binnen de Belastingdienst, Sturing en beheersing").

Wij adviseren om deze beschrijving af te ronden en te accorderen. Daarmee krijgen de in de beschrijving genoemde overleggen en producten, voor zover van toepassing, een formele status.

4.2 De uitvraag van gegevens over de projecten

4.2.1 Samenvatting

Ten aanzien van de uitvraag van gegevens over de projecten met een aanzienlijke ICT-component (meer dan € 5 miljoen) zijn de bedrijfsonderdelen tijdig benaderd om de gewenste informatie te leveren. De informatie is tijdig geleverd. Wij hebben vastgesteld, dat de betrouwbaarheid en consistentie van de informatie is beoordeeld en akkoord bevonden. De verstrekte informatie is consistent met de informatie, die wij uit hoofde van onze controlewerkzaamheden ten behoeve van de financiële jaarverantwoording van het ministerie en uit overige ADR onderzoeken van projecten en programma's hebben verkregen.

1871040 00757

4.2.2 Bevindingen en aanbevelingen

De ADR heeft in het 1e kwartaal van 2012 een onderzoeksrapport uitgebracht over de opzet en effectieve uitvoering van het "Project beheersing ICT-uitgaven" in het licht van de bevindingen van de Algemene Rekenkamer, voor zover deze betrekking hebben op nieuwbouwprojecten.

In het rapport is het volgende vermeld:
"Op basis van die werkzaamheden constateren wij dat de effectieve uitvoering van de getroffen maatregelen binnen het "Project beheersing ICT-uitgaven" voldoende is.
Voor de onderzochte bedrijfsonderdelen en projecten is sprake van een verbeterde control op de uitgaven rondom nieuwbouwprojecten:

- Aan de basisvoorwaarde (het hebben van een sluitende en betrouwbare bedrijfs- en projectadministratie) is voldaan;
- Bij geconstateerde afwijkingen is zowel vanuit het project "Project beheersing ICT-uitgaven" als door de bedrijfsonderdelen sprake van een actieve, traceerbare sturing op de financiële beheersing van ontwikkelprojecten."

In de business case van een project is de rubriek baten/opbrengsten een verplichte rubriek. Wanneer er sprake is van materiële/financiële baten vormt het realiseren van deze baten veelal geen projectverantwoordelijkheid. De opbrengsten worden over het algemeen eerst na implementatie van het projectresultaat gerealiseerd en of worden geheel of gedeeltelijk gerealiseerd binnen andere bedrijfsonderdelen. Met de nota Batenmanagement van IOFEZ ICBR van 7 november 2012 is een richtlijn opgesteld waarmee een departement invulling kan geven aan het batenmanagement.

Wij adviseren om invulling te geven aan de nota Batenmanagement. Inmiddels zijn er twee projecten benoemd (WUR en OB), waarin expliciet aandacht is gevraagd voor het inrichten van batenmanagement. Deze projecten gelden voor het batenmanagement als een pilot.

4.3 Het opnemen van de aangeleverde gegevens in het Rijks ICT-dashboard

4.3.1 Samenvatting

Ten aanzien van het ordelijk, controleerbaar en deugdelijk opnemen van de aangeleverde gegevens in het Rijks ICT-dashboard hebben wij geen omissies in het proces aangetroffen.

Wij hebben op 18 maart 2013 vastgesteld dat de in het Rijks ICT- dashboard opgenomen gegevens een juiste en volledige weergave vormen van de stand per ultimo 2012 van de in bijlage 1 opgenomen projecten van het ministerie van Financiën.

1871040 00757

5 Ondertekening

Den Haag, 19 maart 2013

Auditdient Rijk
Postbus 20201
2500 EE Den Haag

1871040 00757

Bijlage

Overzicht van grote en hoogrisico ICT-projecten Financiën 2012

Onderstaand zijn de projecten opgenomen, waarbij er sprake is van een meerjarige ICT-component van minimaal € 20 miljoen òf er is sprake van een meerjarige ICT-component van minimaal € 5 miljoen en het project of programma als geheel heeft een hoog risicoprofiel. Deze projecten zijn opgenomen in het Rijks ICT-dashboard.

Bedrijfsonderdeel	**Project**
1. Belastingdienst/Centrale Administraties	Basisregistraties (BRS)
2. Belastingdienst/Centrale Administraties	Vooringevulde Aangifte (VIA)
3. Belastingdienst/Centrale Administraties	Single European Payment Area (SEPA)
4. Douane	Aangiftesystemen (AGS)
5. Douane	Excise Movement and Control System (EMCS)
6. Toeslagen	Nieuw Toeslagen Systeem (NTS)
7. Toeslagen	Definitief Toekennen Nieuw (DTN)

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2012				
1a. PROJECTNAAM				
SEPA				
1b. PROJECTOMSCHRIJVING				
De projectopdracht van het project SEPA is om de Belastingdienst SEPA-compliant te maken voor de hoofd betaalproducten overschrijving, incasso en acceptgiro zonder verstoring van de kasstroom. Met deze veranderingen worden bijzonder veel processen en systemen van de Belastingdienst geraakt, uitgezonderd de FIOD. Na voorbereidende werkzaamheden in 2010 is het project in 2011 gestart. *SEPA wordt in drie delen, parallel, gerealiseerd. Het eerste deel betreft de realisatie van de Europese overschrijving (SEPA Credit Transfer). Het tweede deel betreft de realisatie van de Europese incasso (SEPA Direct Debit). Het derde en laatste deel betreft de migratie van de huidige in Nederland gebruikte euro-Acceptgiro naar de IBAN-Acceptgiro. Er wordt aangesloten bij de door de Europese Unie gestelde uiterste invoeringsdatum van 1-2-2014. Deze is vastgesteld in een Europese Verordening die in februari 2012 definitief is vastgesteld en na deze datum zijn de oude betaalproducten niet meer bruikbaar.*				
1c. MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE (nieuw)				
Toelichting				
SEPA (Single Euro Payments Area) heeft tot doel om alle eurobetalingen in Europa te standaardiseren zodat er over enkele jaren geen verschil meer is tussen een binnenlandse betaling en een eurobetaling van of naar andere Europese landen. Na de fysieke invoering van de euro, betekent dit dat nu ook de girale eurobetalingen in Europa worden gestandaardiseerd. Gevolg van deze besluitvorming is dat de vertrouwde nationale betaalproducten binnenlandse overschrijving en incasso, per 1-2-2014 niet meer zijn te gebruiken. De Belastingdienst moet voor deze datum gemigreerd zijn naar de Europese overschrijving en incasso om nog geld uit te kunnen betalen en ontvangen.				
2. PROJECTPLAN				
	Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
Business case	*29-11-2011* *06-07-2012*	*1.2* *2.0*	*J* *J*	*Definitief* *Definitief (herijking uitgevoerd)*
Project Initiation Documentation	*13-12-2011* *04-01-2013*	*1.0* *2.0*	*J* *J*	*Definitief* *Definitief*
3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN				
	Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
	14-12-2011	*Rijksauditdienst*	*Audit*	*1: de projectorganisatie ten behoeve van het project SEPA* *2: de totstandkoming van producten in zijn algemeen en het Generieke Globaal Ontwerp*

				SEPA in het bijzonder.
	25-01-2013	*Auditdienst Rijk*	*Audit*	*De beheersing van het volledig, juist en tijdig aanpassen van de processen, applicaties, brieven en formulieren binnen de Belastingdienst aan de eisen van SEPA. Onderzoek met name gericht op de waarborgen ten aanzien van de aspecten Risicobeheersing en Issuemanagement, Financiën en Testen. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode september 2012 – december 2012.*
4a. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:				
		Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
	hardware en software	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
	ingehuurd extern personeel	€ 0,18	€ 0,00	€ 0,00
	intern personeel	€ 20,25	€ 17,19	€ 9,77
	uitbesteed werk	€ 0	€ 1,04	€ 0,95
	overige projectkosten	€ 0,40	€ 1,00	€ 0,03
	TOTALEN	€ 20,83	€ 19,23	€ 10,75
4b. Verwachte kosten beheer en onderhoud				
Specifieke beheer- en onderhoudskosten voor dit project zijn niet voorzien.				
4c. TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN				
Voor ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden kent de Belastingdienst twee concernbrede tariefsoorten die beide een mixtarief zijn van intern en extern personeel. Als benadering voor de verdeling tussen intern en extern personeel is het onderscheid tussen ontwerp- en ontwikkelwerk gehanteerd.				
4d. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ				

HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:				
5a. DOORLOOPTIJD				
	Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum	
	23-09-2011	*01-01-2013*	*01-02-2014*	
5b. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:				
6. OVERZICHT HERIJKINGEN				
	Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
	04-10-2011	*(20,83 niet veranderd)*	*01-02-2014*	*Het bleek niet haalbaar te zijn om de Belastingdienst per 1-1-2013 geheel SEPA compliant te maken. Daarnaast was in eerste instantie aangegeven dat de Europese Unie tijdslijnen zou hanteren die in overeenstemming waren met deze datum. Op een later tijdstip is a) het tijdspad in de Europese Verordening aangepast naar een deadline op 1-2-2014 als gevolg van langdurige onderhandelingen over de definitieve SEPA specificaties en b) is door het Nationaal Forum SEPA-migratie een nationaal migratieplan opgesteld met tijdslijnen die lopen tot aan deze Europese deadline en waarmee de Belastingdienst nu in de pas loopt.*
	06-07-2012	*19,23*	*(01-02-2014 niet veranderd)*	*De herijking is hoofdzakelijk gebaseerd op:* • *realisatiecijfers voor de fase Initiatie;* • *realisatiecijfers BMO voor de Europese overschrijving;* • *de offertecijfers voor BMI Europese overschrijving;* • *ramingen voor de overige onderdelen.*

				Dit is een logisch gevolg van de gehanteerde lineaire ontwikkelmethodiek. In dit geval betekende deze bijstelling een lagere schatting van de totale projectkosten.
7a. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING				
langlopend: > 10 jaar.				
7b. TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR				
N.v.t.				
8. TWEEDE KAMER BRIEVEN				
	Datum	Nummer	Titel	Link
	28-9-2009	TK 32123 nr. 7	*Vaststelling van de begrotings staten van het ministerie van Financiën voor 2010*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-32123-IXB-7.html*
OVERIGE INFORMATIE (Wijziging contractvorm)				
De contractvorm is gedurende de looptijd van het project niet gewijzigd.				

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2012				
1a. PROJECTNAAM				
Definitief Toekennen Nieuw (DTN)				
1b. PROJECTOMSCHRIJVING				
Het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS) is sinds november 2011 in productie en functioneert goed. Het programma DTN heeft als doel de functionaliteit van TVS aan te passen en aan te vullen. Het programma DTN realiseert o.m. de functionaliteit die nodig is voor het in 2013 definitief toekennen van toeslagen voor de toeslagjaren 2012. TVS is aangepast aan de wijzigingen in de wetgeving die per 1 januari 2013 in werking zijn getreden. De realisatie, implementatie en de eerste fase van de productie vallen onder de verantwoordelijkheid van het programma DTN, evenals het beheer en onderhoud van TVS gedurende de looptijd van het programma. Het programma zorgt voor de transitie van programma-activiteiten naar de lijnorganisatie van diverse onderdelen van de Belastingdienst.				
1c. MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE				
De Belastingdienst gebruikt TVS om maandelijks aan ca. 6 mln. toeslagontvangers hun voorschot toeslag uit te betalen. De aanpassingen aan TVS zijn nodig om de definitieve toekenning te kunnen uitvoeren, en om de bedragen in 2013 overeenkomstig de aangepaste wetgeving te kunnen berekenen.				
2. PROJECTPLAN				
	Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
	02-07-2012	*1.0*	*j*	*Project Initiation Documentation DTN*
3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN				
	Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
	06-11-2012	*Polteq Test Services*	*Extern advies*	*Meting van mate waarin de uitvoering van het testproces voldoet aan de vastgestelde aanpak. Onderzoek uitgevoerd in september*

				/ oktober 2012.
	14-12-2012	*Auditdienst Rijk*	*Advies*	*Second opinion over de kwaliteit van het genereren van bestuurlijke informatie uit datamarts.*
4a. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:				
		Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
	hardware en software	€ 4,2	€ 5,9	€ 1,0
	ingehuurd extern personeel	€ 12,7	€ 10,2	€ 4,0
	intern personeel	€ 15,5	€ 18,0	€ 8,2
	uitbesteed werk	€ 30,1	€ 25,5	€ 12,0
	overige projectkosten	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0
	TOTALEN	€ 62,5	€ 59,6	€ 25,2
4b. Verwachte kosten beheer en onderhoud				
Het project DTN zorgt voor het aanvullen en aanpassen van de functionaliteit van het bestaande systeem TVS. In 2013 wordt het beheer- en onderhoudsplan voor TVS als geheel geactualiseerd. Aansluitend zullen de benodigde middelen worden gereserveerd.				
4c. TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN				
Voor ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden kent de Belastingdienst twee concernbrede tariefsoorten die beide een mixtarief zijn van intern en extern personeel. Als benadering voor de verdeling tussen intern en extern personeel is het onderscheid tussen ontwerp- en ontwikkelwerk gehanteerd.				
4d. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:				
Na de start van het project heeft een verschuiving plaatsgevonden van inzet van extern personeel en inzet op basis van uitbesteding, naar de inzet van eigen personeel. Per saldo kost dit minder geld. De schattingen van de kosten van investeringen in hard- en software ten laste van het project worden nauwkeuriger naarmate het project vordert en er onder andere meer zicht komt op de uitkomsten van onderhandelingen met leveranciers.				

5a. DOORLOOPTIJD				
	Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum	
	01-07-2012	*30-06-2013*	*30-06-2013*	
5b. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:				
Geen verschil.				
6. OVERZICHT HERIJKINGEN				
	Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
	-	-	-	*Er zijn geen herijkingen*
7a. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING				
Het programma DTN zorgt voor aanvullingen en aanpassingen van het bestaande systeem TVS. Er is geen kwantitatieve informatie beschikbaar over de levensduur van TVS.				
7b. TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR				
-				
8. TWEEDE KAMER BRIEVEN				
	Datum	Nummer	Titel	Link
	11-jun-2012	TK 31066 nr 131	*Tiende halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-171608.html*
	31-jan-13	TK 31066 nr 154	*Elfde halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-205404.html*

OVERIGE INFORMATIE				
Wijziging contractvorm				
-				

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2012	**Project is afgesloten op 1 juli 2012**			
1a. PROJECTNAAM				
Toeslagen Nieuw				
1b. PROJECTOMSCHRIJVING				
De projectdoelstelling is de oplevering en invoering van een nieuw flexibel Toeslagen systeem (Toeslagen Verstrekkingen Systeem) voor de regelingen Huurtoeslag, Zorgtoeslag, Kindgebonden budget en Kinderopvangtoeslag. Door het meer werken in de actualiteit is betere dienstverlening aan de burgers mogelijk en beter toezicht mogelijk. Tenslotte was de technische kwaliteit van de oude systemen onvoldoende.				
1c. MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE				
<projectomschrijving>				
2. PROJECTPLAN				
	Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
	20-mrt-09	*v 3.0*	*Deels*	*Integrale BC niet aanwezig. Wel BC elementen en verwijzingen naar baten*
	29-jun-11	*v 4.0*	*nee*	*Integrale BC niet aanwezig. Wel BC elementen en verwijzingen naar baten.*
3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN				
	Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
	4-mrt-09	*QSM*	*Extern advies*	*Benchmark planning en status SW-realisatie*
	9-okt-09	*Madison Gurkha/ Burgerportaal*	*Extern advies*	*Beveiliging, geen specifieke periode*
	12-nov-09	*Madison Gurkha/ Infrastructuur*	*Extern advies*	*Beveiliging, geen specifieke periode*
	31-dec-09	*RAD/ Ernst & Young*	*Joint audit*	*Continue audit. Omvat alle projectbeheersingsaspecten*
	1-mei-10	*RAD*	*Advies*	*Beoordeling conversie*
	1-mei-10	*QSM*	*Extern advies*	*Benchmark planning en status SW-realisatie*
	2010 Doorlopend	*RAD*	*Advies*	*Projectbeheersing*
	12-mei-10	*SIG*	*Extern advies*	*(Technische) kwaliteit software*

	1-apr-11	*Gartner*	*Extern advies*	*Governance Programma*
	8-apr-11	*RAD*	*Audit*	*Conversie Nieuwe Toeslagen Systeem*
	16-aug-11	*Madison Gurkha*	*Extern advies*	*Beveiliging van de portalen*
	3-nov-11	*RAD*	*Audit*	*Beoordeling steekproef kantoor Toeslagen op Nieuwe Toeslagen Systeem*
	1-feb-2012	*RAD*	*Audit*	*Beoordeling berekeningsverschillen*
	29-feb-2012	*RAD*	*Audit*	*Onderzoek bedrijfsvoeringsfunctionaliteiten*
	29-feb-2012	*RAD*	*Audit*	*Samenvatting quick scans 2011*
	10-sept-2012	*Auditdienst Rijk*	*Audit*	*Onderzoek uitvalverwerking TVS*
4a. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:				
		Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
	hardware en software		€ 15,00	€ 15,00
	ingehuurd extern personeel		€ 37,00	€ 37,00
	intern personeel		€ 50,00	€50,00
	uitbesteed werk		€ 129,00	€ 129,00
	overige projectkosten		€ 9,00	€ 9,00
	TOTALEN	€ 56,00	€ 240,00	€ 240,00
4b. Verwachte kosten beheer en onderhoud				
De kosten voor beheer-en onderhoud zijn niet apart gebudgetteerd omdat beheer wordt uitgevoerd onder het programma Definitief Toekennen Nieuw (DTN).				
4c. TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN				
Voor ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden kent de Belastingdienst twee concernbrede tariefsoorten die beide een mixtarief zijn van intern en extern personeel. Als benadering voor de verdeling tussen intern en extern personeel is het onderscheid tussen ontwerp- en ontwikkelwerk gehanteerd.				

4d. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:				
5a. DOORLOOPTIJD				
	Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum	
	1-jan-07	*31-dec-08*	*1-jul-12*	
5b. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:				
<toelichting>				
6. OVERZICHT HERIJKINGEN				
	Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
	voor 2009	€ 72,00		*De herijking met datum voor 2009 heeft plaatsgevonden wegens scopewijzigingen.*
	1-okt-09	€ 149,00	*Q2-2010*	*Project heeft in oktober 2009 gekozen voor het 'beheerst implementeren' scenario in plaats van een big-bang op het einde van het jaar 2009. Hierdoor loopt het project ook in 2010 door.*
	1-nov-10	€ 206,00	*PM*	*In november 2010 heeft een herplanning plaatsgevonden omdat zich in de planning onzekerheden hadden gemanifesteerd die een herplanning nodig maakt:* *• Uit het schaduwdraaien bleek dat de uitval groter was dan gepland. Enerzijds als gevolg van functionele tekortkomingen. Anderzijds omdat de kwaliteit van de data uit de huidige Toeslagsystemen lager is dan verwacht. Om de uitval te beperken moeten een aantal wijzigingsvoorstellen uitgevoerd worden.* *• Verder bleek dat de impact van nieuwe wetgeving (Landelijk Register Kinderopvang)*

				groter is dan verwacht. Daardoor heeft een herontwerp moeten plaatsvinden. *• Tenslotte was is de performance op dat moment onvoldoende. Om de performance op acceptabel niveau te brengen moeten een aantal wijzigingsvoorstellen uitgevoerd worden. Deze voorstellen hebben zich overigens al wel in een Proof of Concept bewezen.* *Deze herijking is gemeld in de 7e halfjaarsrapportage (TK 31066 98) d.d. 28 december 2010*
	23-dec-11	€ 238,00	*1-7-2012*	*Na de succesvolle live-gang van het Toeslagen systeem in december 2011 heeft de Staatssecretaris aan de Kamer medegedeeld dat de transitie naar de staande organisatie wordt vormgegeven en dat het huidige programma naar verwachting per 1 juli 2012 zal worden beeindigd. In de fase daarna wordt het systeem verder afgebouwd en de continuiteit van de productie geborgd.*
7a. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING				
Geen kwantitatieve informatie beschikbaar. Duurzaamheid en robuustheid zijn expliciete eisen geweest in de tender				
7b. TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR				
<toelichting>				
8. TWEEDE KAMER BRIEVEN				
	Datum	Nummer	Titel	Link
	28-dec-10	TK 31066 nr. 98	*Zevende halfjaarsrapportage Belastingdienst*	https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-93903.html
	24-jun-10	TK 31066 nr.	*Zesde*	https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-

		90	*halfjaarsrapportage Belastingdienst*	70107.html
	4-jan-10	TK 31066 nr. 82	*Vijfde halfjaarsrapportage Belastingdienst*	https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-82.html
	2-dec-09	TK 31066 nr. 78	*Klanttevredenheid Belastingdienst*	https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-78.html
	14-mei-09	TK 31066 nr. 71	*Vierde halfjaarsrapportage Belastingdienst*	https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-71.html
	27-apr-11	TK 31066 nr. 102	*Brief Stas inzake stand van zaken programma*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-102.html*
	31-mei-11	TK 31066 nr. 103	*Achtste halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-103.html*
	28-jun-11	TK 31066 nr. 106	*Motie van het lid Bashir*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-106.html*
	27-okt-11	TK 31066 nr. 114	*Brief Stas inzake stand van zaken programma*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-114.html*
	23-dec-11	TK 31066 nr. 116	*Negende halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-116.html*
	11-6-2012	*TK 31066 nr 131*	*Tiende halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-171608.html*

OVERIGE INFORMATIE				
De contractvorm met de externe leverancier is niet gewijzigd				

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2012				
1a. PROJECTNAAM	**Project is afgesloten op 27 juli 2012**			
VIA (vooringevulde aangifte)				
1b. PROJECTOMSCHRIJVING				
Projectdoelstelling is om een vooraf ingevulde aangifte te realiseren. Door de aangifte Inkomensheffing zoveel mogelijk in te vullen worden de administratieve lasten voor de burger verminderd. De opdracht van het project VIA is de processen en systemen te realiseren waarmee in 2013 voor 80% van de particuliere IB-belastingplichtigen 80% van de aangifte vooringevuld kan worden. De daadwerkelijke voorinvulling die gerealiseerd wordt is onder meer afhankelijk van de tijdigheid en kwaliteit van gegevens die de Belastingdienst van anderen ontvangt. Verdere verrijking van de Vooringevulde Aangifte zal in afzonderlijke trajecten worden opgepakt waar afzonderlijke besluitvorming over plaatsvindt.				
1c. MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE				
<projectomschrijving>				
2. PROJECTPLAN				
	Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
	10-dec-09	*Plan beschikbaar stellen gegevens*	*Ja*	
	1-feb-10	*Plan inwinnen gegevens*	*Ja*	
	31-okt-10	*Herijkte Business Case VIA*	*Ja*	
3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN				
	Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
	16-nov-09	*RAD*	*Audit*	*Sturing en beheersing borging risico's, VIA 2009*
	19-feb-10	*RAD*	*Audit*	*Sturing en beheersing borging risico's,*

				VIA 2010
	20-apr-10	*Bureau Gateway*	*Gateway-review*	*Inzicht verkrijgen in de leerpunten en succesfactoren en antwoord op de vraag of deze ook voor de komende jaren (tot aan Belastingjaar 2010) geborgd zijn*
	28-mrt-11	*RAD*	*Audit*	*Sturing en beheersing borging risico's, VIA 2011*
	24 mei 2012	*Auditdienst Rijk*	*Audit*	*-De overkoepelende afspraken met betrekking tot de sturing en beheersing van het programma- en projectuitvoering -De naleving van de richtlijnen van de testaanpak*
	06-nov-2012	*Polteq Test Services*	*Extern advies*	*Meting van mate waarin de uitvoering van het testproces voldoet aan de vastgestelde aanpak. Onderzoek uitgevoerd in september / oktober 2012.*
4a. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:				
		Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
	hardware en software		€ 0,11	€ 0,11
	ingehuurd extern personeel		€ 12,32	12,32
	intern personeel		€ 36,55	36,55
	uitbesteed werk		€ 2,76	€ 2,76
	overige projectkosten		€ 1,52	€ 1,52
	TOTALEN	€ 45,00	€ 53,26	€ 53,26
4b. Verwachte kosten beheer en onderhoud				
De kosten voor beheer en onderhoudsfase worden geraamd op € 3,8 mln per jaar.				
4c. TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN				

KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN				
Voor ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden kent de Belastingdienst twee concernbrede tariefsoorten die beide een mixtarief zijn van intern en extern personeel. Als benadering voor de verdeling tussen intern en extern personeel is het onderscheid tussen ontwerp- en ontwikkelwerk gehanteerd.				
4d. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:				
5a. DOORLOOPTIJD				
	Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum	
	1-mrt-06	*1-mrt-09*	*1-mei-12*	
5b. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:				
<toelichting>				
6. OVERZICHT HERIJKINGEN				
	Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
	1-okt-10	*€ 54,3 mln*	*31-dec-11*	*Doordat de verbetering van de ontvangst en bewerking van de ontvangen gegevens binnen scope van het project is gebracht, is de looptijd van het project verlengd. De kosten die gedurende de periode daardoor tot uitdrukking gebracht worden onder het project VIA, bestaan vrijwel volledig uit toerekening van de kosten van intern personeel dat hiervoor ingezet wordt.* *De wijzigingen bij de herijking die vastgelegd is in de business case van oktober 2010 hebben tot gevolg dat*

				aanvullend ten opzichte van de per eind 2009 geschatte totale meerjarige projectkosten (€ 33,6 mln) over 2010 € 9,0 mln en over 2011 € 11,7 mln ten laste van het project VIA gebracht wordt. De herziene totale kosten komen op € 54,3 mln.
	22-dec-11	*-*	*1-mei-12*	*Het programma VIA nadert zijn voltooiing. Voorzien werd dat de systemen die nodig zijn om bestaande en nieuwe gegevenssoorten vooraf in te vullen in de aangifte IH, per eind 2011 opgeleverd zouden zijn. De technische aanpassingen die nodig zijn om zeer grote nieuwe gegevensstromen van derde partijen te ontvangen en binnen enkele dagen te verwerken, bleken in de tweede helft van 2011 complexer te zijn dan voorzien. De systemen worden daardoor na 31-12-2011 opgeleverd, 1-5-2012 is vastgesteld als nieuwe einddatum.*
7a. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING				
De herijkte business case gaat uit van 12 jaar				
7b. TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR				
<toelichting>				
8. TWEEDE KAMER BRIEVEN				
	Datum	Nummer	Titel	Link
	31-5-2011	TK 31066 nr. 103	*Achtste halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-103.html*
	11-6-2012	*TK 31066 nr 131*	*Tiende halfjaarsrapp*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-171608.html*

			ortage Belastingdienst	
OVERIGE INFORMATIE				
De contractvorm is gedurende de looptijd van het project niet gewijzigd.				

