Woe 12/1, 11.30 uur
Do 13/1, 14.00 uur

Ministerie van Financiën 04 FEB 20

TER BESPREKING
Aan
staatssecretaris

Directoraat-Generaal Belastingdienst
Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
6 januari 2011
Notitienummer
DGB/2011/139
Rubriek
Beheer
Auteur
Diversen

Van
[redacted]
Belastingdienst
Kopie aan
PA, dFEZ
Bijlagen

notitie

dossier verzamel AO Belastingdienst 13 januari 2011

Paraaf staatssecretaris	Via secretaris-generaal	Medeparaaf dir. Communicatie
	Spoedshalve	[redacted] 7/11

Paraaf
directeur-generaal
Belastingdienst
[redacted]

Agenda
Voor 13 januari is een verzamel AO Belastingdienst gepland. De convocatie is bijgevoegd. Op de agenda staan:
1. 7e halfjaarsrapportage Belastingdienst en doorlichting beleidsdoelstelling compliance
2. Beantwoording vragen commissie inzake anonimisering in belastingzaken.

Hierbij treft u een dossier aan.

Het is niet helemaal te voorspellen welke onderwerpen precies in het AO aan de orde zullen komen. Op basis van de agenda en de actualiteit is een aantal onderwerpen geïnventariseerd die aan de orde kunnen komen. Bijgevoegd is een set met vraag & antwoorden (Q&A's). Deze set wordt de komende week waar nodig aangevuld met actuele zaken. De onderwerpen die naar verwachting de meeste aandacht zullen krijgen, licht ik hierna kort toe. In de voorbespreking kan hier nader bij worden stilgestaan.

Algemeen
Omdat de halfjaarsrapportage grotendeels betrekking heeft op het beleid van uw voorganger, wordt voorgesteld uw bijdrage in het debat te starten met een algemene inleiding. Dit geeft ook de mogelijkheid een aantal belangrijke issues in een breder verband en een relatie te leggen met de taakstellingen en uw Fiscale Agenda. Een voorstel voor zo'n verhaal treft u hierna aan.

Vragen
U had bij de concepthalfjaarsrapportage een aantal vragen gesteld. Deze worden in de bijlage beantwoord. De tekst van de halfjaarsrapportage zoals die is voor

de Kerst is uitgegaan, is op uw verzoek nog aangepast op de punten motie Van Vliet (blz. 5/6) en integriteit (blz. 17/18).

Onderwerpen

1. Bezwaren
In de halfjaarsrapportage wordt gemeld dat de belastingregio's de norm voor het tijdig afdoen van bezwaren niet halen. Het blijft een taai proces. Het vergt een aanpassing van de organisatie. Er wordt gewerkt aan verbeteringen van zowel het proces (bezwarenteams; bellen bij bezwaar) als de ICT-ondersteuning (GBV). Het doel is in 2012 'het huis op orde' te hebben d.w.z. fors verbeterd t.o.v. huidige situatie. Een Q&A wordt nog gemaakt.

2. Fiscale controles
Het aantal controles op de aangifte IB van particulieren is gedaald de aflopen jaren. Dit is bewust beleid geweest. Deze controles moeten worden bezien in de bredere context van onze handhavingstrategie waarbij steeds een keuze wordt gemaakt wat betreft de inzet van instrumenten (dienstverlening, VIA, horizontaal toezicht, verticaal toezicht). In het algemeen deel van uw spreektekst wordt dit bredere verhaal geschetst.

3. Toeslagen
In de spreektekst wordt de stand van zaken van het nieuwe toeslagensysteem geschetst. Daarin wordt met enige voorzichtigheid het streven genoemd om in 2011 live te gaan met het nieuwe systeem. Verder wordt in de Q&A's ingegaan op mogelijke vragen over de kosten van het systeem.

4. Horizontaal toezicht
In de vakpers is een discussie gaande of de Belastingdienst in de praktijk een eenduidig beleid voert. Met name speelt de vraag hoe de steekproeven die worden gehouden, zich verhouden tot de idee van horizontaal toezicht (vertrouwen). In de spreekteksten (Q&A's) wordt hiertegen stelling genomen. Juist op het punt van horizontaal toezicht is er sprake van een zware landelijke coördinatie. De Belastingdienst houdt via beperkte steekproeven zicht op de werking van het stelsel (zgn. realitychecks).

5. EU-BTW
Hierover heeft de heer Omtzigt kamervragen gesteld. Deze zijn u separaat voorgelegd. In de spreekteksten (Q&A's) wordt nader toegelicht welke acties de Belastingdienst het afgelopen halfjaar heeft gedaan. De situatie is grotendeels gestabiliseerd. Wel wordt gesteld dat er thans nog geen garantie worden gegeven voor het ongestoord functioneren van het teruggavesysteem. Hierbij speelt een rol dat ook de teruggavesystemen van andere EU-lidstaten nog steeds hun kinderziekten kennen. Op uw verzoek wordt nog gepreciseerd hoe de situatie t.a.v. Luxemburg en Oostenrijk is.

6. Anonimisering in belastingzaken
Dit onderwerp is op de agenda gezet op verzoek van het lid Bashir. De indruk bestaat wel dat uw standpunt positief wordt ontvangen. In de spreektekst (Q&A) wordt herhaald wat uw intentie en de stand van onderzoek geschetst.
Er moet onderscheid worden blijven gemaakt tussen de openbaarheid van de zitting en de publicatie van de uitspraak. Over de openbaarmaking van de zitting wordt een wetsvoorstel voorbereid.

7. ZZP in de zorg
De vaste commissie heeft verzocht dat u in overleg met de minister van VWS tot 'een snelle oplossing' komt voor dit probleem en de Kamer daar vóór 10 januari mededeling van doet. Omdat niet zeker is of - logistiek gezien - tijdig alle

handtekeningen kunnen worden verzameld, wordt inmiddels uitstel gevraagd. In de Q&A wordt het met VWS afgestemde standpunt verwoord.

8 Fraude met VT en toeslagen

In een separate notitie wordt u geïnformeerd over de stand van zaken van de gezamenlijke doorlichting van Financiën en SZW naar de frauderisico's bij de kinderopvangtoeslag. In de Q&A worden de acties gememoreerd die het voorkomen van dit soort fraudes moeten voorkomen. Op 10 januari komt er een uitspraak in de zaak Diskette. Ook hiervoor is alvast een Q&A gemaakt.

Bijlage: vragen n.a.v. halfjaarsrapportage

1. Awb bezwaren

Vraag: Zijn er verschillen tussen de regio's? Wat zijn die verschillen?

Antwoord: Het verschil tussen de regio's kent een bandbreedte van 9%. Verschillen worden enerzijds veroorzaakt door gehanteerde werkwijze en registratie en anderzijds door de gekozen organisatie-inrichting. Niet zichtbaar in de informatievoorziening is de invloed van ICT-verstoringen op de prestaties van een regiokantoor.

Vraag: Hoe lang gaat het nog duren? Wat zijn de targets?

Antwoord: Het streven is om wat betreft bezwaar in 2012 'het huis op orde' te hebben d.w.z. fors verbeterd t.o.v. huidige situatie. De Belastingdienst wil dit bereiken door in 2011 de volgende trajecten (maatregelen) af te ronden:

- het bezwaarproces op de regiokantoren eenduidiger in te richten;
- het proces te standaardiseren en uniformeren met behulp van het nieuwe (logistieke) systeem GBV (Generieke bezwaar- en verzoekvoorziening);
- de coördinatie op het monitoren van de gehele keten wordt centraal opgepakt (Landelijk Kantoor Blauw), waardoor in het bezwaarproces beter verbinding (bewaking) ontstaat tussen de betrokken organisatieonderdelen: Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (CFD), Centrum voor Infrastructuur en Exploitatie (CIE), Centrale Administratie (CA) en belastingregio's.

2. Telefonische dienstverlening

Vraag: Wat valt er onder de categorie 'overig' in tabel 3?

Antwoord: Onder de categorie overig vallen de werkstromen Auto, Douane en Buitenland.

Tabel 3a: uitsplitsing Overig

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Auto		
Totale aanbod	628.983	824.929
Totaal beantwoord	604.184	695.003
Aangenomen	96%	84%
Douane		
Totale aanbod	138.229	76.173
Totaal beantwoord	131.747	73.456
Aangenomen	95%	96%
Buitenland		
Totale aanbod	414.608	466.351
Totaal beantwoord	360.128	387.022
Aangenomen	87%	83%
Totaal Overig		
Totale aanbod	1.181.820	1.367.453
Totaal beantwoord	1.096.059	1.155.481
Aangenomen	93%	84%

Vraag: Hoe komt het dat het percentage tijdige frobo's 'uitstel, formulieren etc.' is teruggelopen (tabel 4 en 5)? Welke verbeteracties zijn uitgezet?

Antwoord: Op dit moment is de tijdige afhandeling van formulieren/uitstel e.d. (B/CA-frobo's) op peil. Tot en met november is de cumulatieve score 85%, de score over de maand november sec is 94%.
Het niet realiseren van de cumulatieve doelstelling tot en met oktober is vooral veroorzaakt door (en beperkt zich ook tot) een paar "slechte" zomermaanden. Met name de maanden juni en juli scoren, door een samenloop van verschillende factoren, onder de norm. Als belangrijkste oorzaken kunnen genoemd worden:
- verloop onder (flex)medewerkers en onderbezetting van de desbetreffende servicedesk, waardoor achterstanden ontstonden bij de afhandeling van frobo's;
- tijdelijk extra aanbod van vragen van regio´s, die door de beperkte bezetting moesten worden afgehandeld;
- niet-gespreide verzending van formulieren e.d. als gevolg van een storing in de printstraat; waardoor ophoping van vragen bij de servicedesk ontstond.
Maatregelen:
De verwachting is dat in 2011 de norm gerealiseerd zal worden. De bezetting van de servicedesk is op orde en nieuwe medewerkers zijn ingewerkt. Daarnaast is de afhankelijkheid van flexers teruggebracht. De B/CA-processen (betalingen e.d.) lopen beter, waardoor er minder frobo's opgemaakt hoeven worden.

Vraag: Hoeveel wordt er nu al doorverbonden door de BelastingTelefoon? En in de toekomst?

Antwoord: Doorverbinden betreft op dit moment met name de werkstroom toeslagen. In 2010 zijn er tot en met oktober ruim 56.000 gesprekken doorverbonden van de BelastingTelefoon naar kantoor Toeslagen. Daarnaast is de Helpdesk Intermediairs in 2010 op beperkte basis gestart met doorverbinden naar twee belastingregio's (Oost-Brabant en Utrecht-Gooi); het aantal doorverbindingen is nog zeer beperkt. Brede invoering (particulieren en ondernemingen) van de 1e, 2e en 3e lijn beslaat heel 2011.

3. Integriteit

Vraag: Hoeveel medewerkers van de Belastingdienst hebben toegang tot de fiscale identiteitsgegevens (NAW-gegevens, BSN en bankrekeningnummer) van belastingplichtigen?

Antwoord: Alle medewerkers die betrokken zijn bij de primaire processen dienstverlening en toezicht (fiscaal en toeslagen) kunnen kennisnemen van de gegevens die zijn opgenomen in het bestand dat wordt gebruikt voor het beheer van relaties. Daartoe behoren ook alle medewerkers van de Belastingtelefoon. Naar schatting gaat het in totaal om circa 15.000 medewerkers. Let wel: het gaat hier om het kunnen raadplegen van NAW-gegevens en BSN en niet om het kunnen muteren van gegevens. Hiervoor gelden andere regimes.

Vraag: Hoe verhaalt de Belastingdienst de schade als gevolg van toeslag- of VT-fraude?

Antwoord: Uitgangspunt is dat ten onrechte verleende teruggaven en toeslagen worden teruggehaald bij degenen die deze hebben ontvangen. Als blijkt dat dit niet mogelijk is kan degene die aan de basis heeft gestaan van de fraude, bijvoorbeeld degene die namens anderen op frauduleuze wijze de aanvragen heeft ingediend, worden aangesproken voor de schade.
Als vaststaat dat gegevens van derden zijn gebruikt zonder dat zij daarvan op de hoogte waren kan de schade direct worden verhaald op de dader. Dit gebeurt via een ontnemingsvordering wanneer de dader zich voor de strafrechter moet

verantwoorden. Als er geen strafrechtelijke vervolging plaatsvindt wordt er een vordering ingesteld op basis van het civiele recht.

4. Digitale formulieren
Halfjaarsrapportage: Het aantal digitaal ingestuurde bezwaarschriften is over de periode t/m oktober gestegen van 79.226 in 2009 tot 110.307 in 2010 (tabel 9).

Vraag: Wat is hiervan de oorzaak? Waar gaan die bezwaren over?

Antwoord: De stijging wordt voor het overgrote deel veroorzaakt door ingediende OB-suppleties. Het indienen van een OB-suppletie is een autonome daad van de ondernemer: als deze een correctie op zijn omzet aanbrengt, betekent dit tevens een correctie op de eerdere aangifte van de ondernemer. In die zin is het eigenlijk geen bezwaar tegen een besluit van de Belastingdienst. Van oudsher wordt dit formeel als bezwaar aangemerkt.

Als de totalen van 2009 en 2010 naast elkaar worden gelegd, is het beeld als volgt:

Tabel: aantallen elektronische bezwaarschriften

	bezwaarschriften	OB-suppleties	Totaal
2009	15.521	63.744	79.226
2010	17.649	92.658	111.307

Het aantal elektronische ingediende echte bezwaarschriften is met circa 2.000 gestegen. Het aantal OB-suppleties met bijna 30.000. Sinds 01-07-2008 is het suppletieformulier op de site geplaatst en kan het digitaal worden ingezonden. Het aantal op papier ingediende suppleties is navenant gedaald. Overigens is er ook een toename van het aantal suppleties te zien geweest, sterker dan gedacht. Het is kennelijk steeds normaler eerst de aangiften te doen en dan bij de jaarafsluiting op een gegeven moment de zaak weer recht te trekken. In totaal gaat het dit jaar om zo'n 420.000 suppleties.

Ministerie van Financiën

04 FEB [illegible]

04 FEB 2011

Directoraat-Ge
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.nl

Datum
5 maart 2010

Memonummer
2010/1726

Auteur

Van
Belastingdienst

Bijlagen
1

Aan
de minister

Paraaf
de minister

n-memo Beheersverslag Belastingdienst 2009

Zoals bekend legt het MT Belastingdienst elk jaar in het Beheersverslag verantwoording af over de resultaten van de Belastingdienst. Traditiegetrouw wordt dit verslag op dezelfde dag als het Jaarverslag IXB naar de Tweede Kamer gezonden. Bijgevoegd is het concept Beheersverslag Belastingdienst 2009.

Beslispunt: akkoord met tekst Beheersverslag.

Ter toelichting

Opzet Beheersverslag

De opzet van het Beheersverslag is als volgt:

- In het inleidende hoofdstuk staat de verdeling van de bezetting ultimo 2009 over de processen dienstverlening, intensief toezicht, douane, toeslagen, massale klantprocessen en facilitair.
- In de volgende hoofdstukken worden successievelijk de primaire processen behandeld: dienstverlening, toezicht en massale klantprocessen. De opzet is steeds als volgt: eerst worden de doelstellingen genoemd uit de begroting IXB, daarna worden de volumeontwikkelingen van het afgelopen jaar in beeld gebracht, gevolgd door de geboekte resultaten. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de ervaren kwaliteit aan de hand van de uitkomsten van de Fiscale monitor.
- In hoofdstuk 5 Personeel en bedrijfsvoering ten slotte aandacht voor in- en uitstroom personeel, opleidingen, diversiteit, integriteit, ziekteverzuim, organisatieontwikkelingen, duurzaamheid en informatiebeveiliging.

Inhoud

We kunnen over 2009 een aantal positieve zaken noteren:

1. De uitvoering van Toeslagen is in een rustiger vaarwater terecht gekomen. De rechtmatigheidsfouten blijven voor alle toeslagen binnen de tolerantiegrenzen.

