. WOB-verzoek VK
schriftelijke vragen
en inlichtingen . . .

Di 26/6, 12.00 uur
Woe 27/6 10.00 uur

Ministerie van Financiën

06 JULI 2012

. bf Onderwerp: schaarbelastingschuld
. HR dagbrief AWBi
. bijeenkomst
. stavaza en reh.m.?
. verder nog toezeggingen/moties?
. bijpeen → wetsvoorstel?

TER BESPREKING
Aan
staatssecretaris

notitie

dossier AO Belastingdienst 27 juni 2012

Directoraat-Generaal Belastingdienst
Inlichtingen
T
M
@minfin.nl

Datum
22 juni 2012
Notitienummer
DGB/2012/3705

Rubriek
Beheer
Auteur
Van
Belastingdienst
Kopie aan
PA, dFEZ
Bijlagen

Paraaf staatssecretaris	Paraaf	Paraaf	
	22/6		22/6
Paraaf FEZ	**Paraaf Communicatie**		
22/6	22/6		22/6

- stavaza
multidisciplinair
aanpak BTW-fraude

Inleiding

Voor 27 juni van 10.00 – 13.00 uur is het AO Belastingdienst gepland. De convocatie is bijgevoegd.

Het AO bestaat uit twee delen: 1) een reeks van onderwerpen m.b.t. de Belastingdienst; 2) samen met de minister van BZK: het onderwerp inlichtingenrecht van het parlement en de fiscale geheimhoudingsplicht.

Naar verwachting wordt ook uw reactie n.a.v. het rapport van de commissie Stevens nog aan de agenda toegevoegd en het Volkskrant artikel "Fiscus checkt aangiften van bedrijven nauwelijks nog" waarover de TK een brief heeft gevraagd.

Ter informatie wordt in deze notitie de inhoud van het dossier toegelicht. Daarnaast is er een nog een bespreekpunt waarover u gevraagd wordt uw mening te vormen. Het betreft de bereikbaarheidsdoelstelling voor de Belastingtelefoon.

- beroepsinspecteur
- hoe lndg. verwerking?
- info. uitwisseling (en rechtsbasis)

Bespreekpunt

Op 21 en 22 mei is er een technische storing geweest waardoor de BelastingTelefoon in het geheel niet bereikbaar was. In de weken er na is er ook sprake geweest van onvolledige technische performance. Daardoor zijn de cumulatieve resultaten op het gebied van de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon voor 2012 flink gedaald.
Omdat hierdoor mogelijk over 2012 de doelstelling van bereikbaarheid niet zal worden behaald stel ik voor dat u in het AO daarvoor een 'winstwaarschuwing' afgeeft.

alleen als dit kapitaal in ontw. is in de Kamer; anders TZT goed bedenken

Toelichting inhoud dossier
Voor elk van de agendapunten uit het AO is aanvullende informatie opgenomen in de vorm van spreekteksten, vragen & antwoorden (Q&A's) of factsheets. De betreffende kamerstukken zijn opgenomen onder het tabblad 'documenten'.

De inhoud van het dossier wordt hierna per agendapunt toegelicht:

1. Belastingdienst

➢ **Uitspraak Gerechtshof Den Bosch over teruggaaf dividendbelasting aan Fins beleggingsfonds**
Uw brief van 17 april 2012 over teruggaaf dividendbelasting aan een Fins beleggingsfonds bestaat uit twee onderdelen:
- De uitspraak van Hof Den Bosch over de teruggaaf van dividendbelasting aan een Fins beleggingsfonds en
- Uw visie op de EU-proofheid van de directe belastingen.

Voor beide onderdelen is in het dossier een spreektekst opgenomen en enkele Q&A's.

➢ **Beheerverslag Belastingdienst 2011**
Voor de volgende onderwerpen uit het beheerverslag zijn Q&A's / factsheets in het dossier opgenomen:

- *Niet langer aanbieden van het beheerverslag*

In de vorm van Q&A wordt toegelicht waarom u er voor kiest om de verantwoording in de toekomst volledig via het Jaarverslag van het Ministerie van Financiën (IXB) te laten lopen, maar dat u kunt garanderen dat alle essentiële informatie uit het Beheerverslag zal worden opgenomen in het Jaarverslag.