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2012				
1a. PROJECTNAAM				
Basisregistraties BRS				
1b. PROJECTOMSCHRIJVING				
1. Het project BRI is verantwoordelijk voor de realisatie van de basisregistratie 'inkomen' alsook voor het ketenproces 'beschikbaar stellen van het authentieke,en niet-authentieke, inkomengegeven' aan de toekomstige afnemers van de basisregistratie. *2. Het project Aansluiten is verantwoordelijk voor het inwinnen, opslaan en ter beschikking stellen van authentieke,en niet-authentieke, gegevens van de verschillende basisregistraties* *3. Relevantie van het project. Het stelsel van basisregistraties, waarbij één basisregistratiehouder verantwoordelijk is voor het authentiek gegeven, en afnemers wettelijk zijn verplicht deze gegevens te gebruiken, niet meer opnieuw uit te vragen en bij gerede twijfel terug te melden, is gericht op het verkrijgen van administratieve lastenverlichting, verbeterde handhaving en dienstverlening en meer efficiency voor burgers, bedrijven en afnemers.*				
1c. MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE (nieuw)				
Toelichting - *Zie punt 3 bij projectomschrijving: administratieve lastenverlichting, verbeterde handhaving en dienstverlening, meer efficiency.* - *In het nieuwe regeerakkoord Rutte-Samson is opgenomen dat basisregistraties als instrument worden ingezet om mede de taakstellingen uit het regeerakkoord te realiseren.*				
2. PROJECTPLAN				
	Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
	6-okt-09	*1.1 PID*	*Ja*	
	19-aug-10	*1.0 Business Case BRI en Business Case Aansluiten*	*Grotendeels*	*Batenanalyse vooral kwalitatief en beperkt kwantitatief. Alternatieve scenario's zijn beperkt opgesteld (Aansluiten)*
	27-sep-12	*v1.0 Business case Aansluiten Handels-register*	*Ja*	*Bij de heroverweging van het project is door het MT-BD afgesproken per aan te sluiten basisregistratie een eigen specifieke business case op te stellen. De bestaande generieke business case Aansluiten BRS is hiervoor ingetrokken.*
3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN				
	Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)

	1-jun-09	*RAD*	*Advies*	*Project 'Aansluiten', focus op tijd en deadlines voor globale ontwerpen van de ketens voor die basisregistraties waar de Belastingdienst op korte termijn op aansluit.* *• Project BRI, focus op bouwproces en waarborgen voor kwaliteit binnen het bouwproces en de voorbereiding van het testtraject.* *• Het verstrekkingenproces, focus op de huidige bedrijfsvoeringfunctionaliteiten en op kwaliteitswaarborgen binnen het proces. Onderzochte periode is januari tot mei 2009*
	1-nov-10	*RAD*	*Audit*	*Testproces, invoering en werking uitvoeringsorganisatie en projectbeheersing*
	7-mrt-11	*RAD*	*Audit*	*De RAD heeft eind 2010 / begin 2011 een 3e audit op de BRI uitgevoerd. De audit had betrekking op de testaanpak, de meegenomen bedrijfsvoeringsfunctionaliteiten, de spelregels projectmanagement en de afloop van de eerdere RAD-aanbevelingen.*
4a. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:				
		Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
	hardware en software		€ 0,00	€ 0,00
	ingehuurd extern personeel		€ 7,70	€ 7,70
	intern personeel		€ 31,90	€ 26,40
	uitbesteed werk		€ 0,00	€ 0,00
	overige projectkosten		€ 1,50	€ 1,00
	TOTALEN	€ 35,00	€ 41,10	€ 35,10

4b. Verwachte kosten beheer en onderhoud				
De kosten voor beheer en onderhoud zijn geraamd op € 3 mln (Aansluiten) en € 2 mln (BRI) per jaar.				
4c. TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN				
Voor ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden kent de Belastingdienst twee concernbrede tariefsoorten die beide een mixtarief zijn van intern en extern personeel. Als benadering voor de verdeling tussen intern en extern personeel is het onderscheid tussen ontwerp- en ontwikkelwerk gehanteerd.				
4d. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:				
5a. DOORLOOPTIJD				
	Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum	
	1-jul-06	*31 dec 2011*	*1-jul-14*	
5b. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:				
De actueel geschatte einddatum is gelijk aan de nieuwe einddatum na de herijking				
6. OVERZICHT HERIJKINGEN				
	Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
	voor 2009	*€ 46,00*		*De herijking met datum voor 2009 heeft plaatsgevonden wegens scopewijzigingen.*
	1-apr-09	*Geen wijziging*	*Geen wijziging*	*Scope wijziging van het project. De verantwoordelijkheid voor het aansluiten op de verschillende basisregistraties is belegd bij de ketens/domeinen binnen de*

				Belastingdienst (vraag). Het inwinnen, opslaan en verstrekken van (authentieke en niet authentieke gegevens) mbv vooral ict-voorzieningen (aanbod) is binnen de scope van het project gebleven.
	1-okt-09		*31-dec-12*	*Zowel binnen de Belastingdienst als rijksbreed heeft de realisatie van het stelsel van basisregistraties in 2009 vertraging opgelopen door verschillende oorzaken (tijdvergende afstemming over planning en specificatie van processen, gegevens en systemen tussen partijen; beperkte resources). Eind 2009 zijn de businesscases voor de beide onderdelen binnen de Belastingdienst (realisatie database authentieke inkomensgegevens resp. aansluiten op andere registraties) geactualiseerd en heeft een doorstart van het project plaatsgevonden. De planning voor aansluiting op andere basisregistraties is bijgesteld. De actueel geschatte einddatum van het project is bijgevolg verschoven naar 31-12-2012.*
	19-aug-10	*€ 48,70*	*31-dec-12*	*Aan de business case is toegevoegd de te realiseren voorzieningen ten behoeve van en aansluiting op Registratie Niet-Ingezetenen (RNI)*
	15-dec-11	*€ 50,00*	*1-7-2013 en verder*	*Aangepaste raming (business case) € 50 mln. Dit is € 1,3 mln. meer dan de vorige raming van € 48,7 mln.:* *- Bronhouderschap RNI (€ 0.5 mln.)* *- Extra kosten realisatie BRI 1.1 (€ 0.7 mln)* *- Overig (€ 0.1 mln)* *Eind 2011 heeft een heroverweging van de ambities van het project plaatsgevonden en is de visie op Aansluiten gewijzigd. Aanleiding hiervoor was de beperkte voortgang a.g.v. afhankelijkheden van generieke stelselvoorzieningen. Nieuwe elementen zijn als voorwaarden toegevoegd. Voor BRI betekent dit naar de huidige inzichten een verschuiving naar 1 juli 2013. Voor aansluiten dat BAG en HRS prioriteit*

				houden en dat voor andere basisregistraties pas gestart wordt met aansluittrajecten als aan voorwaarden is voldaan. Aansluitdata daarvoor kunnen dan pas ingepland worden.
	3-juli-12	41,10	1-7-2014	Het managementteam van de Belastingdienst heeft besloten tot een gewijzigde vervolgaanpak om aan te sluiten op de basisregistraties van anderen (andere registratiehouders). Nieuwe aansluittrajecten worden alleen gestart wanneer voldaan wordt aan de voorwaarden die de Belastingdienst stelt (op grond van een eigen business case). Dit geldt onder andere voor aansluiten op RNI, WOZ, BRP, Kadaster en voertuigen en vervolgactiviteiten voor het aansluiten op BAG. De herziening in de kosten ontstaan door enerzijds het uit de scope halen van nog aan te sluiten basisregistraties. Anderzijds zijn er extra kosten gemaakt voor BRI als gevolge van complexiteit en niet optimale match vraag/aanbod capaciteit. Tevens zijn er extra kosten bij Aansluiten (HR) als gevolg van sterke externe afhankelijkheden, waaronder uitblijven specificaties. Hierdoor kent het project een langere doorlooptijd en hogere kosten van het ontwerptraject. De einddatum is gewijzigd naar het aansluiten op de basisregistratie nHR. De BRI voldoet aan het wettelijk kader / opdracht (door het per die datum in gebruik nemen van release BRI 1.2).

7a. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING				
De levensduur is niet gecalculeerd				
7b. TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR				
Nvt				
8. TWEEDE KAMER BRIEVEN				
	Datum	Nummer	Titel	Link
OVERIGE INFORMATIE (Wijziging contractvorm)				
De contractvorm is gedurende de looptijd van het project niet gewijzigd.				

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2012	**Project is afgesloten op 1 april 2012**			
1a. PROJECTNAAM				
Excise Movement and Control System (EMCS)				
1b. PROJECTOMSCHRIJVING				
De projectdoelstelling is het verbeteren van het toezicht op het vervoer van accijnsgoederen onder schorsing binnen de EU door middel van elektronische berichtuitwisseling. De lidstaten van de Europese Unie zijn verplicht EMCS in de jaren 2009 t/m 2011 gefaseerd in te voeren. Binnen het project EMCS zijn hiervoor 3 plateaus gedefinieerd, Fase 0, Fase 1 en Fase 2. Alle drie deze plateaus zijn ingevoerd waarmee aan de nu geldende wettelijke verplichtingen is voldaan. Op 1 april 2012 is het project afgesloten met een afrondende release waarmee EMCS volledig aan de Brusselse vereisten voldoet. Hierna zal de Douane werken aan de volgende fase van EMCS, namelijk FS-NL, waarin enkele specifieke Nederlandse gebruikerswensen worden gerealiseerd.				
1c. MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE				
<projectomschrijving>				
2. PROJECTPLAN				
	Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
	nvt	*nvt*	*nee*	*Er zijn enkele documenten die elementen van een plan bevatten maar geen integraal plan. (NB dashboard accepteert geen toelichtingsveld zonder plan, dus leeg op dashboard)*
3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN				
	Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
	13-02-2012	*Auditdienst Rijk*	*Audit*	*Kwaliteit en tijdigheid van realisatie en implementatie releases*
4a. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:				

		Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
	hardware en software		€ 0,00	€ 0,00
	ingehuurd extern personeel		€ 0,30	€ 0,30
	intern personeel		€ 9,55	€ 9,37
	uitbesteed werk		€ 0,07	€ 0,07
	overige projectkosten		€ 0,43	€ 0,43
	TOTALEN	€ 16,00	€ 10,35	**€ 10,17**
4b. Verwachte kosten beheer en onderhoud				
De kosten voor beheer en onderhoudsfase zijn geraamd op € 2 mln per jaar.				
4c. TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN				
Voor ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden kent de Belastingdienst twee concernbrede tariefsoorten die beide een mixtarief zijn van intern en extern personeel. Als benadering voor de verdeling tussen intern en extern personeel is het onderscheid tussen ontwerp- en ontwikkelwerk gehanteerd.				
4d. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:				
Tijdens de looptijd van het project is de oorspronkelijke raming niet formeel herzien. Ook de basis voor tussentijdse schattingen van de meerjarige projectkosten is niet vastgelegd. De belangrijkste oorzaak dat de uiteindelijke besteding lager ligt dan de € 16 miljoen die oorspronkelijk geraamd is, is dat 2 maal de scope van het project gewijzigd is: *1. De benodigde hoog beschikbare poort voor het uitwisselen van berichten is uitgevoerd binnen het project eCustoms.* *2. EMCS is beperkt tot functionaliteit die nodig is om compliant te zijn aan Brusselse wetgeving.*				
5a. DOORLOOPTIJD				
	Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum	
	1-okt-03	*1-jan-10*	*1-apr-12*	

5b. TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:				
<toelichting>				
6. OVERZICHT HERIJKINGEN				
	Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
	1-jul-08	Geen wijziging	*1-jan-12*	*In juli 2008 is in Brussel door de DGs van de verschillende lidstaten besloten om de invoering van het eerste plateau van EMCS met een jaar uit te stellen (1 april 2010 in plaats van 1 april 2009). De reden was dat een aantal lidstaten uitliepen in de realisatie. Tegelijkertijd is daarmee ook de einddatum (implementatie van het laatste plateau Fase 2) een jaar verschoven. De nieuwe einddatum is 1 januari 2012.*
	9-feb-11	niet herzien	*geen wijziging*	*Om tijdig aan de wettelijke vereisten per 1-1-2012 te voldoen is besloten om Fase 2 te beperken tot de functionaliteit benodigd voor compliance aan Brusselse wetgeving. Na Fase 2 zal voor zaken die nu buiten de scope van het project vallen een nieuwe release voor EMCS volgen.*
	19-okt-11	niet herzien	*1-apr-12*	*Brussel besluit om een deel van de functionaliteit later in 2012 verplicht te stellen. Nederland maakt hier gebruik van, omdat de langere doorlooptijd van het project het mogelijk maakt een kwalitatief beter systeem op te leveren.*
7a. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING				
Onbekend				

7b. TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR				
<toelichting>				
8. TWEEDE KAMER BRIEVEN				
	Datum	Nummer	Titel	Link
	18-11-2009	TK 32031-5	*Wijziging van de Wet op de accijns*	https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-32031-5.html
OVERIGE INFORMATIE				
De contractvorm is gedurende de looptijd van het project niet gewijzigd.				

Belastingdienst

memo

Managementrapportage Belastingdienst februari 2013

Apeldoorn
Afdeling B/CA UCA

Tiberdreef 12 t/m 24
3561 GG UTRECHT

Postbus 9799
3506 GT Utrecht

Datum
15 maart 2013

Versienummer
1.0

Auteur

Bijlagen
1

Aan: MT Belastingdienst / CFO's Belastingdienst
C.C.: DGBel cluster Bedrijf

Bij deze biedt de CFO-concern u de 'Managementrapportage Belastingdienst' (MRB) aan. De verschijningsfrequentie is maandelijks. In hoofdstuk 1 zijn de aandachtspunten opgenomen.

De MRB is nog experimenteel en wordt de komende periode verder ontwikkeld op het gebied van vorm en inhoud. Het is de bedoeling dat het ontwikkelproces nadrukkelijk met betrokkenheid van de bedrijfsonderdelen wordt uitgevoerd.

De MRB zal op het MT-Belastingdienst van 25 maart 2013 worden geagendeerd.

Belastingdienst

2013

Managementrapportage Belastingdienst

februari

Belastingdienst

B/CA-UCA

Inhoudsopgave

1.0 Actuele ontwikkelingen / aandachtspunten 2
1.1 Actuele ontwikkelingen 2
1.2 Aandachtspunten 2
1.3 Analyse 2
2.0 Geldstromen belastingmiddelen en toeslagen 3
2.1 Belasting- en premieontvangsten 3
2.2 Uitbetaalde en teruggevorderde toeslagen 4
3.0 Dienstverlening 5
3.1 Telefonie 5
3.2 Balie 6
3.3 Internet 6
4.0 Centrale concernprocessen 7
4.1 Volumes van klant tot klantprocessen 7
5.0 Lokale kantoorprocessen 8
5.1 Bezwaarschriften 8
5.2 Klachten 9
5.3 Aanvragen 10
6.0 Toezicht en opsporing 11
6.1 Belastingen 11
6.2 Douane 12
6.3 Toeslagen 13
6.4 FIOD 14
7.0 Incasso 15
7.1 Achterstand invordering 15
8.0 Personeel en organisatie 16
8.1 Formatie en bezetting 16
8.2 In- en uitstroom 16
8.3 Werving spoor III 16
8.4 Leidinggeven 17
8.5 Inzetbaarheid 17
9.0 Middelen 18
9.1 Uitgaven (apparaat) 18

1.0 Actuele ontwikkelingen / aandachtspunten

1.1 Actuele ontwikkelingen

Nog niet van alle pi's in de managementrapportage is in februari een resultaat beschikbaar. Vooral in het hoofdstuk 'Toezicht en opsporing' zijn nog enkele doelstellingen zonder resultaatmeting. Wij verwachten dat in maart de bedrijfsonderdelen wel over alle genoemde pi's de resultaten voor UCA beschikbaar hebben.

1.2 Aandachtspunten

1.2.1 Belastingontvangsten

Vpb

In januari bedroeg de ontvangst Vpb 46% van de raming. In februari zet de achterstand in de ontvangst Vpb zich door. Er komt dan 89% van de raming binnen. Omdat het totaalvolume in februari vele malen omvangrijker is dan januari, loopt de cumulatieve achterstand verder op.
In de Miljoenennota 2013 is de prognose Vpb voor het lopende belastingjaar € 1,9 miljard hoger dan de realisaties van vorig jaar. Omdat het bedrag van de AVAR-aanslagen 2013 duidelijk lager is dan vorig jaar is de verwachting dat de ontvangsten in heel 2013 ook lager zullen zijn dan vorig jaar. Daarom zijn de gerealiseerde ontvangsten - ondanks de toename van het aandeel jaarbetalers van 20% naar 24% - lager dan de prognose. Dit verschil zal de komende maanden naar verwachting gaan oplopen.

OB

Het achterblijvende resultaat op de raming van de vorige maand is deze maand geheel ingelopen.

1.2.2 Dienstverlening

SMART belafspraken

Bij de Dienstverlening scoort de doelstelling tijdig afgehandelde SMART belafspraken onder de norm. Dat is een voortzetting van het beeld uit 2012, maar de ontwikkeling in het cijfer is wel positief.

1.2.3 Lokale kantoorprocessen

Bezwaar

De Awb score van Belastingen is lager dan in 2012 werd gerealiseerd. Als we naar de verschillende middelen kijken is de score t/m februari bij de IH 92,5%, de OB 88,2%, de Vpb 80,8% en de LH 96,5%. De IH is in volume wel het meest omvangrijk; bijna 70% van het aandeel afgedane bezwaren is IH.

De mate waarin Toeslagen erin slaagt de bezwaren binnen de Awb-termijn te realiseren blijft achter bij de doelstelling. De realisatie bij Definitieve Toeslag-bezwaren is naar wens, maar de prestatie bij de Voorlopige Toeslag-bezwaren (ook in TVS) moet volgens Toeslagen verbeteren. De bezwaren zijn complexer dan gehoopt waardoor de behandeling van bezwaren extra tijd vergt. De behandelcapaciteit wordt uitgebreid en Toeslagen verwacht zo de prestatie te verbeteren. Vooralsnog gaat Toeslagen ervan uit dat de jaardoelstelling gerealiseerd kan worden.

1.2.4 Inzetbaarheid

Ziekteverzuim

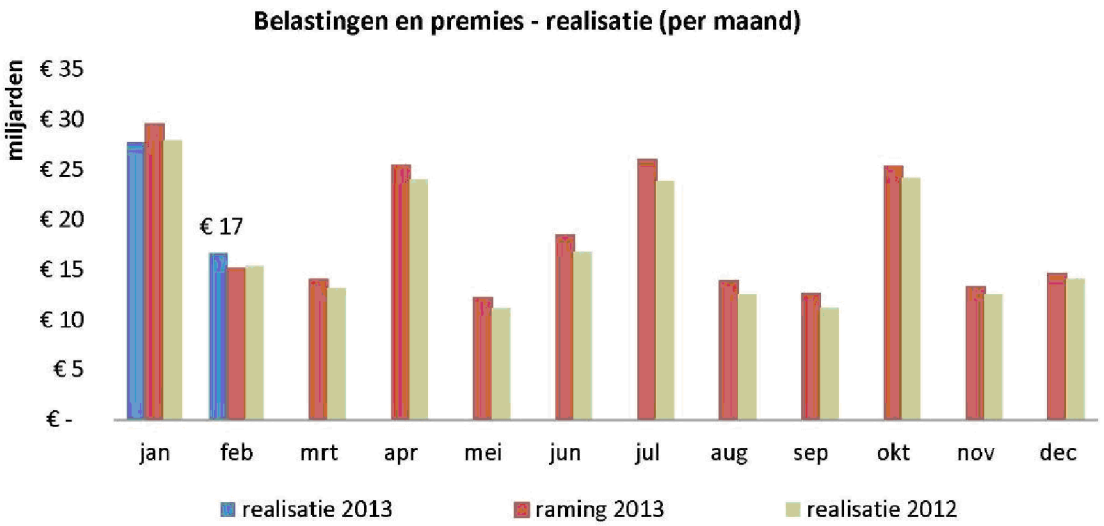
Het twaalfmaandsgemiddelde ziekteverzuim staat nu op 6,0% terwijl de norm is verlaagd naar 5,4%. Verder is de meldingsfrequentie ziekteverzuim nu 1,5. Omdat de norm is aangescherpt tot 1,4 is deze score nu rood gekleurd.

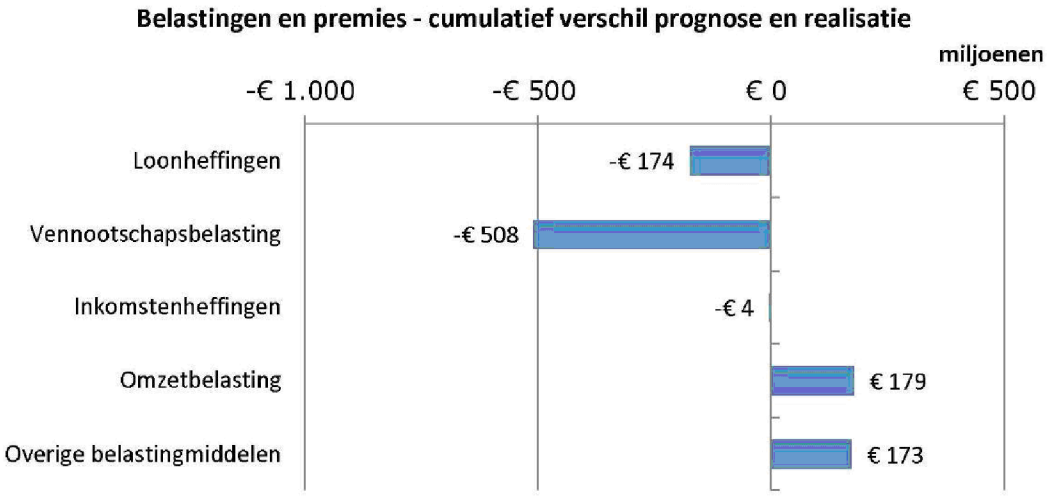
1.3 Analyse

PM

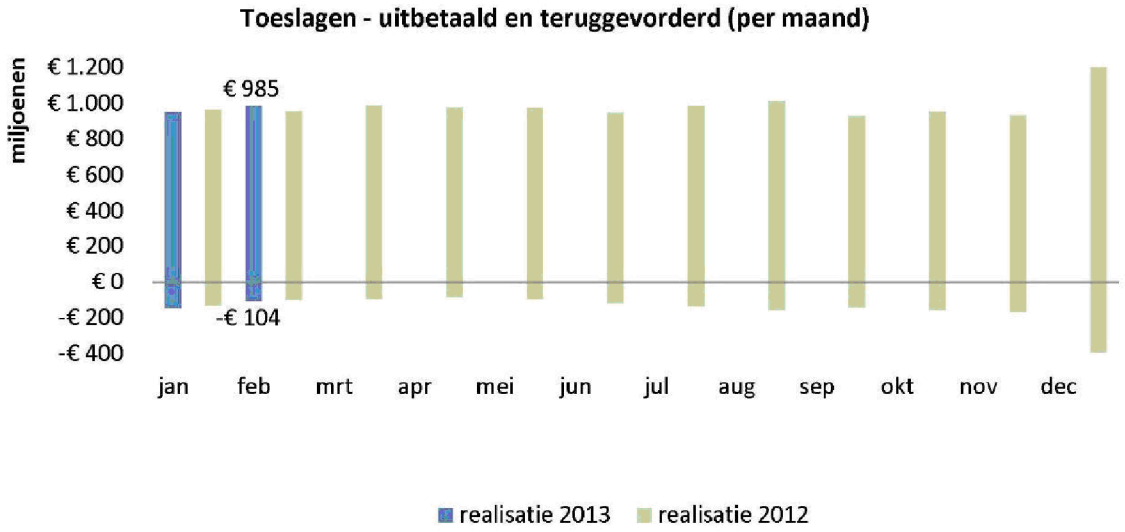
2.0 Geldstromen belastingmiddelen en toeslagen