2. Daarnaast zijn zo goed als alle productiedoelstellingen van toezicht Blauw en Douane gerealiseerd. De ontwikkeling van horizontaal toezicht ligt op schema.
3. Verder kan teruggekeken op de goede resultaten van de actie buitenlands vermogen en het privé gebruik auto.
4. De FIOD-ECD kent een zeer goede succesratio: 86% van de processen-verbaal leidt tot en rechterlijke uitspraak of transactie.
5. De voorgenomen verbeteringen op het vlak van dienstverlening zijn goeddeels gerealiseerd. Zo is de digitale dienstverlening sterk verbeterd. De processen afgifte VAR-verklaringen en btw-nummers zijn aanmerkelijk versneld (met dien verstande dat de norm voor btw-nummers - 98% binnen een week - met 95% nog niet is gehaald).
6. De telefonische bereikbaarheid is met 74% over 2009 nog niet op de orde (norm is 80% van de belpogingen is succesvol). Wel is de VIA goed verlopen. Naar mate het succes van de VIA wordt uitgebouwd, zal ook het beslag op de BelTel afnemen.
7. Het aantal klachten is met meer dan een kwart afgenomen, vooral bij Toeslagen.
8. Aandachtspunt, ook voor volgend jaar, zijn de afhandeltermijnen voor bezwaren en klachten. Het percentage tijdig afgedane bezwaren door belastingregio's kwam over 2009 uit op 84% (norm is 95-98%). Klachten kwam uit op een totaalpercentage van 94% (norm is 98-100%).
9. In 2009 is vastgesteld dat er over 2008 sprake was van een werkende loonaangifteketen. Hiermee is een belangrijke mijlpaal bereikt. Een andere positieve ontwikkeling is dat de loongegevens uit de polisadministratie begin 2009 voor het eerst massaal gebruikt zijn voor de VIA. In het algemeen geldt dat de kwaliteit van de loongegevens is verbeterd.
10. Ten slotte is de reorganisatie van de Douane goed afgerond en is een stevige basis gelegd voor een nieuwe organisatie van de IV-keten.

Bedrijfsvoeringsmededeling

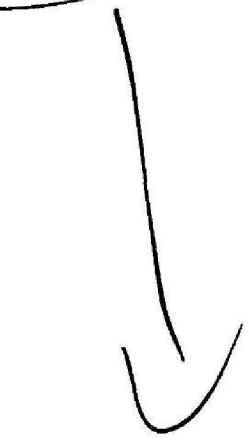
Onderdeel van het Beheersverslag is de Bedrijfsvoeringsmededeling annex managementverklaring. Hierin worden de processen toegelicht die 'onvoldoende ordelijk en beheerst' zijn verlopen in 2009. De volgende onderwerpen worden genoemd:

- **Awb-conform werken bezwaren en klachten**: gemeld wordt dat eind 2009 het management een onderzoek heeft gestart naar het bezwaarproces; op basis van de uitkomsten worden in 2010 maatregelen getroffen om tot een verbeterde procesinrichting en bestuurlijke informatievoorziening te komen.
- **Telefonische bereikbaarheid**: gemeld wordt dat het management laat onderzoeken wat de verdere oorzaken zijn van het tegenvallende bereikbaarheidspercentage; daarbij wordt ook gekeken naar de wijze waarop de gesprekken worden gemeten en verantwoord.
- **IV-keten**: gemeld wordt dat bij het op orde brengen van de IV-keten extra aandacht zal zijn voor de grote projecten als Toeslagen en ETM en aanpassingen van ABS.
- De stand van zaken **onvolkomenheden Algemene Rekenkamer 2008** (toezicht dividendbelasting, financiële aansluitingen, financieel beheer toeslagen, aanbestedingen, dossiervorming en logische toegangsbeveiliging). De punten zijn nagenoeg allemaal opgelost. Uiteraard is de eindbeoordeling daarvan aan de Rekenkamer.

Deze punten worden tevens opgenomen in de managementverklaring als onderdeel van het Jaarverslag IXB van het ministerie.

Verdere procedure

- Op 15 maart wordt het Beheersverslag getekend door de DG Belastingdienst en de directeur RAD.
- Op 15 maart wordt het jaarverslag IXB, samen met het Beheersverslag, ter beoordeling aangeboden aan de Algemene Rekenkamer.
- Op de derde woensdag van mei wordt het Jaarverslag samen met het rapport van de Rekenkamer aangeboden aan de Tweede Kamer.



Ltzc ziet de ARK aan er ander ??

Nav: ik probeer dat uiteraard na te gaan. Ook team Bedr. Ec. del, adviseur Belastingwetgeving meedenkt mijn kant in

8/3

BEHEERSVERSLAG BELASTINGDIENST 2009

Belastingdienst
Concept 1.0
5 maart 2010

1 Algemeen

Burgers en bedrijven zijn bereid hun wettelijke verplichtingen aan de Belastingdienst na te komen.

Dit is de algemene beleidsdoelstelling van de Belastingdienst. De bereidheid om de wettelijke verplichtingen na te komen, noemen we 'compliance'. De Belastingdienst bevordert de compliance onder meer door vanuit een dienstverlenende houding te zorgen voor goede communicatie met burgers en bedrijven. Naast dienstverlening houdt de Belastingdienst adequaat toezicht op de naleving van wettelijke verplichtingen en dwingt die naleving desnoods strafrechtelijk af.

1.1 Mening van burgers en bedrijven

Compliance blijkt niet alleen uit naleving van wettelijke verplichtingen. Compliance blijkt ook uit de mening van burgers over de Belastingdienst. Elk jaar meet de Belastingdienst met de Fiscale monitor hoe burgers en bedrijven over de Belastingdienst denken en hoe ze het handelen van de Belastingdienst beoordelen. Binnen de Fiscale monitor wordt jaarlijks een kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder particulieren, ondernemers, Douaneklanten, fiscaal intermediairs en - sinds 2007 - toeslaggerechtigden.

Waardering algemeen functioneren

Het algemeen functioneren van de Belastingdienst krijgt in 2009 gemiddeld een 6.7 als rapportcijfer en dat is 0.3 hoger dan 2008. De Belastingdienst scoort in 2009 hoger bij particulieren, ondernemers en toeslaggerechtigden. Bij Douaneklanten scoort de Belastingdienst iets lager dan het voorgaande jaar.

Toeslaggerechtigden waarderen het algemeen functioneren van de Belastingdienst/Toeslagen met een 6.7. De waardering van particulieren scoort met een 6.5 iets onder het gemiddelde. Van ondernemers en Douaneklanten krijgt de Belastingdienst het hoogste cijfer, een 6.8. Als we kijken naar andere overheidsinstanties, dan scoort de Belastingdienst niet slecht; ter vergelijking: gemeenten scoren gemiddeld een 6.2 en de politie een 6.4.

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

Tabel 1 Houding belastingplichtigen tegenover belastingen (%)

	2005	2006	2007	2008	2009
Belastingontduiking is onaanvaardbaar	84	86	90	92	92
Zelf belasting ontduiken is uitgesloten	71	77	79	82	86
Belasting betalen betekent iets moeten bijdragen	52	54	55	49	53

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

Ook het aantal mensen voor wie zelf belasting ontduiken uitgesloten is, stijgt. Particulieren scoren met 70% ook hier het laagst, Douaneklanten scoren met 95% het hoogst.

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

2 Dienstverlening

2.1 De Operationele Doelstelling is:

Belastingplichtigen, premieplichtigen en rechthebbenden van toeslagen dienstverlening aanbieden op de manier die hen past.

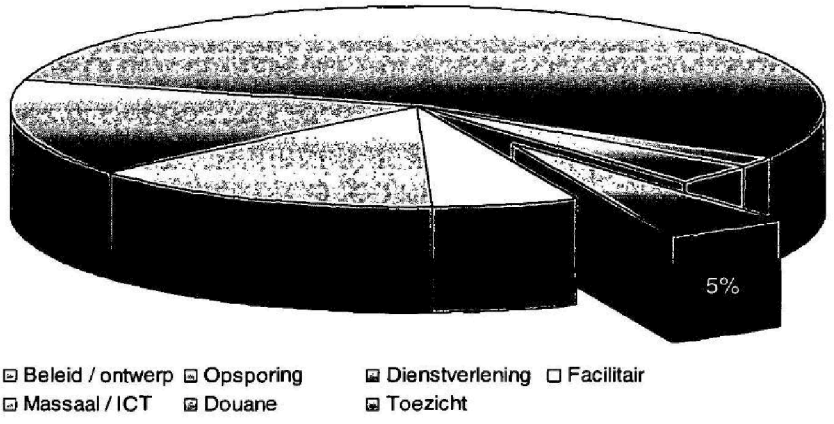
2.1 INLEIDING

De dienstverlening van de Belastingdienst is gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid van burgers en bedrijven. Op die manier worden burgers en bedrijven ondersteund in het nakomen van verplichtingen en het uitoefenen van rechten. In dit hoofdstuk worden diverse aspecten van de dienstverlening uitgelicht. De Belastingdienst heeft zich sterk gemaakt om processen te verbeteren en om de dienstbaarheid te vergroten.

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

Ruim 1.600 medewerkers waren in 2009 werkzaam in het segment dienstverlening. Dat is ongeveer 5% van de totale bezetting. Ongeveer 44% daarvan was fulltime werkzaam in de telefonische dienstverlening (BelastingTelefoon 726 medewerkers) Zie grafiek 2.

Bezetting dienstverlening



2.2 VOLUMEONTWIKKELING

Burgers en ondernemingen vinden de Belastingdienst via verschillende wegen: via internet, post, telefonisch, persoonlijk aan de balie, en via de verschillende diensten zoals de HUBA (hulp bij aangifte). Over de afgelopen jaren levert dat het volgende beeld op.

Tabel 2 Volumeontwikkeling dienstverlening *(aantallen x 1.000)*

	2006	2007	2008	2009
Aantal bezoekers op internet	24.700	27.300	26.800	28.600
Aangeboden telefoongesprekken	17.344	16.668	16.816	17.951
Baliebezoekers	1.115	1.081	1.024	1.007
Terugbelafspraken (FROBO's)	2.669	2.364	2.282	2.118
Aanvraag afgifte sofinummers	171	230	114	74
Aanvraag afgifte sofinummers NEN			62	37
Aanvraag afgifte VAR-verklaringen	235	279	227	268
Aanvraag registratie nieuwe Ondernemingen (LH en OB nummers)	-	-	136	252
Hulp bij aangifte door Belastingdienst	150	171	170	191
Hulp bij aangifte door vakbonden	322	377	370	445
Ontvangen bezwaarschriften *	441	413	429	366
Ontvangen klachten (aantal x 1)	19.214	22.674	16.395	13.852

Noot *: ontvangen bezwaarschriften volgens nieuwe definitie, waarbij uitsluitend de bezwaarschriften worden geteld welke zijn ontvangen n.a.v. de: definitieve-, navoderings- en naheffingsaanslagen.

Klantcontacten via internet
Het aantal klantcontacten via internet is in 2009 met 28,6 miljoen bezoekers met 6,7% toegenomen ten opzichte van 2008.

Aangeboden telefoongesprekken
Het aantal aangeboden gesprekken beliep over 2009 bijna 18 miljoen gesprekken. Dit betekent een toename van maar liefst 1.135.000 telefoontjes (bijna 7%) ten opzichte van 2008.

Baliebezoek
Het aantal baliebezoekers bedroeg in 2009 1.007.000, en is hiermee nagenoeg gelijk gebleven in vergelijking met vorig jaar.

Terugbelafspraken (Frobo's)
Het aantal terugbelafspraken in 2009 kent een lichte daling (3%) ten opzichte van 2008. Daarmee zet de trend van de afgelopen jaren van het terugdringen van de terugbelafspraken gestaag door. Ten opzichte van 2006 zijn in 2009 ruim 22% minder Frobo's geweest.
Toeslagen zijn goed voor circa 10% van het aantal terugbelafspraken (208.000). Daarnaast zijn er bij Toeslagen 45.000 duplicaatbeschikkingen aangevraagd.

Hulp bij aangifte en aanvraag (HUBA)
Voor belastingplichtigen die hulp nodig hebben bij het invullen van de belastingaangifte, zijn ook in 2009 voorzieningen getroffen. Deze hulp wordt geboden door de Belastingdienst, vakbonden en ouderenbonden. De medewerkers van deze bonden worden door de Belastingdienst geschoold. Het aantal belastingplichtigen dat hulp gezocht en gekregen heeft bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting is weer sterk gestegen in 2009. In totaal liet het aantal HUBA-zaken een stijging van 12,4% zien. De hulp door bonden kende in 2009 een stijging van ruim 20%.

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

VAR verklaringen
Het totaal aantal aanvragen voor een verklaring arbeidsrelatie (VAR) is in 2009 met 18% opgelopen tot 268.000 aanvragen.

Klachten en brieven
In tabel 3 wordt het aantal klachten en brieven weergegeven die bij verschillende externe instanties over de Belastingdienst zijn ontvangen en de klachten die door de Belastingdienst zelf zijn ontvangen.

Over 2009 heeft de Nationale Ombudsman 2.066 klachten ontvangen over de Belastingdienst. Daarvan gingen 777 klachten over toeslagen. Ten opzichte van 2008 zijn er in 2009 ruim 23% minder klachten ontvangen. Deze daling komt vooral op het conto van Toeslagen.

Over 2009 heeft de Belastingdienst zelf 13.852 klachten ontvangen. Daarvan gingen 5.536 klachten over toeslagen. In 2009 zijn in totaal ruim 15% minder klachten ontvangen dan in 2008. Met name de klachten over toeslagen zijn afgenomen. Waren dit er in 2008 nog 7.463, in 2009 waren dit er 5.536, een daling van 25%.

Tabel 3 Klachten en brieven *(aantallen)*

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

2.3 Ervaren Kwaliteit

De door de burger ervaren kwaliteit van de dienstverlening wordt jaarlijks gemeten met de Fiscale monitor, waarbij met behulp van een representatieve steekproef belastingplichtigen en toeslaggerechtigden worden geënquêteerd. In tabel 4 zijn de resultaten op een rij gezet.

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

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

Over de hele linie zijn in 2009 de doelstellingen van de ervaren kwaliteit gehaald. Zo is de ervaren duidelijkheid in correspondentie licht toegenomen van 82% in 2008 naar 84% in 2009. Tevredenheid is er over de duidelijkheid van de correspondentie en het gemak waarmee informatie op de website wordt gevonden.

De ervaren snelheid van afhandeling is in 2009 gestegen met 10% punt. Desondanks vinden burgers en ondernemers dat het behandelen van aangiftes en aanvragen door de Belastingdienst traag verloopt.

De kwaliteit van de antwoorden bij de Belastingtelefoon ligt nog niet op het gewenste niveau: er is echter wel een stijgende lijn zichtbaar ten opzichte van 2008. Met name de kwaliteit van de antwoorden op fiscale vragen (door TNS/NIPO gemeten) is gestegen van 74% naar 81% (doelstelling 2009 80%-85%). De kwaliteit van de antwoorden op status en procesvragen is 87%, en dat is lager dan de doelstelling (90%-95%). De belangrijkste oorzaken voor het niet realiseren van deze laatste

doelstelling is de vertraagde implementatie van het informatiesysteem ten behoeve van de medewerkers van de Belasting Telefoon.

2.4 Realisatie

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

Tabel 5 Realisatie dienstverlening *(aantallen x 1.000 tenzij anders vermeld)*

	Afgehandeld	Tijdig afgehandeld
Aantal bezoekers op internet	28.600	n.v.t.
Telefoongesprekken	14.069	n.v.t.
Baliebezoekers	1.007	n.v.t.
Terugbelafspraken (FROBO's)	2.118	94*
Aanvraag afgifte sofinummers	74	96
Aanvraag afgifte sofinummers NEN	37	100
Aanvraag afgifte VAR verklaringen Wijkt af van tekst	268	93
Registratie nieuwe Ondernemingen (LH en OB nummers)	252	95
Hulp bij aangifte door Belastingdienst	191	n.v.t.
Hulp bij aangifte door vakbonden	445	n.v.t.
Afgedane bezwaarschriften	423	87
Afgehandelde klachten (aantal x 1)	14.201	94

* binnen 48 uur

Verbeteren dienstverlening Belasting Telefoon

Klantgericht Afhandelen Telefonie (KAT) Particulieren
Vanaf 1 januari 2009 kunnen bij de Belasting Telefoon heffingskortingen voor de VA 2009 telefonisch stop gezet worden. Het totaal aantal stopzettingen bedroeg in 2009 15.999.