- *Klachten*

Het klanttevredenheidsonderzoek naar de afhandeling van klachten. Daaruit komt naar voren dat 38% van de klagers de totale duur van de klachtbehandeling als slecht beoordeelt en dat een deel van de klagers het indienen van een klacht omslachtig vindt.

- *Invordering*

In het voorwoord van het Beheerverslag is aangegeven dat de Belastingdienst in 2012 een stevige verbeterslag wil maken in de invorderingsprocessen. Hiervoor is een factsheet opgenomen met de resultaten van het jaar van de invordering (stand van zaken juni). Mogelijk wordt er ook nog geïnformeerd naar de eerste resultaten van de proef waarbij mensen met openstaande rekeningen worden opgebeld. De proef is echter nog te pril om voorlopige resultaten te kunnen geven.

- *Privé gebruik auto*

In het Beheerverslag is toegezegd dat de komende periode zal leiden tot een aanmerkelijke vermindering van het aantal situaties van dienstauto met chauffeur. Het situaties van dienstauto met chauffeur is inmiddels teruggebracht van 9 naar 6.

➢ **Antwoord op de vraag van lid Omtzigt over de identiteit van de tipgever**
In het dossier is een korte spreektekst opgenomen naar aanleiding van de vraag van Omtzigt over de identiteit van tipgevers.

➢ **Reactie en beantwoording vragen commissie over het rapport van Abvakabo FNV over de Belastingdienst**

In het dossier zijn spreekpunten opgenomen. Tevens treft u als factsheet een becommentariëring van 27 kritiekpunten uit het actieboek Abvakabo aan. Het is niet noodzakelijk dat u dit leest; zonodig kunnen we een of meer onderdelen daaruit tijdens het AO in uw spreekset stoppen.

➢ **Reactie op voorstellen voor verbetering horizontaal toezicht**

Naar verwachting wordt uw reactie n.a.v. het rapport van de commissie Stevens ook nog aan de agenda toegevoegd. In het dossier is de spreekschets opgenomen die u ook heeft gebruikt voor de persconferentie van de commissie Stevens.

➢ **Reactie op Volkskrant artikel**

In Q&A's wordt ingegaan op de belangrijkste punten uit het artikel en de impact van de taakstellingen op toezicht, de dienstverlening en de belastingopbrengsten.
De beantwoording van de kamervragen over het Volkskrantartikel "Fiscus checkt bedrijven nauwelijks en loopt miljarden mis" (ingezonden 19 juni 2012) is ook toegevoegd.

➢ **Verblijfstitel en toeslagen**

In het dossier is de brief aan de TK opgenomen van 17 april jl. en een aantal Q&A's.

➢ **Tiende halfjaarsrapportage Belastingdienst**

Voor de belangrijkste onderwerpen uit de halfjaarsrapportage waarover de laatste tijd gecommuniceerd is of die mogelijk aan de orde kunnen komen in het debat zijn in het dossier Q&A's en aanvullende informatie opgenomen. Het betreft onder meer:

- *BelastingTelefoon*

In een Q&A is de oorzaak van de storing toegelicht en dat dit tot uiting komt in de cumulatieve resultaten op het gebied van bereikbaarheid van de BelastingTelefoon voor 2012.

- *Klachten*

Een nadere toelichting op de oorzaak van het sterk toegenomen aantal klachten en een terugkoppeling van het gesprek met de Nationale ombudsman van 19 juni jl.

- *btw-carrouselfraude*

In de halfjaarsrapportage wordt naar de TK-brief verwezen over de btw-carrouselfraude. Deze brief is in de procedurevergadering van woensdag 13 juni 2012 voor kennisgeving aangenomen. De brief is in het dossier opgenomen, alsmede een aantal Q&A's.

- *Buitenlands vermogen*

Een toelichting op de wijze waarop de fiscus omgaat met Stichting Particulier Fonds (SPF)/Curacao.