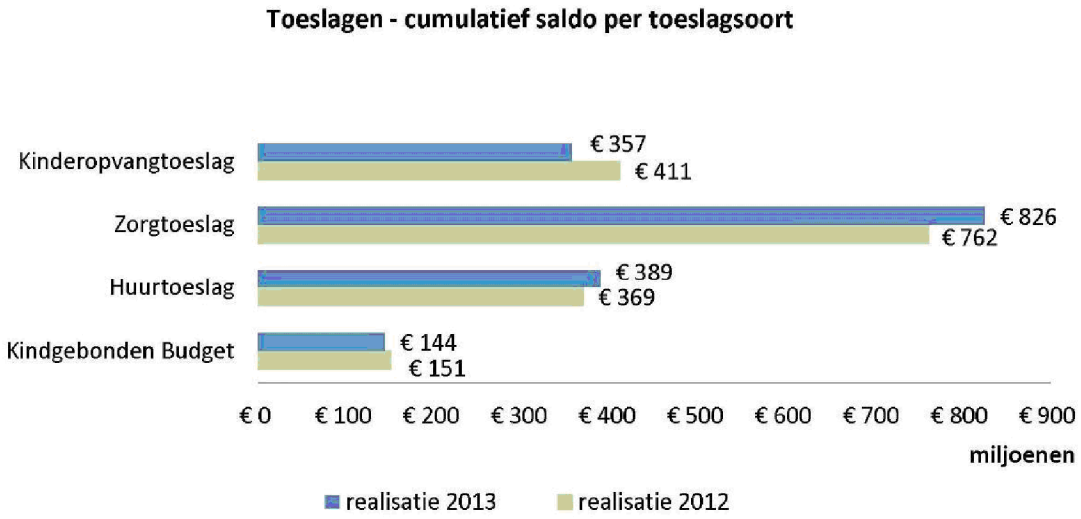
2.1 Belasting- en premieontvangsten





2.2 Uitbetaalde en teruggevorderde toeslagen

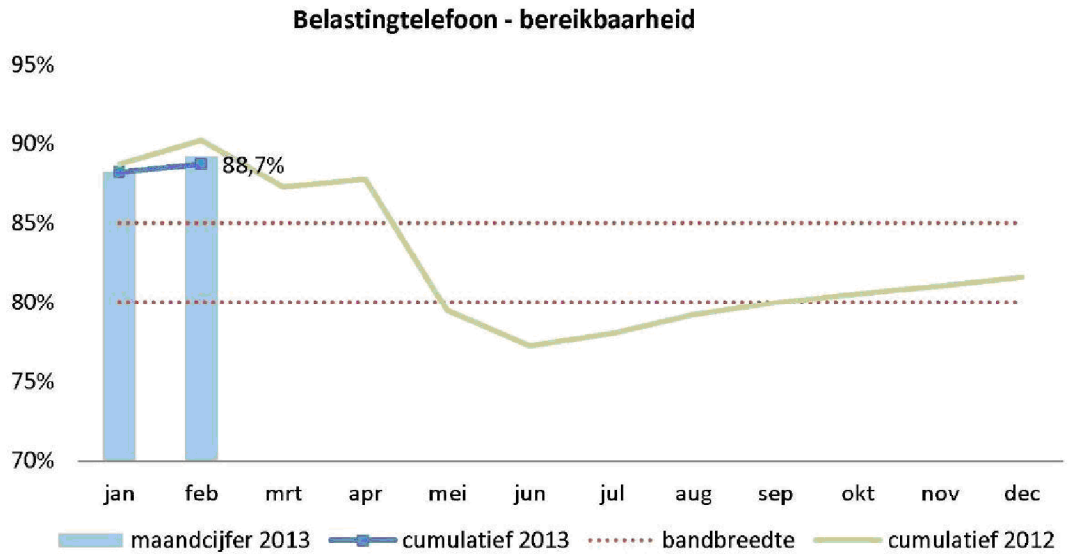


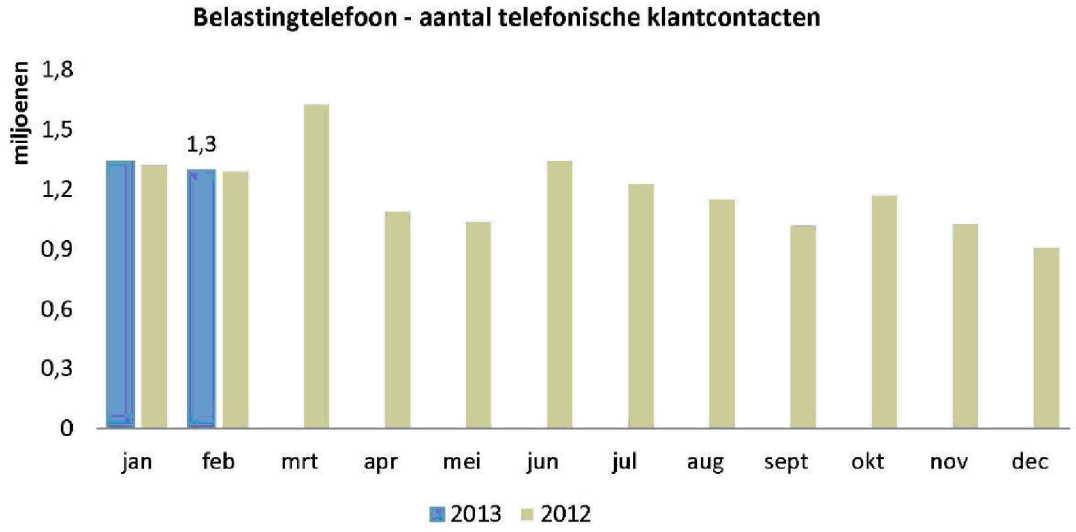


3.0 Dienstverlening

3.1 Telefonie

3.1.1 Bereikbaarheid





3.1.2 Kwaliteit / tijdigheid telefonie

Tabel 3.1

Kwaliteit /tijdigheid telefonie	norm	resultaat t/m rapportagemaand
Klanten die in één contact worden geholpen	90 - 95%	92,2%
Kwaliteit beantwoording fiscale vragen	80 - 87%	84,9%
Kwaliteit beantwoording status- en proces vragen	90 - 95%	93,8%
Tijdige reactie op complexe vragen < 2 dagen	85 - 90%	91,7%
Tijdige reactie op complexe vragen < 4 dagen	90 - 100%	94,9%
Tijdige afgehandelde (SMART) belafspraken	95 - 100%	86,0%

3.2 Balie

Jaarindicator

3.3 Internet

Tabel 3.2

Internet	norm	resultaat t/m rapportagemaand
Gemiddelde beschikbaarheid informatiesystemen (Douane)	> 97,5%	97,9%

4.0 Centrale concernprocessen

4.1 Volumes van klant tot klantprocessen

Tabel 4.1

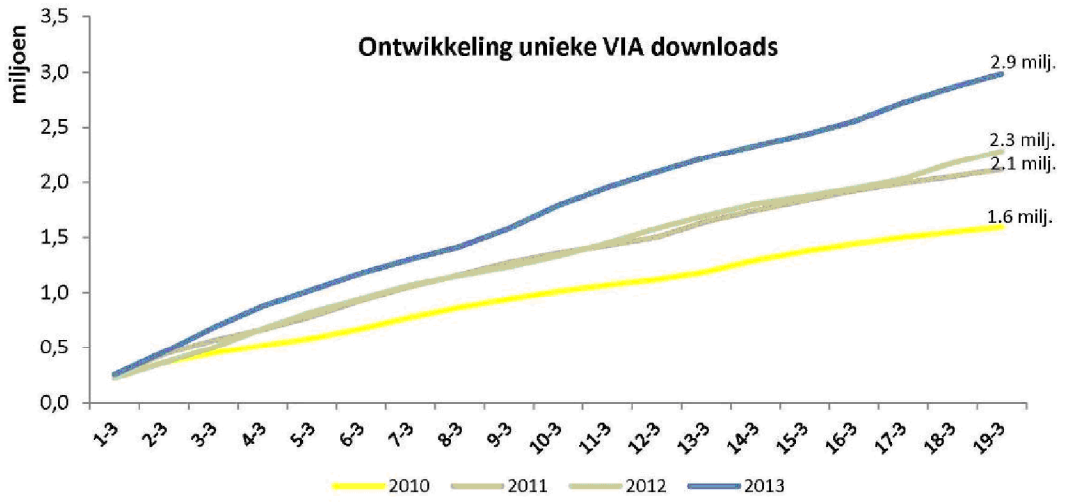
Outputcontrole		
B/CA	norm	resultaat t/m rapportagemaand
Percentage postzendingen zonder fouten	100%	100%

Tabel 4.2

Tijdig ontvangen aangiften OB en LH t/m rapportagemaand			
	2013 ontvangen	2013 wv tijdig	percentage tijdig
Omzetbelasting	1.649.548	1.576.405	96%
Loonheffing	1.274.037	1.260.099	99%

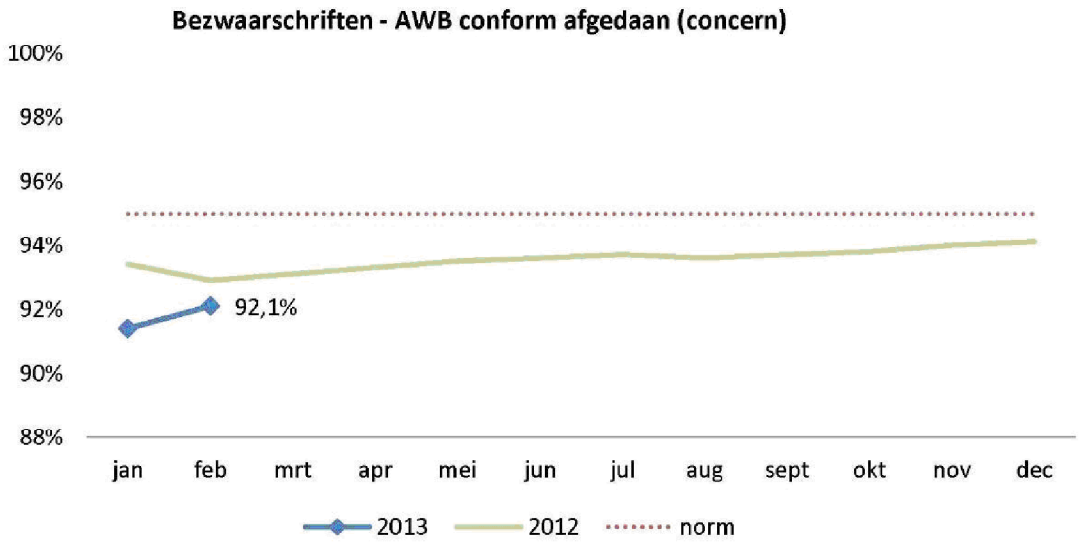
Tabel 4.3

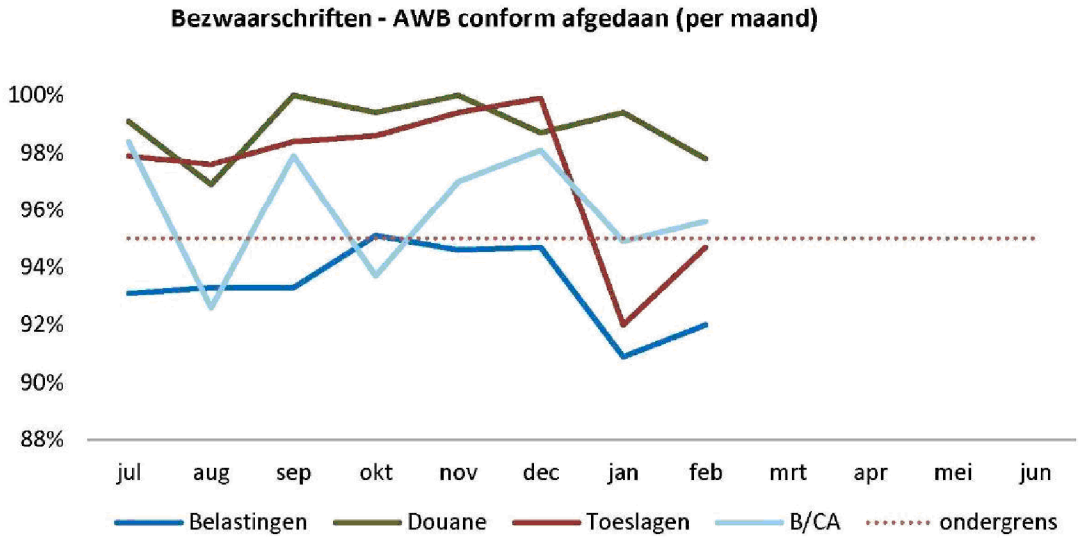
VIA					
	VIA 2010 IB 2009	VIA 2011 IB 2010	VIA 2012 IB 2011	VIA 2013 IB 2012	verschil vorig jaar
ontv. IB aangiften tot 1 maart zonder VIA	1.001.537	1.011.121	934.900	737.629	-21,1%
verzonden UDA	8.207.576	8.150.182	7.856.590	7.623.737	-3,0%
ontv. IB aangiften t/m 19 maart	3.705.484	4.186.069	4.203.691	4.204.712	0,0%
VIA downloads t/m 19 maart	1.593.475	2.114.833	2.282.277	2.982.956	30,7%



5.0 Lokale kantoorprocessen

5.1 Bezwaarschriften





Toelichting grafieken bezwaarschriften

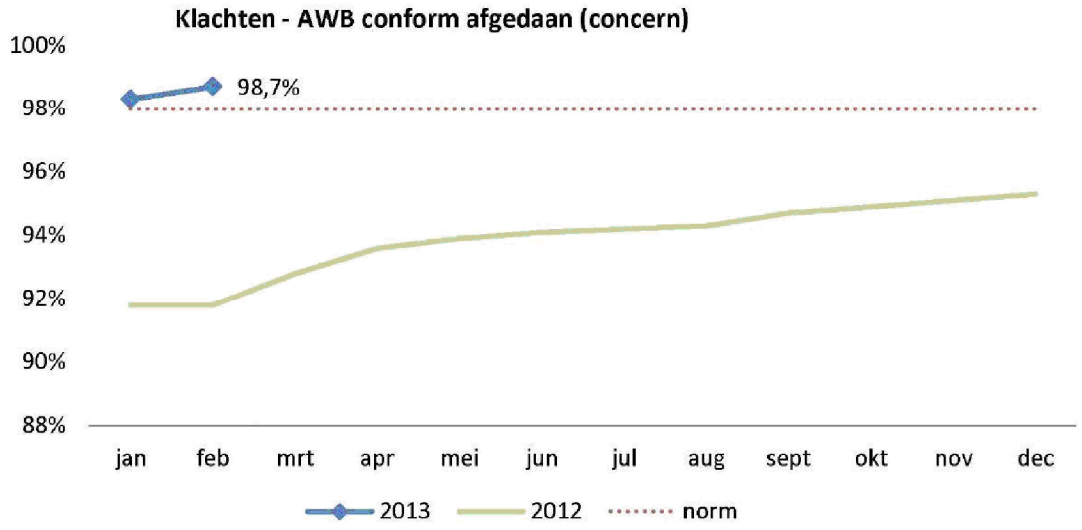
De eerste grafiek geeft het resultaat van de Belastingdienst als concern weer. Dit is een cumulatief percentage en sluit aan bij de doelstelling genoemd in de Rijksbegroting.
In de tweede grafiek zijn de relevante bedrijfsonderdelen weergegeven met de ontwikkeling van hun individuele maandscore.

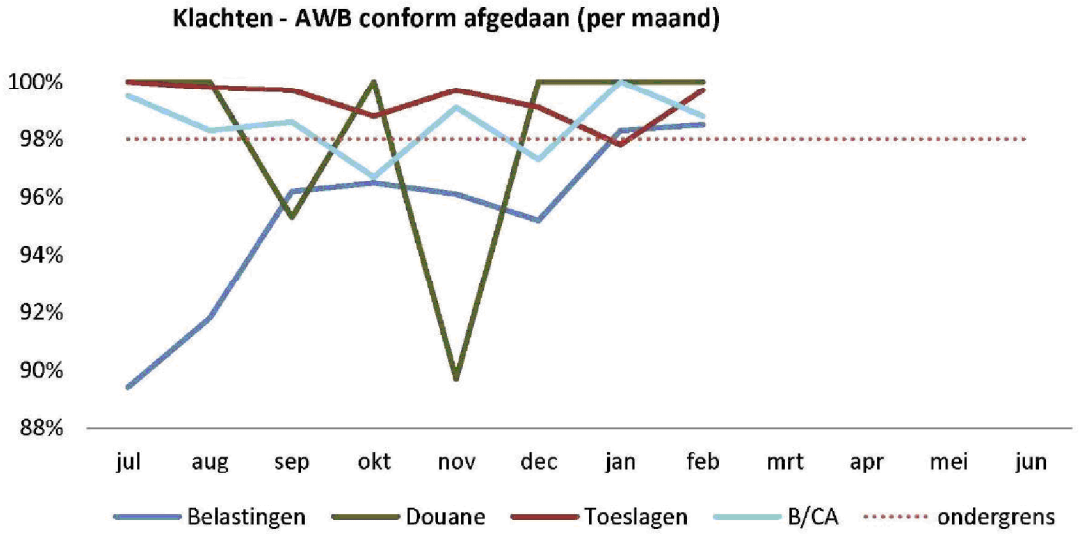
Toeslagen

Bij Toeslagen wordt het toezicht voortaan vooral uitgevoerd in de VT-fase. Dit heeft tot gevolg dat er bezwaarschriften komen in dit procesonderdeel. Deze bezwaren, vastgelegd in het TVS-systeem, worden vanaf deze maand ook in de bezwaarschriftenaantallen verantwoord. Het cijfer over januari is met deze uitbreiding gecorrigeerd.

1871040 00757

5.2 Klachten





Toelichting grafieken klachten

De eerste grafiek geeft het resultaat van de Belastingdienst als concern weer. Dit is een cumulatief percentage en sluit aan bij de doelstelling genoemd in de Rijksbegroting.
In de tweede grafiek zijn de relevante bedrijfsonderdelen weergegeven met de ontwikkeling van hun individuele maandscore.

Tabel 5.1

Ontwikkeling voorraad bezwaarschriften	voorraad jaar-1	actuele voorraad	wijziging voorraad
IH	75.295	60.790	-19%
Vpb	12.543	11.757	-6%
Omzetbelasting	5.609	6.375	14%
LH	4.930	6.038	22%
Overig	1.558	3.116	100%
Belastingen	**99.935**	**88.076**	**-12%**
Toeslagen	**17.691**	**16.374**	**-7%**
Autobelastingen	**2.305**	**875**	**-62%**
Douane	**1.444**	**1.703**	**18%**

Tabel 5.2

Afhandeling klachten	norm	resultaat t/m rapportagemaand
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥ 98%	98,7%
Klachten binnen 6 weken afgehandeld	≥ 85%	91,5%
Klachten binnen 7 dagen contact met klager opgenomen	≥ 75%	82,8%

Tabel 5.3

Voorraad klachten	voorraad jaar - 1*	waarvan < Awb	actuele voorraad	waarvan < Awb	wijziging voorraad**
Belastingen	534	69%	322	96%	-40%
Bel tel	12	100%	28	100%	133%
Toeslagen	241	98%	191	99%	-21%
Douane	35	91%	29	100%	-17%
B/CA	49	92%	65	94%	33%
Totaal	871	80%	635	97%	-27%

(betreft april 2012) (**t.o.v. april 2012)*

5.3 Aanvragen

Deze paragraaf is nog in ontwikkeling.

6.0 Toezicht en opsporing

6.1 Belastingen

6.1.1 Risico reducerende handhaving

Tabel 6.1

Risicoreducerende handhaving	segment	norm	resultaat t/m rapportagemaand
Percentage contacten met starters: startersbezoeken en klantgesprekken	MKB	15 - 25%	n.n.b.

6.1.2 Horizontaal toezicht

Tabel 6.2

Horizontaal toezicht	segment	norm	resultaat t/m rapportagemaand
Aantal MKB-ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	MKB	75.000 - 100.000	74.314
GO Organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld	GO	45 - 55%	51%
GO organisaties die adequaat werken aan opzet , bestaan en werking van de fiscale beheersing	GO	65 - 75%	63,1%
GO organisaties, niet onder HT, waarbij passende toezichtsmaatregelen zijn uitgevoerd	GO	65 - 75%	n.n.b.
Gemeenten en provincies waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld	GO	45 - 55%	75,7
Gemeenten en provincies die adequaat werken aan opzet , bestaan en werking van de fiscale beheersing	GO	65 - 75%	62,8

6.1.3 Actuele handhaving

Tabel 6.3

Actuele handhavingsvormen	segment	norm	resultaat t/m rapportagemaand
Tijdigheid aangiften: percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (OB)	MKB	50 - 60%	69,7%
Tijdigheid aangiften: percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (LH)	MKB	90 - 95%	94,1%
Tijdigheid aangiften: percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (IH niet-winst)	MKB	90 - 95%	n.n.b.

6.1.4 Samenwerking met andere organisaties

PM

6.1.5 Repressieve behandeling

PM

6.1.6 Effect handhaving op compliance

PM

6.2 Douane

6.2.1 Horizontaal toezicht

Tabel 6.4

Goederenstroom		norm	resultaat t/m rapportagemaand
Omvang gecertificeerd deel van de goederenstroom		>70%	85%

6.2.2 Actuele handhaving

Tabel 6.5

Controles en uren toezicht	jaarnorm	planning t/m rapportagemaand	resultaat t/m rapportagemaand
Controles op goederenstroom	295.000 - 365.000	49.200 - 60.800	51.175
Controles op passagiersvluchten	12.000 - 15.000	2.000 - 2.500	2.396
Aantal uren toezicht (excl. luchthaven)	445.000 - 495.000	74.100 - 82.500	72.453
Controles ambulant **buitengrens**	15.000 - 19.000	2.500 - 3.100	2.517
Controles ambulant **binnenland accijns/ overig**	21.500 - 28.500	3.600 - 4.800	3.450

Aantal uren toezicht
De achterstand wordt toegeschreven aan het achterblijven van registratie in SAP-tijd.

Aantal controles ambulant binnenland
De realisatie blijft met 150 stuks achter op de ondergrens. De Douane geeft aan dat zij bijsturingsmaatregelen heeft genomen.

6.2.3 Repressieve behandeling

Tabel 6.6

EU Douanecontroles		norm	resultaat t/m rapportagemaand
Nakoming van de door de EU voorgeschreven douanecontroles		100%	100%

6.2.4 Verbeterinitiatieven handhavingsregie

Tabel 6.7

Verbeterinitiatieven handhavingsregie	jaarnorm	maandnorm	resultaat t/m rapportagemaand
Aandeel in uitvoering genomen individuele behandelplannen	60%	n.n.b.	viermaands

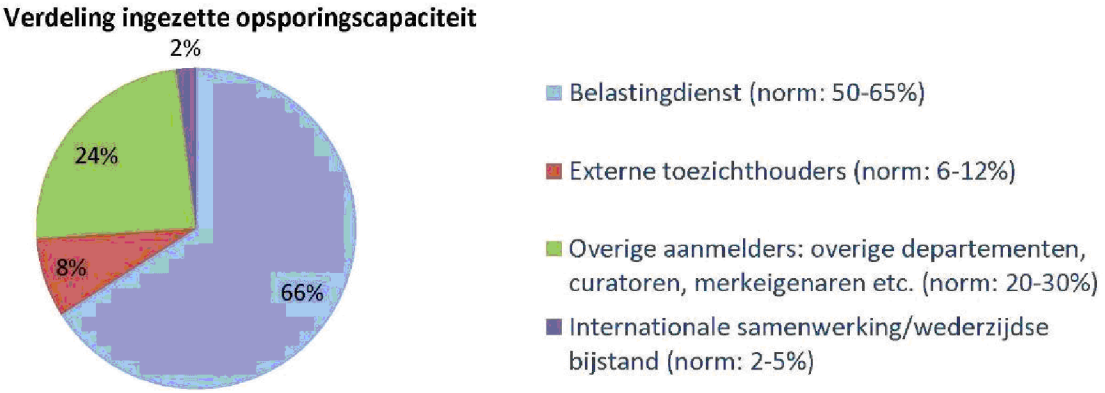
6.3 Toeslagen

Deze paragraaf is nog in ontwikkeling bij UCA.

1871040 00757

6.4 FIOD

6.4.1 Opsporingsuren



6.4.2 Rechtelijke uitspraak/transactie

Tabel 6.8

Processen-verbaal	norm	resultaat t/m rapportagemaand
Processen-verbaal leidend tot veroordeling/transactie	82 - 85%	90%

6.4.3 Opbrengsten 'afpakken'

Tabel 6.9

Opbrengsten afpakken	jaarnorm	resultaat t/m rapportagemaand
Opbrengsten afpakken crimineel vermogen	>€ 44,4 mln	viermaands

7.0 Incasso

7.1 Achterstand invordering

Tabel 7.1

Betalingsachterstand LH, OB, Vpb, IH, Zvw en HSB							
		realisatie					
	norm	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
PI betalingsachterstand totaal	**2,5 - 3,0 %**	**2,3%**	**2,4%**	**2,4%**			
PI betalingsachterstand B/CA	0,5 - 0,7 %	0,5%	0,6%	0,5%			
PI betalingsachterstand Belastingen	1,8 - 2,2 %	1,9%	1,8%	1,8%			
		dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Betalingsachterstand totaal		**4.199**	**4.394**	**4.317**			
aandeel achterstand B/CA		823	1.101	966			
aandeel achterstand Belastingen		3.376	3.293	3.351			
Opbrengst laatste 12 maanden	181.789						

bedragen x € 1 miljoen

8.0 Personeel en organisatie

8.1 Formatie en bezetting

Tabel 8.1

Verhouding bezetting en formatie ambtelijk personeel							
	formatie	bezetting					
	1	2	3	4	5	6	7
Bedrijfsonderdeel	actuele formatie 2013	bezetting dec 2012	bezetting rapp. maand	stand bezetting versus formatie (3:1)	over / onder bezetting in % (4:1)	prognose bezetting ultimo 2013 (6-:1)	stand prognose bezetting versus formatie (6:1)
Belastingen	16.146	15.292	15.222	-924	-5,7%	16.040	-106
Douane	4.726	4.626	4.597	-129	-2,7%	4.659	-67
Toeslagen	608	591	593	-15	-2,5%	600	-8
BelTel	845	609	596	-249	-29,5%	610	-235
FIOD	1.210	1.127	1.128	-82	-6,8%	1.228	18
B/CA	1.638	1.597	1.580	-58	-3,5%	1.602	-36
DG-Bel	227	233	228	1	0,4%	228	1
B/CFD	1.222	1.105	1.115	-107	-8,8%	1.087	-135
B/CKC	452	493	505	53	11,7%	482	30
IV-aanbod	2.368	2.434	2.418	50	2,1%	2.452	84
Totaal	**29.442**	**28.107**	**27.982**	**-1.460**	**-5,0%**	**28.988**	**-454**

8.2 In- en uitstroom

Tabel 8.2

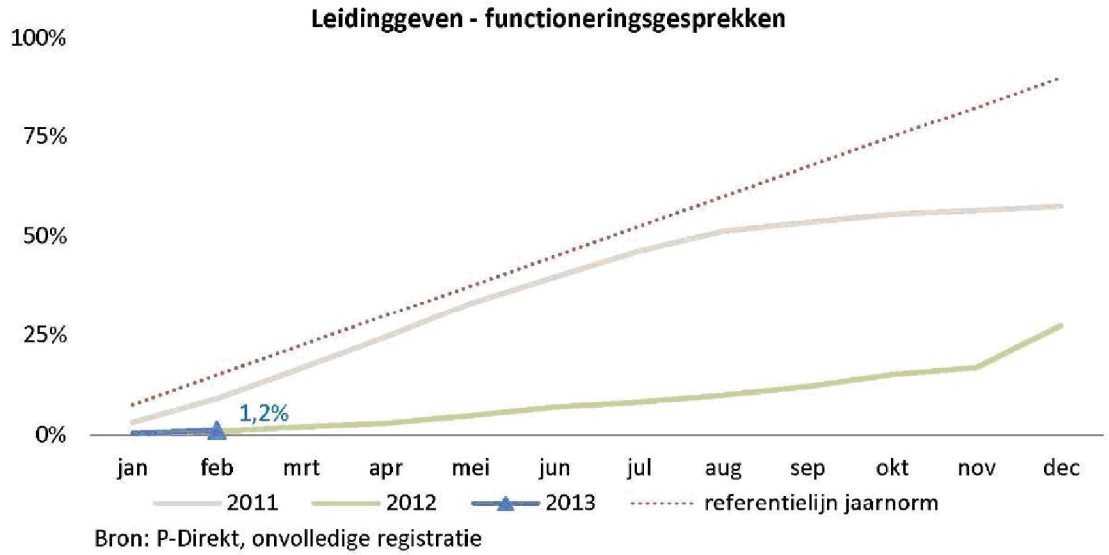
Mobiliteit (in- en uitstroom ambtelijk personeel)				
	1		2	
	instroom		uitstroom	
Bedrijfsonderdeel	intern	extern	intern	extern
Belastingen	25	47	23	119
Douane	14	9	9	43
Toeslagen	1	6	0	4
BelTel	5	4	16	6
FIOD	9	9	6	12
B/CA	5	3	13	13
DG-Bel	2	2	4	5
B/CFD	11	13	7	7
B/CKC	18	7	7	5
IV-aanbod	6	2	11	13
Totaal Belastingdienst	**96**	**102**	**96**	**227**

8.3 Werving spoor III

Over deze rapportagemaand zijn nog geen gegevens bekend.