Klantgericht Afhandelen Telefonie (KAT) Toeslagen
In 2007 is een pilot gestart met het telefonisch stopzetten van de huur- en zorgtoeslag. In 2008 zijn de mogelijkheden uitgebreid,o.a. het telefonisch wijzigen van inkomens. In 2009 heeft opnieuw een uitbreiding plaats gevonden: vanaf februari 2009 kunnen toeslaggerechtigden ook de Kinder Opvang Toeslag (KOT) en het Kind Gebonden Budget (KGB) stopzetten. In 2009 zijn in totaal 114.825 stopzettingen en 200.497 inkomenswijzigingen verwerkt.

In 2009 is bij de Belasting Telefoon Toeslagen gestart met het voor de klant treffen van een betalingsregeling. Sinds de invoering van werkwijze, zijn ongeveer 50.000 betalingsregelingen getroffen. Ook kunnen particulieren telefonisch uitstel van belastingaangifte vragen.

Helpdesk Intermediairs
De Helpdesk Intermediairs als onderdeel van de Belasting Telefoon draagt in grote mate bij aan de tevredenheid van fiscale intermediairs op het gebied van telefonische dienstverlening. Zonder keuzemenu wordt de klant direct geholpen door speciaal opgeleide medewerkers die in staat zijn om meer dan 80% van de vragen direct te beantwoorden. De wachttijd aan de telefoon bedraagt minder dan 5 seconden. In 2009 zijn 353.004 gesprekken (in 2008 vanaf juli 100.000) binnengekomen waarvan er 343.536 direct zijn afgedaan. Het percentage aangenomen gesprekken bedroeg in 2009 97. Vanwege de positieve ervaringen in 2009 worden de lokale Beconlijnen overgebracht naar de Helpdesk

Telefonische bereikbaarheid 2009
In tabel 6 wordt een overzicht gegeven van de bereikbaarheid van de Belasting Telefoon. Zoals eerder vermeld is het totaal aantal aangeboden gesprekken sterk gestegen (1.135.000 gesprekken meer dan in 2008). Van de 14 miljoen aangenomen gesprekken in 2009 hebben ongeveer 3,8 miljoen gesprekken betrekking op toeslagen (27%).

De gemiddelde bereikbaarheid over alle werkstromen bedroeg 74%. De forse stijging van het aantal gesprekken, onvoorziene massale verzendingen Toeslagen en (met name in het begin van het jaar) onvoldoende mogelijkheden om qua personele bezetting in te spelen op onverwachte fluctuaties in het telefoonaanbod hebben er voor gezorgd dat de doelstelling van de telefonische bereikbaarheid niet is gehaald.
Voor de werkstromen Ondernemingen, Auto en Douane lag het percentage bereikbaarheid ruim boven de 85%. Voor toeslagen is de bereikbaarheid in de maanden januari, juni, september, en oktober van het jaar fors onder het gewenste niveau gebleven (80-85%). Dit heeft het overall gemiddelde daardoor op 74% gebracht.

Tabel 6 Telefonische Bereikbaarheid (%)

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009 realisatie
Bereikbaarheid	86	86			
Bereikbaarheid nieuwe definitie *		81	81	80 – 85	74

* Met ingang van 2007 gemeten volgens de nieuwe definitie. In de oude definitie wordt bereikbaarheid aangegeven als het procentuele aandeel van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de BelastingTelefoon, ongeacht de wachttijd, wanneer zij een belpoging (in het keuzemenu) doen binnen de werktijden van de callcenters. Vanaf 2007 wordt in het percentage óók het aanbod meegenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het KPN-platform. Dit leidt automatisch tot een daling van het percentage van de feitelijke bereikbaarheid.

Terugbelafspraken
Voor de complexere vragen die de Belasting Telefoon doorgeeft aan de regio's van de Belastingdienst geldt de doelstelling dat 90% van de vragen binnen twee werkdagen worden beantwoord. In 2009 bedraagt het percentage tijdig nagekomen terugbelafspraken 94. (2008 91%).

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

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

In 2009 zijn de volgende campagnes gehouden:
- Particuliere aangifteplichtigen: aangiftecampagne 'een foutje is zo gemaakt' (Postbus 51)
- Jongeren: geldteruggaaf/Tj (website campagne)
- Douane: €430-regeling (website, folder, cashconverters op Schiphol,
- Douane: invoer verboden goederen ('cadeau'verpakkingen op de bagagebanden)
- Douane: internetaankopen (website)
- Ondernemers: EU BTW (website, folder)
- Startende ondernemers en zzp-ers: (website, radio, folder, 'memoman' op manifestaties)
- Ondernemers: Voorlopige Aangifte (website, folder)
- WTCG: buitengewone uitgaven en de consequenties voor toeslagen (Ingezonden Mededeling)
- Toeslaggerechtigden: aanvragen van een toeslag met terugwerkende kracht over 2008 (radio)

In 2009 is er voor fiscaal intermediairs een serie van acht bijeenkomsten georganiseerd waar ruim 6.000 bezoekers zijn geweest.

Verbeteren van de website van de Belastingdienst
In 2009 is er ook specifieke aandacht geweest voor mensen die moeite hebben met het begrijpen van formulieren en schriftelijke toelichting. Juist voor deze groep van 1,5 miljoen mensen is er op de websites een speciale voorleesfunctionaliteit geïmplementeerd. Daarnaast is er een begrippenlijst op toeslagen.nl geïntroduceerd die speciaal voor deze doelgroep is opgesteld.

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

De Belastingdienst streeft ernaar om de bezoekers van haar sites een bereikbaarheid van 24 uur per dag, 7 dagen per week te kunnen bieden, met een zo beperkt mogelijke uitval vanwege onderhoud. In 2009 zijn de websites vrijwel continu bereikbaar geweest.

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

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

Sofinummers
In 2009 zijn er 74.000 verzoeken voor afgifte van sofinummers ontvangen. Daarvan zijn er 71.000 behandeld, (96%). Al deze behandelde verzoeken zijn binnen de normtermijn van vijf werkdagen afgewikkeld, (100%). Zie tabel 5

Registratie nieuwe ondernemers
Voor het opvoeren van een nieuwe ondernemer voor de inkomstenbelasting en het toekennen van een omzetbelastingnummer en loonheffingnummer streeft de Belastingdienst naar afhandeling binnen vijf werkdagen. In 2009 zijn er 252.000 aanvragen voor registratie nieuwe ondernemingen ontvangen. Er zijn 256.000 aanvragen afgedaan, (inclusief voorraad), waarvan 95% tijdig is afgedaan, (87% is tijdig afgedaan in 2008)

VAR-verklaring
Een specifiek proces voor het bedrijfsleven is de aanvraag van de verklaring arbeidsrelatie (VAR). De doelstelling is de verwerkingstijd van de standaardverzoeken te beperken tot vijf werkdagen. In 2009 werden 268.000 aanvragen voor een VAR-verklaring ontvangen, waarvan 93% tijdig is afgehandeld. Zie tabel 5.

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

In tabel 7 staan de door de Belastingdienst gemeten kengetallen over de tijdigheid van afhandeling van bezwaarschriften.

***Tabel 7 Afdoening bezwaar** * (tijdigheid in %)*

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

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

Het percentage tijdig afgedane bezwaren door belastingregio's kwam over 2009 uit op 84% (norm is 95-98%). Douane en Toeslagen scoorden beter met 99% respectievelijk 95%.
Met name de score bij de bezwaarschriften van de Inkomstenheffing blijft achter bij de doelstelling. Verstoringen in het administratieve proces en de tijd die daarna nog nodig is voor de centrale verwerking en verzending van de beschikkingen zijn hieraan debet. Eind 2009 is besloten extern onderzoek te laten instellen naar het bezwaarproces. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek zullen in 2010 maatregelen worden getroffen om tot een verbeterde procesinrichting te komen.

Van de afgedane klachten is 83% binnen 6 weken afgedaan en 94,1% binnen de door de Awb gestelde termijnen. Gedurende het jaar is het aantal klachten dat binnen de Awb-termijnen is afgewikkeld gestegen. In november en december lag het percentage boven de 98%. De belangrijkste redenen om te klagen zijn de behandeltermijn en administratieve nauwkeurigheid. Klagers die een medewerker hebben gesproken zijn overwegend positief over de vriendelijkheid (75%), de mate waarin ze serieus genomen zijn (68%) en het getoonde begrip (60%). Wanneer klagers beneden gemiddeld tevreden zijn, of ontevreden, blijkt dit vaak samen te gaan met een lange afhandeltermijn.

Beroepschriften
In tabel 8 staan de door de Belastingdienst gemeten kengetallen over de afhandeling van beroepschriften. Het aantal afgedane beroepschriften is gedaald in 2009.

Tabel 8 Afgedane beroepschriften

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

Tijdig afhandelen aangifte
De Belastingdienst heeft termijnen afgesproken waarbinnen een aangifte moet leiden tot een voorlopige aanslag, (vóór 1 april aangifte, vóór 1 juli bericht). Tabel 9 geeft voor het middel inkomstenbelasting (IB) het percentage tijdigheid. De doelstelling is gehaald.

Tabel 9 Tijdige afhandeling aangiften (%)

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

3 Toezicht en opsporing

Toezicht en opsporing worden binnen de Belastingdienst uitgevoerd op de terreinen fiscaal, toeslagen en douane. De operationele doelstelling voor toezicht luidt:

Door toezicht en opsporing bevordert de Belastingdienst dat belastingplichtigen, toeslaggerechtigden en premieplichtigen hun wettelijke verplichtingen nakomen

De douane kent daarnaast voor de zogenaamde niet-fiscale douane taken de volgende operationele doelstelling:

Het leveren van een bijdrage aan de bescherming van de samenleving tegen ongewenste goederen.

3.1 INLEIDING

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

Het palet aan toezichtsinstrumenten is omvangrijk. Toezichtactiviteiten zoals boekenonderzoeken en kantoortoetsen worden steeds meer aangevuld met activiteiten die gericht zijn op een grotere mate van zichtbaarheid zoals landelijke en regionale acties. Daarbij wordt samenwerking met andere handhavingsorganisaties gezocht. De Belastingdienst vergroot ook zijn effectiviteit door verdere uitbreiding van horizontaal toezicht.

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

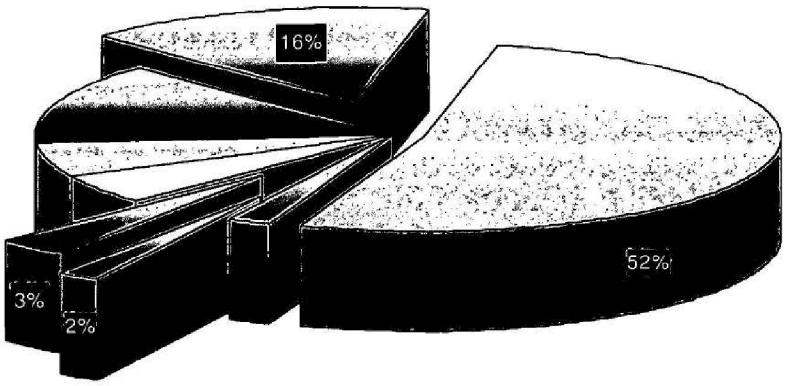
De toezicht- en opsporingstaken op de niet-fiscale terreinen hebben tot doel de risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid, economie en milieu (VGEM) beheersbaar te maken. De Douane controleert de goederenstromen die het land binnenkomen, worden doorgevoerd of het land verlaten.

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

Om de operationele doelstellingen te bereiken zijn in 2009 op fiscaal, toeslagen en douane gebied respectievelijk 17.288, 647 en 5.177 medewerkers ingezet in het toezicht op de belastingmiddelen, toeslagen en goederen en zijn daarnaast ruim 1.126 medewerkers ingezet in de opsporing. In totaal betreft het circa 73% van de totale personele capaciteit[1].

[1] *Exclusief inhuur*

Bezetting toezicht en opsporing



3.2 VOLUMEONTWIKKELING

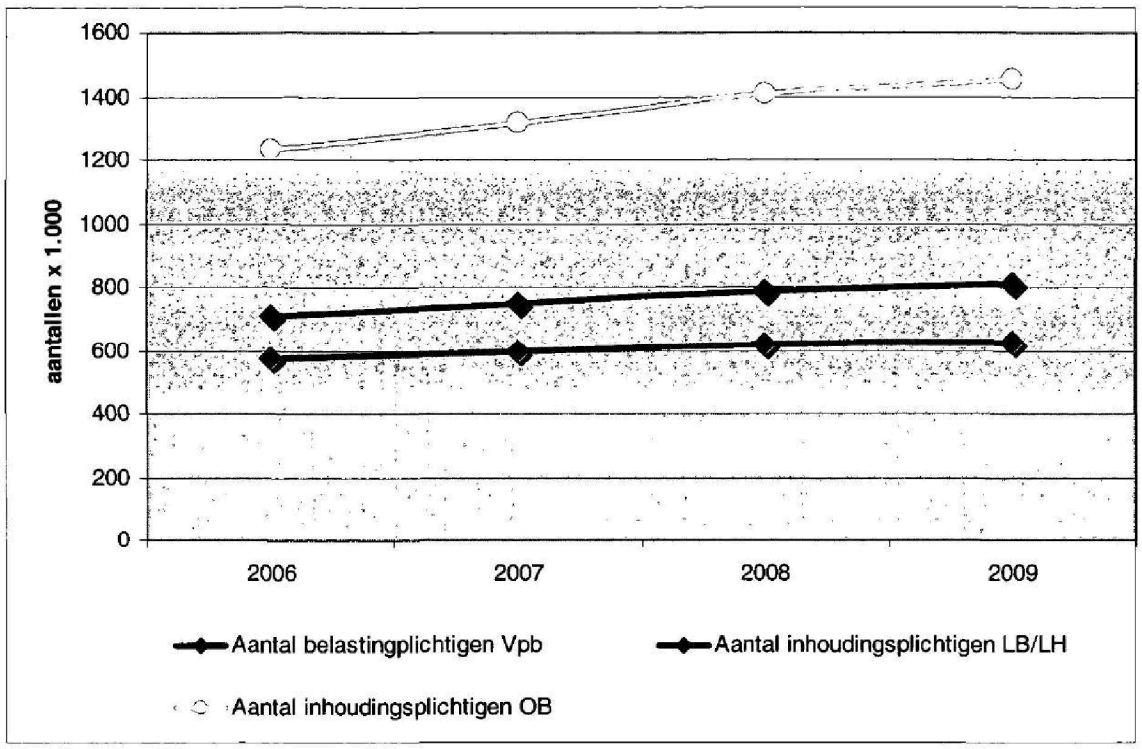
De volgende tabel geeft de ontwikkeling weer van het aantal belastingplichtigen, toeslaggerechtigden en douaneklanten over de afgelopen vier jaren.