- *Toeslagen*

In het dossier zijn opgenomen: de beantwoording vragen van het lid Omtzigt over het bericht "Achterstand bij verwerking rekeningnummers", de antwoorden van de minister van BZK op de schriftelijke vragen over huursubsidie aan hogere inkomens en de Kamerbrief over inwerkingtreding Wet uniformering loonbegrip.

Tevens een aantal Q&A's over de huidige stand van zaken van het definitief toekennen, de maatregelen tegen fraude met toeslagen en het nieuwe toeslagen systeem.

- *Resultaten van aanpak slechte schatters toeslagen*

Hiervoor zijn Q&A's opgesteld die onder andere ingaan op de maatregelen voor het voorkomen van slecht geschatte inkomens in de toekomst.

- *Inhaalslag in beantwoording van rechtsvragen*

Mevr. Neppérus zal vragen hoe het staat het met de toezegging om modaliteiten te bekijken om in de beantwoording van rechtsvragen een inhaalslag qua tijd te maken. De Q&A is toegevoegd.

Waarom is dit nog niet opgepakt?

- *Ziekteverzuim*

De maatregelen die de Belastingdienst neemt om het verzuim te gaan laten dalen, waaronder het op het gedragsmodel gebaseerde verzuimbeleid, een uitgebreide en concernbrede voorlichtingscampagne en de inzet van regionale teams Arbeid en Gezondheid en deskundigen in de toepassing van het gedragsmodel ter ondersteuning van de dienstonderdelen.

➢ **Verslag van een *schriftelijk overleg* over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst**

In de Q&A is de stand van zaken bezwaren opgenomen. Als achtergrondinformatie is de brief van 6 juni aan de Kamer over de bezwaren opgenomen (onderdeel van de halfjaarsrapportage). Relevant zijn de blz 32 tm 42.

2. Het inlichtingenrecht van het parlement en de fiscale geheimhoudingsplicht

- Uw brief over de relatie tussen het parlementair informatierecht en de fiscale geheimhoudingsplicht is geagendeerd bij het AO Belastingdienst op 27 juni a.s.
- De minister van BZK is uitgenodigd om bij die bespreking aanwezig te zijn. Zij zal vanaf 12.15 tot 13.00 uur aanwezig zijn.
- Bijgaand treft u een zelfstandig dossier aan ten behoeve van het bespreken van die brief. Dit dossier is tot stand gekomen in overleg met BZK.
- Ambtelijk is met BZK besproken dat de minister van BZK het staatsrechtelijk deel van de notitie voor haar rekening neemt, te weten de inlichtingenplicht zoals die is opgenomen in artikel 68 van de Grondwet, en dat u de overige vragen voor uw rekening neemt. BZK en u hebben daarom gescheiden dossiers met uitzondering van de factsheets.
- In het dossier treft u aan de brief die onlangs naar de kamer is gezonden, een aantal factsheets (onder meer over de discussie die aan de brief vooraf is gegaan, over de strekking van de notitie) en een aantal Q&A's.
- Het onderwerp is door Braakhuis op de agenda gezet. Het zou kunnen zijn dat door hem wordt teruggegrepen naar een eerder door hem ingediende motie waarin hij vraagt om het verstrekken van verschillende gegevens van de vijftig grootste Nederlandse bedrijven. Wij hebben hierop een antwoord voorbereid.

Agendapunten:

1. Belastingdienst. Tijd:10:00-12:15 uur

   33000-IXB-17 d.d. 17 april 2012

   Uitspraak Gerechtshof Den Bosch over teruggaaf dividendbelasting aan Fins beleggingsfonds

   33000-IXB-24 d.d. 16 mei 2012

   Beheerverslag Belastingdienst 2011

   31066-119 d.d. 14 februari 2012

   Antwoord op de vraag van het lid Omtzigt over de identiteit van de tipgever

   31066-127 d.d. 17 april 2012

   Reactie en beantwoording vragen commissie over het rapport van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst

   31066-128 d.d. 17 april 2012

   Verblijfstitel en toeslagen

   31066-131 d.d. 6 juni 2012

   Tiende halfjaarsrapportage Belastingdienst

   31066-132 d.d. 6 juni 2012

   Verslag van een schriftelijk overleg over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst

2. Het inlichtingenrecht van het parlement en de fiscale geheimhoudingsplicht Tijd:12:15-13:00 uur
   Bij de behandeling van dit agendapunt is ook de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aanwezig.