1871040 00757

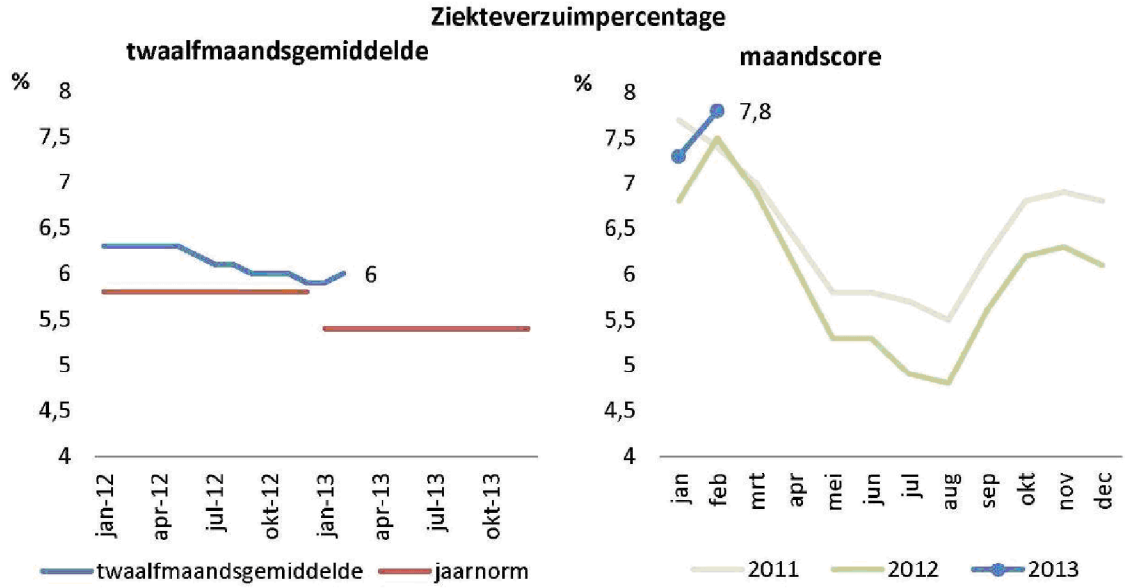
8.4 Leidinggeven



Bron: P-Direkt, onvolledige registratie

8.5 Inzetbaarheid

8.5.1 Ziekteverzuim



8.5.2 Meldingsfrequentie verzuim

Tabel 8.3

Meldingsfrequentie verzuim		
	norm	voortschrijdend twaalfmndsgem.
Meldingsfrequentie	≤ 1,4	1,5

9.0 Middelen

9.1 Uitgaven (apparaat)

Tabel 9.1

Percentage kasuitgaven personeel en materieel versus budget	kasrealisatie t/m rapportagemaand	kasrealisatie trend
Personeel:		
w.v. vast personeel	14,1%	14,3%
w.v. inhuur externen (incl. UZK)	18,8%	16,7%
Materieel:		
w.v. ICT-uitgaven	27,4%	16,7%
w.v. uitgaven SSO's	1,7%	16,7%
w.v. overige materiële uitgaven	12,1%	16,7%
Totaal uitgaven	**14,0%**	**15,1%**
Totaal ontvangsten	6,3%	16,7%
Saldo	**14,0%**	**15,1%**

Belastingen

De prognoses van Belastingen zijn ongewijzigd t.o.v. vorige maand en geven een budgetneutrale verwachting aan. UCA heeft bij de vorige rapportage al aangegeven dat het budget mogelijk niet geheel zal worden uitgegeven. Belastingen geeft zelf aan dat de prognose op Personeel een aanname is, omdat nog onzeker is hoe de werving in het kader van Intensivering Toezicht en Invordering (ITI; spoor 3) zal verlopen. Belastingen geeft verder aan dat op basis van de huidige inzichten rekening wordt gehouden met een tekort (circa € 10 mln) op het 'reguliere' budget Personeel. Daarbij ook aangevend dat, zoals het er nu naar uitziet, het budget voor ITI niet geheel uitgegeven zal worden, omdat de werving later is begonnen (mogelijk ca. € 26 mln overschot). Daarmee lijkt voor het totale personele budget sprake te zijn van een **mogelijk geraamd overschot van ca. € 16 mln**, in de orde van grootte die UCA bij de vorige managementrapportage ook had aangegeven. Belastingen en UCA zijn in overleg om e.e.a. af te stemmen en de actualiteit te bespreken in het licht van de financiële jaarprognoses van het bedrijfsonderdeel.

IV-aanbod

De totale prognose laat een **tekort zien van € 35,3 mln,** volledig veroorzaakt door CIE.
CIE voert overleg met DGBel over het verschil tussen het toegekende budget en de te verwachten uitgaven. Samen met de [redacted] onderneemt CIE actie om het investeringenportfolio (inclusief bijbehorende inhuur en uitbestedingen) voor eind maart op orde te krijgen.

1871040 00757

Tabel 9.2

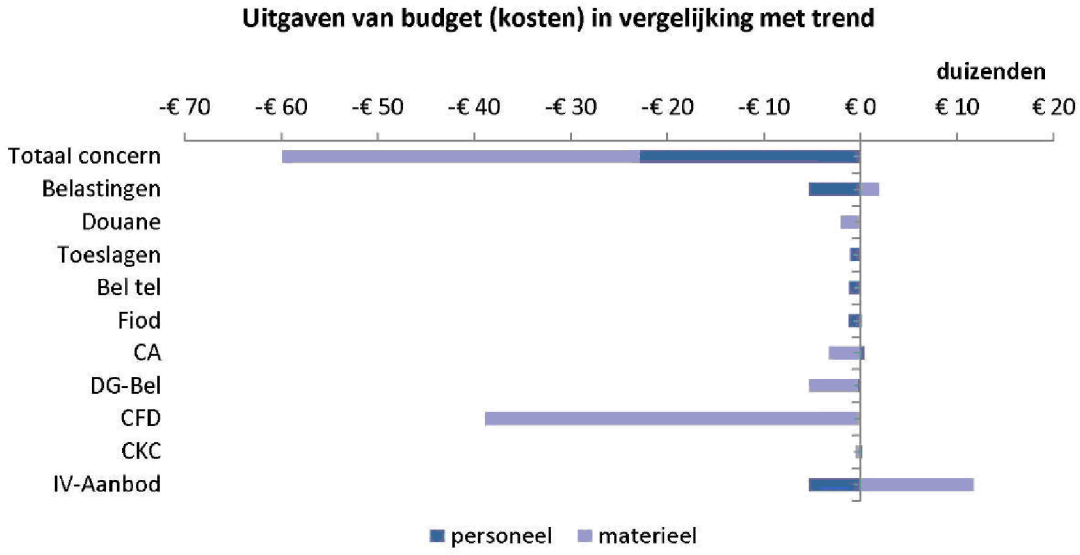
Financieel beeld per bedrijfsonderdeel (op basis kosten)						
		budget	prognose	verschil budget / prognose	realisatie	verschil prognose met vorige maand
Belastingen	P	1.030.759	1.030.759	0	166.509	0
	M	33.993	33.993	0	7.023	0
Douane	P	292.055	292.055	0	48.622	0
	M	42.965	42.965	0	2.677	0
Toeslagen	P	70.892	70.892	0	10.812	0
	M	668	668	0	62	0
BelTel	P	97.429	98.171	-742	15.092	0
	M	16.238	15.496	742	1.998	-742
FIOD	P	91.979	87.744	4.235	14.124	0
	M	8.130	8.908	-778	1.541	0
CA	P	115.428	115.428	0	19.661	-42
	M	4.563	4.563	0	350	42
DGBel	P	29.683	31.283	-1.600	4.731	0
	M	10.637	9.737	900	5.170	700
CFD	P	89.687	89.687	0	14.908	0
	M	341.640	341.640	0	16.325	0
CKC	P	36.719	40.623	-3.904	6.582	2.788
	M	26.076	26.076	0	3.762	0
CAO	P	142.290	143.790	-1.500	20.372	0
	M	37.424	35.924	1.500	2.072	0
CIE	P	81.745	86.384	-4.639	11.699	-781
	M	150.515	181.127	-30.612	42.067	1.012
BD-brede uitgaven	P	10.650	10.650	0	296	5.850
	M	119.623	119.623	0	7.308	-5.850
Centrale kaders	P	46.979	46.979	0	0	0
	M	18.886	18.886	0	0	0
Mutaties kas - kosten		0	0	0	-13.037	0
Totaal intern kader uitgaven		2.947.653	2.984.051	-36.398	423.763	2.977
Totaal intern kader ontvangsten		21.665	21.687	-22	574	727
		2.925.988	2.962.364	-36.376	410.152	2.250

bedragen x € 1.000

Tabel 9.3

Financieel beeld externe inhuur per bedrijfsonderdeel (op basis kosten)		budget	prognose	verschil budget - prognose	realisatie
Belastingen	inhuur	2.300	2.300	0	640
	uitzendkrachten	12.500	12.500	0	482
Douane	inhuur	0	0	0	77
	uitzendkrachten	2.135	2.135	0	483
Toeslagen	inhuur	7.398	7.398	0	889
	uitzendkrachten	28.391	28.391	0	4.221
BelTel	inhuur	2.500	2.500	0	349
	uitzendkrachten	53.624	61.638	-8.014	9.548
FIOD	inhuur	2.537	0	2.537	0
	uitzendkrachten	0	0	0	35
CA	inhuur	1.684	2.537	-853	321
	uitzendkrachten	6.251	6.251	0	657
DGBel	inhuur	0	1.684	-1.684	86
	uitzendkrachten	0	0	0	0
CFD	inhuur	750	750	0	74
	uitzendkrachten	3.698	10.500	-6.802	1.757
CKC	inhuur	3.118	4.650	-1.532	385
	uitzendkrachten	0	732	-732	122
IV-aanbod	inhuur	41.760	47.060	-5.300	3.883
	uitzendkrachten	2.500	2.500	0	394
BD-totaal	**inhuur**	**62.047**	**68.879**	**-6.832**	**6.704**
	uitzendkrachten	**109.099**	**124.647**	**-15.548**	**17.699**
	Totaal inhuur	**171.146**	**193.526**	**-22.380**	**12.768**

bedragen x € 1.000



Belastingdienst

memo

Gezond Belast/'tientje van [redacted]

Utrecht
Federatie
Personeelsverenigingen
Financiën (FPF)

Datum
29 januari 2013

Versienummer
0.1

Auteur
[redacted]

Bijlagen
Geen

1. Inleiding

In het Overleg Personele Functie (OPF) van januari 2012 is besloten dat, in het kader van vitaliteitsbevordering en gezondheid, health checks een vanzelfsprekend onderdeel uitmaken van de bedrijfsvoering en dat deze door elk organisatieonderdeel eenmaal per drie jaar wordt uitgevoerd. Gezond Belast is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze health checks die gekoppeld zijn aan het Levensfase Bewust Preventief Medewerkers Onderzoek (LPMO).

Om de kwaliteit van de health-checks te borgen is in 2012 de te leveren kwaliteit genormeerd en vastgelegd in een kwaliteitshandboek Gezond Belast. Dit handboek is gevalideerd door de arbodienst 365/ArboNed.

Conform de gemaakte afspraak met de [redacted] op 8 januari jl. staat in deze nota een aantal randvoorwaarden vermeld die noodzakelijk zijn om zorg te dragen dat Gezond Belast de health checks met voldoende gekwalificeerde medewerkers kan uitvoeren.

In paragraaf 3 van deze nota komt het aandachtspunt aan de orde over de structurele bijdrage van de organisatieonderdelen aan de personeelsverenigingen, het zogenaamde 'Tientje van [redacted]

In deze memo staan 3 aanbevelingen waarvoor accordering wordt gevraagd.

2. Inzet c.q. deelname aan Gezond Belast

De afgelopen jaren is de deelname aan Gezond Belast toegenomen van 2000 medewerkers in 2009 tot 3000 medewerkers in 2012. De capaciteit van Gezond Belast is op dit moment onvoldoende om aan de stijgende vraag te voldoen.

Het team van Gezond Belast bestaat uit een enthousiaste groep belastingdienstmedewerkers en een aantal postactieven. Zij hebben zich gespecialiseerd in diverse onderdelen van de health checks en hebben vaak een relevante achtergrond, zoals sportinstructeurs, verpleegkundigen, voedingsassistenten, diëtisten en sportmasseurs.

In overleg met [redacted] krijgen medewerkers van de diverse organisatieonderdelen de mogelijkheid om zich 20 dagen per jaar in te zetten voor Gezond Belast. Daarnaast krijgen zij maximaal vier dagen per jaar bijscholing om de kwaliteit van Gezond Belast op een hoog peil te houden. Deze afspraak is destijds niet schriftelijk bevestigd. Het MT van de

1871040 00757

Belastingdienst heeft hiermee, naar aanleiding van behandeling in de procesportefeuille P&O op 4 maart 2004, ingestemd.

Niet alle organisatieonderdelen stellen medewerkers beschikbaar aan Gezond Belast: er wordt niet geleverd door de FIOD, DGBel, B/CKC, B/CIE, BelastingTelefoon en B/Toeslagen. Daarnaast krijgen de medewerkers van Gezond Belast niet altijd de gelegenheid om zich voor de afgesproken 24 dagen per jaar in te zetten. Voldoende en gekwalificeerde medewerkers voor Gezond Belast is noodzakelijk. Door belastingdienstmedewerkers de mogelijkheid te bieden een health check door Gezond Belast te laten uitvoeren, neemt de Belastingdienst zijn verantwoordelijkheid als goed werkgever voor het welzijn van zijn medewerkers.

Aanbeveling 1: Alle medewerkers van Gezond Belast krijgen de mogelijkheid om zich maximaal 24 dagen in te zetten voor Gezond Belast. Uitzondering hierop is de [redacted] en [redacted] zij zijn geheel vrijgemaakt voor Gezond Belast.

Benodigde capaciteit Gezond Belast
De health checks worden om de drie jaar aangeboden aan medewerkers van een kantoor. Dit houdt in dat ongeveer 10.000 medewerkers op jaarbasis een health check krijgen aangeboden. De ervaring leert dat de deelname iets onder de vijftig procent ligt. Met andere woorden de verwachting is dat maximaal 5.000 medewerkers per jaar getest willen worden. Een deel daarvan krijgt daarnaast de mogelijkheid om, bij afwijkende uitslagen, zich op onderdelen enkele maanden later opnieuw te laten testen.

Gezond Belast beschikt op dit moment over 43 goed opgeleide medewerkers, [redacted]. Gezien de groei in de aanvragen zijn voor de komende jaren minimaal 60 inzetbare medewerkers nodig. Dit aantal is als volgt tot stand gekomen: uitgangspunt is 5.000 te testen medewerkers. Het team Gezond Belast kan bij volledige bezetting 100 medewerkers op één dag testen. Dit komt neer op 50 testdagen bij optimale omstandigheden en 60 testdagen bij minder gunstige omstandigheden. Daarnaast zijn er ongeveer 20 dagen dat medewerkers zich opnieuw kunnen laten testen. Hiervoor zijn twee medewerkers Gezond Belast nodig per dag. Dit vraagt om de inzet van totaal 840 tot 1.000 mandagen per jaar.

Uitgaande van bovenstaande cijfers en een inzetbaarheid van 20 dagen per Gezond Belastmedewerker, zijn minimaal 60 gekwalificeerde medewerkers (= 1.000 mandagen) nodig om op alle Gezond Belastdagen op volle sterkte aanwezig te kunnen zijn. Bij 60 medewerkers is de belasting voor de medewerkers en de eenheden minder groot. Ook geeft het wat armslag omdat ook het team Gezond Belast onderhevig is aan vergrijzing.

Het uitgangspunt is dat ieder organisatieonderdeel medewerkers levert aan Gezond Belast.
Huidige levering aan Gezond Belast op peildatum 1 februari 2013:
Belastingen 29, Douane 3 (waaronder de [redacted] en [redacted] medewerkers uit Z-Nederland), B/CAO 3 (waaronder de [redacted] B/CA 2, B/CFD [redacted] Postactieven 7.

Uitgaande van de 60 benodigde medewerkers Gezond Belast, onderstaand een voorstel voor levering van medewerkers voor Gezond Belast op basis van formatie. Let wel, de inzet van de zeven postactieve medewerkers telt mee, dus er zijn 53 medewerkers van de Belastingdienst nodig. Waarbij de levering van nieuwe medewerkers gericht is op die gedeelten van Nederland die niet goed bezet zijn. Dan hebben we het over omgeving den Haag en Utrecht. Voor deze omgeving moet geleverd worden door B/Toeslagen, B/CKC, B/CIE, B/CFD, FIOD, BelastingTelefoon en Douane.

Onderdeel	**Aantal fte**	**Procentueel**	**Te leveren fte**
Belastingen	15.292,0	54,4%	28,8
Douane	4.626,0	16,5%	8,7
B/CKC	492,0	1,8%	0,9
IV aanbod	2.434,0	8,7%	4,6
B/CFD	1.105,0	3,9%	2,1
DG Bel	233,0	0,8%	0,4
B/CA	1.597,0	5,7%	3,0
B/Toeslagen	591,0	2,1%	1,1
Belasting Telefoon	609,0	2,2%	1,1
FIOD	1.127,0	4,0%	2,1
Totaal	**28.106,0**	**100,0%**	**53,0**

Aanbeveling 2: De voorzitter van de FPF stemt met de organisatieonderdelen de benodigde capaciteit af.

3.Bijdrage van organisatieonderdelen ('tientje van
In de Groepsraad van 22 mei 2003 is het belang van het in stand houden en faciliteren van personeelsverenigingswerk onderschreven: "De dienstleiding vindt dat er voldoende tijd en geld moet komen van het management van de kantoren en centra om het personeelsverenigingswerk te kunnen blijven uitvoeren".

Dit heeft geleid tot de jaarlijkse bijdrage van € 10,- van de verschillende organisatieonderdelen aan de personeelsverenigingen. In een overleg met de FPF op 3 november 2009 heeft aangegeven het 'tientje van te willen continueren. Momenteel staat het verstrekken van deze bijdrage bij een aantal voormalige belastingregio's onder druk. Juist in tijden van hoge reorganisatiegraad en onrust bij de medewerkers, kan de inzet van een personeelsvereniging bijdragen aan een gevoel van verbondenheid.

Aanbeveling 3: De verstrekking van het 'tientje van wordt ook in 2013 gecontinueerd.

3. **Verzoek**
De FPF vraagt het MT van de Belastingdienst de aanbevelingen te accorderen.

Nr.	NAAM	VRN	EENHEID	PLAATS	OPMERKING
1			Belastingen	Amsterdam	
2			Belastingen	Amsterdam	incidenteel
3			Belastingen	Rotterdam	
4			B/CA	Apeldoorn	
5			B/CA	Apeldoorn	
6			B/CFD	Apeldoorn	
7			B/CAO	Apeldoorn	
8			B/CAO	Apeldoorn	
9			Douane LK	Eindhoven	
10			Douane	Venlo	
11			Belastingen	den Haag	
12			Belastingen	Leiden	
13			Belastingen	Akmaar	
14			Belastingen	Alkmaar	
15			Belastingen	Alkmaar	incidenteel
16			Belastingen	Heerlen	
17			Belastingen	Emmen	
18			Belastingen	Emmen	
19			Belastingen	Emmen	
20			Belastingen	Groningen	
21			Belastingen	Leeuwarden	
22			Belastingen	Doetinchem	incidenteel
23			Belastingen	Almelo	max 5x
24			Belastingen	Eindhoven	
25			Belastingen	Oss	
26			Belastingen	Almere	
27			Belastingen	Zwolle	
28			Belastingen	Hoorn	
29			Belastingen	Utrecht	max 5x
30			Belastingen	Breda	
31			Belastingen	Roosendaal	
32			Belastingen	Breda	
33			Belastingen	Goes	
34			Belastingen	Breda	
35			Belastingen	Emmen	
36			Belastingen	Breda	
			ar wel inzetbaar voor GB		
37			postactief	Heerhugowaard	
38			postactief	Apeldoorn	
39			postactief	Lobith	
40			postactief	Apeldoorn	
41			postactief	Hengelo	
42			postactief	Arnhem	
43			postactief	Amersfoort	
			elast		
44			Douane	Apeldoorn	
45			B/CAO	Apeldoorn	

JAARVERANTWOORDING Belastingdienst 2012

d.d. 14 maart 2013

Inhoudsopgave

Voorwoord van de [redacted] 3

1. Beleidsverslag 4
2. Bedrijfsvoeringsmededeling 13
3. Productietabellen 16
4. Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen 28
5. Jaarrekening 30

1871040 00757

Lectori salutem,

Bij de aanbieding van het Beheersverslag Belastingdienst 2011 heeft de Staatsecretaris de Tweede Kamer medegedeeld dat de verantwoording over de Belastingdienst met ingang van het jaar 2012 volledig via het Jaarverslag van het ministerie van Financiën (IXB) gaat lopen. Het Beheersverslag Belastingdienst als aanvullende verantwoording op het Jaarverslag IXB naar de Tweede Kamer houdt daarmee op te bestaan.

Over 2012 is de Jaarverantwoording Belastingdienst opgesteld. Met deze jaarverantwoording wordt voldaan aan de specifieke verantwoordingsafspraken, die met derdenorganisaties zijn gemaakt over de werkzaamheden die de Belastingdienst voor deze organisaties verricht. De verantwoording is uitsluitend bedoeld voor intern gebruik.

1871040 00757

1. BELEIDSVERSLAG

1.1. COMPLIANCE

De Belastingdienst richt zich op het vergroten van de mate van zekerheid over de belastingontvangsten en het terugbrengen van de nalevingstekorten. De Belastingdienst werkt vanuit handhavingsregie. Dit is het bewust kiezen welke instrumenten in welke combinatie en met welke diepgang, worden ingezet om in een bepaalde situatie verbetering in het nalevinggedrag te bereiken dan wel goed gedrag te ondersteunen. Een subjectgerichte aanpak, gericht op het beïnvloeden van het gedrag van (groepen van) belastingplichtigen staat daarbij steeds meer voorop. De Belastingdienst bevordert compliance door goede dienstverlening te leveren, adequaat toezicht uit te oefenen, massale processen efficiënt en soepel uit te voeren en zo nodig naleving strafrechtelijk af te dwingen. Compliance wordt afgemeten aan de mate waarin burgers en bedrijven tijdig, juist en volledig aangifte doen en tijdig betalen. Bij gelegenheid van de behandeling van het Belastingplan 2013 is de Tweede Kamer geïnformeerd over de meest recente stand van deze indicatoren.

Externe factoren zijn de economische ontwikkelingen, de complexiteit van de (fiscale) wet- en regelgeving, Europese en internationale samenwerking en de autonome ontwikkeling van het werkpakket van de Belastingdienst. Deze worden toegelicht in de Miljoenennota.

Realisatie meetbare gegevens

Prestatie-indicatoren (in percentage)	0-meting 2009	Realisatie 2010	Realisatie 2011	Realisatie 2012
Belastingontduiking is onaanvaardbaar	92	93	93	93
Zelf belasting ontduiken is uitgesloten	87	90	88	88
Belasting betalen betekent iets bijdragen	31	35	34	37
Ervaren kans op ontdekking	86	86	84	81

Bron: Fiscale monitor

Toelichting

De mate van compliance wordt jaarlijks getoetst door middel van een set enquêtevragen aan burgers en bedrijven in de Fiscale Monitor. Dit is een onderzoek naar een breed scala van onderwerpen onder de doelgroepen particulieren, toeslaggerechtigden, ondernemers, douaneklanten, fiscaal dienstverleners en de toeslagen intermediairs. De belastingmoraal is gemeten door middel van het voorleggen van een aantal stellingen, waarbij gevraagd is in hoeverre men het ermee eens of oneens is. De stellingen zijn samengevoegd tot een index. Een hogere score betekent een sterkere belastingmoraal. Ten opzichte van 2010 en 2011 is deze index in 2012 licht toegenomen (van 3,9 naar 4,0) op een schaal van 1 tot 5, waarbij intermediairs voor toeslagen het hoogst scoren (4,3) en particulieren en toeslaggerechtigden het laagst (3,7). De ervaren kans op ontdekking op belastingfraude scoort ten opzichte van voorgaande jaren iets lager. De uitkomst blijft binnen de bandbreedte van de doelstelling (75-85%). Ondernemingen schatten de pakkans het grootst (85%), gevolgd door toeslagen intermediairs (83%). Fiscaal adviseurs, die de vragen met het oog op particuliere belastingplichtigen beantwoord hebben, veronderstellen de kans op ontdekking het kleinst (69%).