Tabel 10 volumeontwikkeling belastingplichtigen, toeslaggerechtigden en aangiften invoerrechten/accijnzen (aantallen x 1.000)

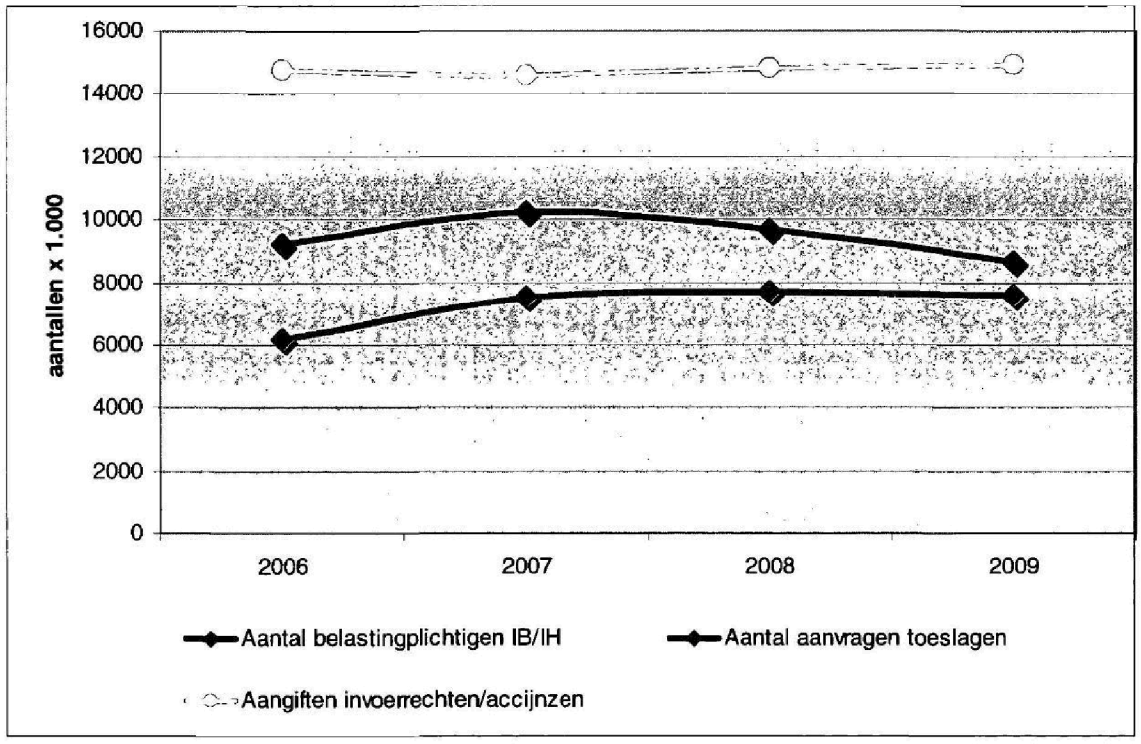
	2006	2007	2008	2009
Belastingplichtigen IB/IH	9.201	10.223	9.696	8.644
Belastingplichtigen Vpb	711	750	791	810
Inhoudingsplichtigen LB/LH	572	595	619	627
Inhoudingsplichtigen OB	1.231	1.316	1.408	1.453
Aanvragen toeslagen	6.186	7.513	7.664	7.574
Aantal ontvangen/behandelde aangiften invoerrechten en accijnzen	14.733	14.562	14.840	14.900

De volumes laten afgezien van de inkomensheffing en toeslagen een licht stijgend beeld zien. Voor toeslagen is sprake van een lichte daling. Het aantal belastingplichtigen in de inkomensheffing is gedaald door het afvoeren van belastingplichtigen die meerdere jaren een zogeheten nihilaanslag hebben ontvangen. Het gaat hier om het aantal belastingplichtigen dat verplicht is aangifte te doen. Het aantal vrijwillige aangiften was in 2009 1,1 mln. In totaal komt het aantal te behandelen aangiften in 2009 daarmee uit op 9,7 mln.

Grafiek XX volumeontwikkeling belastingplichtigen Vpb, LH, OB



Grafiek XX volumeontwikkeling belastingplichtigen IB, toeslaggerechtigden en invoerrechten/accijnzen



3.3 ERVAREN TOEZICHT

Jaarlijks meet de Belastingdienst door middel van de Fiscale monitor wat de door belastingplichtigen en toeslaggerechtigden ervaren kans is dat de Belastingdienst ontdekt dat iemand in een aangifte of een aanvraag voor toeslag onjuiste informatie opgeeft.

Tabel 11 ervaren kans op ontdekking (%)

	2006	2007	2008	2009 doelstelling[2]	2009 realisatie
Ervaren kans op ontdekking	81	86	80	80-85	83

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

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

3.4 TOEZICHT FISCAAL

Deze paragraaf gaat in op de realisatie van de doelstellingen.

3.4.1 boekenonderzoeken, kantoortoetsen en acties

De doelstelling en de realisatie voor de boekenonderzoeken, kantoortoetsen en acties zijn weergegeven in tabel 12.

Tabel 12 kengetallen toezicht (aantallen x 1.000)

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

De uren acties zijn met name ingezet voor de opsporing van onbekende belastingplichtigen. Ondermeer betreft het uren voor fiscale surveillance. Binnen het toezicht op de loonheffing is een beweging gemaakt naar een meer dienstverlenende en preventieve aanpak gericht op het voorkomen van fouten. Een meer gedetailleerde indeling per segment voor aantallen gecontroleerde aangiften en boekenonderzoeken is weergegeven in tabel 13.

Tabel 13 toezichtactiviteiten (aantallen)

Instrumenten toezicht	2009 doelstelling	2009 realisatie
Toezicht binnen		
Behandelde aangiften IH niet winst	500.000-700.000	728.600
Behandelde aangiften IH-winst		
- MKB	140.000-160.000	148.000
- MGO	6.200-7.200	10.600
- ZGO	1.800-2.000	4.000
totaal	148.000-169.200	162.600
Behandelde aangiften Vpb		
- MKB	22.000-26.000	26.400
- MGO	5.500-6000	9.200
- ZGO	3.200-3.400	5.700
totaal	30.700-35.400	41.300
Toezicht buiten		
Boekenonderzoeken		
- MKB	35.000-42.000	41.500
- MGO	1.200-1.700	2.300
- ZGO	200-500	500
totaal	36.400-44.200	44.400

[2] *Met ingang van 2008 is dit kengetal met terugwerkende kracht opnieuw berekend. De reekswaarden 2005 t/m 2008 zijn herrekend evenals de doelstelling.*

Actualiteitsbezoeken		
- MKB	50.000-60.000	68.700
- MGO	1.500-2.000	2.500
-ZGO	400-500	500
totaal	51.900-62.500	71.800

De meeste doelstellingen zijn gerealiseerd. Voor actualiteitsbezoeken en boekenonderzoeken ligt de realisatie boven de streefwaarden. Uit de gerealiseerde aantallen actualiteitsbezoeken blijkt dat Belastingregio's sneller dan gepland toegroeien naar actueel toezicht. De extra boekenonderzoeken binnen het MGO segment worden met name veroorzaakt door het wegwerken van voorraden onderhanden werk in het kader van werken in de actualiteit.

In 2009 is de bovengrens voor af te handelen aangiften IH particulieren overschreden. Dit is te verklaren uit het uitvoeren van de pilot massaal toezicht. In deze pilot is bij ruim 100.000 belastingplichtigen de aangifte op een aantal eenvoudige risico's getoetst. De gemiddelde behandeltijd voor deze posten ligt lager dan voor overige op kantoor behandelde posten waardoor uiteindelijk de productie is toegenomen.

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

De aantallen correcties uit de kantoortoetsen en de boekenonderzoeken zijn opgenomen in tabel 14.

Tabel 14 correcties verticale toezichtactiviteiten (aantallen x 1.000)

	2006	2007	2008	2009
Correcties IH (incl. navorderingsaanslagen)[3]	642	654	439	285
Correcties Vpb (incl. navorderingsaanslagen)	20	20	20	18
Correcties boekenonderzoeken excl. SV onderzoeken (IH/Vpb/LH/OB)	22	22	21	18

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

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

3.4.3 Projectmatig werken

In 2009 kende de Belastingdienst ruim 600 toezichtprojecten. De beoogde effecten op de compliance zijn beschreven in termen van correcte registratie van belastingplichtigen, juiste en volledige aangifte, tijdig doen van aangifte en tijdige betaling door belastingplichtigen. Alle toezichtprojecten die in 2009 zijn gestart, zijn gericht op het bereiken van één of meer van deze effecten. De meeste projecten lopen door in 2010. In de projecten spelen actualiteit, zichtbaarheid, samenwerking en horizontalisering een grote rol. Belangrijke projecten die regionaal vorm hebben gekregen waren de aanpak van het toezicht in de loonheffing en de startersbezoeken.

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

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

Aan startende ondernemers is circa 9% van de totale projecttijd besteed. Elke regio kent een of meer projecten gericht op dit segment. De projecten zijn gericht op het beïnvloeden van het fiscale gedrag van de nieuwe ondernemer in een zo vroeg mogelijke fase van het ondernemerschap en indien mogelijk zelfs daarvoor. De Belastingdienst past een gedifferentieerde aanpak toe met individuele startersbezoeken kort na de start, collectieve (en soms branchegerichte) startersvoorlichting, handhavingscommunicatie en, samen met beroepsgerichte (regionale) onderwijsinstellingen, de ontwikkeling en uitvoering van lespakketten gericht op belasting, administratie en aangifte. Ook zijn in enkele regio's starterdesks opgezet. Dit alles in samenwerking met opleidingsinstituten, Kamers van Koophandel, Centra voor Werk en Inkomen (CWI), vakbonden, banken en gemeenten. Onderzoek wijst uit dat starters positief zijn over de zichtbare en actuele aanpak en eerste effectmetingen laten een positief effect zien op het aangifte- en betaalgedrag.

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

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

Inkeerregeling
Naast de lopende activiteiten binnen het project buitenlands vermogen wordt 2009 vooral gekenmerkt door een toename van het aantal inkeerders. Die ontwikkeling is het gevolg geweest van een toegenomen focus op fiscale fraude met niet bekende buitenlandse tegoeden. In het verlengde van internationale ontwikkelingen ondermeer binnen de G 20, en de daarop volgende wijziging in de opstelling van de zgn. belastingparadijzen heeft Nederland ingezet op het zo snel mogelijk afsluiten van nieuwe verdragen en overeenkomsten met landen met een bankgeheim. Het doel was uitbreiding van de mogelijkheden om (bank)informatie uit te wisselen. Een tweede pijler onder deze nieuwe aanpak is de wijziging van het boeteregime geweest. Zo is de boete bij ontdekking door de Belastingdienst per 1 juli 2009 verhoogd tot 300% en is per 1 januari 2010 een boete bij inkeer geïntroduceerd van 15%. Voorts zijn in 2009 een speciale inkeerlijn en emailadres geopend en heeft de Belastingdienst een overeenkomst gesloten met een tipgever met informatie over door Nederlanders aangehouden bankrekeningen in het buitenland. Door dit pakket aan maatregelen en de daarmee gepaard gaande publiciteit, is het aantal inkeerders in 2009 sterk toegenomen. In totaal hebben zich 8.293 inkeerders bij de Belastingdienst gemeld. De daarbij gemoeide tegoeden bedroegen circa € 2,2 miljard. Veruit de meeste rekeningen werden aangehouden in Zwitserland, België en Luxemburg (resp. 2.294, 2.423 en 1.563). Het hoogste bedrag waarmee in een individueel geval is ingekeerd was € 81 mln. Daarnaast waren er drie gevallen van meer dan € 20 mln en ruim 300 gevallen van meer dan € 1 mln. Aan het eind van het jaar was de stroom inkeerders gegroeid tot meer dan 500 per dag. De Belastingdienst heeft in alle gevallen waarin op 31 december 2009 navorderbare jaren dreigden te verlopen nog diezelfde dag en avond aanslagen vastgesteld en die aanslagen bij de inkeerders thuisbezorgd. Op basis van de ervaring dat de verschuldigde belasting en heffingsrente 20-25% bedraagt van het aangemelde tegoed, betekent deze actie een eenmalige extra bate van tenminste € 450 mln n een structurele meeropbrengst van circa € 26 mln per jaar.

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

voorlichtingscampagne en de website zijn in samenwerking met het ministerie van SZW gerealiseerd. Met de brancheorganisaties zijn afspraken gemaakt over fiscale knelpunten.

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

3.4.3 Horizontaal toezicht
Door middel van horizontaal toezicht streeft de Belastingdienst er naar in zijn relatie met bonafide organisaties onduidelijkheden en mogelijke problemen zo veel mogelijk vooraf met de betrokkenen op te lossen. Hierbij worden afspraken gemaakt in de vorm van convenanten. Horizontaal toezicht leidt tot een efficiënter en effectiever proces in de fiscale keten en tot meer zekerheid bij de ondernemer.

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

Gezien het grote aantal ondernemingen in het MKB-segment is het niet doenlijk om met alle ondernemers individueel een convenant te sluiten. Om deze bedrijven ook de mogelijkheid van horizontaal toezicht te bieden kiest de Belastingdienst ervoor om convenanten af te sluiten met intermediairs (brancheverenigingen, koepels, financiële en fiscale dienstverleners). Tot nu toe heeft de Belastingdienst dergelijke convenanten gesloten met een tiental kantoren van fiscaal intermediairs en koepelorganisaties waarbij diverse intermediairkantoren zijn aangesloten. Individuele ondernemers kunnen zich hierbij aansluiten. De ondernemer, cliënt van de fiscaal intermediair waarmee de Belastingdienst een convenant heeft gesloten, neemt deel aan het convenant door het ondertekenen van een deelnameverklaring waarin hij onder meer aangeeft dat hij de fiscale gegevens juist, tijdig en volledig zal verschaffen aan zijn intermediair. Door de combinatie van pro-actief fiscaal relevante issues voor te leggen aan de Belastingdienst, afstemming van werkprocessen tussen convenantpartners en vooroverleg wordt bereikt dat de kwaliteit van de aangifte van de deelnemende ondernemers vooraf zodanig is geborgd, dat de Belastingdienst de aangifte direct kan afdoen.

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

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

Advance pricing agreements en advance tax rulings
Naast de nieuwe activiteiten die op het gebied van horizontaal toezicht plaatsvinden sluit de Belastingdienst al eerder advance pricing agreements (APA) en advance tax rulings (ATR) af met ondernemingen. Een APA is een afspraak vooraf over de vaststelling van een zakelijke beloning of een methode voor de vaststelling van een dergelijke beloning voor grensoverschrijdende transacties (goederen en dienstverlening) tussen gelieerde lichamen of tussen onderdelen van eenzelfde lichaam. Een ATR is eveneens een afspraak vooraf en geeft zekerheid over de fiscale gevolgen van een voorgenomen transactie of samenstel van transacties voor bepaalde, in het ATR-besluit genoemde, internationale onderwerpen.

Tabel 15 geeft een overzicht van de in 2009 afgehandelde APA/ATR-verzoeken. Tabel XX geeft de ontwikkeling in de tijd weer van het aantal afgehandelde verzoeken.

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

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

Tabel XX afgehandelde verzoeken

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

Het aantal binnengekomen verzoeken is gedaald ten opzichte van de afgelopen jaren. In tabel 16 staat een overzicht van de doorlooptijden van de afgehandelde APA/ATR-verzoeken.

Tabel 16 doorlooptijden afgehandelde verzoeken (aantal dagen)

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

3.4.4 Invordering
Voor invordering heeft de Belastingdienst het percentage achterstand invordering als prestatie-indicator gedefinieerd. De achterstand invordering is in 2009 (2,4%) gestegen ten opzichte van 2008 (2,2%), zij het lager dan geraamd voor 2009 (2,5-3,0%).

Tabel 17 achterstand invordering (%)

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

De overige resultaten van de Belastingdienst op het gebied van invordering staan weergegeven in tabel 18.

Tabel 18 resultaten invordering

	2006	2007	2008	2009
Invorderingsbedrag ouder dan 1 jaar (%)	61,0	54,0	57,0	58,7
Invorderingsbedrag ouder dan 1 jaar (%)[4]	53,0	49,0	44,0	45,0
Oninbaar geleden (%)	0,9	1,2	1,3	1,1
Achterstand invordering in bedragen (x € miljoen)[5]	4.074	4.432	4.167	4.123

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

3.4.5 Internationale samenwerking

Het totaal van de geautomatiseerde internationale gegevensuitwisseling heeft voor de verzonden gegevens betrekking op een bedrag van circa € 1,8 miljard en vertegenwoordigt 329.000 afzonderlijke gegevens. Eveneens werden 329.000 gegevens, die een bedrag van circa € 34 miljard vertegenwoordigen, ontvangen. Naast de geautomatiseerde gegevensuitwisseling wordt op verzoek ook gericht informatie uitgewisseld. Tabel 22 geeft een overzicht van de omvang van deze vorm van gegevensuitwisseling tussen de Nederlandse en de buitenlandse belasting- en douanediensten.

Tabel 22 internationale uitwisseling van heffingsgegevens (aantallen)

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

Een bijzondere categorie vormen de internationale verzoeken om bijstand bij invordering en strafrechtshulp. In tabel 23 staan de aantallen verzoeken in het kader van internationale wederzijdse bijstand.

Tabel 23 internationale wederzijdse bijstand (aantallen)

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

3.4.6 Kwaliteitsborging

De Belastingdienst hanteert een aantal instrumenten om de kwaliteit van de processen te meten en waar nodig te verbeteren. De fiscale kwaliteitsindex (FIX) en audits maken daarvan deel uit. De fiscale kwaliteitsindex meet de kwaliteit van de aangiftebehandeling, de administratieve controles, de

---

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

[5] *Met ingang van 2008 geldt een nieuwe berekeningswijze voor het bedrag van de (onbetwiste) betalingsachterstand. Meegeteld zijn naast hoofdsom ook boete, heffings- en revisierente. De reekswaarden 2005 t/m 2008 zijn herrekend.*

invordering, het controleproces en de heffing en bezwaarbehandeling van de inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, loonheffing, omzetbelasting, accijnzen en invoerrechten.