   33003-83 d.d. 16 mei 2012

DOSSIER t.b.v. AO Belastingdienst 27 juni onderdeel 1 (de reeks Belastingdienstonderwerpen)

1. Spreekteksten

Inhoud

i. Spreektekst uitspraak Hof Den Bosch inzake teruggaaf dividendbelasting aan Fins beleggingsfonds
ii. Spreektekst Visie op EU proofheid van de directe belastingen
iii. Spreekschets persconferentie commissie Stevens
i. Spreektekst actieboek Abvakabo
ii. Spreektekst Volkskrant artikel
iii. Spreektekst naar aanleiding van de vraag van Omzigt over de identiteit van tipgevers

2. Vraag en antwoorden (Q&A's)

Inhoud

i. Afschaffen beheerverslag
ii. Bezwaren
iii. Btw-verleggingsregeling mobiele telefoons en computeronderdelen
iv. Damage rekeningnummers ex-partners
v. Dienstauto met chauffeur
i. Digitalisering Kantoor Heerlen
ii. Fraudeaanpak Toeslagen
iii. Inhaalslag in beantwoording van rechtsvragen
iv. Nieuw Toeslagensysteem aanloopproblemen
v. Taakstellingen
vi. Slechte schatters Toeslagen
vii. Stand van zaken definitief toekennen toeslagjaar 2009
viii. Stichting Particulier Fonds (SPF)/Curacao.
ix. Stijging van het aantal klachten
x. Storing BelastingTelefoon platform
xi. Telefonische dienstverlening
xii. Volkrantartikel
xiii. Ziekteverzuim Belastingdienst

3. Factsheets

Inhoud

i. Verslag van gesprek over de telefonische dienstverlening van de Belastingdienst dat op 19 juni 2012 heeft plaatsgevonden tussen medewerkers van de Nationale ombudsman en van de Belastingdienst
ii. Notitie over ziekteverzuim
iii. Factsheet Abvakabo
iv. Stand van zaken jaar van de invordering juni 2012

4. Documenten

Inhoud

i. Uitspraak Gerechtshof Den Bosch over teruggaaf dividendbelasting aan Fins beleggingsfonds
ii. Beheerverslag 2011
iii. Antwoord op de vraag van het lid Omtzigt over de identiteit van de tipgever
iv. Beantwoording kamervragen over actieboek AbvaKabo FNV
v. Verblijfstitel en toeslagen
vi. Halfjaarsrapportage Belastingdienst en de beantwoording van vragen naar aanleiding van een schriftelijk overleg over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst
vii. Beantwoording vragen van het lid Omtzigt over het bericht "Achterstand bij verwerking rekeningnummers"
viii. Beantwoording schriftelijke vragen van het lid De Boer (VVD) over huursubsidie aan hogere inkomens
ix. Brief over Inwerkingtreding Wet uniformering loonbegrip
x. Reactie op Volkskrantartikel "Fiscus checkt bedrijven nauwelijks en loopt miljarden mis" (ingezonden 19 juni 2012).

Uitspraak Hof Den Bosch inzake teruggaaf dividendbelasting aar Fins beleggingsfonds

Spreektekst

- Op 17 maart 2012 oordeelde Hof Den Bosch dat een Fins beleggingsfonds recht heeft op terugbetaling van de door hem betaalde Nederlandse dividendbelasting.

- Volgens het Hof is dit Finse beleggingsfonds vergelijkbaar met vrijgestelde Nederlandse rechtspersonen. Vrijgestelde Nederlandse rechtspersonen kunnen wel aanspraak maken op teruggaaf van Nederlandse dividendbelasting.
- Derhalve oordeelde het Hof dan ook dat het Finse beleggingsfonds op basis van de EU-vrijheid van kapitaalverkeer recht heeft op een teruggaaf van de door hem betaalde Nederlandse dividendbelasting.