1871040 00757

1.2. DIENSTVERLENING

De Belastingdienst bevordert met passende dienstverlening dat burgers en bedrijven hun wettelijke verplichtingen nakomen.

Doelbereiking

Veel, maar niet alle doelstellingen zijn gerealiseerd. De afhandeling van klachten en bezwaren is niet binnen de Awb-termijn gerealiseerd. Bij de prestatie-indicator klanttevredenheid Telefonie is meer gerealiseerd dan in de streefwaarde was opgenomen. De overige realisaties zijn op niveau.

Realisatie meetbare gegevens[1]

Prestatie-indicator (in%)	Realisatie 2008	Realisatie 2009	Realisatie 2010	Realisatie 2011	Streefwaarde 2012	Realisatie 2012
Bereikbaarheid Belastingtelefoon (BT)	81	74	83	82	80-85	82
Kwaliteit beantwoording fiscale vragen BT	74	81	87	87	80-87	86
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	83	87	87	94	95-100	94
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	88	94	98	96	98-100	95
Klanttevredenheid						
Internet	n.v.t.	n.v.t.	89	90	80-90	90
Balie	n.v.t.	n.v.t.	91	76	80-90	89
Telefonie	n.v.t.	n.v.t.	78			
- Algemeen				82	70-80	81
- Intermediairs				82	80-90	87

Bron: Fiscale monitor en Belastingdienst/Centrale Administratie

Toelichting

De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon is in 2012 is op hetzelfde niveau gebleven ten opzichte van 2011 (82%). In 2012 zijn 15,3 miljoen gesprekken binnengekomen, een kleine half miljoen minder dan in 2011. De gemiddelde wachttijd (70 seconden) is verbeterd ten opzichte van 2011 (89 seconden).
De kwaliteit beantwoording fiscale vragen betreft de 10 meest gestelde vragen. De realisatie scoort met 86% binnen de streefwaarde.
De afdoening van bezwaarschriften is ten opzichte van 2011 gelijk gebleven en komt net onder de bandbreedte uit. Dit houdt verband met een toename van het aantal ontvangen bezwaarschriften die veroorzaakt is door de campagne tijdige aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen over meer jaren en het verscherpte boetebeleid.
In 2012 zijn 9% meer klachten ingediend dan in 2011. Deze stijging wordt verklaard door de maatregelen die bij de BelastingTelefoon zijn getroffen om de klachtherkenning te verbeteren en het makkelijker te maken telefonisch een klacht in te dienen. De kwantitatieve score ligt ongeveer op het hetzelfde niveau als vorig jaar.
De klanttevredenheid over internet, balie en telefonie wordt gemeten in de Fiscale Monitor. De in de tabel opgenomen realisatie heeft betrekking op klanten die neutraal tot zeer positief scoren.

[1] De streefwaarden van de Belastingdienst worden voor zover mogelijk weergegeven in bandbreedtes. Hiermee geeft de Belastingdienst per prestatie-indicator aan wat de onder- en de bovengrens is.

1871040 00757

1.3. TOEZICHT EN OPSPORING

De Belastingdienst oefent adequaat toezicht uit en dwingt, zo nodig, naleving af zodat burgers en bedrijven hun wettelijke verplichtingen nakomen.

Doelbereiking

De doelstellingen voor fiscaal toezicht zijn grotendeels gerealiseerd. De doelstelling voor toeslagen is gerealiseerd. De Douane heeft de doelstellingen gerealiseerd.

Algemeen

Op 21 juni 2012 heeft de staatssecretaris van Financiën het rapport 'Fiscaal toezicht op maat' van de Commissie Horizontaal Toezicht Belastingdienst (Commissie Stevens) aangeboden aan de Tweede Kamer. De Commissie heeft het horizontaal toezicht door de Belastingdienst geëvalueerd en aanbevelingen gedaan voor verbetering van de handhaving door de Belastingdienst. De Commissie bepleit een verdere ontwikkeling van de handhavingsregie. Daarbinnen past de verdere ontwikkeling van horizontaal toezicht om de voordelen ervan voor zowel bedrijfsleven als Belastingdienst beter te benutten. Naast horizontaal toezicht blijft de noodzaak om te investeren in verticaal toezicht. Voor de komende jaren wordt ook hieraan concreet invulling gegeven.

Realisatie meetbare gegevens

Prestatie-indicator	Realisatie 2008	Realisatie 2009	Realisatie 2010	Realisatie 2011	Streefwaarde 2012	Realisatie 2012
Aantal zeer grote ondernemingen en middelgrote ondernemingen onder horizontaal toezicht:						
• ZGO				781	n.v.t.	720
• MGO				2.497	n.v.t.	2.540
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant (*1000)	n.v.t.	n.v.t.	6	33	50-75	87
Percentage contacten met starters; startersbezoeken en klant-gesprekken (ten opzichte van het totaal aantal starters);				20%	15-25%	23%
Tijdigheid aangiften: Percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (OB)				64%	50-60%	69%
Tijdigheid aangiften: Percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (LH)				93%	90-95%	90%
Tijdigheid aangiften: Percentage bereikte belasting-plichtigen na verzuim (IH niet winst)				87%	90-95%	74%
Tijdigheid betalen: Achterstand invordering (in %)	2,2	2,4	2,5	2,4	2,5-3,0	2,3

Bron: Belastingdienst/Centrale Administratie

Toelichting

In de tabel zijn de aantallen opgenomen van de grote ondernemingen (ZGO) respectievelijk middelgrote ondernemingen (MGO) die onder horizontaal toezicht vallen. Eén van de aanbevelingen van de Commissie Stevens is de effectmeting verder te ontwikkelen. De indicator zoals opgenomen in de begroting 2012, biedt naar de mening van de Commissie in dit opzicht onvoldoende inzicht. De Belastingdienst is bezig met het ontwikkelen van nieuwe prestatieindicatoren die een beter inzicht geven in de effectiviteit

1871040 00757

van het horizontaal toezicht. Met horizontaal toezicht wil de Belastingdienst zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf zelf fiscaal in control is. Het aantal zeer grote ondernemingen onder horizontaal toezicht is ten opzichte van 2011 licht afgenomen. De oorzaak hiervan ligt in het aanscherpen van de richtlijnen en het strakker hanteren van de normen voor horizontaal toezicht.
Het aantal MKB-ondernemingen, dat deelneemt aan een intermediair convenant is toegenomen van 33.000 in 2011 tot ruim 87.000.
De aanpak voor de contacten met starters is preventief gericht op het voldoen aan aangifte- en betalingsverplichtingen. De doelstelling hiervoor is gerealiseerd.
Voor de tijdigheid van aangiften is in 2012 een actief beleid gevoerd door zo snel mogelijk contact op te nemen met belastingplichtigen die verzuimen op tijd aangifte te doen. De doelstellingen voor bereikte belastingplichtigen na verzuim OB en LH zijn gerealiseerd. Het te bereiken percentage belastingplichtigen na verzuim IH niet winst is lager dan de verwachting was. De geplande activiteiten (belacties, versturen van herinneringen en aanmaningen) zijn uitgevoerd maar hebben niet geleid tot de realisatie van de doelstelling. In absolute zin is het aantal belastingplichtigen dat te laat aangifte heeft gedaan gedaald tot 315.000 (2011: 400.000). Voor aangiften die niet tijdig zijn binnengekomen heeft de Belastingdienst ambtshalve aanslagen opgelegd. Ook zijn boetes opgelegd aan belastingplichtigen die niet tijdig aangifte doen.
Een gedeelte van de burgers en bedrijven betaalt niet of niet tijdig hun belastingen. De Belastingdienst neemt invorderingsmaatregelen om achterstallige vorderingen alsnog te innen. De betalingsachterstand wordt weergegeven als een percentage van de totale belasting- en premieontvangsten en betreft de belastingmiddelen IH/ZVW, LH, MB, OB en Vpb. De betalingsachterstand is in 2012 ten opzichte van 2011 licht gedaald, ondanks een stijgend aanbod aan klanten met een betalingsachterstand.
De overige resultaten van de Belastingdienst op het gebied van invordering staan weergegeven in onderstaande tabel. Het percentage oninbare vorderingen betreft alle belastingmiddelen.

Resultaten invordering					
	2008	2009	2010	2011	2012
Betalingsachterstand in bedragen (x € miljoen)	3.955	3.965	4.285	4.280	4.201
Oninbare vorderingen (%)	1,3	1,1	1,0	1,0	1,0

Bron: Belastingdienst/Centrale Administratie

Naast tijdigheid van de aangifte en tijdigheid van betaling is uiteraard ook de juistheid en volledigheid van de aangifte een belangrijk aspect van het toezicht door de Belastingdienst. De inspanning van de Belastingdienst is hierbij gericht op beïnvloeding en ondersteuning bij het juist doen van aangifte. De belangrijkste pijlers hiervoor zijn de vooraf ingevulde aangifte, het geautomatiseerd controleren en het doorvoeren van trefzekere correcties op aangiften en een thematische aanpak op de grootste nalevingstekorten.
Voor het uitvoeren van trefzekere correcties is de Belastingdienst in oktober 2012 gestart met een proef massaal automatisch corrigeren. Ruim 195.000 mensen ontvingen een correctiebrief waarin een afwijking op het punt van loon en/of pensioen werd meegedeeld.
Via controles die de Belastingdienst uitvoerde met contra-informatie van onder andere werkgevers en uitkeringsinstanties is vastgesteld in welke gevallen looninkomsten niet zijn opgegeven. Een eerste analyse wijst uit dat het hierbij voornamelijk gaat om mensen

1871040 00757

die te snel hun aangifte hebben willen insturen of dat er sprake was van een vergissing. Daarnaast hebben mensen zichzelf benadeeld door de al ingehouden loonheffing niet in te vullen. De Belastingdienst heeft beide zaken gecorrigeerd.

Bij het toezicht op de juistheid en volledigheid van de aangifte vormen het opsporen van onbekende belastingplicht en het tegengaan van onterechte registratie voor Belastingteruggaven speerpunten. Als belangrijkste resultaten kunnen worden vermeld:

- *Identiteitsfraude*

Slachtoffers van identiteitsfraude zijn snel geholpen door het herstellen van gegevens, zodat betalingen naar de juiste persoon kunnen worden hervat. In 2012 hebben zich ongeveer 200 slachtoffers gemeld. Verzoeken tot wijziging van bankrekeningnummer waarop de Belastingdienst uitbetaalt, worden pas verwerkt nadat de burger dit schriftelijk heeft bevestigd.

- *Inkomstenbelasting*

In de inkomensheffing is gewerkt aan het detecteren van fraudegevallen door gebruik te maken van contra-informatie. In 2012 is hierdoor voor een bedrag van ruim € 131 miljoen aan uitbetalingen voorkomen.

- *Omzetbelasting*

Btw-nummers waarvoor langer dan een jaar nihilaangiften worden ingeleverd, worden na beoordeling afgevoerd. In 2012 zijn hierdoor ruim 65.000 btw-nummers daadwerkelijk afgevoerd. Daarnaast worden nog zo'n 27.000 risicovolle btw-nummers permanent gemonitord. De opbrengst hiervan bedroeg het afgelopen jaar € 14 miljoen. In 2012 zijn bij de aanpak van de intracommunautaire btw-fraude (carrouselfraude) 441 ondernemingen stopgezet (btw-nummer ingetrokken naar aanleiding van fraudesignaal). Met ingang van 1 juni 2012 is het toegestaan dat voor de handel in mobiele telefoons en computeronderdelen een verleggingsregeling wordt toegepast. De btw-plicht wordt dan verlegd van leverancier naar afnemer.
Nederland is internationaal actief op het terrein van fraudepatronen en kennisuitwisseling, zowel in Eurofisc-verband als ook in Benelux-verband.

- *Buitenlands vermogen*

In 2012 hebben in totaal 311 belastingplichtigen gebruik gemaakt van de mogelijkheid alsnog aangifte te doen over verzwegen vermogen van in totaal € 197 miljoen. Het totaal ingekeerde vermogen vanaf 2005 bedraagt € 3,4 miljard, verdeeld over 14.385 inkeerders. Tot en met 2012 zijn aanslagen opgelegd ten bedrage van € 860 miljoen (inclusief rente en boete).

- *Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's)*

Voor de aanpak van de APV's is het op 1 januari 2010 in werking getreden wettelijke stelsel, gericht op transparantie van deze buitenlandse rechtsvormen (Stiftungen, trusts), van groot financieel belang. Het vermogen en inkomen in zo'n buitenlands rechtsfiguur worden daarbij toegerekend aan de inbrenger van het vermogen. De belastingopbrengst is over de periode 2008-2012 inmiddels bijna € 520 miljoen.

1871040 00757

Volumeontwikkeling

Belastingplichtigen zijn de particulieren en ondernemers die wettelijk verplicht zijn aangifte te doen. Het aantal belastingplichtigen is in 2012 gedaald door het afvoeren van belastingplichtigen die meerdere jaren een zogeheten nihilaanslag hebben ontvangen. Het aantal ingediende aangiften inkomstenbelasting (11 miljoen) ligt overigens hoger dan het aantal belastingplichtigen omdat vrijwillige aangiften ook deel uitmaken van de aangiftestroom.
De afname van het aantal toeslaggerechtigden is grotendeels veroorzaakt door het lager aantal uitbetalingen van zorgtoeslag (5,0 miljoen in 2012 en 5,3 miljoen in 2011).
De ontwikkeling van het aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden over de afgelopen jaren is zichtbaar gemaakt in onderstaande tabel:

Volumeontwikkeling belastingplichtigen en toeslaggerechtigden (belastingjaar t-1) (x 1.000)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Belastingplichtigen IB/IH	9.696	8.644	8.526	8.408	8.003
Belastingplichtigen Vpb	791	810	817	838	853
Inhoudingsplichtigen LB/LH	619	627	629	642	638
Inhoudingsplichtigen OB	1.408	1.453	1.505	1.558	1.571
Aanvragen toeslagen	7.664	7.574	7.774	7.723	7.445

Bron: Belastingdienst/Centrale Administratie

Toeslagen

Prestatie-indicator	Realisatie 2008	Realisatie 2009	Realisatie 2010	Realisatie 2011	Streefwaarde 2012	Realisatie 2012
Toeslagen	n.v.t.	Deels behaald	Deels behaald	Grotendeels behaald	Het toezicht wordt volgens planning uitgevoerd	Behaald

Bron: Belastingdienst/Centrale Administratie

Toelichting

Het toezicht op toeslagen vindt plaats op basis van een met de betrokken beleidsdepartementen afgestemd toezichtplan. De kern van het toezicht is het administratieve toezicht dat bestaat uit massale vergelijkingen tussen de gegevens uit de aanvragen en gegevens van derde-instanties waaruit de onjuistheid van of twijfel over een aanvraag kan blijken. In circa 15% van de aanvragen kinderopvangtoeslag is sprake van gastouderopvang. In deze situaties kan de Belastingdienst praktisch gezien de juistheid van de opgegeven uren niet objectief vaststellen. Over dit deel van de uitbetalingen (circa € 248 mln.) bestaat daarom een inherente onzekerheid over de rechtmatigheid.
Het toezicht over het toeslagjaar 2010 is grotendeels afgerond in 2012. Er zijn ruim 6,9 miljoen huur- en zorgtoeslagen definitief toegekend (96%). Verder zijn er circa 0,4 miljoen toeslagen kinderopvang (70%) en 1,0 miljoen aanvragen kindgebonden budget (97%) definitief vastgesteld. Voor het toeslagjaar 2011 zijn in 2012 meer dan 6 miljoen huur- en zorgtoeslagen (80%), 158.000 toeslagen kinderopvang (28%) en ruim 0,8 miljoen aanvragen kindgebonden budget (79%) definitief vastgesteld.
Het jaar 2012 stond in het teken van de succesvolle introductie van het nieuwe Toeslagensysteem. Met het nieuwe systeem gaat Toeslagen de juistheid van grondslagen in toenemende mate in de voorschotfase toetsen en worden alle gegevens van burgers

aan een vorm van massaal toezicht onderworpen. Hierdoor kan het bedrag aan terugvorderingen bij de definitieve afhandeling worden gereduceerd.
Naast het massaal geautomatiseerde toezicht met het nieuwe toeslagensysteem zijn voor het toeslagjaar 2012 circa 170.000 aanvragen aan andere vormen van actueel toezicht onderworpen. Extra aandacht was er bijvoorbeeld voor de juistheid van het schatten van inkomens door aanvragers die hun inkomen eerder te laag hadden ingeschat. In 2012 zijn circa 43.000 voorschotten huur- en zorgtoeslag en kindgebonden budget stopgezet en teruggevorderd. Het met deze toeslagen corresponderende jaarrecht bedraagt € 26 mln. Daarnaast zijn 118.000 toeslagaanvragers aangeschreven die de afgelopen jaren steeds werden geconfronteerd met een grote terugvordering. Deze burgers is gevraagd hun inkomen opnieuw te schatten en voor zover van toepassing het nieuwe inkomen door te geven aan de Belastingdienst. Ultimo 2012 hadden circa 20.000 burgers hun inkomen gewijzigd. Bij toeslagen zijn door gebruik te maken van fraudesignalen van andere intelligenceteams binnen de Belastingdienst circa 5.900 fraudeposten behandeld met een financieel belang van ruim € 55 mln.
Tot slot is controle uitgevoerd op de zorgverzekerdheid van aanvragers gedurende het toeslagjaar. In 2012 zijn circa 8.500 aanvragen gestopt. Hiermee was een financieel belang gemoeid is van ruim € 6 mln.

Douane

Realisatie meetbare gegevens

Prestatie-indicator	Realisatie 2008	Realisatie 2009	Realisatie 2010	Realisatie 2011	Streefwaarde 2012	Realisatie 2012
Controles op de goederenstromen	n.v.t.	305.000	330.000	342.000	295.000-365.000	352.000
Gecertificeerde goederenstromen				51%	>70%	85%
Controles op passagiersvluchten				12.500	12.000-15.000	13.100

Bron: Belastingdienst/Centrale Administratie

Toelichting

In het streven naar efficiënt toezicht wordt onder andere rekening gehouden met de mate waarin voor de betrouwbaarheid van de administratie kan worden gesteund op een stelsel van interne beheersingsmaatregelen. Dat kan resulteren in certificeringen of convenanten. Een bedrijf dat het certificaat van Authorized Economic Operator verkrijgt (gebaseerd op Europese wetgeving), voldoet aan een aantal gestelde eisen waardoor een lichter controleregime van toepassing is. Daardoor kan het logistieke proces sneller gaan. Ultimo 2012 is ongeveer 85% van de reguliere goederenstromen (in- en uitvoer) gecertificeerd. Op de niet-gecertificeerde reguliere goederenstroom (vracht, scan, koeriers, ambulant) voert de Douane controles uit. Daarbij gaat het om scancontroles en fysieke controles. De doelstelling hiervoor is binnen de bandbreedte gerealiseerd. Met de uitvoering van de controles wil de Douane zoveel mogelijk risicogericht te werk gaan. De aantallen correcties en processen verbaal, die voortvloeien uit deze controles, zijn opgenomen in onderstaande tabel.

Aantal correcties en processen-verbaal VGEM en fiscaal (x 1.000)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Correcties scan- en fysieke controles vracht	3,6	2,8	4,4	3,6	3,6
Correcties koeriers en postzendingen	21	21	16	15	14
Correcties passagiers	29	21	17	20	19
Correcties ambulante controles binnen/buitengrens	7,6	7,3	4,2	1,9	1,7
Correcties administratieve controles	0,9	0,9	0,7	0,7	0,6
Processen-verbaal	36	35	32	25	22

Bron: Belastingdienst/Centrale Administratie

Het in de tabel opgenomen aantal correcties wordt beïnvloed door meerdere factoren, waaronder wijzigingen in aanbod/volume en in regelgeving.

In 2012 heeft de Douane in samenwerking met de FIOD twee fraudeteams ingesteld. Het ene team opereert vanaf Rotterdam Rijnmond en richt zicht specifiek op Accijnsfraude, het andere team opereert vanaf Schiphol Cargo en richt zich op alle overige fraude. Het lanceren van het meldpunt Accijns is een belangrijk onderdeel in de bestrijding van accijnsfraude binnen de tabaksbranche.

FIOD

Realisatie meetbare gegevens

Prestatie-indicator	Realisatie 2008	Realisatie 2009	Realisatie 2010	Realisatie 2011	Streefwaarde 2012	Realisatie 2012
Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie	84	86	76	84	82-85	84

Bron: Belastingdienst/Centrale Administratie

Het behalen van de doelstelling voor het percentage processen-verbaal dat leidt tot een veroordeling of een transactie door het aanleveren van kwalitatief goede zaken, is een resultante van het overleg tussen het Openbaar Ministerie, de financiële toezichthouders en de FIOD. De doelstelling hiervoor is binnen de bandbreedte gerealiseerd.
In 2012 heeft de FIOD in 90 systeemfraudezaken een proces-verbaal ingeleverd bij het Openbaar Ministerie naar aanleiding van fraude met aangiften inkomstenbelasting en verzoeken om kinderopvangtoeslag. In een aantal afgeronde zaken zijn de verdachten fors gestraft.

1.4. MASSALE PROCESSEN

De Belastingdienst voert zijn massale processen efficiënt uit.

Doelbereiking

De doelstelling is gerealiseerd.

Realisatie meetbare gegevens

Prestatie-indicator	Realisatie 2008	Realisatie 2009	Realisatie 2010	Realisatie 2011	Streefwaarde 2012	Realisatie 2012
Zendingen zonder fouten	n.v.t.	99%	100%	100%	99-100%	100%

Bron: Belastingdienst/Centrale Administratie

1871040 00757

Toelichting

De doelstelling voor het afhandelen van zendingen zonder fouten is gerealiseerd. Op verschillende plaatsen in het ontvangstproces zijn hiertoe maatregelen getroffen om er op toe te zien dat belastingplichtigen de juiste berichten en gegevens ontvangen. Grote stromen beschikkingen (aanslagen, toeslagen, mailingen) zijn voor verzending systematisch gecontroleerd op juistheid, volledigheid en inhoudelijke (fiscale) kwaliteit. De 100% score op zendingen zonder fouten betreft een afgerond percentage. De opgetreden verstoringen zijn toegelicht in de 10e en 11e halfjaarsrapportage Belastingdienst.
Internet heeft om efficiencyredenen de voorkeur van de Belastingdienst. Uit de Fiscale monitor blijkt dat internet ook het voorkeurskanaal is van burgers en bedrijven. Het beleid is er dan ook op gericht belastingaangiften zoveel mogelijk elektronisch te ontvangen. Dit heeft geleid tot een sterke daling van het aantal aangiften op papier.

Aantal ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1) (x 1.000)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Ontvangen aangiften	9.942	10.544	10.777	11.243	10.968
Waarvan digitaal	8.947	9.476	9.854	10.633	10.448
Waarvan papier	995	1.068	923	610	520

Bron: Belastingdienst/Centrale Administratie

Steeds meer belastingplichtigen kiezen voor de digitale aangifte. Voor ondernemers is de score nagenoeg 100%, voor particulieren steeg deze in 2011 naar 95%. Eén van de maatregelen om de aangifte makkelijker te maken is de vooringevulde aangifte (VIA). In 2012 steeg het aantal mensen dat gebruik maakt van deze service naar 4,1 miljoen (3,7 miljoen in 2011).
Als regel ontvangen degenen die vóór 1 april hun aangifte inkomstenbelasting doen, vóór 1 juli bericht van de Belastingdienst, veelal in de vorm van een voorlopige aanslag met een bij te betalen of terug te ontvangen bedrag. De doelstelling voor tijdig afhandelen van aangiften IB bedraagt 98-100% en is met 98,5% gerealiseerd.

Tijdige afhandeling aangiften (%)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Tijdigheid afhandelen aangiften IB	99,3	99,9	99,9	99,3	98,5

Bron: Belastingdienst/Centrale Administratie

Het aantal procesverstoringen is ten opzichte van 2011 licht toegenomen (75 verstoringen in 2012 tegen 63 in 2011). Op verschillende plaatsen in het ontvangstproces zijn maatregelen getroffen om de goede ontvangst van berichten zeker te stellen. Daarnaast ziet de Belastingdienst er op toe dat belastingplichtigen de juiste berichten en gegevens ontvangen. Grote stromen beschikkingen (aanslagen, toeslagen, mailingen) worden voor verzending systematisch gecontroleerd op juistheid, volledigheid en inhoudelijke (fiscale) kwaliteit. In 2012 zijn 11.446 partijen gecontroleerd. Deze partijen waren in totaal goed voor circa 138 miljoen poststukken. In circa 1% (2011: 0,9%) van de partijen zijn één of meerdere bevindingen gesignaleerd. Deze partijen zijn tegengehouden en pas na correctie verzonden.

2. BEDRIJFSVOERINGSMEDEDELING

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

Algemene Rekenkamer over Jaarverslag IXB Financiën 2011

In 2012 is veel aandacht besteed aan de onvolkomenheden in de bedrijfsvoering die door de Algemene Rekenkamer zijn geconstateerd in het Rapport bij het Jaarverslag IXB 2011:

- Personeelsbeheer bij de Belastingdienst

De Belastingdienst heeft in 2012 de procedures rondom het uitbetalen van reisdeclaraties, de uitbetaling van verlofuren en de IKAP-regeling aangescherpt. Met name de naleving van de procedures rondom de uitbetaling van verlofuren in geval van ontslag, ziekte of langdurige afwezigheid zal in 2013 nadrukkelijk getoetst worden.