Tabel 24 Fix-score (indexcijfer)

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

De FIX-score voor Douane is in 2009 gedaald. De oorzaak daarvan is vooral gelegen in verminderde managementaandacht voor de kwalitatieve aspecten van het werk, mede als gevolg van de focus het afgelopen jaar op het reorganisatieproces.

3.5 Toezicht Toeslagen

De inkomensafhankelijke regelingen voor de huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebondenbudget, die door de Belastingdienst worden uitgevoerd, gaan uit van het actuele inkomen. In beginsel zijn dit schattingsgegevens die belanghebbenden zelf opgeven. Op basis hiervan worden voorschotten verstrekt, welke definitief worden gemaakt op het moment dat het toetsingsinkomen beschikbaar is.

Het toezicht op toeslagen vindt plaats op basis van een met de betrokken departementen afgestemd toezichtplan. De kern hiervan is het administratieve toezicht dat bestaat uit massale vergelijkingen tussen de gegevens uit de aanvragen en gegevens van derden, zoals de registratie in de gemeentelijke basisadministratie, waaruit de onjuistheid van of twijfel over een aanvraag kan blijken. Daarnaast bestaat toezicht dat waarneming ter plaatse vereist; het zogenaamde intensief toezicht. Hierbij werkt Belastingdienst/Toeslagen samen met andere toezichthouders. Daartoe behoren o.a. de Sociale Diensten van gemeenten, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de Gemeentelijke Gezondheids Diensten (GGD) en de interventieteams. In 2009 heeft de samenwerking met deze partners geleid tot ruim 3.100 (2008: 1.600) stopgezette toeslagen.

In 2009 heeft Belastingdienst/Toeslagen 29 zaken aangemeld voor mogelijke strafvervolging. Van de 29 aangemelde zaken zijn 26 zaken geaccepteerd in het tripartite overleg tussen Belastingdienst, FIOD en OM. In deze gevallen is het OM een strafrechtelijk onderzoek gestart. Het betreft hier voornamelijk strafrechtelijke onderzoeken tegen gastouderbureaus en aanvragers van kinderopvangtoeslag Het OM heeft de eerste strafrechtelijke onderzoeken inmiddels bijna afgerond. De verwachting is dat de eerste zaak medio juni 2010 ter zitting wordt gebracht.

Administratief toezicht

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

GBA

De wettelijke verplichting tot invoering van de gemeentelijke basisadministratie (GBA) als basisregistratie betekent dat alle gemeenten en andere GBA-gebruikers, waaronder de Belastingdienst, bij de uitvoering van hun publieke taken voortaan gebruik maken van de actuele persoonsgegevens uit deze administratie en niet langer terugvallen op een eigen bronbestand. Onverminderd deze verplichting kan zich de situatie voordoen dat de Belastingdienst onder omstandigheden tot de conclusie moet komen dat één of meerdere gegevens niet juist zijn. De Belastingdienst kan in zo'n geval in zijn beslissing afwijken van de gegevens van de GBA. Er zal dan gelijktijdig door de Belastingdienst een foutmelding worden gedaan aan de GBA. De werkwijze van de Belastingdienst in 2010 ligt in deze lijn.

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

Zorgtoeslag
Bij de zorgtoeslag wordt gecontroleerd of de aanvrager en/of de toeslagpartner verplicht verzekerd zijn voor de Zorgverzekeringswet. Op grond van de gegevensuitwisseling met het College van Zorgverzekeraars zijn bij de definitieve toekenning over berekeningsjaar 2008 95.815 aanvragen zorgtoeslag op het aspect verzekerdheid gecontroleerd. Dit heeft ertoe geleid dat 11.983 zorgtoeslagen volledig zijn teruggevorderd en dat voor 22.137 aanvragers de zorgtoeslag is aangepast.

Kinderopvangtoeslag
De belangrijkste administratieve controle bij deze toeslag bestaat uit de controle van de gemaakte kosten kinderopvang. Die bestaan uit de afgenomen uren kinderopvang vermenigvuldigd met de betaalde uurprijs. Steeds meer van deze gegevens krijgt de Belastingdienst rechtstreeks van de kinderopvanginstellingen. Kan de aanvraag met deze gegevens niet volledig gecontroleerd worden of zijn er afwijkingen tussen de aanvraag en ontvangen gegevens van kinderopvanginstellingen dan wordt de aanvrager gevraagd zijn aanvraag met jaaropgaven van de instelling te onderbouwen.
In 2009 zijn 360.000 aanvragers hiertoe benaderd voor de jaaropgaven 2008. In september hebben circa 80.000 aanvragers een rappelbrief ontvangen. Op grond van het niet tijdig insturen van jaaropgavengegevens en het niet reageren op rappelbrieven heeft Belastingdienst/Toeslagen 27.000 kinderopvangtoeslagen niet gecontinueerd naar 2010. Deze toeslagontvangers zullen, wanneer zij menen toch recht te hebben op kinderopvangtoeslag in 2010, een nieuwe aanvraag moeten indienen.
Het toezicht op berekeningsjaar 2008 moet in belangrijke mate nog uitgevoerd worden en zal in 2010 nagenoeg afgerond worden. Op geringe verschillen tussen aanvraag en jaaropgave wordt geen controle ingesteld.
In 2009 heeft ten slotte het toezicht op berekeningsjaar 2007 plaatsgevonden, waarbij veel correcties zijn doorgevoerd. Van 10.500 kinderopvangtoeslagen is daarbij het jaarrecht op nihil is vastgesteld ten gevolge van het – ondanks herhaald rappelleren – niet aanleveren van jaaropgaven kinderopvangkosten.
De kinderopvangtoeslag bestaat voor circa 25% uit toeslagen, verleend voor kinderopvang bij gastouders. In het wettelijk stelsel van 2009 zijn de belangen van ouders, gastouders en gastouderbureaus nog te eenzijdig gericht op wederzijdse maximalisatie. De juistheid van de opgegeven uren kan door de Belastingdienst niet objectief worden vastgesteld. Over dit deel van de uitbetalingen, circa € 700 miljoen, bestaat daarom een inherente onzekerheid over de rechtmatigheid. De wet is op dit punt per 1 januari 2010 gewijzigd.

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

Samenvattend hebben de controles geleid tot het volgende resultaat.

Definitieve Toekenningen Berekeningsjaar 2008 (status 30-11-2009)

Uitsplitsing definitieve. bedragen 2008 (t.o.v. voorschot)	*Zorg*	*Huur*	*Kinderopvang*	*Kindertoeslag*
nabetaling	22%	20%	38%	17%
Geen verschil (nihil)	47%	53%	22%	39%
Invordering	31%	26%	41%	44%
Per saldo te vorderen	157 miljoen	72 miljoen	0 miljoen	82 miljoen

Definitieve Toekenningen Berekeningsjaar 2007 (status 30-11-2009)

Uitsplitsing definitieve. bedragen 2007 (t.o.v. voorschot)	*Zorg*	*Huur*	*Kinderopvang*
Nabetaling	21%	23%	38%
Geen verschil (nihil)	46%	46%	24%
Invordering	32%	30%	38%
Per saldo te vorderen	202 miljoen	220 miljoen	33 miljoen

3.6 Toezicht Douane

3.6.1 Versterking controles buitengrens en overige uitkomsten toezicht

De resultaten van het toezicht zijn op hoofdlijnen opgenomen in tabel 26.

Tabel 26 resultaten versterken buitengrens (aantallen x1.000 tenzij anders vermeld)

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009 realisatie
Uren toezicht buitengrens	367	688	700	475 - 525	491
Scancontroles vracht	87	83	93	85 - 90	98
Fysieke controles vracht	129	86	94	95 - 105	99
Fysieke controles koeriers en postzendingen[6]	89	113	112	100 - 110	108
Passagierscontroles (luchtzijde)	724	730	805	810 - 870	823
Fysieke controles ambulant buitengrens[7]	-	28	44	32 - 37	43
Fysieke controles ambulant binnenland	70	36	46	40 - 45	42
Administratieve controles	3,2	2,5	2,2	2,2-2,7	2,7

De fysieke controles ambulant buitengrens zijn uitgekomen boven de doelstelling. Dit wordt veroorzaakt doordat meer risico's zijn geïdentificeerd waarop gecontroleerd moest worden. Binnen de passagierscontroles zijn alle 100% controles uitgevoerd. Door een lagere bezettingsgraad per vliegtuig en door minder vluchten uit de risicolanden valt het aantal 100% controles echter lager uit. De capaciteit die hierdoor beschikbaar kwam is ingezet voor overige reizigers controles. Het aantal scancontroles is hoger dan oorspronkelijk gepland. De overschrijding wordt veroorzaakt doordat in 2008 het scanproces is verbeterd. Daardoor is de gemiddelde bestede tijd per controle gedaald en konden meer controles worden uitgevoerd. Met deze verbetering was in de planning voor 2009 nog geen rekening gehouden.

Met de uitvoering van de controles wil de Douane zoveel mogelijk risicogericht te werk te gaan. De aantallen correcties en processen verbaal zijn opgenomen in tabel 27.

Tabel 27 aantal correcties en processen verbaal VGEM en fiscaal (x 1.000)

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

[6] *Voor 2005 nog opgenomen onder fysieke controles vracht.*
[7] *Wordt vanaf 2007 afzonderlijk gemeten*
[8] *Voor processen verbaal wordt geen doelstelling gedefinieerd.*

De daling in het correctiepercentage scan- en fysieke controles vracht wordt veroorzaakt door een groter aandeel fysieke controles op uitvoer met restitutie. Het aantal correcties met betrekking tot de fysieke controles uitvoer met restitutie ligt traditioneel aanzienlijk lager ligt dan bij de overige fysieke controles. Het aantal correcties passagiers bleef achter bij de planning doordat onder andere de fiscale vrijstellingsgrens in 2009 aanzienlijk is verhoogd. Hiermee was in de planning nog geen rekening gehouden. De correcties ambulant binnen/buitengrens zijn boven de bandbreedte van de doelstelling uitgekomen. Dit resultaat is vooral bereikt door correcties op BPM en Eurovignetten bij de ambulante controles binnenland. Tabel 28 geeft een overzicht van inbeslaggenomen goederen.

Tabel 28 in beslaggenomen goederen (kilogrammen tenzij anders vermeld)

	2006	2007	2008	2009
Cocaïne	9.084	9.783	5.110	4.153
Heroïne	115	39	52	32
Marihuana	358	1.744	19.787	13.415
Hasjiesj	1.865	5.782	6.143	3.450
Overige verdovende middelen	203	407	5184	596
Sigaretten (aantallen x1.000)	116.246	84.768	204.419	209.904
Tabak	10.393	1.082	513	483
Wapens (aantallen, inclusief imitatiewapens)	34.653	15.655	5.811	28.525

Door Het HARC-team in Amsterdam werd een onderzoek gedaan naar mogelijke invoer van cocaïne aan boord van een schip afkomstig uit Zuid-Amerika. Door medewerkers van de Regiopolitie Zeeland en het duikteam van de Douane Rotterdam werd een onderzoek ingesteld aan boord van het binnenvaartschip waarop de lading inmiddels was overgeladen. Er bevond zich onder het schip een zogenaamd duikluik in de buurt waarvan circa 150 kilogram cocaïne aangetroffen is.
In de daarop volgende actie werden zes verdachten aangehouden en is de cocaïne, met een straatwaarde van ca. € 8.250.000, in beslaggenomen.

3.6.2 Certificering (AEO)
Horizontaal toezicht krijgt binnen de Douane in het bijzonder vorm in het verlenen van de status van Authorised Economic Operator (AEO) aan bedrijven. Toekenning betekent dat voor een bedrijf vereenvoudigde douaneprocedures en een lichter controleregime van toepassing zijn. De AEO-status is van toepassing voor het gehele grondgebied van de Europese Unie. In 2009 is aan 222 bedrijven een AEO-status verleend.
De Douane heeft in samenwerking met koepelorganisaties van het bedrijfsleven een enquête gehouden onder bedrijven over het aanvragen van een AEO-status. Uit de enquête komt naar voren dat bedrijven behoefte hebben aan meer duidelijkheid over de eisen voor een AEO-status en de voordelen daarvan. Als reactie hierop hebben bedrijfsleven en Douane een werkgroep ingesteld die de communicatie gaat verbeteren over doel en voordelen van de AEO-status. Uit de enquête komt verder naar voren dat bedrijven behoefte hebben aan begeleiding door de Douane bij de voorbereiding van een AEO-aanvraag. Vooruitlopend op dit onderzoek was de Douane in het najaar al begonnen met een intensievere begeleiding van bedrijven o.a. door individuele bezoeken of groepsgewijze voorlichting. Bedrijven worden daarbij ook actiever gewezen op het bestaan van de AEO Guidelines van de Europese Commissie met behulp waarvan bedrijven kunnen inschatten of ze voldoen aan de voorwaarden voor een AEO-certificaat.

3.6.3 Internationale samenwerking
Met de Amerikaanse en Chinese Douane werkt de Douane samen op het terrein van green lanes. Hierbij worden de controle- en toezichtswerkzaamheden door slechts één van beide douaneorganisaties uitgevoerd. In de green lane met Amerika steunt de Amerikaanse Douane op de controleaanpak van de Nederlandse Douane.
De green lane met China maakt deel uit van de Smart en Secure Trade Lane pilot (SSTL) tussen de Europese Unie en China, waarbij Nederland en het Verenigd Koninkrijk de pilot-partners van China

zijn. De SSTL is tweezijdig van aard. Dat wil zeggen dat de Nederlandse Douane steunt op de werkzaamheden van de Chinese Douane en andersom. Daarnaast is er met China overleg over verdere afstemming van de verschillende certificeringprogramma's.

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

3.6.4 Door de Europese Unie voorgeschreven controles

De Douane voert op basis van verordeningen van de Europese Unie controles uit bij de uitvoer van landbouwgoederen met restitutie. Aan de Europese normen is voldaan.

Tabel 29 aantallen restitutie en substitutiecontroles

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

** De EU norm is één controle per dag per kantoor van uitvoer op de dagen dat er aanbod is*

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

3.7 Opsporing

3.7.1 Algemeen

Om een optimaal effect te bewerkstellingen op de compliance wordt door de FIOD-ECD bepaalde accenten gelegd in de opsporing. Deze accenten vertalen zich in zaken met grote(re) maatschappelijke relevantie. Dit hoeven niet per definitie grotere zaken te zijn, er kan ook sprake zijn van kleine(re) zaken met uitstraling die themagewijs worden opgepakt. In termen van productieaantallen bracht dit een neerwaartse trend ten opzichte van voorgaande jaren met zich mee, maar het beoogde effect op de compliance is groter. Trends van het afgelopen jaar waren een toename van het aantal zaken op het gebied systeemfraudes zoals fraude met voorlopige teruggave (VT-fraude), fraude met kinderopvangtoeslag en BTW-fraude en zaken op het gebied van beleggingsfraude. Er wordt in toenemende mate een beroep gedaan op de expertise van medewerkers van de FIOD-ECD in zaken die betrekking hebben op onroerend goed.

Verdeling opsporingsuren over taakgebieden

De FIOD-ECD verdeelt haar capaciteit over een de taakgebieden fiscaal (47%), financieel-economisch (40%) en goederen (10%). Daarnaast besteedt de FIOD-ECD tijd aan rechtshulpverzoeken (3%). Gedurende het jaar stond de inzet op het fiscale taakgebied onder druk door twee grote financieel-economische zaken. De twee zaken hebben veel opsporingscapaciteit gevraagd waardoor het aandeel van opsporingsuren voor het financieel-economische taakgebied gedurende het jaar relatief hoog is uitgevallen. In de fiscale zaken over 2009 is voor een totaalbedrag van circa € 104 miljoen gecorrigeerd. Dit bedrag bestaat uit € 57 mln. aanslagen zonder boete, € 33 mln. aanslagen met boete en € 14 mln. boete. Tabel 20 geeft de verdeling van opsporingsonderzoeken naar taakgebied weer.