- Voor de beoordeling van de vergelijkbaarheid gaat het Hof daarbij in mijn optiek echter ten onrechte voorbij aan het feit dat het Finse beleggingsfonds, zo deze in Nederland zou zijn gevestigd, niet van Nederlandse vennootschapsbelasting zou zijn vrijgesteld. Het fonds komt dan evenmin in aanmerking voor een teruggaaf.

- Ik ben daarom in cassatie gegaan tegen deze uitspraak omdat het Hof naar mijn mening een onjuiste vergelijkingsmaatstaf heeft gehanteerd.

- Mocht de Hoge Raad onverhoopt de uitspraak van het Hof Den Bosch bevestigen, dan kan dat mogelijk tot een aanzienlijke derving van de opbrengst van dividendbelasting tot gevolg hebben.

Uitspraak Hof Den Bosch inzake teruggaaf dividendbelasting aan Fins beleggingsfonds

Vraag: Liggen er enkele duizenden vergelijkbare claims van beleggingsfondsen uit de EU bij de Belastingdienst?

Antwoord:

- Er ligt een aanzienlijke aantal (zeer) uiteenlopende bezwaren van buitenlandse fondsen bij de Belastingdienst. In het kader van deze specifieke zaak liggen er nog een 27-tal andere Finse zaken.

Uitspraak Hof Den Bosch inzake teruggaaf dividendbelasting aan Fins beleggingsfonds

Vraag: Om welk bedrag aan mogelijke teruggaaf van dividendbelasting gaat het?

Antwoord:

- Bij deze verzoeken gaat het in totaal om een zeer aanzienlijk bedrag dat geclaimd wordt. Het betreft evenwel lopende procedures waarbij uiteenlopende geschilpunten aan de orde zijn.
- In hoeverre de claims daadwerkelijk tot een teruggaaf van dividendbelasting zullen leiden, is afhankelijk van het oordeel van de rechter.

(Achtergrond: het gaat om claims van in totaal ong 1,1 miljard euro)

Uitspraak Hof Den Bosch inzake teruggaaf dividendbelasting aan Fins beleggingsfonds

Vraag: Betekent het verlies van deze procedure voor het Hof Den Bosch het einde voor de dividendbelasting?

Antwoord:

- Nee, het oordeel van het gerechtshof ziet op een specifieke situatie waartegen in cassatie is gegaan. De exacte gevolgen zijn pas bekend na het oordeel van de Hoge Raad en de motivering daarvan.

Uitspraak Hof Den Bosch inzake teruggaaf dividendbelasting aan Fins beleggingsfonds

Vraag:

Wanneer verwacht u het arrest van de Hoge Raad in deze zaak?

Antwoord:

- Ik verwacht het arrest niet eerder dan in 2013.

Visie op EU proofheid van de directe belastingen

Spreektekst

- De EU-proofheid van belastingwetgeving is een voortdurend punt van aandacht. Bij het maken van nieuwe fiscale wetgeving is dit een aspect dat altijd wordt meegenomen.
- De rechtspraak van het Hof van Justitie van de EU heeft afgelopen twintig jaar ook een stormachtige ontwikkeling doorgemaakt. Dat heeft ook gevolgen gehad voor bestaande wetgeving. Waar nodig wordt deze aangepast.
- Complicatie is dat de rechtspraak van het Hof van Justitie van de EU op een aantal terreinen nog volop in beweging is. Dit maakt het lastig om bij voorbaat te zeggen of bepaalde wetgeving EU-proof is of niet.
- Bij de beslissing om wetgeving aan te passen wegen een aantal factoren mee:
  - De europeesrechtelijke risico's
  - De budgettaire risico's
  - De vraag of het wegnemen van europeesrechtelijke onzekerheden pijnlijke inkaderingsmaatregelen noodzakelijk zou maken
  - De vraag of één lidstaat zelfstandig een adequate oplossing voor het probleem kan vinden
- Als deze afweging leidt tot het besluit de wetgeving niet aan te passen dan kan het zijn dat de wetgeving wordt voorgelegd aan het Hof van Justitie van de EU. De Nederlandse regering zal de wetgeving dan vanzelfsprekend verdedigen.