- ICT-beheer bij de Belastingdienst, bestaande uit testen ICT systemen en beveiligen informatie

Over 2012 is door de Belastingdienst het testen van systemen op een hoger plan gebracht. Het testen is in grote lijnen op voldoende niveau. Aan verdere verbetermogelijkheden wordt nog gewerkt. Het beleid inzake leesrechten is ingeperkt tot "need to know". Vanwege de hoge eisen, die worden gesteld aan de systemen van de Belastingdienst, geldt een gestandaardiseerd hoog beveiligingsniveau. Bij de ontwikkeling van nieuwe systemen wordt de risicoafweging zichtbaar gemaakt of sprake is van bijzondere omstandigheden, die aanleiding geven tot aanvullende maatregelen. Voor bestaande systemen geldt hetzelfde op het moment dat deze worden aangepast. De Belastingdienst heeft software in gebruik genomen, die het proces van toekenning en intrekking van autorisaties ondersteunt. Inmiddels is gestart met het koppelen van deze software aan de primaire processystemen en het invoeren van autorisatieprofielen door de bedrijfsonderdelen. Dit zal overigens nog enige tijd vergen en zal zich toespitsen op die situaties waar duidelijk sprake is van toegevoegde waarde.

- Vertrouwensfuncties bij de Belastingdienst

Het management van de Belastingdienst heeft de vertrouwensfuncties opnieuw aangewezen. De vereiste veiligheidsonderzoeken door de AIVD zijn aangevraagd. Een rijksbreed initiatief om vertrouwensfuncties bij Bijzondere Opsporingsdiensten op elkaar af te stemmen heeft de aanwijzing van vertrouwensfuncties bij de FIOD en Douane vertraagd.

1871040 00757

Bedrijfsvoering op langere termijn

De Belastingdienst staat voor de opdracht mede als gevolg van de moeilijke economische situatie meerdere fiscale maatregelen respectievelijk wetswijzigingen te verwerken, de continuïteit van het bestaande te waarborgen en daardoor de kasstroom te garanderen en tegelijkertijd de weg naar vernieuwing te vinden. De vernieuwing behelst onder meer digitalisering van de dienstverlening en het geleidelijk vernieuwen van de technische infrastructuur van de dienst. Het werkprogramma en het portfolio ICT voorzien daarin. Daarnaast ligt er de opdracht bestaande taakstellingen in te vullen en de intensiveringsopdracht van het toezicht waar te maken.

De combinatie van het tijdig realiseren van belastingmaatregelen, verdere digitalisering dienstverlening, taakstellingen en intensiveringen met het vernieuwen van de technische infrastructuur is een forse opgave voor de Belastingdienst, welke qua programmering nauw luistert. In het auditprogramma van het ministerie is in 2012 en wordt in 2013 door middel van vraaggestuurde operationals audits de implementatie ondersteund en bewaakt.

In het kader van de taakstelling spoor 1 (verbetering efficiency Belastingdienst) worden vanaf 2012 de bedrijfsprocessen van de Belastingdienst systematisch doorgelicht. Naast verbetering van de proceskwaliteit, zal dit leiden tot minder benodigde capaciteitsinzet. Verder worden, in aansluiting op rijksbrede afspraken, maatregelen getroffen om de bedrijfsvoering te versoberen. Aan de invulling van de taakstelling spoor 2 (vereenvoudiging van wetgeving en uitvoering) wordt in samenwerking met DG Fiscale zaken gewerkt. Deze is voor een belangrijk deel gerealiseerd via de Belastingplannen 2012 en 2013. De nog resterende taakstellingen worden bij de komende Belastingplannen nader ingevuld. Tot slot zijn om de toezichtstaak van de Belastingdienst een forse impuls te geven bij het Regeerakkoord extra middelen vrijgemaakt voor intensivering van toezicht en invordering (Kamerstukken II 2012/13, 31.066, nr. 149). De hiermee gepaard gaande instroom van nieuwe medewerkers heeft als belangrijk neveneffect de borging van kennis en ervaring, die anders door de vergrijzingsuitstroom de komende jaren dreigen te verdwijnen.

Naleving wet- en regelgeving toeslagen, regelgeving huurtoeslag

De betalingen voor de huurtoeslag worden door de minister van Binnenlandse Zaken verantwoord op beleidsartikel 03 Woningmarkt van het begrotingshoofdstuk VII Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
De Rijksbegrotingsvoorschriften schrijven met ingang van 2012 voor dat, indien bij statistische steekproeven de meest waarschijnlijke of maximale fout de tolerantiegrens overschrijdt, hierover in de bedrijfsvoeringparagraaf expliciet verantwoording moet worden afgelegd.
Voor de toeslagregelingen geldt een tolerantiegrens van 3% behalve voor de huurtoeslag vanwege de geringe omvang van het desbetreffende begrotingshoofdstuk. Voor de huurtoeslag geldt voor 2012 een tolerantiegrens van 1,76%.
Op basis van de meest waarschijnlijke fout voor de uitbetaalde voorschotten (€ 51 miljoen) en de definitief toegekende huurtoeslagen (€ 53 miljoen) wordt de tolerantiegrens van € 57 miljoen niet overschreden.
Op basis van de maximale fout wordt de tolerantiegrens van de uitbetaalde voorschotten met circa € 31 miljoen en de definitief toegekende huurtoeslagen met circa € 37 miljoen wel overschreden.

1871040 00757

Conclusie
Afgezien van de hiervoor genoemde punten is in 2012 sprake geweest van ordelijk en beheerst verlopen bedrijfsprocessen, welke tevens voorzien in waarborgen voor een rechtmatige begrotingsuitvoering, inclusief een toereikend beleid ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik. Wat betreft de genoemde uitzonderingen zijn maatregelen getroffen om de bedrijfsvoering te verbeteren.

Den Haag, 14 maart 2013



3. PRODUCTIETABELLEN

Belastingdienst in cijfers

Tabel 1: Bestandsomvang (belastingplichtigen en toeslaggerechtigden)

	2009	2010	2011	2012
Belastingplichtigen IH	8,6 mln.	8,5 mln.	8,4 mln.	8,0 mln.
Belastingplichtigen VPB	0,8 mln.	0,8 mln.	0,8 mln.	0,9 mln.
Inhoudingsplichtigen Loonaangifte	0,6 mln.	0,6 mln.	0,6 mln.	0,6 mln.
Inhoudingsplichtigen OB	1,4 mln.	1,5 mln.	1,6 mln.	1,6 mln.
Toegekende toeslagen	7,6 mln.	7,8 mln.	7,7 mln.	7,4 mln.

Tabel 2: Volumes belangrijkste werkstromen

	2009	2010	2011	2012
Ontvangen betalingen	111,3 mln.	114,8 mln.	115,2 mln.	115,6 mln.
Opgelegde aanslagen	71,1 mln.	70,4 mln.	76,9 mln.	68,6 mln.
Bezoeken internetsite	35,5 mln.	43,0 mln.	71,6 mln.	62,4 mln.
Telefoontjes Belastingtelefoon	18,0 mln.	15,1 mln.	15,8 mln.	15,4 mln.

Fiscale monitor

Tabel 3: Compliance indicatoren

	2009	2010	2011	2012
Belastingontduiking is onaanvaardbaar	92%	93%	93%	93%
Zelf belasting ontduiken is uitgesloten	87%	90%	88%	88%
Belasting betalen betekent iets moeten bijdragen	31%	35%	34%	37%
Ervaren kans op ontdekking	86%	86%	84%	81%

Tabel 4: Tevredenheid over de dienstverlening

	2009	2010	2011	2012
Ervaren duidelijkheid correspondentie	83%	85%	87%	87%
Ervaren snelheid afhandeling	81%	87%	85%	84%
Ervaren bereikbaarheid	72%	75%	78%	79%
Nakomen van afspraken	80%	92%	94%	94%

1871040 00757

Dienstverlening

Tabel 5: Telefonische bereikbaarheid

	2009	2010	2011	2012
Aantal belpogingen	17.951.000	15.093.000	15.812.000	15.350.000
Totaal beantwoord	14.069.000	13.732.000	14.021.000	14.248.000
Bereikbaarheid	74%	83%	82%	82%

Tabel 6: Kwaliteit antwoorden Belastingtelefoon

	2009	2010	2011	2012
Kwaliteit beantwoording fiscale vragen	81%	87%	87%	86%
Kwaliteit beantwoording status- en procesvragen	87%	89%	89%	93%

Tabel 7: Terugbelafspraken en aanvragen via de Belastingtelefoon

	2009	2010	2011	2012
Aantal terugbelafspraken (frobo's)	1.096.000	1.058.000	1.121.000	621.000
- waarop tijdig gereageerd	91%	88%	81%	82%
Aantal belafspraken (SBA)	-	-	-	526.000
- waarop tijdig gereageerd	-	-	-	76%
Aanvragen van uitstel en van documenten	1.021.000	867.000	1.099.000	1.276.000
- waarvan tijdig verstrekt	97%	85%	95%	94%

Tabel 8: Overige dienstverlening

	2009	2010	2011	2012
Bezoeken op internet	35.500.000	43.042.000	71.595.000	62.427.000
Beschikbaarheid websites	99,9%	99,9%	99,9%	100%
Baliebezoekers	1.007.000	878.000	979.000	704.000
Hulp bij aangifte	191.000	193.000	191.000	183.000

Tabel 9: Klanttevredenheid dienstverlening

	2010	2011	2012
Internet	89%	90%	90%
Balie	91%	76%	89%
Telefonie (algemeen)	78%	82%	81%
Telefonie (intermediairs)	n.v.t.	82%	87%

1871040 00757

Tabel 10: Brieven en klachten

	2009	2010	2011	2012
Brieven aan de Koningin	41	34	41	28
Commissie voor de verzoekschriften	145	111	125	93
Klachten bij de Nationale Ombudsman	2.066	2.252	2.265	2.787
- waarvan toeslagen	777	883	925	1.231
- waarvan overige processen	1.289	1.369	1.340	1.556
Aantal door NO uitgebrachte rapporten	21	39	38	13

	2009	2010	2011	2012
Door de Belastingdienst ontvangen klachten	13.852	12.046	12.622	13.744
- waarvan Belastingen	48%	51%	46%	44%
- waarvan Toeslagen	40%	35%	39%	39%
Percentage tijdig afgedane klachten (AWB)	94%	98%	96%	95%

Toezicht Belastingen

Tabel 11: Fiscale controles Belastingen

	2009	2010	2011	2012
Totaal	**1.049.200**	**691.000**	**558.600**	**582.400**
Kantoortoetsen (behandelde aangiften)	**933.000**	**587.000**	**462.500**	**506.100**
Aangiften IH	891.500	549.300	431.000	477.700
Aangiften Vpb MKB	26.400	25.300	21.900	20.100
Aangiften Vpb MGO/ZGO	14.900	12.300	9.700	8.300
Boekenonderzoeken	**44.400**	**43.000**	**36.700**	**27.100**
Boekenonderzoeken MKB	41.500	40.500	34.400	25.300
Boekenonderzoeken MGO	2.300	2.000	1.800	1.400
Boekenonderzoeken ZGO	500	400	500	400
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken	**71.800**	**61.000**	**59.400**	**49.200**
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken MKB	68.700	57.400	56.400	47.300
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken MGO	2.500	3.100	2.700	1.700
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken ZGO	500	300	200	200

Tabel 12: Horizontaal toezicht (convenanten)

	2010	2011	2012
Aantal organisaties onder horizontaal toezicht			
ZGO (Zeer grote ondernemingen)	n.v.t.	781	720
MGO (Middelgrote ondernemingen)	n.v.t.	2.497	2.540
MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	6.500	33.000	87.000

1871040 00757

Tabel 13: Afgehandelde rulingverzoeken

	2009	2010	2011	2012
APA (Advance pricing agreements)	231	272	319	321
ATR (Advance tax rulings)	492	482	517	557

Tabel 14: Bereikte belastingplichtigen

	2011	2012
Na aangifteverzuim OB	64%	69%
Na aangifteverzuim LH	93%	90%
Na aangifteverzuim IH niet-winst	87%	74%
Contacten met starters *	20%	23%

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

Tabel 15: Navorderingen, correcties en naheffingen

	2009	2010	2011	2012
Inkomstenbelasting navorderingen	37.900	46.900	45.400	44.800
Inkomstenbelasting correcties op aangiften	247.200	182.300	176.600	166.700
Inkomstenbelasting overige correcties	-	-	100.200	348.600
Vennootschapsbelasting navorderingen	8.800	8.800	9.300	8.000
Vennootschapsbelasting correcties op aangiften	12.100	13.000	9.000	nnb
Loonheffingen	842.000	821.000	810.000	876.000
Omzetbelasting	1.087.700	1.129.000	1.098.000	1.090.000
Motorrijtuigenbelasting	1.166.900	1.216.800	1.255.800	1.190.000
Correcties uit veldtoetsen	20.000	19.000	16.000	11.000
Overig	7.600	13.700	14.200	14.600

Tabel 16: Bezwaarschriften Belastingen

	2009	2010	2011	2012
Afgedane bezwaarschriften	347.600	400.000	439.000	473.000
Percentage tijdig afgedaan (AWB)	85%	85%	94%	93%

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

	2009	2010	2011	2012
Afgedane beroepschriften	5.100	5.100	5.300	5.000
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld	29%	31%	31%	31%
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld	18%	16%	14%	18%

1871040 00757

Tabel 18: Beroepschriften in cassatie bij de Hoge Raad

	2009	2010	2011	2012
Afgedane beroepschriften *	733	759	680	792
Percentage beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld	21%	20%	24%	21%

* inclusief kleine aantallen beroepschriften m.b.t. toeslagen en douane

Tabel 19: Administratieve processen

	2009	2010	2011	2012
Aanvraag afgifte VAR verklaringen	268.000	254.000	258.000	252.000
- waarvan verstrekt binnen 5 werkdagen	93%	92%	93%	94%
Aanvraag afgifte VAR (incl. automatisch continueren)	388.000	419.000	457.000	477.000
Aanvraag registratie nieuwe ondernemers (LB- en OB-nummers)	252.000	288.000	302.000	291.000
- waarvan verstrekt binnen 5 werkdagen	95%	97%	93%	98%

Toezicht Douane

Tabel 20: Controles Douane

	2009	2010	2011	2012
Totaal	**1.774.000**	**1.674.000**	**1.637.000**	**1.611.000**
Controles op aangiften invoerrechten en accijnzen	577.000	540.000	559.000	565.000
Reizigersbagage	824.000	855.000	800.000	798.000
Ambulante controles	84.000	63.000	68.000	55.000
Boekenonderzoeken	3.000	3.000	3.000	2.000
Scancontroles (vaste scans)	98.000	106.000	106.000	95.000
Overige controles	188.000	107.000	102.000	95.000

Tabel 21: Correcties

	2009	2010	2011	2012
Correcties scan- en fysieke controles vracht	2.800	4.400	3.600	3.600
Correcties koeriers en postzendingen	21.000	16.000	15.000	14.000
Correcties passagiers	21.000	17.000	20.000	19.000
Correcties ambulante controles binnen/buitengrens	7.300	4.200	1.900	1.700
Correcties administratieve controles	900	700	700	600

Tabel 22: Bezwaarschriften Douane

	2009	2010	2011	2012
Afgedane bezwaarschriften	10.800	11.000	6.700	4.500
Percentage tijdig afgedaan (AWB)	99%	99%	99%	99%

1871040 00757

Tabel 23: Beroepschriften Douane (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

	2009	2010	2011	2012
Afgedane beroepschriften	287	272	170	230
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld	28%	26%	22%	5%
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld	9%	24%	10%	5%

Tabel 24: Processen-verbaal

	2009	2010	2011	2012
Douanewetgeving	4.360	5.770	4.580	3.460
Accijnswetgeving	1.290	1.290	1.510	1.520
VGEM-wetgeving	26.730	20.710	18.470	17.050
Overig	2.500	4.570	190	125

Tabel 25: In beslag genomen goederen

	2009	2010	2011	2012
Cocaïne (kg)	4.187	7.177	8.485	7.937
Heroïne (kg)	32	62	131	141
Marihuana (kg)	14.573	1.501	4.076	7.373
Hasjiesj (kg)	3.819	1.793	1.608	299
Overige verdovende middelen (kg)	596	2.156	566	30
Sigaretten (mln. stuks)	210	132	83	62
Tabak (kg)	483	3.221	29.691	3.734
Wapens (incl. imitatiewapens)	28.525	22.434	9.791	65.175

Tabel 26: Onderzochte monsters voor de in- en uitvoeraangiften door het Douane Laboratorium

	2009	2010	2011	2012
Landbouwregeling	3.551	1.998	1.325	918
Accijnswetgeving	3.994	3.752	3.356	3.157
Tariefgroepindeling	10.216	10.933	8.458	8.725
Diverse VGEM-wetgeving	4.392	3.967	3.333	4.247

1871040 00757

Toezicht Toeslagen

Tabel 27: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2010 (t/m dec. 2012) *

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	453.000	155.000	191.000	1.112.000
	37%	39%	18%	20%
waarvan:				
€ 0 - € 100	28%	12%	5%	9%
€ 100 - € 500	6%	18%	9%	8%
€ 500 - € 1000	2%	5%	3%	2%
> € 1000	1%	4%	1%	0%
Nihil	336.000	102.000	475.000	2.606.000
	28%	26%	44%	46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	421.000	139.000	412.000	1.954.000
	35%	35%	38%	34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	14%	7%	12%
€ 100 - € 500	13%	15%	18%	17%
€ 500 - € 1000	6%	4%	9%	5%
> € 1000	9%	3%	4%	1%

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

Tabel 28: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2011 (t/m dec. 2012) *

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	472.000	68.000	169.000	1.016.000
	48%	43%	20%	20%
waarvan:				
€ 0 - € 100	36%	16%	5%	10%
€ 100 - € 500	8%	20%	10%	8%
€ 500 - € 1000	3%	5%	4%	1%
> € 1000	1%	2%	1%	0%
Nihil	220.000	37.000	370.000	2.415.000
	22%	23%	43%	48%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	288.000	53.000	317.000	1.574.000
	29%	34%	37%	31%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	16%	7%	12%
€ 100 - € 500	11%	14%	18%	15%
€ 500 - € 1000	5%	2%	8%	4%
> € 1000	7%	1%	3%	1%

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

Tabel 29: Bezwaarschriften Toeslagen

	2009	2010	2011	2012
Afgedane bezwaarschriften	64.800	73.700	61.800	66.500
Percentage tijdig afgedaan (AWB)	95%	98%	99%	96%

Tabel 30: Beroepschriften Toeslagen (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

	2009	2010	2011	2012
Afgedane beroepschriften	438	834	1.629	2.261
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld	16%	8%	10%	11%
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld	5%	5%	7%	9%

Opsporing FIOD

Tabel 31: Bestede capaciteit per toezichthouder en thema

	2009	2010	2011	2012
Opsporing t.b.v. Belastingdienst	n.v.t.	61%	51%	51%
Opsporing n.a.v. signalen externe toezichthouders	n.v.t.	7%	8%	9%
Speciale thema's (zoals witwassen en faillissementsfraude)	n.v.t.	24%	28%	27%
Internationale samenwerkingsverbanden	n.v.t.	8%	8%	6%
Opsporing t.b.v. overige departementen	n.v.t.	n.v.t.	5%	7%

Tabel 32: Afhandeling fraudemeldingen

	2009	2010	2011	2012
Aangemelde zaken	749	800	869	900
Geaccepteerde zaken	498	362	360	400

Tabel 33: Afhandeling processen-verbaal fiscaliteit

	2009	2010	2011	2012
Afgedaan door Openbaar Ministerie	111	141	187	171
- waarvan vonnis rechter	57%	46%	49%	60%
- waarvan transactie	29%	30%	36%	24%
- waarvan sepot	14%	24%	15%	16%

Internationale Samenwerking

Tabel 34: Internationale uitwisseling van heffinggegevens (omzetbelasting en directe belastingen)

	2009	2010	2011	2012
Door Nederland verstrekte inlichtingen, op verzoek van het buitenland	3.436	3.180	3.509	3.309
Van buitenland ontvangen inlichtingen, op verzoek van Nederland	2.933	2.553	2.794	3.416

Tabel 35: Internationale wederzijdse bijstand

	2009	2010	2011	2012
Verzoeken wederzijdse bijstand van Nederland aan buitenland	203	244	412	1.922
Verzoeken wederzijdse bijstand van buitenland aan Nederland	1.394	1.513	1.604	1.702
Afgehandelde verzoeken rechtshulp uit het buitenland	181	188	235	206

Massale klantprocessen

Tabel 36: Aantallen verwerkte aangiften

	2009	2010	2011	2012
Inkomstenbelasting	12.532.000	10.384.000	15.747.000	10.908.000
Vennootschapsbelasting	665.000	615.000	695.000	627.000
Loonheffingen	7.357.000	7.404.000	7.411.000	7.302.000
Omzetbelasting	7.028.000	7.106.000	7.402.000	5.871.000
Invoerrechten en accijnzen	14.900.000	16.845.000	18.665.000	19.080.000
Zorgverzekeringswet	1.389.000	1.560.000	1.860.000	1.285.000
Motorrijtuigenbelasting	10.398.000	10.174.000	9.691.000	9.059.000
Overige aangiften	391.000	371.000	331.000	312.000

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

	2009	2010	2011	2012
Ontvangen aangiften	10.544.000	10.776.000	11.243.000	10.968.000
- waarvan digitaal	9.476.000	9.854.000	10.633.000	10.448.000
- waarvan papier	1.068.000	923.000	610.000	520.000
Aandeel digitaal	90%	91%	95%	95%
Geregistreerde aangiften	9.736.000	10.067.000	10.487.000	10.438.000

Tabel 38: Aantallen uitbetaalde toeslagen

	2009	2010	2011	2012
Huurtoeslag	1.098.000	1.124.000	1.106.000	1.162.000
Kinderopvangtoeslag	454.000	486.000	456.000	454.000
Kindgebonden budget	981.000	945.000	892.000	826.000
Zorgtoeslag	5.041.000	5.219.000	5.269.000	5.004.000

Tabel 39: Tijdigheid massale processen

	2009	2010	2011	2012
Tijdige afhandeling IB-aangifte (indien aangifte vóór 1 april ingediend, bericht vóór 1 juli)	99,9%	99,9%	99,3%	98,5%
Tijdige verwerking eerste aanvragen en mutaties toeslagen (binnen 8 weken)	97,5%	98,4%	96,8%	99,1%
Aantal zendingen zonder fout	99%	100%	100%	100%

1871040 00757

Tabel 40: Verstoringen in het massale proces

	2009	2010	2011	2012
Aantal procesverstoringen	119	113	63	75
Aantal gecontroleerde partijen	6.482	17.872	14.124	11.446
Aantal poststukken (x miljoen)	59	154	154	138
Percentage bevindingen	1,0%	1,4%	0,9%	1,0%

Incasso

Tabel 41: Betalingen

	2009	2010	2011	2012
Ontvangen betalingen	111.322.000	114.797.000	115.159.000	115.634.000
- waarvan automatische incasso's	71.958.000	72.980.000	73.393.000	74.040.000
Uitgaande betalingen	137.198.000	136.132.000	138.681.000	136.780.000
- waarvan voorschotten toeslagen	85.197.000	84.933.000	84.666.000	83.267.000
- waarvan voorlopige teruggaven IB	33.700.000	33.068.000	33.271.000	32.523.000

Tabel 42: Betalingsachterstand en oninbare vorderingen

	2009	2010	2011	2012
Betalingsachterstand, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	2,4%	2,5%	2,4%	2,3%
Oninbare vorderingen, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	1,1%	1,0%	1,0%	1,0%

Tabel 43: Dwanginvordering

	2009	2010	2011	2012
Betalingsherinneringen	2.599.000	2.191.000	2.392.000	2.322.000
Aanmaningen	2.970.000	2.907.000	3.015.000	2.914.000
Uitgevaardigde dwangbevelen	1.835.000	1.898.000	1.956.000	2.077.000
Betekende dwangbevelen	1.787.000	1.872.000	1.890.000	1.947.000
Beslagopdrachten	1.131.000	1.158.000	1.229.000	1.235.000
Openbare verkopingen	5.572	4.945	5.964	6.561

Bedrijfsvoering

Tabel 44: Fiscale kwaliteitsindex (FIX)

	2009	2010	2011	2012
Kwaliteitsindex Belastingen	108	111	112	112
Kwaliteitsindex Douane	103	105	106	110

1871040 00757

Tabel 45: Formatie en bezetting personeel

	2009	2010	2011	2012
Formatie in fte per 31 december	-	29.687	29.316	28.454
Bezetting in fte per 31 december	30.707	29.964	29.010	28.107
Aantal medewerkers per 31 december	33.071	32.286	31.302	30.365

Tabel 46: Bezetting per bedrijfsonderdeel

	2009	2010	2011	2012
Totaal	30.707	29.964	29.010	28.107
Belastingen	16.648	16.641	15.948	15.292
Douane	4.932	4.834	4.759	4.626
Toeslagen	565	581	617	591
Centrale Administratie	1.356	1.573	1.626	1.597
FIOD	1.093	1.096	1.107	1.127
Belastingtelefoon	614	599	611	609
IV-aanbod	2.908	2.730	2.562	2.434
Centrum voor Facilitaire Dienstverlening	1.257	1.183	1.110	1.105
Centrum voor Kennis en Communicatie	489	458	470	493
DG Belastingdienst	168	269	200	233
Centrum voor Proces- en Productontwikkeling	677	-	-	-

Tabel 47: Gemiddelde leeftijd en dienstjaren

	2009	2010	2011	2012
Gemiddelde leeftijd	47,7	48,6	49,5	50,2
Gemiddeld aantal dienstjaren	23,4	24,4	25,2	25,9

Tabel 48: Instroom, uitstroom en doorstroom

	2009	2010	2011	2012
Instroom in fte	646	121	55	128
Uitstroom in fte	808	831	968	985
Doorstroom in fte	1.427	2.509	1.411	1.434

Tabel 49: Diversiteit

	2009	2010	2011	2012
Vrouwen in personeelsbestand	34,1%	34,2%	34,5%	34,9%
Vrouwen in schaal 10 of hoger	20,1%	21,8%	21,7%	22,5%
Vrouwen in schaal 12 of hoger	8,6%	9,2%	9,3%	9,7%
Etnische minderheden	5,7%	5,7%	5,7%	6,6%

Tabel 50: Ziekteverzuim

	2009	2010	2011	2012
Ziekteverzuim (incl. langer dan 1 jaar)	5,9%	6,0%	6,4%	5,9%
Ziekteverzuim (excl. langer dan 1 jaar)	5,1%	5,2%	5,4%	4,9%

Tabel 51: Integriteitsschendingen

	Meldingen 2011	Schendingen 2011	Meldingen 2012	Schendingen 2012
Totaal	**327**	**245**	**265**	**247**
Financiële schending	25	17	32	28
Misbruik positie en belangenverstrengeling	21	12	13	10
Lekken en misbruiken van informatie	18	15	16	13
Misbruik van bevoegdheden	13	10	5	5
Misbruik van geweldsbevoegdheid	5	2	0	0
Ongewenste omgangsvormen	23	10	20	20
Misdragingen in de privésfeer	136	110	106	102
Oneigenlijk gebruik van dienstmiddelen / overschrijding interne regels	86	69	73	69
Misstand volgens de klokkenluidersregeling	0	0	0	0

Bijzondere regelingen *

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

	2009	2010	2011	2012
Ingediende aanmeldingen	7.000	11.000	9.000	10.000
Aangemeld investeringsbedrag (€)	836 mln.	1.749 mln.	1.052 mln.	1.171 mln.