Tabel 20 opsporingsonderzoeken (aantallen)

	2006	2007	2008	2009 realisatie
Fiscaal	382	349	290	222
Financieel-economisch	156	177	158	176

Goederen	104	76	81	75
Totaal	**642**	**602**	**529**	**473**

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

Tabel 21 processen verbaal gevolgd door veroordeling/transactie (%)

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

3.7.2 Enige concrete opsporingsresultaten

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

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

Zaak schroot
De zaak betreft een drietal zeer grote schroothandelaren die enorme omzetten genereerden en dit slechts gedeeltelijk fiscaal bekend maakten. De schroothandel is lange tijd onbenaderbaar geweest mede vanwege het feit dat dit veelal vanaf woonwagencentra werd aangestuurd en een groot deel van de omzet buiten de administratie werd gehouden. In deze onderzoeken is intensief samengewerkt met de Belastingdienst en ook de politie en ME om de veiligheid tijdens acties te waarborgen. Doel van de aanpak van deze zaken is het beëindigen van de soort vrijplaatsstatus en het belasten van de omzet en het afromen en ontnemen van de wederrechtelijke winst. Tijdens de acties is voor miljoenen aan contanten in beslag genomen. Tevens is een aantal goederen als auto's en een boot in beslag genomen. Door deze zaken is meer kennis en inzicht verkregen in de schroothandel die het mogelijk maakt ook in andere bedrijven controles uit te voeren waarbij de Belastingdienst niet alleen afhankelijk is van de gegevens van het bedrijf zelf. Het onderzoek is nog niet geheel afgerond.

Onderzoek Klimop
Het strafrechtelijk onderzoek 'Klimop' naar grootschalige fraude met verkoop en ontwikkeling van vastgoed is de grootste zaak uit de geschiedenis van de FIOD-ECD. Vermoedelijk is voor ruim € 200 miljoen weggesluisd. Inmiddels zijn in november 2009 de eerste twee verdachten op zitting gekomen. De rechtbank heeft hen in december veroordeeld tot 16 maanden onvoorwaardelijke gevangenisstraf vanwege witwassen, valsheid in geschrifte en deelname aan een criminele organisatie.

Het onderzoek is gestart in 2006 na een signaal van de Belastingdienst. Deze vorm van corruptie was dermate complex opgezet dat in het strafrechtelijk onderzoek gebruik is gemaakt van niet-alledaagse opsporingsmethoden, zoals het opnemen van vertrouwelijke communicatie. De enorme omvang van het onderzoek (waaraan in totaal zo'n 260.000 opsporingsuren zijn besteed) vereiste een gedegen voorbereiding. Om de omvang van dit onderzoek weer te geven volgt een aantal kwantitatieve gegevens.

▪ *Aantal verdachten*	*50 natuurlijke personen* *60 rechtspersonen*
▪ *Aantal doorzoekingen*	*67 locaties*
▪ *Aantal vorderingen*	*40 locaties*
▪ *Aantal gehoorde getuigen*	*168*
▪ *Omvang fraude*	*> € 200 miljoen*
▪ *SFO'-s en conservatoir beslag*	*> € 160 miljoen*
▪ *Bestede opsporingsuren tot op heden*	*ruim 260.000 uur*

Beverwijkse Bazaar
Het project Beverwijkse Bazaar is een samenwerkingsverband tussen de Belastingdienst, politie, Arbeidsinspectie, UWV, SIOD, gemeente en OM. Het doel van het project is de compliance onder de ruim 2.200 standhouders te vergroten. Een risicoanalyse wees uit dat 95% scoorde op één of meerdere risicosignalen. Er zijn inmiddels meer dan 300 controleopdrachten aan de belastingkantoren uitgezet in het land. Gelet op de grote aantallen wordt telkens gewerkt met een top 100 die als eerste de aandacht krijgen. De omvang van de correcties zal eerst in de loop van 2010 bekend worden.

4 Massale klantprocessen

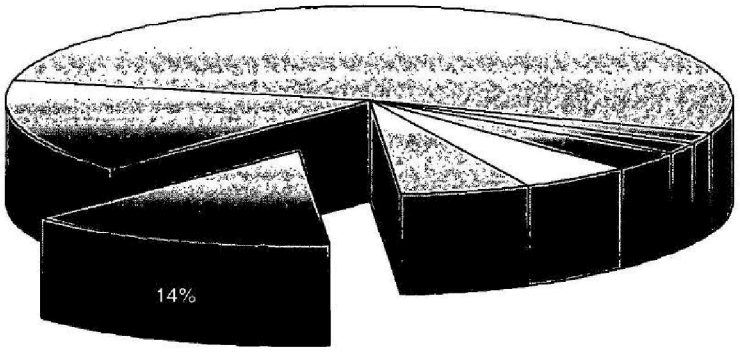
4.1 INLEIDING

Bij veel van zijn uitvoeringsprocessen maakt de Belastingdienst gebruik van ICT-toepassingen, waarmee de informatie, die nodig is voor het vaststellen van aanslagen en het verstrekken van toeslagen, op een snelle en efficiënte wijze worden verwerkt. Deze processen worden massale processen genoemd. De informatieverwerkingsprocessen worden zodanig gestandaardiseerd en gedigitaliseerd, dat de werkzaamheden grotendeels geautomatiseerd kunnen worden uitgevoerd. Voor burgers en bedrijven betekent dit dat zij sneller zekerheid kunnen krijgen over hun fiscale positie. Door het gebruik van digitale documenten wordt bovendien de kans op fouten sterk verminderd.

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

Voor de uitvoering van de massale processen in 2009 zijn ruim 4.628 medewerkers ingezet. Dat is ongeveer 14% van de totale bezetting[1].

Bezetting massale processen



4.2 VOLUMEONTWIKKELING

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

Tabel 31 aantallen verwerkte aangiften (x 1.000)

	2006	2007	2008	2009
Inkomstenbelasting	7.374	8.212	15.323[2]	12.532
Vennootschapsbelasting	454	430	506	665
Loonbelasting/loonheffingen	6.624	6.960	6.585	7.357
Omzetbelasting	6.190	6.606	7.214	7.028
Invoerrechten en accijnzen	14.733	14.562	14.840	14.900
Zorgverzekeringswet	-	-	1.102	1.389
Motorrijtuigenbelasting	11.267	10.944	11.128	10.398
Overig	252	288	544	391

[1] *Exclusief inhuur.*

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

Tabel 32 aantallen uitbetaalde toeslagen (x 1.000)

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

4.3 TOESLAGEN

Het jaar 2009 heeft in het teken gestaan van het continueren van een beheerste uitvoering van de toeslagen. In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat een verdere verbetering van het uitvoeringsproces van toeslagen met de huidige geautomatiseerde systemen niet mogelijk is. De huidige toeslagensystemen genereren niet op alle noodzakelijke terreinen betrouwbare (financiële) beleidsinformatie. Dit geldt in het bijzonder voor de gedetailleerde regeling van de huurtoeslag. Het nieuwe toeslagensysteem moet hier de definitieve oplossing bieden.

Huurtoeslag/Zorgtoeslag

Naast de maandelijkse uitbetaling van circa 5,5 miljoen zorgtoeslagen en meer dan 1 miljoen huurtoeslagen heeft de productie zich in 2009 gericht op het vaststellen van definitieve toekenningen over het berekeningsjaar 2007 en 2008. Over berekeningsjaar 2007 zijn 6,6 miljoen aanvragen huur- en zorgtoeslag definitief toegekend, waardoor dit berekeningsjaar nagenoeg geheel (98%) is afgerond. De resterende toeslagen kunnen nog niet definitief vastgesteld worden, omdat deze toeslagontvangers uitstel hebben aangevraagd voor het doen van hun aangifte inkomstenbelasting en hierdoor nog geen toetsingsinkomen bekend is.
Over berekeningsjaar 2008 zijn meer dan 4,6 miljoen (68%) huur- en zorgtoeslagen definitief vastgesteld. Voor de resterende 2,1 miljoen definitief te berekenen posten geldt dat het toetsingsinkomen nog niet is vastgesteld, dan wel dat in het kader van toezicht de grondslaggegevens nog nader vastgesteld dienen te worden.

Kinderopvangtoeslag

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

Kindertoeslag/Kindgebondenbudget

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

4.3 PROCESVERSTORINGEN

Het verder terugdringen van de voor burgers en bedrijven merkbare gevolgen van procesverstoringen bij de Belastingdienst heeft in 2009 wederom de volle aandacht gehad. Een belangrijke maatregel in dit verband is het structureel verbeteren van de testaanpak van programma's en systemen. Er is een plan van aanpak 'Verbetering testaanpak ICT Belastingdienst' opgesteld, waaraan uitvoering wordt

gegeven. In de twee halfjaarsrapportages die in 2009 naar de Tweede Kamer zijn gestuurd[3], is melding gemaakt van concrete resultaten van de verbeterde testaanpak doordat een aantal verstoringen kon worden voorkomen of tijdig, dat wil zeggen vóór verzending aan burger of ondernemer, kon worden hersteld.
Ten opzichte van 2008 is het aantal procesverstoringen in 2009 bijna gehalveerd. Hoewel er alles aan wordt gedaan om procesverstoringen te voorkomen blijft het mogelijk dat deze optreden. In die gevallen is de inzet erop gericht overlast bij burgers en bedrijven zoveel mogelijk te voorkomen. Op verschillende plaatsen in het ontvangstproces zijn maatregelen getroffen om de goede ontvangst van berichten zeker te stellen. Daarnaast ziet de Belastingdienst er op toe dat belastingplichtigen de juiste berichten en gegevens ontvangen. Voordat grote stromen beschikkingen (aanslagen, toeslagen, mailingen) worden uitgestuurd, vindt er systematische controle plaats op juistheid, volledigheid en inhoudelijke (fiscale) kwaliteit. In 2009 zijn 6.482 partijen steekproefsgewijs gecontroleerd. Deze partijen waren in totaal goed voor circa 59 miljoen poststukken. In circa 1% van de partijen zijn één of meerdere bevindingen gesignaleerd. Deze partijen zijn tegengehouden en pas na correctie verzonden.
Met ingang van het najaar 2009 meer fiscaal deskundigen ingezet bij het testen en beoordelen van voorlopige aanslagen en andere producten die aan burgers en ondernemers worden gezonden. In het verlengde hiervan zullen ook belastingconsulenten bij deze activiteiten worden betrokken.

4.4 GROTE PROJECTEN

Bij de Belastingdienst loopt een aantal projecten gericht op procesverandering dan wel verbetering van de geautomatiseerde ondersteuning van het productieproces. In 2009 heeft de Belastingdienst extern onderzoek laten verrichten naar het functioneren van de informatievoorzieningsketen (IV-keten). De conclusies bevestigden het beeld dat de IV-keten nog niet alle waarborgen biedt om met voldoende zekerheid de doelstellingen van grote projecten als Toeslagen en ETM te kunnen realiseren. Over de uitkomsten is de Tweede Kamer geïnformeerd bij brief van 14 mei 2009[4].
Om de beheersing te vergroten is één van de aanbevelingen uit het onderzoek om de noodzakelijk geachte voorzieningen te ontwikkelen in kleine stappen, die elk op zich minder dan € 10 mln. kosten. Centraal staat de toekomstbestendigheid van de te ontwikkelen systemen. Deze benadering komt tot uiting in de projecten die hierna worden behandeld[5].

Toeslagen

In de tweede helft van 2009 is het nieuwe Toeslagensysteem opgeleverd om te worden getest. Aan de Tweede Kamer is gerapporteerd dat het nieuwe systeem beheerst en gefaseerd zal worden geïmplementeerd in 2010[6]. Met beheerst wordt gedoeld op het feit dat het nieuwe systeem extra goed wordt getest. Deze aanpak betekende dat de voorschotten voor het toeslagjaar 2010 nog met behulp van de huidige systemen zijn gecontinueerd. In december 2009 ontvingen de burgers een voor hen vertrouwde beschikking. De testen van het nieuwe systeem zijn eind 2009 begonnen. Als dit traject is afgerond, kan het nieuwe systeem worden geïmplementeerd. De huidige systemen en het nieuwe systeem zullen in 2010 voor een bepaalde periode parallel draaien. Beide systemen staan dan in productie, maar alleen de huidige systemen staan dan 'live'. Op deze wijze kan de Belastingdienst ervaring opdoen met het nieuwe systeem en mogelijke kinderziekten er uit halen.

ETM (invordering)

Het programma Invordering heeft ten doel een zo efficiënt mogelijk massaal proces van klantbehandeling te realiseren. Ook beoogd het programma het compliant gedrag te vergroten. Een aantal maatregelen daartoe is inmiddels gerealiseerd, waaronder het versturen van betalingsherinnering alvorens tot invorderingsmaatregelen wordt overgegaan, het betekenen van dwangbevelen per post en niet meer door de deurwaarder, en de behandeling in een incassocentrum. Naast wijziging in processen omvat het project ook de invoering van een nieuw systeem, Enterprise Tax Management (ETM), bedoeld om de betalingen en ontvangsten te verwerken en de vernieuwde invorderingsprocessen te ondersteunen. Dit systeem moet de huidige invorderingsystemen COA (Centrale Ontvangers Administratie) en GOA (Geautomatiseerde Ontvangers Administratie Lokaal) gaan vervangen.

---

[3] Kamerstukken II, 2008/09, 31 066, nr. 71 en nr. 82
[4] Kamerstukken II, 2008/09, 31 066, nr. 71
[5] Het betreft de ICT-projecten die periodiek door de minister van BZK aan de Tweede Kamer gemeld, met een projectwaarde van meer dan € 20 miljoen.
[6] Kamerstukken II, 2008/09, 31 066, nr. 78

Om beheersing van de implementatie te vergroten en de risico's te verkleinen is in 2009 besloten om ETM gefaseerd in te voeren. Eind 2009 is ETM ingevoerd voor de zogenaamde lokale middelen, middelen die decentraal op de belastingregio's worden geadministreerd, zoals assurantiebelasting en dividendbelasting. Het jaar 2010 wordt gebruikt om het ETM-systeem robuust te maken en de organisatie voor te bereiden op de verdere implementatie.

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

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

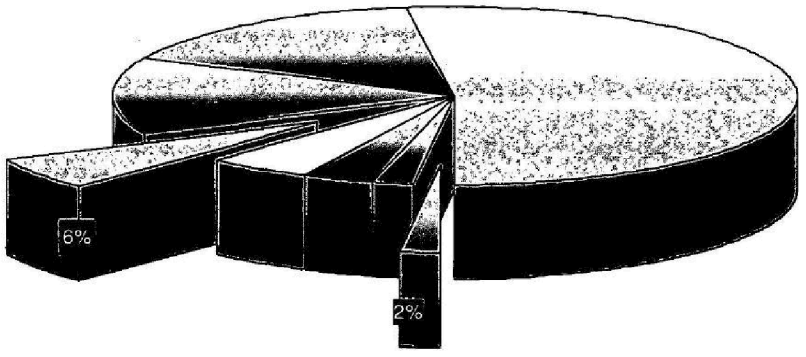
eCustoms
eCustoms staat voor Electronic Customs. Het programma komt voort uit Europese Douanewetgeving. De Europese Commissie wil komen tot eenvoudige en papierloze procedures voor douanediensten en het bedrijfsleven. Het jaar 2009 stond in het teken van het borgen van de veiligheid van het grensoverschrijdend verkeer. Goederen die van buiten de EU worden binnengebracht en vanuit de EU worden uitgevoerd, moeten vooraf bij de Douane worden aangemeld waarna deze goederen aan een risicoselectie worden onderworpen. Ondernemers krijgen een EORI nummer (Economic Operators Registration and Identification) waarmee elektronisch kan worden gecommuniceerd met de Douane. De voorbereidingen daartoe startten al in het voorjaar van 2008. Hierbij hoorden ook gesprekken van de Douane met grote bedrijven en met de vertegenwoordigende koepelorganisaties. Op 1 februari 2010 is EORI succesvol ingevoerd. Het berichtenverkeer tussen de Douane en het bedrijfsleven verloopt voortaan vrijwel volledig elektronisch.