Visie op EU proofheid van de directe belastingen

Vraag: Kan het kabinet de Tweede Kamer een overzicht sturen van alle EU-risico's in de fiscale wetgeving?

Antwoord:

- Daar waar de analyse van bestaande wetgeving tot de conclusie leidt dat wetgeving moet worden aangepast gebeurt dat.
- Als de conclusie is dat het niet noodzakelijk is om de wetgeving aan te passen, dan wordt indien nodig deze wetgeving voor de rechter verdedigd.
- Net als voor een voetbalcoach is het dan niet verstandig om voorafgaand aan de strijd de zwakke punten van de verdediging openlijk te bespreken.

Visie op EU proofheid van de directe belastingen

Vraag: Waarom maakt het kabinet de wetgeving niet EU-proof?

Antwoord:

- Als de analyse van wetgeving tot de conclusie leidt dat het noodzakelijk is deze aan te passen dan zal dat vanzelfsprekend gebeuren.
- De rechtspraak van het Hof van Justitie ontwikkelt zich echter voortdurend. Daarom kan in de toekomst altijd blijken dat verdere aanpassingen nodig zijn.

Visie op EU proofheid van de directe belastingen

Vraag: Zijn er geen onverantwoorde budgettaire risico's als het gaat om de EU-proofheid van wetgeving

Antwoord:

- De budgettaire risico's worden vanzelfsprekend continu in de overwegingen betrokken. Het beleid is erop gericht deze risico's zo klein mogelijk te houden. Ook kan te allen tijde een afzonderlijk traject worden ingezet bij signalen dat budgettaire risico's dat noodzakelijk maken.

Spreekschets staatssecretaris
persconferentie commissie Stevens

Inleiding

- Goed vandaag rapport commissie Stevens in ontvangst te kunnen nemen
- Zal u niet ontgaan zijn dat er afgelopen weekend veel te doen is geweest rond toezicht Belastingdienst en in het bijzonder rond horizontaal toezicht
- Rapport geeft houvast in die discussie
- Ben dan ook heel blij dat rapport er nu is

Hoofdconclusies commissie

- Commissie constateert dat Belastingdienst met horizontaal toezicht goede weg is ingeslagen
- Commissie prijst Belastingdienst voor doorzetten van omslag die daarvoor nodig is
- Dat compliment komt Belastingdienst toe

- Commissie komt ook met opmerkingen en de nodige kritiek
- Is goede zaak
- Heb commissie zelf gevraagd knelpunten en kwetsbaarheden te benoemen
- Daar doen we graag ons voordeel mee
- Wil graag aantal onderwerpen benoemen

ZGO-segment

- Commissie heeft in gesprekken geconstateerd dat horizontaal toezicht positieve verandering heeft gebracht in manier waarop grote bedrijfsleven en Belastingdienst met elkaar omgaan
- Wederzijds begrip, vertrouwen en transparantie zijn toegenomen
- Contacten geven Belastingdienst meer inzicht in fiscale risico's en meer begrip voor bedrijfsprocessen belastingplichtige
- Commissie komt tot conclusie dat horizontaal toezicht voor Zeer Grote Ondernemingen

(ZGO) nu goed staat en voldoende betrouwbaarheidsgaranties biedt
- Vind ik goede zaak

MGO-segment

- Volgens commissie in MGO-segment nogal wat ondernemingen die te klein zijn voor tafellaken en te groot voor servet
- Commissie wijst erop dat het voor veel van deze ondernemingen te veel is gevraagd om een volwaardig Tax Control Framework in te richten
- De vraag is tegelijk of we deze ondernemingen altijd recht doen met behandeling onder intermediairconvenant
- Moet duidelijk antwoord op komen: in dat kader ook kritisch kijken naar verdeling ondernemingen over verschillende segmenten
- Belastingdienst gaat daarmee aan de slag