Tabel 53: Milieu-investeringsaftrek (MIA-regeling)

	2009	2010	2011	2012
Ingediende aanmeldingen	7.000	12.000	9.000	10.000
Aangemeld investeringsbedrag (€)	894 mln.	1.904 mln.	1.076 mln.	1.268 mln.

Tabel 54: Energie-investeringsaftrek (EIA-regeling)

	2009	2010	2011	2012
Ingediende aanmeldingen	11.000	15.000	16.000	14.000
Aangemeld investeringsbedrag (€)	956 mln.	1.313 mln.	1.602 mln.	851 mln.

Tabel 55: Afdrachtverminderingen loonbelasting

	2009	2010	2011	2012
Onderwijs				
Aantal werkgevers	40.000	42.000	43.000	42.000
Bedrag afdrachtvermindering (€)	356 mln.	383 mln.	393 mln.	378 mln.
Zeevaart				
Aantal werkgevers	336	369	378	358
Bedrag afdrachtvermindering (€)	101 mln.	102 mln.	103 mln.	106 mln.
Speur- en ontwikkelingswerk				
Aantal werkgevers	15.000	17.000	18.000	19.000
Bedrag afdrachtvermindering (€)	714 mln.	880 mln.	927 mln.	720 mln.

* In de tabellen 52 t/m 55 zijn de cijfers over 2011 aangepast in verband met het beschikbaar komen van de definitieve cijfers. De cijfers over 2012 zijn voorlopig.

1871040 00757

4. SAMENWERKING UWV EN BELASTINGDIENST IN DE LOONAANGIFTEKETEN

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV en Belastingdienst op het terrein van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers. Ongeveer 130 miljard euro belasting- en premieopbrengsten, meer dan 60% van alle ontvangsten van de Belastingdienst, komt binnen via de loonaangiften die werkgevers, uitkeringsinstanties en pensioenverstrekkers indienen. UWV verstrekt op basis van de loonaangiftegegevens maandelijks tussen de 1,2 en 1,5 miljoen uitkeringen in het kader van de WW en arbeids(on)geschiktheidswetten. Jaarlijks vinden meer dan 20 miljard gegevens hun weg naar een grote schare afnemers.
De loonaangifteketen draagt bij aan het realiseren van administratieve lastenverlichting en lagere uitvoeringskosten. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder meer gebruikt om het voor burgers gemakkelijker te maken om aan verplichtingen te voldoen en rechten te claimen. Voorbeelden zijn de vooringevulde aangifte en de digitale intake voor WW'ers op basis van gegevens uit de polisadministratie.

Werking van de loonaangifteketen

De werking van de loonaangifteketen wordt bepaald aan de hand van het gezamenlijke normenkader. Over 2012 zijn de volgende resultaten behaald.

	Omschrijving	Norm	Eind-resultaat 2012
1	Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥95%	100%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	97,3%
3	Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	99,7%
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥95%	99,6%
5	Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥90%	95,9%
6	Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens voor 2012 (stand medio maart)	≤5%	0,23%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens (stand medio maart)	≥98%	99,9%

Met uitzondering van norm 2 en 5 zijn de normresultaten beter dan vorig jaar. Norm 1 resulteert dit jaar, evenals vorig jaar, in 100%. Het resultaat van norm 6 blijft, naar verwachting, ook gelijk aan vorig jaar.

1871040 00757

Robuustere loonaangifteketen

Sinds het bereiken van de fase van de stabiele loonaangifteketen per 2010, wordt gewerkt aan een robuustere keten. De belangrijkste kenmerken zijn dat de loonaangifteketen daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger wordt. Om te komen tot verdere vereenvoudiging is de Wet Uniformering Loonbegrip per 1 januari 2013 ingevoerd. Deze wet neemt verschillen weg tussen het loonbegrip dat wordt gebruikt voor de sociale verzekeringen en het loonbegrip voor de Loonbelasting.

In 2012 hebben UWV en Belastingdienst een gezamenlijke visie vastgesteld op gegevenskwaliteit in de loonaangifteketen. In deze visie komen met name preventief werken en het versterken van de samenwerking met inhoudingsplichtigen en hun adviseurs, op basis van vertrouwen en eigen verantwoordelijkheid, aan de orde. Gegevenskwaliteit is essentieel nu de gegevens uit de polisadministratie steeds breder worden gebruikt. Het nieuwe dagloonbesluit maakt het bijvoorbeeld mogelijk de dagloonvaststelling op basis van de polisgegevens verregaand te automatiseren. Ook is het mogelijk loon dat is genoten tijdens een WIA-uitkering, op basis van de loongegevens in de polisadministratie met die uitkering te verrekenen.
In 2012 is een onderzoek gestart naar de mogelijkheid om meer pensioenfondsen aan te sluiten op de polisadministratie. Verder is een verkenning uitgevoerd naar de doorontwikkeling van de polisadministratie naar de Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen.

Hoewel we op weg zijn naar de robuustere loonaangifteketen, is de stabiliteit van de keten niet vanzelfsprekend. Deze blijft voortdurend aandacht vragen.

1871040 00757

5. JAARREKENING

Algemeen

De formele verantwoording van het Ministerie van Financiën (incl. Belastingdienst), in het kader van de begrotingsuitvoering 2012, is opgenomen in het Jaarverslag van het Ministerie van Financiën (IXB).

In deze jaarrekening legt de Belastingdienst, in het kader van de werkzaamheden die hij voor derden verricht, verantwoording af over de uitkomsten van het financiële beheer in het begrotingsjaar 2012.
De werkzaamheden die de Belastingdienst voor derden verricht zijn in hoge mate verweven met de werkzaamheden die hij verricht in het kader van de begrotingsuitvoering van het Ministerie van Financiën. Deze verantwoording heeft daarom betrekking op de totaliteit van verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van de Belastingdienst.

Met deze jaarverantwoording wordt voldaan aan de specifieke verantwoordingsafspraken, die met derdenorganisaties zijn gemaakt over de werkzaamheden die de Belastingdienst voor deze organisaties verricht. De verantwoording is uitsluitend bedoeld voor intern gebruik.
Tegelijk met deze beperking in de verspreidingskring is besloten de rubricering van de posten in de diverse kernstaten aan te sluiten op enerzijds de Miljoenennota en anderzijds op de informatiebehoefte van de gebruikers van de verantwoording. Dit heeft geleid tot een andere rubricering en verdeling over de kernstaten. De vergelijkende cijfers zijn aan de nieuwe rubricering aangepast. Aangezien de grondslagen niet gewijzigd zijn, zijn de bedragen over 2011 op postniveau gelijk aan die uit de Jaarrekening 2011.

De belangrijkste financiële gegevens worden in vier kernstaten gepresenteerd. Waar van belang worden de cijfers toegelicht.

Inrichtingseisen

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

Rechtshandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik

Rechtshandhavingsbeleid

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

1871040 00757

kwaliteitsborging van de rechtshandhaving binnen het primaire proces. Een goed werkend stelsel van kwaliteitsborging vormt immers de basis voor een adequate rechtshandhaving.

Beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik

Belastingheffing en toeslagen zijn gevoelig voor misbruik en oneigenlijk gebruik omdat de hoogte van de heffing en de verplichting om te betalen afhankelijk zijn van gegevens die belastingplichtigen en toeslag-gerechtigden zelf verstrekken. Bij alle door de Belastingdienst uit te voeren fiscale taken en toeslagregelingen worden de medewerkers, in meer of mindere mate, geconfronteerd met de problematiek van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O).
Het tegengaan van M&O bij de uitvoering van fiscale wet- en regelgeving en de toeslagregelingen vormt een geïntegreerd onderdeel van het rechtshandhavingsbeleid. De uitvoering van deze werkzaamheden kent beperkingen. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de beschikbaar gestelde personele en financiële middelen. Dat leidt tot het maken van keuzes over de inzet van ons personeel. Verder zijn er maatschappelijke begrenzingen door wettelijke bepalingen, zoals privacywetgeving, die controlemogelijkheden beperken of verhinderen. Dit betekent dat ook bij een toereikend M&O beleid sprake blijft van inherente onzekerheid over de volledigheid van de ontvangsten en de juistheid van de (toeslag)uitgaven. Deze onzekerheid is niet nader kwantificeerbaar.

Een eerste aandachtspunt bij de uitvoering van het M&O beleid betreft het beoordelen van de M&O-gevoeligheid van nieuwe wet- en regelgeving en het toetsen op handhaafbaarheid. Naast een goede voorlichting is de aanwezigheid van een toereikend controle- en sanctiebeleid een voorwaarde voor een effectieve uitvoering van de wet- en regelgeving. Daarbij wordt de aandacht vooral op die terreinen gericht waar het fiscaal en financieel risico groot is. Binnen de Belastingdienst wordt fiscaal inhoudelijk interne controle uitgeoefend op de uitvoering van het controlebeleid.

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

1871040 00757

5.1 Belasting- en premieontvangsten

In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de in kernstaat 1 opgenomen belasting- en premieontvangsten van het begrotingsjaar 2012. In tabelvorm worden de geraamde en gerealiseerde belasting- en premieontvangsten weergegeven. De gepresenteerde ontvangsten zijn het saldo van alle in 2012 door de Belastingdienst ontvangen, verrekende en teruggegeven belasting- en premiebedragen, incl. de ontvangsten uit overige heffingen voor derden en de programmaontvangsten en –uitgaven.

De hoogte van de belasting- en premieontvangsten wordt beïnvloed door macro-economische factoren en autonome maatregelen (fiscale maatregelen en maatregelen in de uitvoering). In het algemeen zijn verschillen tussen de raming en de realisatie macro-economisch bepaald en als zodanig door de Belastingdienst niet te beïnvloeden. Slechts indien bij een middel bijzondere afdrachten zijn gedaan, of andere procesmatige opmerkingen moeten worden gemaakt, worden deze in de toelichting opgenomen. Voor een verklaring van de overige verschillen wordt verwezen naar het Financieel Jaarverslag van het Rijk 2012.

Ultimo 2012 zijn, evenals in voorgaande jaren, bedragen ontvangen en betaald die nog niet definitief zijn verwerkt in de administratie van de Belastingdienst, de zogeheten comptabele overloop. In deze jaarrekening is het bedrag van de overloop door middel van een toedelingsmethodiek toegerekend aan de diverse belastingen en premies.

In kernstaat 1 zijn de ramingen van de belasting- en premieontvangsten over 2012 opgenomen zoals deze geraamd werden bij Miljoenennota 2012 en 2013, en de realisaties over 2011 en 2012.

1871040 00757

Kernstaat 1 Belasting- en premieontvangsten (op kasbasis)

(x € 1mln.) Omschrijving	Raming 2012 (stand MN 2012)	Raming 2012 (stand MN 2013)	Realisatie 2012	Realisatie 2011
Gecombineerde heffingen van rijksbelastingen en sociale premies	**125.329**	**121.369**	**121.936**	**118.682**
Loonheffing	92.766	90.968	90.623	89.549
Inkomensheffing	-5.480	-7.026	-6.700	-6.468
Premies Werknemersverzekeringen	17.573	17.422	17.511	16.397
Inkomensafhankelijke Bijdragen ZVW	20.469	20.005	20.502	19.204
Indirecte belastingen	**70.901**	**68.163**	**67.953**	**68.458**
Invoerrechten	2.427	2.294	2.262	2.317
Omzetbelasting	42.301	41.309	42.071	41.175
Belasting op personenauto's en motorrijwielen	2.068	1.831	1.495	1.999
Accijnzen	11.517	11.279	11.176	11.235
Belastingen van rechtsverkeer	3.693	2.413	2.243	3.098
Motorrijtuigenbelasting	3.599	3.586	3.592	3.586
Belastingen op een milieugrondslag	4.696	4.560	4.290	4.756
Verbruiksbelasting van alcoholvrije dranken en andere producten	155	157	157	159
Belasting op zware motorrijtuigen	144	134	131	133
Bankenbelasting	300	600	536	0
Overige directe belastingen	**20.544**	**17.341**	**16.193**	**17.007**
Dividendbelasting	2.536	2.562	2.481	2.590
Kansspelbelasting	474	467	474	461
Vennootschapsbelasting	15.868	12.944	11.854	12.409
Vermogensbelasting	23	11	2	11
Erf- en Schenkbelasting	1.643	1.357	1.382	1.536
Belastingen en premies Caribisch Nederland	**74**	**88**	**90**	**85**
Overige belastingontvangsten	**26**	**22**	**36**	**15**
Totale belasting- en premieontvangsten	**216.874**	**206.983**	**206.208**	**204.247**
Provinciale opcenten			1.438	1.439
Werkgeversbijdrage Kinderopvang			1.018	709
Overige heffingen voor derden			1.267	1.129
Programma-ontvangsten en –uitgaven			355	313
Totale ontvangsten Belastingdienst			**210.286**	**207.837**

1871040 00757

5.1.1 Gecombineerde heffingen van rijksbelastingen en sociale premies

a. Systematiek gecombineerde heffingen

Loonaangifte

In de loonaangifte vindt een gecombineerde heffing plaats van loonbelasting en premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet en werkgeversbijdrage kinderopvang.

De totale ontvangsten uit de loonaangifte zijn verdeeld in:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Loonbelasting/Premies volksverzekeringen	90.622,8	89.549,4
Premies werknemersverzekeringen	17.511,1	16.397,2
Inkomensafhankelijke bijdrage ZVW	19.716,3	18.471,8
Werkgeversbijdrage kinderopvang	1.018,5	708,7
Totaal	128.868,7	125.127,1

Loonbelasting en Premies volksverzekeringen (Loonheffing)

De heffing en inning van de loonbelasting vindt gecombineerd plaats met de premies volksverzekeringen (als onderdeel van de loonaangifte). Per belastingjaar wordt de loonheffing gesplitst in een belasting- en een premiedeel. Op grond van de regeling Wfsv (Wet financiering sociale verzekeringen) worden voorlopige toedelingspercentages vastgesteld op basis van ramingen van het Centraal Planbureau. Op grond van de gegevensregistratie van de Belastingdienst worden in principe na twee jaar de definitieve toedelingspercentages voor de loonheffing (LB/PVV) vastgesteld en vindt verrekening plaats tussen het Rijk en de sociale fondsen.

De totale ontvangsten uit de loonheffing worden verdeeld in:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Loonbelasting	44.491,3	46.508,3
Premies volksverzekeringen	46.131,5	43.041,1
Totaal	90.622,8	89.549,4

Inkomstenbelasting en Premies volksverzekeringen (Inkomensheffing)

De heffing en inning van de inkomstenbelasting vindt gecombineerd plaats met de premies volksverzekeringen. Per belastingjaar wordt de inkomensheffing gesplitst in een belasting- en een premiedeel. Op grond van de regeling Wfsv (Wet financiering sociale verzekeringen) worden voorlopige toedelingspercentages vastgesteld op basis van ramingen van het Centraal Planbureau. Op grond van de gegevensregistratie van de Belastingdienst worden in principe na vier jaar de definitieve toedelingspercentages voor de inkomensheffing (IB/PVV) vastgesteld en vindt verrekening plaats tussen het Rijk en de sociale fondsen.

1871040 00757

De totale ontvangsten uit de inkomensheffing worden verdeeld in:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Inkomstenbelasting	-902,0	-533,1
Premies volksverzekeringen	-5.797,6	-5.935,5
Totaal	-6.699,6	-6.468,6

De verschuldigde inkomensheffing wordt verrekend met voorheffingen (de loonheffing en de dividendbelasting). Dit leidt bij de meeste belastingplichtigen tot een teruggaaf van belasting en premies. Per saldo resulteert een negatief ontvangstenbedrag.

Aanslagen zorgverzekeringswet (ZVW)

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

De totale ontvangsten uit de aanslagen ZVW zijn:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Aanslagen Zorgverzekeringswet	785,4	731,8

b. Ontvangsten per onderdeel van de gecombineerde heffing

Loonbelasting (LB)

De ontvangsten van de loonbelasting zijn opgebouwd uit:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Bruto-ontvangst loonbelasting	46.286,6	45.376,7
Saldo verrekeningen (als gevolg van het vaststellen van de definitieve verdeel- en toedelingspercentages)	-1.795,3	1.131,6
Netto-ontvangst loonbelasting	44.491,3	46.508,3

Inkomstenbelasting (IB)

De ontvangsten van de inkomstenbelasting zijn opgebouwd uit:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Bruto-ontvangst inkomstenbelasting	1.701,6	1.916,6
Saldo verrekeningen (als gevolg van het vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	-2.603,6	-2.449,7
Netto-ontvangst inkomstenbelasting	-902,0	-533,1

In de ontvangsten 2012 is een bedrag van € 14,7 mln. met betrekking tot de Spaarrenterichtlijn begrepen. Dit bedrag is het resultaat van een door enkele landen ingehouden bronheffing over de aan Nederlandse rekeninghouders uitbetaalde spaarrente. Deze bronheffing wordt voor 75% uitbetaald aan Nederland.

1871040 00757

Premies Volksverzekeringen (PVV)

De ontvangsten van de premies volksverzekeringen zijn opgebouwd uit:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Bruto-afdracht sociale fondsen	35.656,9	35.455,7
Saldo verrekeningen (als gevolg van het vaststellen van de definitieve verdeel- en toedelingspercentages)	4.682,7	1.653,3
Invorderingsrente	-5,6	-3,5
Netto-afdracht sociale fondsen	40.334,0	37.105,5

De verdeling van de netto-afdracht over de fondsbeheerders luidt als volgt:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Sociale Verzekeringsbank (AOW, ANW)	23.918,0	21.995,0
College voor Zorgverzekeringen (AWBZ)	16.416,0	15.110,5
	40.334,0	37.105,5

Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW)

De ontvangsten van de Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet zijn opgebouwd uit:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Reguliere ontvangsten uit loonaangifte	19.973,4	18.750,1
Verrekening (als gevolg van het vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	-257,1	-278,3
Reguliere ontvangsten uit aanslagen	785,4	731,8
	20.501,7	19.203,6

Voor de evenredige bijdrage verdeling zijn voor het belastingjaar 2012 voorschotten uitbetaald met een financieel belang van € 48,8 mln. Daarnaast zijn de definitieve bedragen van belastingjaar 2011 vastgesteld en, zo nodig, verrekend met de eerder verleende voorschotten.

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

1871040 00757

Premies werknemersverzekeringen (PWV)

De ontvangsten van de Premies werknemersverzekeringen zijn als volgt verdeeld over de diverse werknemersfondsen:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)	9.856,7	9.698,3
Sectorfondsen (Sfn)	3.676,2	2.952,5
Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)	3.180,4	2.875,0
Werkhervattingskas (Whk)	516,3	558,4
Uitvoeringsfonds voor de Overheid (UfO)	282,4	297,2
Arbeidsongeschiktheidskas (Aok)	-0,9	15,8
	17.511,1	16.397,2

De in 2012 afgedragen bedragen bestaan, naast reguliere ontvangsten, uit een verrekening naar aanleiding van het vaststellen van de definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2010.

(x € 1 mln.)	Reguliere ontvangsten	Verrekening 2010	Totaal 2012
Aof	9.891,3	-34,7	9.856,7
Sfn	3.665,3	10,9	3.676,2
AWf	3.173,3	7,1	3.180,4
Whk	522,5	-6,2	516,3
UfO	284,8	-2,4	282,4
Aok	0,2	-1,0	-0,9
	17.537,4	-26,3	17.511,1

In de reguliere ontvangsten 2012 is een bedrag van € 1,1 mln. aan ontvangen invorderingsrente opgenomen.

De geïnde premies worden door de Belastingdienst afgedragen aan de fondsenbeheerder, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).

Werkgeversbijdrage kinderopvang (WKO)

De ontvangsten van de Werkgeversbijdrage kinderopvang zijn opgebouwd uit:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Reguliere ontvangsten uit loonaangifte	1.019,0	705,1
Verrekening (als gevolg van het vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	-0,5	3,6
	1.018,5	708,7

De door de Belastingdienst ontvangen werkgeversbijdragen worden afgedragen aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

1871040 00757

c. Verrekeningen als gevolg van het vaststellen van definitieve verdeel- en toedelingspercentages

Op grond van de regeling Wfsv (Wet financiering sociale verzekeringen) en de regeling Zorgverzekering worden maandelijks per belastingjaar voorlopige verdeelpercentages voor de in de loonaangifte opgenomen componenten vastgesteld. In principe in het jaar na afloop van het belastingjaar worden de definitieve verdeelpercentages vastgesteld.

In 2012 zijn de definitieve verdeelpercentages vastgesteld van de loonaangifte van het belastingjaar 2010. Dit heeft geleid tot een verrekening tussen de diverse componenten van de loonaangifte:

(x € 1 mln.)	Loonaangifte 2010
Loonbelasting	140,6
Premies volksverzekeringen	143,3
Premies werknemersverzekeringen	-26,3
Inkomensafhankelijke bijdrage ZVW	-257,1
Werkgeversbijdrage kinderopvang	-0,5
Totaal	0,0

De heffing en inning van de premies volksverzekeringen vindt gecombineerd plaats met de loon- en inkomstenbelasting. Per belastingjaar worden voorlopige toedelingspercentages vastgesteld op basis van ramingen van het Centraal Planbureau. In principe na twee jaar voor de loonbelasting en vier jaar voor de inkomstenbelasting worden op basis van de geregistreerde posten definitieve toedelingspercentages vastgesteld en vindt een afrekening plaats tussen het Rijk en de sociale fondsen.

In 2012 zijn de definitieve toedelingspercentages vastgesteld van de inkomensheffing van het belastingjaar 2008 en van de loonheffing van de belastingjaren 2009 en 2010. Dit heeft geleid tot de volgende verrekeningen tussen de diverse componenten van de loonheffing (belastingen en premies volksverzekeringen):

(x € 1 mln.)	IH 2008	LH 2009	LH 2010
Inkomstenbelasting	-2.603,6		
Loonbelasting		-1.245,2	-690,5
Premie AOW	1.582,9	562,5	572,8
Premie ANW	84,8	55,6	8,6
Premie AWBZ	935,9	627,1	109,1
Totaal	0,0	0,0	0,0

Alle hierboven vermelde verrekeningen zijn in 2012 opgenomen in de afdrachten aan de sociale fondsen.

1871040 00757

5.1.2 Overige belastingen

Invoerrechten
De door de Belastingdienst ontvangen invoerrechten (€ 2.262,3 mln.) worden ten gunste van het ministerie van Financiën geboekt. Na aftrek van een perceptiekostenvergoeding worden deze gelden via de begroting van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

Omzetbelasting
In 2012 bedroeg de ontvangen omzetbelasting € 42.070,9 mln. Een gedeelte van deze ontvangsten wordt via de begroting van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

Accijnzen

(x € 1 mln.)	2012	2011
Accijns van lichte olie	3.983,4	4.042,8
Accijns van andere minerale oliën	3.687,4	3.665,2
Tabaksaccijns	2.502,4	2.525,3
Alcoholaccijns	318,8	317,3
Bieraccijns	382,1	382,0
Wijnaccijns	302,2	303,2
Totaal	11.176,3	11.235,8

Belastingen van rechtsverkeer

(x € 1 mln.)	2012	2011
Overdrachtsbelasting	1.124,2	2.065,6
Assurantiebelasting	1.118,6	1.037,5
Kapitaalsbelasting	0,2	-5,0
Totaal	2.243,0	3.098,1

Belastingen op een milieugrondslag

(x € 1 mln.)	2012	2011
Energiebelasting	3.879,8	4.145,8
Verpakkingenbelasting	277,6	287,8
Belasting op leidingwater	128,6	125,6
Grondwaterbelasting	20,5	174,7
Kolenbelasting	1,2	1,2
Afvalstoffenbelasting	-17,4	20,4
Totaal	4.290,3	4.755,5

Motorrijtuigenbelasting
Gecombineerd met de motorrijtuigenbelasting worden provinciale opcenten geheven. De provinciale opcenten worden geïnd aan de hand van een per provincie vastgesteld opslagpercentage op de motorrijtuigenbelasting.