5. Bedrijfsvoering

5.1 INLEIDING

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

Bezetting ondersteunende processen



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

5.2 PERSONEEL

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

Tabel 33 instroom, uitstroom en doorstroom

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

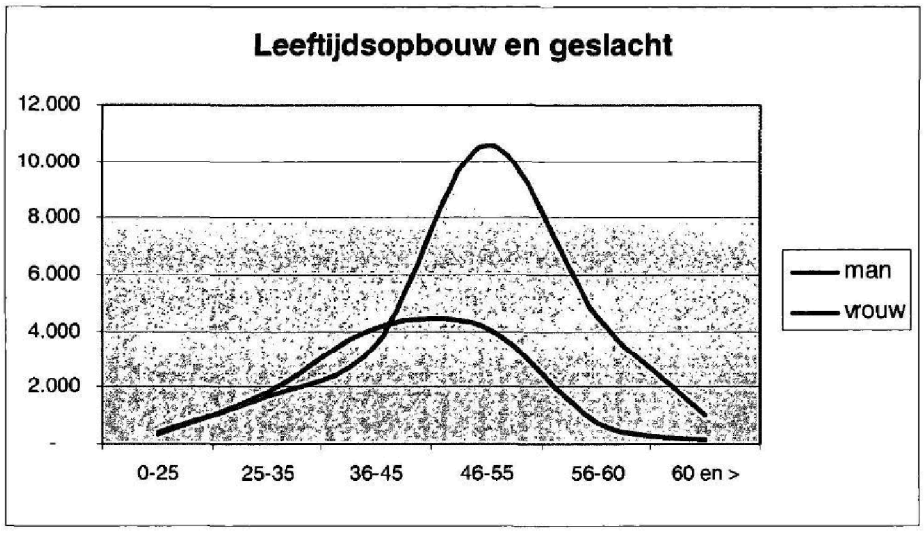
Leeftijdsopbouw

In tabel 34 wordt de verhouding per leeftijdsklasse weergegeven van zowel de beroepsbevolking in Nederland als van de Belastingdienst.

Tabel 34 leeftijdsopbouw (%)

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

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



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

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

Tabel 35 opleidingen aantallen deelnemers

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

* Samenwerking UWV – Belastingdienst (loonaangifteketen)

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

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

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

1865843 02060

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

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

Tabel 36 diversiteit (%)

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

* In 2009 zijn de criteria voor etnische minderheden uit niet-westerse landen gewijzigd.

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

Tabel 37 voorkomende delicten in gemelde integriteitsbreuken (aantallen)

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

Deze meldingen met vermoedens van strafbare feiten zijn onderdeel van het totale aantal integriteitsinbreuken. In 2009 zijn er in totaal 28 van dergelijke gevallen geconstateerd. Hiervan zijn in 4 gevallen voorwaardelijke straffen opgelegd. In 10 gevallen werd geen disciplinair traject gestart, omdat geen strafbare feiten waren gebleken. In de resterende 14 gevallen was het onderzoek op 31 december 2009 nog niet afgerond.

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

1865843 02060

Communicatie
Een onderdeel van het integriteitsbeleid is goede communicatie naar de medewerkers. Daartoe is ten eerste een website ontwikkeld, waar alle medewerkers belangrijke informatie over integriteit kunnen vinden. Ten tweede zijn de brochures 'Werken met de basiswaarden' en 'Spelregels Integriteit Belastingdienst' samengevoegd tot één overzichtelijke brochure met de basiswaarden en de actuele regelgeving op het gebied van integriteit. De brochure komt in 2010 uit. Ten derde is een handreiking voor leidinggevenden ontwikkeld voor het omgaan met problematische schulden bij medewerkers.

Onderzoek Algemene Rekenkamer
In 2009 heeft de Algemene Rekenkamer in het kader van het onderzoek naar de integriteitzorg bij het Rijk een onderzoek uitgevoerd bij de Belastingdienst. De bevindingen uit dit onderzoek worden begin 2010 verwacht.

Ziekteverzuim

Tabel 38 ziekteverzuim (%)

	2006	2007	2008	2009
Ziekteverzuim Achmeanorm	5,3	5,3	5,4	5,1

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

5.3 ORGANISATIEONTWIKKELING

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

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

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

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

[1] De Belastingdienst is in 2009 begonnen te onderzoeken of een andere dan de Achmea-norm meer van toepassing is voor de Belastingdienst.

1865843 02060

projectmatig, waardoor tevens een betere beheersing van de doorlooptijden tot stand kan worden gebracht. De organisatie is op basis van deze uitgangspunten in 2009 opnieuw ingericht.

5.4 OVERIGE BEDRIJFSVOERINGSASPECTEN

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

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

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

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

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

Informatiebeveiliging en integriteit
De Belastingdienst heeft de normen voor (informatie)beveiliging beschreven in een Handboek (Informatie)Beveiliging (HIB-BBN). In 2009 is voor het specifieke onderdeel ICT een nieuw handboek informatiebeveiliging ontwikkeld, het HIB CICT.
In het recente verleden zijn alle eenheden van de Belastingdienst successievelijk onderwerp geweest van certificeringsonderzoeken, uitgevoerd door de Rijksauditdienst. Als laatste onderdelen zijn de BelastingTelefoon en Toeslagen aan de beurt geweest. In 2010 wordt hierover gerapporteerd. Inmiddels voldoen alle belastingdienstregio's en ondersteunende diensten aan de basisnormen voor informatiebeveiliging en integriteit. Voortaan doet de Rijksauditdienst bij deze onderdelen elke vijf jaar een dergelijk onderzoek. Deze onderdelen doen wel jaarlijks zelf een interne controle op de naleving. Bij het Centrum voor informatie- en communicatietechnologie (CICT) is in 2009 het jaarlijkse TPM-onderzoek (Third Party Mededeling) uitgevoerd. In dit onderzoek is ook de toepassing van de beveiligingsnormatiek meegenomen. Bij de ICT exploitatie zijn in 2009 voorzieningen getroffen ter voorkoming van cybercrime.

Uit het rechtmatigheidsonderzoek 2008 van de Algemene Rekenkamer bleek dat het beheer rondom de logische toegangsbeveiliging bij de belastingregio's nog niet geheel op orde was. Logische toegangsbeveiliging is de toegangsbeveiliging tot een elektronische omgeving (systemen). Zo werden oude autorisaties van Belastingdienstmedewerkers vaak niet verwijderd. Hierdoor beschikten medewerkers over te ruime bevoegdheden, waardoor functiescheidingen worden doorbroken, en fraude- en integriteitrisico's ontstonden. In 2009 zijn al deze conflicterende autorisaties ingetrokken. In de gevallen waar het intrekken van autorisaties uit oogpunt van efficiënt werken niet de aangewezen

weg is, hebben de belastingregio's aanvullende veiligheidsmaatregelen genomen om de genoemde risico's af te dekken.

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

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

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

Telefonische bereikbaarheid
De Belastingdienst hanteert voor telefonische bereikbaarheid een bereikbaarheidspercentage van 80-85%. Het bereikbaarheidspercentage zoals dit over 2009 uit de bestuurlijke informatievoorziening naar voren komt is 74%. De toename van

het aantal gesprekken bij toeslagen en de – vertraagde – ingebruikname van een nieuw telefonieplatform hebben een lagere bereikbaarheid tot gevolg gehad.
Het management van de Belastingdienst laat onderzoeken wat de verdere oorzaken zijn van het tegenvallende bereikbaarheidspercentage. Daarbij wordt ook gekeken naar de wijze waarop de gesprekken worden gemeten en verantwoord.

Informatievoorziening (IV)-voortbrengingsorganisatie
Begin 2009 heeft een externe doorlichting van de IV-keten plaatsgevonden. De conclusies bevestigen het beeld dat de prestaties van de IV-keten achterblijven en dat de IV-keten nog niet alle waarborgen biedt om met voldoende zekerheid de doelstellingen van grote projecten als Toeslagen en ETM (invordering) en wijzigingen in het AangifteBelastingenSysteem te kunnen realiseren. Bij het op orde brengen van de IV-keten zal extra aandacht zijn voor deze projecten en systemen.
In de aanbiedingsbrief van de staatssecretaris van 14 mei jl. bij de vierde halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 066, nr. 71) is de besluitvorming door de Belastingdienst naar aanleiding van de uitkomsten van de externe doorlichting van de Informatievoorzieningsketen (IV-keten) gemeld. De maatregelen hebben betrekking op de herinrichting van de IV-organisatie, op de professionaliteit van management en medewerkers, en op de wijze waarop de Belastingdienst omgaat met architecturen en met applicatieontwikkeling. De prioriteiten zijn ten eerste waarborgen van de continuïteit, daarna implementeren van wetgeving, en ten slotte innoveren. Het programma Complexiteitsreductie is over 2009 voor een beperkt deel voortgezet. Waar het programma technologische vernieuwing omvatte is dit voor drie jaar bevroren.
In de vierde (mei 2009) en de vijfde halfjaarsrapportage (.....) is nader gerapporteerd over de stand van zaken ten aanzien van een aantal korte termijn maatregelen alsmede een aantal structurele maatregelen.

Conclusie
Op de hierboven genoemde punten is in 2009 sprake geweest van bedrijfsprocessen, die als onvoldoende ordelijk en beheerst moeten worden gekenmerkt. Voor het overige is in het begrotingsjaar 2009 sprake geweest van beheerste bedrijfsprocessen, welke tevens voorzien in waarborgen voor een rechtmatige begrotingsuitvoering, inclusief een toereikend beleid ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik. Wat betreft de hierboven genoemde uitzonderingen zijn maatregelen getroffen om de bedrijfsvoering te verbeteren.

Den Haag, ... maart 2010

Belastingdienst

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

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

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

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

Informatievoorziening (IV)-voortbrengingsorganisatie
Begin 2009 heeft een externe doorlichting van de IV-keten plaatsgevonden. De conclusies bevestigen het beeld dat de prestaties van de IV-keten achterblijven en dat de IV-keten nog niet alle waarborgen

biedt om met voldoende zekerheid de doelstellingen van grote projecten als Toeslagen en ETM (invordering) en aanpassingen in het AangifteBelastingenSysteem te kunnen realiseren. Bij het op orde brengen van de IV-keten zal extra aandacht zijn voor deze projecten en systemen.
In de aanbiedingsbrief van de staatssecretaris van 14 mei jl. bij de vierde halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 066, nr. 71) is de besluitvorming door de Belastingdienst naar aanleiding van de uitkomsten van de externe doorlichting van de Informatievoorzieningsketen (IV-keten) gemeld. De maatregelen hebben betrekking op de herinrichting van de IV-organisatie (die per 1 januari 2010 is gerealiseerd), op de professionaliteit van management en medewerkers, en op de wijze waarop de Belastingdienst omgaat met architecturen en met applicatieontwikkeling. De prioriteiten zijn ten eerste waarborgen van de continuïteit, daarna implementeren van wetgeving, en ten slotte innoveren. Het programma Complexiteitsreductie is over 2009 voor een beperkt deel voortgezet. Waar het programma technologische vernieuwing omvatte is dit voor drie jaar bevroren.
In de vierde (mei 2009) en de vijfde halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 066, nr. 82) is nader gerapporteerd over de stand van zaken ten aanzien van een aantal korte termijn maatregelen alsmede een aantal structurele maatregelen.

Conclusie
Afgezien van de hiervoor genoemde punten is in 2009 sprake geweest van ordelijk en beheerst verlopen bedrijfsprocessen, welke tevens voorzien in waarborgen voor een rechtmatige begrotingsuitvoering, inclusief een toereikend beleid ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik. Wat betreft de genoemde uitzonderingen zijn maatregelen getroffen om de bedrijfsvoering te verbeteren.

Den Haag, 15 maart 2010

Belastingdienst

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Postbus 20201
2500 EE 's-Gravenhage

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.minfin.nl

Inlichtingen

@minfin.nl

Ons kenmerk
DGB/ U/10/ 1926

Uw brief (kenmerk)

Bijlage
overzicht van fouten en onzekerheden

Datum 15 maart 2010
Betreft Bevestiging bij de jaarrekening Belastingdienst 2009

Geachte heer Meerkerk,

Deze bevestiging, waarbij wij ons zullen beperken tot zaken die van materieel belang zijn, wordt afgegeven in samenhang met uw controle van de financiële overzichten die deel uitmaken van het genoemde beheersverslag 2009 van de Belastingdienst.

Wij hebben navraag gedaan bij leidinggevenden en medewerkers van de Belastingdienst met relevante kennis en ervaring. Dienovereenkomstig, bevestigen wij naar beste weten en overtuiging het volgende:

1 De financiële overzichten en de overige delen van het beheersverslag Belastingdienst zijn opgesteld in overeenstemming met de begrotingswetten en met andere van toepassing zijnde wettelijke regelingen.
2 De financiële transacties, waarvan de uitkomsten zijn opgenomen in de financiële overzichten, zijn in overeenstemming met de hier op van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Eventuele tekortkomingen met betrekking tot de rechtmatigheid die de rapporteringstoleranties overschrijden, zijn in de bedrijfsvoeringsparagraaf vermeld.
3 Wij hebben u in de mogelijkheid gesteld inzage te hebben in de gehele administratie, de daaraan ten grondslag liggende gegevens en alle notulen van vergaderingen van de relevante overlegorganen.
4 Wij bevestigen de volledigheid van de verstekte informatie met betrekking tot de identificatie van verbonden partijen en aangaande transacties met de desbetreffende partijen die materieel zijn voor de jaarrekening. De identiteit van, en de balansposten en transacties met, verbonden partijen zijn juist opgenomen en indien van toepassing adequaat toegelicht in de jaarrekening.

5 Wij erkennen onze verantwoordelijkheid voor de opzet en invoering van de maatregelen van interne beheersing om fraude[1] te voorkomen en te ontdekken.

6 Wij hebben alles gemeld dat ons bekend is in verband met aanwijzingen voor fraude, beschuldigingen van fraude of fraude die financiële gevolgen voor de Belastingdienst kan hebben en waarbij betrokken zijn:
- leidinggevenden;
- werknemers die een belangrijke rol spelen bij de maatregelen van de interne beheersing;
- anderen, in het geval dat de fraude van materieel belang kan zijn voor de financiële overzichten.

7 Wij hebben u op de hoogte gesteld van alle aanwijzingen voor fraude, beschuldigingen van fraude of fraude met mogelijke invloed op de financiële overzichten van de Belastingdienst die ons bekend zijn door mededelingen van werknemers, voormalige werknemers, analisten, regelgevende instanties of anderen.

8 Wij hebben de resultaten gemeld van onze inschatting van het risico dat de financiële overzichten afwijkingen van materieel belang zouden kunnen bevatten als gevolg van fraude.

9 Wij zijn van mening dat de ongecorrigeerde afwijkingen, opgenomen in het door de RAD vervaardigde en bijgevoegde overzicht van fouten en onzekerheden, niet van materieel belang zijn, zowel afzonderlijk als in totaal, voor de financiële overzichten als geheel.

10 Alle verplichtingen en garanties, voor zover van toepassing, zijn verwerkt of toegelicht in de financiële overzichten, inclusief verplichtingen als gevolg van onwettig of mogelijk onwettig handelen.

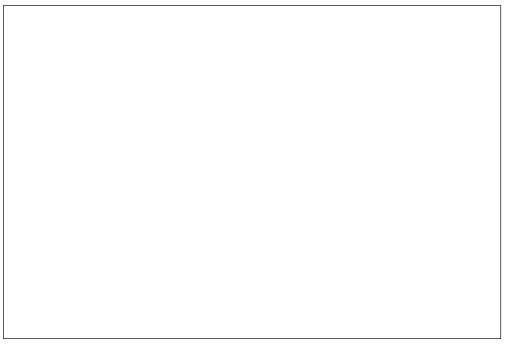
---

[1] Onder de term fraude wordt verstaan een opzettelijke handeling door één of meer personen uit de kring van de leiding, de organen belast met governance, het personeel of derden, waarbij misleiding wordt gebruikt om een onrechtmatig of onwettig voordeel te behalen. Ook afwijkingen die voortkomen uit het onrechtmatig onttrekken en doen toevloeien van waarden aan de Belastingdienst, waaronder het ongeautoriseerd bezwaren van activa, vallen hieronder. Frauduleuze financiële verslaggeving omvat opzettelijke afwijkingen of het weglaten van bedragen of toelichtingen in de financiële overzichten om gebruikers te misleiden.

11 Wij hebben u in de mogelijkheid gesteld alle gewenste inlichtingen in te winnen bij onze juridische adviseurs en hebben daarbij volledige openheid betracht.

12 Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan, die aanpassing van de jaarrekening vereisen dan wel anderszins vermeld moeten worden in de jaarrekening.