MKB-segment

- MKB-segment: terecht dat commissie wijst op verschillen met ZGO/MGO
- In MKB-segment driehoeksverhouding: convenanten met fiscale dienstverleners, niet met ondernemingen zelf
- Commissie nog niet overtuigd van daling administratieve lasten voor MKB-er die aan horizontaal toezicht meedoet
- Ook wijst commissie op verschillen tussen groepen fiscaal dienstverleners (o.a. wel/niet onder extern toezicht)
- Analyse commissie serieus nemen en die meenemen bij verdere uitwerking strategie MKB-segment
- Gaan we ook zeker gesprek over aan met onze externe partners (Platform Horizontaal Toezicht)
- Streven win-win situatie transparant te maken
- Daarbij recht doen aan voortrekkersrol die veel intermediairs die nu al convenant hebben; hen koesteren (mogen niet in verkeerde kamp terecht komen)

Internationaal

- Nederland vervult volgens commissie internationaal voortrekkersrol
- Commissie wijst ook op eisen die internationalisering aan de Belastingdienst stelt
- Zal meer dan voorheen samenwerking vragen met buitenlandse collegadiensten
- Internationaal worden landen en grote ondernemingen door International Chamber of Commerce en OESO inmiddels opgeroepen om te werken op basis van raamwerk voor enhanced relationship

- Belangrijk te constateren dat enhanced relationship goed is voor promoten vestigingsklimaat
- Merk bij buitenlandse dienstreizen dat heel positief wordt gekeken naar opstelling Nederlandse Belastingdienst

- Onlangs conferentie gehad met 27 DG's van EU waar concept is besproken en gedeeld

- Commissie wijst er ook op dat tempo in Nederland hoger ligt dan in buitenland
- Betekent wel dat Nederland nu eerste land is dat probeert concept horizontaal toezicht voor MKB door te ontwikkelen
- Heb ik net al even bij stilgestaan

Effectmeting

- Commissie constateert dat Belastingdienst nog veel moet doen aan ontwikkelen effectmeting
- Komen uit situatie waarin we genoegen namen met meten van output (aantallen aangiftes, aanslagen, controles, etc.)
- Moeten naar situatie waarin we ook iets kunnen zeggen over effect van ons optreden op naleving
- Dat is best lastig
- Is al wel nodige gebeurd; wordt laatste jaren steeds aandacht aan besteed in begroting

- Moet nog meer gebeuren
- Commissie geeft aantal voorzetten
- Is aan Belastingdienst die verder uit te werken
- Waardeer het dat commissie waarschuwt voor cijferfetisjisme
- Daar met elkaar juiste evenwicht proberen te vinden

Meenemen medewerkers

- Commissie waardeert cultuuromslag rond horizontaal toezicht
- Commissie constateert ook dat deel medewerkers niet voldoende is meegegroeid met ontwikkeling horizontaal toezicht
- Blijft zeker punt van aandacht
- Horizontaal en verticaal toezicht twee loten aan zelfde stam
- En Belastingdienst moet werk blijven maken van bijvoorbeeld dienstverlening, invordering en opsporing
- Handhavingsregie betekent inzet van een heel scala van instrumenten waarmee je elke

belastingplichtige behandeling geeft die hij verdient

- Beeldvorming is misschien wel eens te veel geweest dat horizontaal toezicht hét nieuwe toezicht was
- Leiding Belastingdienst heeft afgelopen tijd duidelijk gemaakt dat zowel horizontaal als verticaal toezicht nodig zijn
- De titel van het rapport van de commissie: "Fiscaal toezicht op maat", onderschrijft die gedifferentieerde aanpak: "Soepel waar het kan, streng waar het moet"
- Te erkennen dat je voor verschillende werkzaamheden verschillende competenties nodig hebt: sluiten convenant vraagt iets anders dan boekenonderzoek
- Maar wel ontzettend belangrijk dat medewerkers met verschillende competenties het toale concept kennen en onderschrijven en van dezelfde visie uigaan
- Morgen start traject binnen Belastingdienst waarin gesprek over handhavingsaanpak wordt gevoerd

- Samen met medewerkers kijken hoe problemen aan te pakken en kansen te grijpen
- Moet tot breed gedragen conclusies leiden voor het vervolg

Business case intensivering toezicht

- Wil zelf ook naar versterking van toezicht in de breedte
- Heb daarom aan Belastingdienst gevraagd niet alleen aan de slag te gaan met aanbevelingen commissie Stevens, maar ook uit te werken hoe met gerichte extra investeringen extra belastingopbrengst is te genereren
- Belastingdienst maakt daar business case voor
- Inzet is onder de streep extra geld in de schatkist te brengen
- We zitten in woelig economisch vaarwater; commissie constateert dat ook
- Dus extra belangrijk te laten zien dat toezicht ons menens is en dat het verschuldigde wordt betaald.