(x € 1 mln.)	2012	2011
Belastingontvangsten IXB	3.591,8	3.586,4
Provinciale opcenten	1.437,5	1.438,5
Totale ontvangsten MRB-heffing	5.029,3	5.024,9

1871040 00757

De provinciale opcenten vormen belastingontvangsten voor de provincies. De afdrachten aan de provincies worden berekend op basis van de geregistreerde aangiften en de opgelegde aanslagen. Deze berekeningsmethodiek is afgestemd met de provincies.
De specificatie van de afdrachten per provincie is:

(x € 1 mln.)	2012	2011
Provincie Groningen	48,0	47,2
Provincie Friesland	58,7	57,6
Provincie Drenthe	48,0	47,3
Provincie Overijssel	97,3	96,3
Provincie Gelderland	179,8	178,0
Provincie Flevoland	46,5	47,5
Provincie Utrecht	107,6	107,2
Provincie Noord-Holland	177,7	187,3
Provincie Zuid-Holland	313,6	317,1
Provincie Zeeland	34,6	30,7
Provincie Noord-Brabant	230,3	219,7
Provincie Limburg	95,4	102,6
Totaal	1.437,5	1.438,5

Belasting op zware motorrijtuigen
In 2012 bedroegen de ontvangsten van de BZM € 130,7 mln. In dit bedrag is het Nederlandse aandeel begrepen in de verkoop van eurovignetten uit de gordelterminals (€ 14,1 mln.).

Vennootschapsbelasting
In 2012 bedroegen de ontvangsten uit de Vennootschapsbelasting € 11.853,9 mln.

Belastingen en premies Caribisch Nederland
De eilandgebieden Bonaire, Sint Eustatius en Saba zijn vanaf 10 oktober 2010 onderdeel van het land Nederland en hebben elk de status van openbaar lichaam gekregen.
In 2012 bedroegen de belasting- en premieontvangsten in Caribisch Nederland € 90,4 mln.
Per 1 januari 2011 is voor Caribisch Nederland een nieuw fiscaal stelsel ingevoerd.
Vóór 1 januari 2011 was nog het Nederlands-Antilliaanse fiscale stelsel van toepassing.

(x € 1 mln.)	2012	2011
Nederlands-Antilliaans fiscaal stelsel	3,6	10,9
Nieuw Fiscaal Stelsel	86,8	73,7
	90,4	84,6

1871040 00757

5.1.3 Overige heffingen voor derden

(x € 1000)	2012	2011
Heffing Mijnbouwwet	775.820	628.599
Landbouwheffingen	238.975	247.524
Voorraadheffing aardolieproducten	87.251	88.585
Eurovignet	57.211	52.932
Landinrichtingsrente	40.404	40.246
Heffing Ondernemingsraden	20.934	15.995
Verkeersbegeleidingstarief	19.150	18.974
Verontreinigingsheffing rijkswateren	18.146	19.751
Verrekening perceptiekosten douanerechten	6.954	11.397
Dwanginvordering voor derden	2.751	4.187
Premies schuldig nalatig	122	262
Premies Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen	31	418
Lokale middelen Caribisch Nederland	-291	23
	1.267.458	1.128.893

Heffing Mijnbouwwet
De Belastingdienst verzorgt op grond van de Mijnbouwwet de heffing en inning bij mijnbouwmaatschappijen van de afdracht van winstaandeel, cijns en oppervlakterecht.
In 2012 bedroegen de ontvangsten € 775,8 mln. Deze werden afgedragen aan het ministerie van Economische Zaken.

Landbouwheffingen
De in 2012 door de Belastingdienst ontvangen douanerechten op landbouwproducten en productieheffingen bedroegen € 239,0 mln. Deze ontvangsten worden afgedragen aan het ministerie van Economische Zaken. Na aftrek van een perceptiekostenvergoeding worden deze gelden via de begroting van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

Voorraadheffing aardolieproducten
Als onderdeel van de Wet voorraadvorming aardolieproducten is een heffing ingesteld op aan accijns van minerale oliën onderworpen aardolieproducten.
In 2012 bedroegen de ontvangsten € 87,3 mln. De door de Belastingdienst geïnde bedragen worden aan de stichting Centraal Orgaan Voorraadvorming Aardolieproducten (COVA) afgedragen in de maand volgend op de maand van inning.
Ten behoeve van de financiële verantwoording van de stichting COVA wordt hieronder de afstemming tussen de door de Belastingdienst ontvangen voorraadheffing en de afdrachten aan COVA door de RHB weergegeven.

(x € 1.000)	
Geïnde bedragen in 2012	87.251
Bij: overloop december 2011	386
Af: overloop december 2012	480
Opgave Belastingdienst aan COVA	87.157
Bij: verantwoord in december 2011 en afgedragen in 2012	7.965
Af: verantwoord in december 2012 en afgedragen in 2013	8.704
In 2012 door de RHB afgedragen aan de stichting COVA	86.418

1871040 00757

Eurovignet
De Belastingdienst verzorgt het beheer en de uitbetaling van gelden in verband met de verkoop van Eurovignetten uit de zogenaamde gordelterminals. De opbrengst wordt volgens een afgesproken sleutel verdeeld over de verdragslanden Zweden, Denemarken, België, Luxemburg en Nederland.
De ontvangsten aan verkoop voor de overige verdragslanden in 2012 bedroegen € 57,2 mln. Deze ontvangsten hadden betrekking op de verkopen in de maanden december 2011 tot en met november 2012. In 2012 is een totaalbedrag van € 57,5 mln. verdeeld en afgedragen aan de overige verdragslanden. Hiervan had € 18,0 mln. betrekking op de ontvangsten over 2011 en € 39,5 mln. op de ontvangsten over 2012.

Landinrichtingsrente
Voor het ministerie van Economische Zaken verricht de Belastingdienst conform artikel 229 van de Landinrichtingswet de inning van de Landinrichtingsrente. De ontvangsten in 2012 bedroegen € 40,4 mln.

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

Van het totale in 2012 geïnde bedrag van € 20,9 mln. heeft € 0,1 mln. betrekking op de heffingsjaren 2008 t/m 2010, € 0,8 mln. op heffingsjaar 2011 en € 20,0 mln. op heffingsjaar 2012.

In 2012 heeft de Belastingdienst in totaal 24.760 aanslagen en verminderingen opgelegd (waarvan 2.777 nihil).
Per heffingsjaar zijn opgelegd: Voor de heffingsjaren 2007 t/m 2010 26 aanslagen en verminderingen (waarvan 4 nihil), voor heffingsjaar 2011 1.004 aanslagen en verminderingen (waarvan 324 nihil) en voor heffingsjaar 2012 23.730 aanslagen en verminderingen (waarvan 2.449 nihil).

Verkeersbegeleidingstarief
De Belastingdienst verzorgt de heffing, facturering en inning van het verkeersbegeleidingstarief in het kader van de Scheepvaartverkeerswet ten behoeve van het ministerie van Infrastructuur en Milieu. Het betreft een heffing op de vaart van zeeschepen met een lengte vanaf 41 meter in een verkeersbegeleidingsgebied. Dit zijn de zeegebieden rond Den Helder, het Noordzeekanaal, het Eemsgebied, de Westerschelde en de Nieuwe Waterweg. In 2012 bedroegen de totale ontvangsten € 19,1 mln.
De ontvangsten voor de Nieuwe Waterweg worden afgedragen aan het Havenbedrijf Rotterdam. In 2012 bedroeg deze afdracht € 14,0 mln.

Verontreinigingsheffing rijkswateren
Op grond van het Uitvoeringsbesluit verontreiniging rijkswateren (Stb. 1970,536; laatstelijk gewijzigd bij Stb.1996,74) voert de Belastingdienst ten behoeve van het ministerie van Verkeer en Waterstaat de inning en invordering van de Verontreinigingsheffing rijkswateren (VHR) uit. In 2012 bedroegen de ontvangsten € 18,1 mln.

Verrekening perceptiekosten douanerechten
Het is mogelijk om aangifte voor douanerechten te doen in een andere lidstaat dan de lidstaat van vestiging. In dat geval worden de inningskosten verrekend tussen

douaneadministraties van de betrokken EU-lidstaten (België, Denemarken, Duitsland, Frankrijk, Ierland, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk).
Het hier vermelde bedrag van € 7,0 mln. is het saldo van deze verrekeningen. Over 2012 heeft Nederland derhalve meer ontvangen dan betaald.

Dwanginvordering voor derden
Een aantal instanties heeft de dwanginvordering uitbesteed aan de Belastingdienst. De belangrijkste zijn de invordering van overschotheffingen op grond van de Meststoffenwet, van individuele huursubsidies op grond van de Huursubsidiewet, en van belasting, premies en EG-heffingen voor buitenlandse belastinginstanties in Nederland op grond van verdragen en overeenkomsten met buitenlandse overheden. In 2012 bedroegen de totale ontvangsten vanuit de dwanginvordering € 2,8 mln.

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

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

Lokale heffingen Caribisch Nederland
De Belastingdienst Caribisch Nederland (B/CN) voert de inning van de oude invorderingsopdrachten voor heffingen van de lokale overheid uit.

5.1.4 Programmaontvangsten en -uitgaven

(x € 1.000)	2012	2011
Programmaontvangsten en –uitgaven (saldo)	**355.101**	**313.407**
Programmaontvangsten:		
Heffings- en invorderingsrente	432.004	511.029
Overige programmaontvangsten	368.112	394.396
	800.116	905.425
Programma-uitgaven:		
Heffings- en invorderingsrente	440.182	587.867
Overige programma-uitgaven	4.833	4.151
	445.015	592.018

Heffings- en invorderingsrente
Heffings- en invorderingsrente beogen compensatie te bieden voor het renteverlies dat ontstaat door een tijdsverschil tussen het ontstaan van de belastingschuld en het daadwerkelijk heffen en innen van de belastingschuld.

1871040 00757

Overige programmaontvangsten

(x € 1000)	2012	2011
Doorberekende vervolgingskosten	199.363	191.188
Bestuurlijke boeten	164.776	193.878
Fiscale strafbeschikkingen	3.973	9.330
	368.112	394.396

Aan belastingschuldigen worden de kosten doorberekend van invorderingsmaatregelen (aanmaning, dwangbevel, beslaglegging, etc.). Dit gebeurt op grond van de Kostenwet invordering rijksbelastingen. Andere programmaontvangsten betreffen de opbrengsten van bestuurlijke boetes en van fiscale strafbeschikkingen.

Overige programma-uitgaven

(x € 1000)	2012	2011
Vergoeding proceskosten	3.872	3.365
Wet Waardering Onroerende Zaken	555	558
Garanties procesrisico's	157	180
Contributies en overige uitgaven	249	48
	4.833	4.151

Belastingplichtigen komen in aanmerking voor een proceskostenvergoeding, indien zij in het gelijk worden gesteld bij een bezwaar- of beroepsprocedure. De overige programma-uitgaven bestaan onder andere uit een bijdrage aan de Waarderingskamer en de Douaneraad.

5.1.5 Voeding begrotingsfondsen en BTW-compensatiefonds uit de belastingontvangsten

Van het totaal van de door de Belastingdienst geïnde belastingontvangsten worden de ontvangsten afgetrokken, die ten behoeve van het Gemeentefonds, het Provinciefonds en het BES-Fonds worden afgezonderd, op basis van de Financiële-verhoudingswet en de Wet financiën openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Tevens wordt het BTW-compensatiefonds gevoed vanuit de belastingontvangsten.
Het resterende bedrag wordt als belastingontvangsten verantwoord op begroting IXB (Financiën).

(x € 1 mln.)	2012	2011
Totaal belasting- en premieontvangsten	206.208	204.247
Minus: Premieontvangsten	-78.347	-72.706
Totaal belastingontvangsten	127.861	131.541
Ontvangsten die worden afgezonderd ten behoeve van:		
het Gemeentefonds	-18.500	-18.576
het Provinciefonds	-1.619	-1.268
het BES-Fonds	-39	-25
het BTW-compensatiefonds	-2.665	-2.789
Totaal belastingontvangsten IXB (Financiën)	105.038	108.883

1871040 00757

5.2 Uitgavenregelingen

KERNSTAAT 2 Uitgavenregelingen

Omschrijving (x € 1.000)	Realisatie 2012	Realisatie 2011
Uitgaven	**14.598.699**	**15.350.696**
Toeslagregelingen	**11.861.653**	**12.450.252**
Zorgtoeslag	5.262.742	5.333.213
Huurtoeslag	2.766.867	2.744.862
Kinderopvangtoeslag	2.706.733	3.178.835
Kindgebonden Budget	1.125.311	1.193.342
Overige uitgavenregelingen	**2.737.046**	**2.900.444**
BTW-compensatiefonds	2.664.771	2.788.317
Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven	18.916	62.882
Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten	52.108	45.840
Afwikkeling oude premiejaren UWV	1.251	3.383
Rente Borgtocht Belastingschuldigen	0	22
Ontvangsten		
Toeslagregelingen	**1.778.625**	**1.762.997**
Zorgtoeslag	669.003	656.782
Huurtoeslag	468.473	479.268
Kinderopvangtoeslag	399.385	406.272
Kindgebonden Budget	241.764	220.675

5.2.1 Toeslagregelingen

De Belastingdienst verzorgt de uitbetaling van de huurtoeslag, de kinderopvangtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget volgens de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (AWIR).

De ontvangsten op de toeslagen hebben betrekking op een te hoog bedrag aan uitgekeerde voorschotten of ten onrechte uitgekeerde voorschotten die zijn terugontvangen van de begunstigden.
Conform artikel 30 van de AWIR kan de Belastingdienst een terug te vorderen bedrag verrekenen met een andere aan een toeslaggerechtigde uit te betalen tegemoetkoming of voorschot daarop. Tevens is verrekening mogelijk van een door de belanghebbende verschuldigd bedrag aan terugvordering met aan hem uit te betalen bedragen inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen.

5.2.2 Overige uitgavenregelingen

BTW-Compensatiefonds
Het BTW-Compensatiefonds is vanaf 2012 niet meer een begrotingsfonds, maar onderdeel van de begroting IXB (Financiën).
Gemeenten, provincies en Wgr-plusregio's krijgen de betaalde BTW voor hun niet-ondernemersactiviteiten gecompenseerd uit het BTW-compensatiefonds.
Van het in 2012 uitbetaalde bedrag heeft € 2,4 mld. betrekking op gemeenten en Wgr-plusregio's en € 0,3 mld. op provincies.

1871040 00757

Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven en Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten

De Belastingdienst voert voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport de regelingen Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven (TBU) en Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten (TSZ) uit.
De TBU ziet op belastingjaren 2008 en ouder, de TSZ is met ingang van belastingjaar 2009 van toepassing.

Afwikkeling oude premiejaren UWV

De Belastingdienst voert de financiële afwikkeling van de oude premiejaren van vóór 2006 uit ten behoeve van UWV. Per saldo is in 2012 € 1,3 mln. uitbetaald ten laste van het UWV.

1871040 00757

5.3 Uitvoeringskosten Belastingdienst

KERNSTAAT 3 Apparaatsuitgaven -en ontvangsten

(x € 1.000)	2012	2011
Apparaatsuitgaven en -ontvangsten (saldo)	**2.797.853**	**2.761.813**
Apparaatsuitgaven:		
Personele uitgaven Belastingdienst	2.063.064	1.953.891
Materiële uitgaven Belastingdienst	760.734	834.277
	2.823.798	2.788.168
Apparaatsontvangsten:		
Aan apparaatsuitgaven gerelateerde ontvangsten	25.324	25.694
Ontvangsten voor verrichte werkzaamheden	621	661
	25.945	26.355

5.3.1 Apparaatsuitgaven

De apparaatsuitgaven betreffen de uitvoeringskosten voor het primaire proces en de ondersteuning daarvan.
Het primaire proces omvat de dienstonderdelen: Belastingen, Douane, Toeslagen, FIOD, BelastingTelefoon, Centrale Administratie en het Directoraat-generaal Belastingdienst.
De ondersteuning betreft: huisvesting en facilitaire dienstverlening, ICT, kennis en communicatie.

Personele uitgaven Belastingdienst

(x € 1000)	2012	2011[1]
Uitgaven eigen personeel	1.877.434	
Inhuur externen	185.630	
	2.063.064	1.953.891

Materiële uitgaven Belastingdienst

(x € 1000)	2012	2011[1]
Uitgaven ICT	232.263	
Bijdragen aan Shared service organisaties (SSO)	222.993	
Overige materiële uitgaven	305.478	
	760.734	834.277

5.3.2 Apparaatsontvangsten

De apparaatsontvangsten van de Belastingdienst hebben grotendeels een directe samenhang met de apparaatsuitgaven. Het betreft met name doorbelaste kosten aan andere overheidsorganisaties en ontvangen subsidies en uitkeringen.

[1] Geen vergelijkende cijfers opgenomen i.v.m. gewijzigde begrotingsopzet.

1871040 00757

Daarnaast berekent de Belastingdienst op basis van tariefregelingen de kosten voor bepaalde werkzaamheden door aan andere instanties. Dat gebeurt in de volgende gevallen:
- uitvoeringskosten voor de uitvoeringskosten voor de Heffing Ondernemingsraden,
- administratiekosten bij de teruggave van belasting op Euro-jaarvignetten,
- legestarieven voor de ambtelijke werkzaamheden van de Douane,
- uitvoeringskosten voor de inning en invordering van de verontreinigingsheffing rijkswateren.

(x € 1000)	2012	2011
Perceptiekosten Heffing Ondernemingsraden	344	366
Administratiekosten Eurovignet	206	181
Legesgelden	50	93
Perceptiekosten Verontreinigingsheffing	21	21
	621	661

1871040 00757

5.4 Saldibalans

KERNSTAAT 4 Saldibalans

Omschrijving (x € 1.000)	Stand per 31-12-2012	Stand per 31-12-2011
Intracomptabele balansposten	**0**	**0**
Rekening-courant kerndepartement	119.830	121.560
Liquide middelen	1.404	4.812
Ontvangsten buiten begrotingsverband	-134.039	-129.885
Uitgaven buiten begrotingsverband	12.805	3.513
Openstaande vorderingen en voorschotten	**37.888.736**	**39.972.071**
Belasting- en premievorderingen	19.142.596	21.143.104
Terugvorderingen van toeslagen	1.301.101	1.167.912
Overige vorderingen en leningen	7.676	8.249
Voorschotten van toeslagen	17.368.522	17.490.257
Overige voorschotten	68.841	162.549
Openstaande verplichtingen	**504.820**	**416.582**
Betalingsverplichtingen	504.302	416.040
Garantieverplichtingen	518	542

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

Belasting- en premievorderingen

(x € 1.000)	31-12-2012	31-12-2011
Reguliere belasting- en premievorderingen	15.555.029	17.914.262
Conserverende aanslagen IB/PVV	3.402.462	3.114.465
Conserverende aanslagen Erf- en schenkbelasting	185.105	114.377
	19.142.596	21.143.104

De openstaande belasting- en premievorderingen zijn gewaardeerd tegen het nominale bedrag van de geregistreerde invorderingsopdrachten. Dit bedrag is gecorrigeerd voor de betalingen die ultimo het jaar zijn ontvangen, maar nog niet verwerkt waren in de debiteurenadministraties.

De belangrijkste posten van de ultimo 2012 openstaande vorderingen zijn de vorderingen inzake de vennootschapsbelasting (€ 4,8 mld.), de inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen (€ 4,8 mld.), de omzetbelasting (€ 1,7 mld.), de loonbelasting/premies volksverzekeringen/premies werknemersverzekeringen (€ 1,9 mld.), de erf- en schenkbelasting (€ 1,3 mld.) en de tabaksaccijns (€ 0,1 mld.).
Voor de LB/PVV/PWV/ZVW van de belastingjaren 2006 tot en met 2012 bedraagt het openstaande vorderingenbedrag (exclusief overloop) € 1,7 mld.
Voor de aanslagen ZVW is het openstaande bedrag ultimo 2012 € 154 mln.
Voor de heffing ondernemingsraden stond ultimo 2012 nog € 1,3 mln. aan openstaande

1871040 00757

vorderingen geregistreerd, waarvan € 0,2 mln. voor heffingsjaar 2009 en € 1,1 mln. voor heffingsjaar 2012.

De belastingvorderingen zijn voor 55% ontstaan in 2012, voor 19% in 2011, voor 9% in 2010, voor 4% in 2009 en dateren voor 13% van vóór 2009. Van het totale te vorderen bedrag zal uiteindelijk een aanzienlijk gedeelte niet inbaar zijn. Bij 43% van de openstaande vorderingen is de betalingstermijn verstreken. Van deze achterstandsposten is 39% aan te merken als betwist, bijvoorbeeld omdat een bezwaarschrift is ingediend. Ook van de niet-betwiste rechten met een betalingsachterstand zal een gedeelte niet of moeilijk inbaar zijn, bijvoorbeeld als gevolg van faillissementen.

In 2012 is in totaal € 1,8 mld. (2011: € 1,8 mld.) aan belastingvorderingen afgeboekt als oninbaar. Voor deze vorderingen worden verder geen invorderingsmaatregelen meer genomen. Een als oninbaar afgeboekte vordering blijft nog wel invorderbaar (tot het moment van verjaring). Als alsnog betaald wordt of verrekend kan worden, wordt dit bedrag afgeboekt op de vordering. In 2012 gebeurde dit voor een totaalbedrag van € 116 mln.

Op basis van de Wet IB 2001 en de Successiewet 2010 legt de Belastingdienst conserverende aanslagen op voor de IB/PVV resp. de erf- en schenkbelasting. Deze conserverende aanslagen zijn bedoeld ter behoud van heffingsrechten. Daarom worden deze aanslagen opgenomen als een afzonderlijke categorie onder de rechten.
Bij de conserverende aanslagen erf- en schenkbelasting krijgt de belastingplichtige uitstel van betaling over een periode van (maximaal) tien jaar. De conserverende aanslagen IB/PVV worden, als aan alle vereisten wordt voldaan, na verloop van 10 jaar kwijtgescholden.

In de stand van de rechten per 31 december 2012 is een bedrag van € 54,1 mln. aan openstaande vorderingen van de Belastingdienst Caribisch Nederland opgenomen. Hiervan heeft € 30,4 mln. betrekking op het oude Nederlands-Antilliaanse fiscale stelsel. Bij het beheer van de vorderingen is nog sprake van administratieve achterstanden. Daardoor bestaat een onzekerheid over de betrouwbaarheid van het opgenomen bedrag.

Terugvorderingen van toeslagen

(x € 1.000)	31-12-2012	31-12-2011
Vorderingen kinderopvangtoeslag	502.147	427.209
Vorderingen huurtoeslag	384.695	387.882
Vorderingen zorgtoeslag	287.776	252.110
Vorderingen kindgebonden budget	126.483	100.711
	1.301.101	1.167.912

De openstaande vorderingen van de toeslagregelingen hebben betrekking op voor een te hoog bedrag of ten onrechte uitgekeerde toeslagen. In de meeste gevallen worden op deze vorderingen in eerste instantie geen invorderingsmaatregelen toegepast, maar worden betalingsregelingen getroffen. Daarnaast kan de Belastingdienst teveel uitbetaalde bedragen verrekenen met nieuw toegekende toeslagen en voorlopige teruggaven IB/PVV. Van het totale vorderingenbedrag heeft 15% betrekking op toeslagjaar 2012, 26% op 2011, 26% op 2010, 20% op 2009 en 13% op oudere toeslagjaren.
Bij 29% van de openstaande vorderingen is de betalingstermijn nog niet verstreken, bij 53% loopt er een betalingsregeling, bij 11% is er uitstel van betaling omdat een bezwaarschrift is ingediend en bij 7% zijn invorderingsmaatregelen gestart.

1871040 00757

Een gedeelte van de toeslagvorderingen zal uiteindelijk niet of moeilijk inbaar zijn. In 2012 is in totaal voor € 82,2 mln. aan toeslagvorderingen afgeboekt als oninbaar. Dit bedrag is onderverdeeld in € 33,0 mln. huurtoeslag, € 25,2 mln. zorgtoeslag, € 20,8 mln. kinderopvangtoeslag en € 3,2 mln. kindgebonden budget.

Overige vorderingen en leningen

(x € 1.000)	31-12-2012	31-12-2011
Vorderingen Eurovignet	7.383	7.754
Overige vorderingen	292	489
Leningen aan personeel	1	6
	7.676	8.249

Door uitbesteding van een deel van de werkzaamheden voor het Eurovignet aan een extern bedrijf komen de ontvangsten 1 maand later ter beschikking van de Belastingdienst.
Als gevolg hiervan bestaat ultimo 2012 een vordering van € 7,4 mln.

Voorschotten van toeslagen

(x € 1.000)	31-12-2012	31-12-2011
Zorgtoeslag	6.206.254	6.396.260
Kinderopvangtoeslag	6.057.105	5.796.650
Huurtoeslag	3.718.024	3.782.160
Kindgebonden budget	1.387.139	1.515.187
	17.368.522	17.490.257

De voorschotten van de toeslagen hebben betrekking op de verstrekte betalingen op voorlopige toeslagbeschikkingen, waarvoor nog geen definitieve beschikking is vastgesteld.

Overige voorschotten

(x € 1.000)	31-12-2012	31-12-2011
Ambtshalve voorschotten evenredige bijdrageverdeling	48.850	145.615
Voorschotten aan leveranciers	1.935	2.856
Voorschotten aan personeel	1.845	1.168
Overige voorschotten	16.211	12.910
	68.841	162.549

Onder deze post zijn betalingen aan derden opgenomen, die nog niet definitief zijn afgerekend.
De ambtshalve voorschotten evenredige bijdrageverdeling zijn bestemd voor burgers bij wie naar verwachting meer dan het maximum aan inkomensafhankelijke bijdrage in het kader van de zorgverzekeringswet is ingehouden. De openstaande voorschotten bedragen € 48,9 mln. over heffingsjaar 2012.

Verplichtingen

(x € 1.000)	31-12-2012	31-12-2011
Betalingsverplichtingen	504.302	416.040

De post betalingsverplichtingen bestaat voornamelijk uit bestellingen van goederen en diensten waarvoor nog geen factuur is ontvangen. De betalingen zullen voor het merendeel plaatsvinden in 2013. De openstaande verplichtingen voor ontwikkeling en onderhoud van geautomatiseerde systemen zijn toegenomen. Ook bij de niet facilitaire bedrijven is het aantal openstaande verplichtingen toegenomen.

1871040 00757

Garantieverplichtingen

(x € 1.000)	31-12-2012	31-12-2011
Garanties procesrisico's	518	542

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

1871040 00757