Hoogachtend,





ACCOUNTANTSVERKLARING van de Rijksauditdienst

Aan: Belastingdienst

Verklaring betreffende de in het Beheersverslag Belastingdienst opgenomen financiële overzichten

Wij hebben de financiële overzichten die deel uitmaken van het Beheersverslag Belastingdienst 2009 van het ministerie van Financiën, directoraat-generaal Belastingdienst gecontroleerd. Deze financiële overzichten omvatten:

- de jaarrekening over 2009, bestaande uit twee financiële verantwoordingsstaten, met de financiële toelichtingen daarbij[1]. Deze staten hebben betrekking op de verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van het in de Begroting IXB (Financiën) opgenomen beleidsartikel 1 (Belastingen), voor zover het de Belastingdienst betreft, en de niet in de Begroting IXB opgenomen verplichtingen, uitgaven en ontvangsten ten behoeve van derden;
- de saldibalans per 31 december 2009 met de toelichting daarbij[2];
- de in de bedrijfsvoeringsparagraaf opgenomen rapportage over de comptabele rechtmatigheid en de getrouwe weergave van de uitkomsten van de begrotingsuitvoering over 2009[3].

Belastingdienst is verantwoordelijk voor het opmaken van de financiële overzichten, die getrouw de resultaten van de begrotingsuitvoering en van de uitvoering in opdracht van derden dienen weer te geven, in overeenstemming met de Comptabiliteitswet 2001 en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Het is onze verantwoordelijkheid daarover een oordeel aan Belastingdienst te geven. Onze controle is verricht in overeenstemming met Nederlands recht en leidt tot een oordeel met een redelijke mate van zekerheid.

Naar ons oordeel geven de financiële overzichten een getrouw beeld van de uitkomsten van de begrotingsuitvoering en van de uitvoering in opdracht van derden van het directoraat-generaal Belastingdienst over 2009 in overeenstemming met de Comptabiliteitswet 2001 en de daaruit voortvloeiende regelgeving.

Zonder afbreuk te doen aan ons oordeel vestigen wij de aandacht op de tekst in § 1.3 van de jaarrekening inzake het beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. In deze paragraaf wordt uiteengezet dat, als gevolg van onzekerheden omtrent de juistheid en volledigheid van door derden verstrekte gegevens een inherente onzekerheid bestaat met betrekking tot de heffing en inning van verschillende belastingen en met betrekking tot de toekenning en de uitbetaling van toeslagen.

---

[1] Kernstaat 1 met de begrotingsverplichtingen, -uitgaven en –ontvangsten staat op pagina x van het beheersverslag, de financiële toelichtingen daarbij staan op pagina y t/m z van het beheersverslag. Kernstaat 2 staat op pagina a van het beheersverslag, de daarbij behorende financiële toelichtingen staan op pagina b t/m c van het beheersverslag.

[2] De saldibalans staat op pagina f van het beheersverslag, de toelichting daarbij staat op pagina g t/m h van het beheersverslag

[3] De bedrijfsvoeringsparagraaf is opgenomen op pagina k van het beheersverslag

Verklaring betreffende andere wettelijke voorschriften en/of voorschriften van regelgevende instanties

Wij zijn van mening dat de overige onderdelen van het Beheersverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, niet strijdig zijn met de in dit Beheersverslag opgenomen financiële overzichten.

Den Haag, 15 maart 2010

Bijlage 1: Totaal-overzicht van fouten en onzekerheden Artikel/Middel 2009 (LET OP: Bedragen € 1000)

Doel van dit overzicht is een totaalbeeld te schetsen van fouten en onzekerheden uit de audits uitgevoerd voor het artikel/middel over 2009.

De fouten- en onzekerheden van dit afrondingsmemorandum zijn bepalend voor de strekking van het oordeel van de accountantsverklaring

en voor de toetsing van de bedrijfsvoeringsparagraaf (de rechtmatigheidsfouten die de tolerantiegrenzen overschrijden zijn toegelicht in de bedrijfsvoeringsparagraaf).

Het foutenoverzicht is input voor het geconsolideerde foutenoverzicht bij de Begrotingstukken IXA, IXB en BCF.

Het overzicht bevat alleen die fouten en onzekerheden die niet zijn toegelicht in het beheersverslag Belastingdienst 2009

Verplichting / NUBV		**Verantwoord**	**Fout**	**%**	**Fout**	**%**	**Onzeker**	**%**	**Onzeker**	**%**	
Onderdeel		**bedrag**	**Rechtmatigheid**	**FR**	**Getrouwbeeld**	**GF**	**Rechtmatigheid**	**OR**	**Getrouwbeeld**	**OG**	**Toelichting op aard van de fout**
PUMU: materiële uitgaven Aanbestedingen		3.854.228	23.500	0,61%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Niet naleven van EU-aanbestedingsregels

Ontvangsten / Uitgaven Kernstaat 1	**Ontvangsten**	**Verantwoord**	**Fout**	**%**	**Fout**	**%**	**Onzeker**	**%**	**Onzeker**	**%**	
Onderdeel	**Uitgaven**	**bedrag**	**Rechtmatigheid**	**FR**	**Getrouwbeeld**	**GF**	**Rechtmatigheid**	**OR**	**Getrouwbeeld**	**OG**	**Toelichting op aard van de fout**
Invoerrechten	Ontvangsten	1.952.784	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
Omzetbelasting	O/U	34.873.088	1.514	0,00%	-	0,00%	12.117	0,03%		0,00%	Fouten die leiden tot een te lage kas in 2009. En onzekerheden door onvoldoende informatie om de rechtmatigheid vast te stellen.
BPM	O/U	2.168.158	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%		0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
Accijnzen	O/U	10.705.733	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
Overdrachtsbelasting	O/U	2.790.537	85	0,00%	-	0,00%	30.700	1,10%	-	0,00%	Fout betreft onterecht teruggave OVB. En onzekerheid niet behandelde risicoakten bij Utrecht-Gooi en Zuidwest (ingeschat)
Assurantiebelasting	O/U	865.942	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
Kapitaalbelasting	O/U	6.362	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Geen memorandum
Motorrijtuigenbelasting	O/U	3.359.229	1	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
Milieubelastingen	O/U	4.979.186	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
Verpakkingsbelasting	O/U	276.449	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
VBB	O/U	161.687	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
BZM	O/U	111.313	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
LH/IB: IB Verjaringen	O/U	46.918.212	202	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Verjaringen zijn opgenomen in het afsluitingsmemorandum IB. Er zijn 74 posten verjaard.
LH/IB: IB Steekproef teruggaven en verminderingen	O/U	46.918.212	2	PM	-	0,00%	1.054	0,00%	-	0,00%	In de deelwaarneming 2 fouten aangetroffen. De onzekerheid betreft VA's die waarschijnlijk ten onrechte zijn uitbetaald, maar nog definitief behandeld moeten worden.
DIV: Dubbele uitbetaling	O/U	2.083.746	95	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	353	0,02%	één fout die zowel als getrouw beeld fout als als rechtmatigheids fout zal worden opgevoerd in het afro memo. Het betreft een dubbele teruggave van € 95.138,21 die niet binnen het jaar is hersteld. Onzekerheid betreft posten die niet op fondsniveau zijn ingetoetst op kantoor buitenland, waardoor het niet ontdekte risico op dubbele betalingen is ontstaan.
KSB	O/U	446.005	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
VPB	O/U	11.604.130	25.532	0,22%	-	0,00%	5.814	0,05%	-	0,00%	Bij een vermindering met een bedrag van € 5.814.000 is geen omslagvel aangetroffen. Ook bleek geen schattingsopgaaf in EVBN/DAS aanwezig te zijn. Bij het onderzoek navorderingen bleek 1 post wel opgenomen in IKB, maar niet in VBN.
Vermogensbelasting	O/U	25.271	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
Successierechten: verjaringen & onjuist regelen	O/U	1.813.196	7.574	0,42%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Deze fouten betreffen de geconstateerde fouten bij alle onderzochte regio's, waarbij het financieel belang van 26 verjaarde posten niet gekwantificeerd kunnen worden.
Niet nader toe te rekenen belasting-ontvangsten	O/U	47.113	-	0,00%	267	0,57%	-	0,00%	-	0,00%	Ontvangst (niet uit te keren bedrag) ten onrechte als buitengewone ontvangst verantwoord. Had als OB verantwoord moeten worden.
BCF	O/U	2.577.086	-	0,00%	-	0,00%	280	0,01%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
Provinciefonds en Gemeente Fonds	O/U	19.009.256	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Er zijn geen fouten en onzekerheden opgenomen in het afrondingsmemorandum
Totaal Belastingontvangsten		**138.062.000**	**35.005**	**0,03%**	**267**	**0,00%**	**49.965**	**0,04%**	**353**	**0,00%**	

Bijlage 1: Totaal-overzicht van fouten en onzekerheden Artikel/Middel 2009 (LET OP: Bedragen € 1000)

Ontvangsten / Uitgaven Kernstaat 1	Ontvangsten	Verantwoord	Fout	%	Fout	%	Onzeker	%	Onzeker	%	
Onderdeel niet belastingontvangsten en uitgaven	**Uitgaven**	**bedrag**	**Rechtmatigheid**	**FR**	**Getrouwbeeld**	**GF**	**Rechtmatigheid**	**OR**	**Getrouwbeeld**	**OG**	**Toelichting op aard van de fout**
Heffingsrente / Invorderingsrente	O	843.823	40	0,00%	-	0,00%	4.554	0,54%	-	0,00%	Post IB heffingsrente foutief berekend. Onzekerheid is gelegen in de juiste toepassing van de rente termijnen (vervolg onderzoek in 2010).
Heffingsrente / Invorderingsrente	U	867.065	80	0,01%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Ten onrechte invorderingsrente vergoed n.a.v. verminderingen OB. Geen herstel.
PUMU: personele uitgaven	U	2.892.748	0	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Nog geen afrondinsgmemorandum gezien
M&O: Boeten	U	161.398	125	0,08%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Nog geen afrondingsmemorandum gezien
Totaal Kernstaat 1		**104.567.484**	**35.250**	**0,03%**	**267**	**0,00%**	**54.519**	**0,05%**	**353**	**0,00%**	

Ontvangsten / Uitgaven Kernstaat 2	Ontvangsten	Verantwoord	Fout	%	Fout	%	Onzeker	%	Onzeker	%	
Onderdeel Ontvangsten	**Uitgaven**	**bedrag**	**Rechtmatigheid**	**FR**	**Getrouwbeeld**	**GF**	**Rechtmatigheid**	**OR**	**Getrouwbeeld**	**OG**	**Toelichting op aard van de fout**
TSL Zorg Steekproef	Uitgaven	4.069.848	17.900	0,44%	-	0,00%	18.300	0,45%	800	0,02%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen. F/O rechmtmatigheid komen uit de steekproef de oude verschillen staan onder onzeker voor het getrouw beeld
TSL Huur Steekproef	Uitgaven	2.470.753	30.900	1,25%	-	0,00%	18.300	0,74%	2.800	0,11%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen. F/O rechmtmatigheid komen uit de steekproef de oude verschillen staan onder onzeker voor het getrouw beeld
TSL Kinderopvang Steekproef	Uitgaven	3.078.347	22.500	0,73%	-	0,00%	13.200	0,43%	1.300	0,04%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen. F/O rechmtmatigheid komen uit de steekproef de oude verschillen staan onder onzeker voor het getrouw beeld
TSL Kindertoeslag Steekproef & Kindgebonden Budget	Uitgaven	1.043.565	6.900	0,66%	-	0,00%	1.100	0,11%	40	0,00%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen. F/O rechmtmatigheid komen uit de steekproef de oude verschillen staan onder onzeker voor het getrouw beeld
BCF	Uitgaven	2.577.086	-	0,00%	-	0,00%	280	0,01%	-	0,00%	Verschil tussen beschikken en betalen. Waarschijnlijk pijplijnposten. Niet nader onderzocht.
TBU: Onjuiste berekening van TBU beschikkingen	Uitgaven	303.116	3.036	1,00%	-	0,00%	2.977	0,98%	-	0,00%	Er zijn fouten geconstateerd bij een deelwaarneming op posten waarbij bijvoorbeeld de TBU hoger is dan de BGU. En er is geen HOT/HOR aanwezig. Verder is er een onzekerheid ten aanzien van de overlooptoerekening.
Verrekening perceptiekosten douanerechten	Uitgaven	11.278	39	0,35%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Voor de te verrekenen perceptiekosten hebben we een maximale fout van € 38.554,-
Totaal Kernstaat 2 uitgaven		**13.553.994**	**63.375**	**0,47%**	**-**	**0,00%**	**35.857**	**0,26%**	**4.140**	**0,03%**	
Mijnbouwwet	Ontvangsten	877.075	-	0,00%	-	0,00%	116	0,01%	-	0,00%	Geen fouten in overzicht opgenomen
TSL Zorg	Ontvangsten	434.239	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen.
TSL Huur	Ontvangsten	310.850	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen.
TSL Kinderopvang	Ontvangsten	162.407	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen.
TSL Kind	Ontvangsten	78.742	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen.
TSL Kindgebondenbudget	Ontvangsten	22.941	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen.
WOR	Ontvangsten	17.394	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Geen fouten in afrondingsmemorandum
VBS	Ontvangsten	17.943	7	0,04%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Wij hebben de uitbetaling 2009 gecontroleerd en geconstateerd dat GHB € 6.444 te weinig heeft ontvangen als gevolg van afrondingsverschillen in de berekening. Dit heeft min. van VW dan weer teveel ontvangen (dus per saldo is wel genoeg uitbetaald).
Totaal Kernstaat 2 ontvangsten		**69.793.328**	**7**	**0,00%**	**-**	**0,00%**	**116**	**0,00%**	**-**	**0,00%**	

Bijlage 1: Totaal-overzicht van fouten en onzekerheden Artikel/Middel 2009 (LET OP: Bedragen € 1000)

Saldibalans		Verantwoord	Fout	%	Fout	%	Onzeker	%	Onzeker	%	
Onderdeel		bedrag	Rechtmatigheid	FR	Getrouwbeeld	GF	Rechtmatigheid	OR	Getrouwbeeld	OG	Toelichting op aard van de fout
Liquide middelen		15	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
Uitgaven buiten begrotingsverband		8.490	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
Ontvangsten buiten begrotingsverband		155.109	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
Afstemming lokale middelen	Aansluiting	20.562.962	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	18	0,00%	Verschil afstemming heffing-inning lokale middelen.
Afstemming lokale middelen	Vordering	20.562.962	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	12	0,00%	Verschil afstemming grootboek-subadministratie debiteuren lokale middelen.
Afstemming centrale middelen	Aansluiting	20.562.962	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	45.474	0,22%	Verschil afstemming heffing-inning centrale middelen.
Afstemming centrale middelen	Vordering	20.562.962	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	270	0,00%	Verschil afstemming grootboek-subadministratie debiteuren centrale middelen.
Afstemming Toeslagen	Aansluiting	20.562.962	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	16.940	0,08%	Verschil afstemming heffing-inning Toeslag middelen.
LH/LH: LH ten onrechte niet opgelegde aanslag	Vordering	20.562.962	847	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Ten onrechte niet opgelegde aanslag n.a.v. veldtoets bedrag correctie € 564.834 + € 282.417 boete.
LH/LH: ZvW opgelegde navorderingsaanslagen	Vordering	20.562.962	-	0,00%	-	0,00%	18.700	0,09%	-	0,00%	De juridische basis voor het opleggen van naheffingsaanslagen vanuit ontdubbelde teruggaven is wankel. Naheffingsaanslagen die gedurende 2009 zijn opgelegd : € 18,7 miljoen.
Vorderingen en Leningen		833.005	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
Voorschotten: Kinderopvangtoeslag		5.713.542	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
Voorschotten: Huurtoeslag		3.502.960	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
Voorschotten: Zorgtoeslag		5.170.687	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
Voorschotten: Kindertoeslag		281.990	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
Voorschotten: Kindgebonden budget		1.042.290	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
TSL definitief toekennen in 2009: Huur	U: DT 2009	1.840.972	30.200	1,64%	-	0,00%	20.600	1,12%	-	0,00%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen.
TSL definitief toekennen in 2009: Zorg	U: DT 2009	2.958.595	8.900	0,30%	-	0,00%	14.800	0,50%	-	0,00%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen.
TSL definitief toekennen in 2009: Kinderopvang	U: DT 2009	1.864.127	29.100	1,56%	-	0,00%	19.600	1,05%	-	0,00%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen.
TSL definitief toekennen in 2009: Kindgeb budget	U: DT 2009	463.346	800	0,17%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Overgenomen uit foutenoverzicht Toeslagen.
Voorschotten niet toeslagen		0	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
Garanties		515	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
Verplichtingen		242.122	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	
Totaal		**37.628.347**	**69.847**	**0,19%**	**-**	**0,00%**	**73.700**	**0,20%**	**62.714**	**0,17%**	