Afrondend

- Zoals gezegd: ben blij met rapport
- Biedt tal van aanknopingspunten waar we mee aan de slag gaan
- En daar is toezicht Belastingdienst mee gebaat

Dankwoord

- Commissie heeft in korte tijd enorm veel werk verricht
- Wil commissie daar in persoon van haar voorzitter hartelijk voor danken!

Actieboek Abvakabo

NB1: spreektekst over Volkskrantartikel bevat uitgebreide analyse van aanpak Belastingdienst

NB2: bijgevoegd is becommentariëring van 27 kritiekpunten uit actieboek Abvakabo; zonodig kunnen we een of meer onderdelen daaruit tijdens het AO in uw spreekset stoppen

Spreekpunten

- Belastingdienst staat voor lastige opgaven

- Nog niet eens zo heel lang geleden problemen met automatisering
- Heeft heel veel inspanning gekost dat beter op orde te krijgen

- Taakstelling van € 400 mln, deels in te vullen via doelmatigheid, deels door vereenvoudiging wetgeving

- Parallel daaraan discussie over rijkskantorenlocaties en over sluiten van belastingkantoren

- Ook volop ontwikkelingen in handhavingsaanpak, denk aan rapport commissie Stevens

- Onvermijdelijk dat die ontwikkelingen bij elkaar tot fricties bij medewerkers leiden
- Dat is gegeven de opgave van de Belastingdienst ook logisch
- Actieboek Abvakabo is daarvan uiting
- Signalen daarin heel divers:van rijp en groen door elkaar

- Een van de conclusies is dat medewerkers soms niet het hele verhaal kennen:
- Zo wijst commissie Stevens ook op deel medewerkers dat niet voldoende is meegegroeid met introductie horizontaal toezicht

- Leiding Belastingdienst staat steeds open voor signalen uit organisatie en wil medewerkers betrekken bij belangrijke ontwikkelingen

- Mooi voorbeeld is de aanpak rond rapport commissie Stevens
- Samen met medewerkers kijken hoe problemen aan te pakken en kansen te grijpen
- Moet tot breed gedragen conclusies leiden voor het vervolg

Volkskrantartikel "Fiscus checkt bedrijven nauwelijks"

In de Q&A's is het Volkskrantartikel in verband met mogelijke vervolgvragen nader uitgewerkt.

- In de Volkskrant van 16 juni staat een uitgebreid artikel over het mislopen van miljarden euro's door horizontaal toezicht
- Ook de Tweede Kamer heeft zorgen geuit en mij om een brief gevraagd met nadere uitleg
- Het antwoord op deze brief hebt u ontvangen

- Een korte toelichting van mijn kant
- Het artikel is gebaseerd op interne rapporten van de Belastingdienst
- Daarin is opgenomen dat het zogeheten nalevingstekort tussen 2007 en 2008 is gestegen van 1,6 mld tot 2,8 mld
- Volgens het artikel is dit te wijten aan de invoering van horizontaal toezicht bij het MKB
- Dit is onjuist. Voor het MKB is horizontaal toezicht in 2007/2008 gestart. In die periode zijn maar een paar convenanten met brancheverenigingen en intermediairs afgesloten.

- Na het sluiten van een convenant kan de ondernemer pas aanpassingen doen om een convenantsaangifte mogelijk te maken.
- Het is dus niet mogelijk dat horizontaal toezicht de oorzaak is.
- De Belastingdienst schenkt veel aandacht aan het MKB. Daar zet de Belastingdienst ongeveer 75% van de toezichtscapaciteit op in.

Waar is het verschil in de cijfers 2007 en 2008 wel door veroorzaakt?

- De cijfers zijn gebaseerd op een steekproef die jaarlijks wordt uitgevoerd
- De resultaten over de belastingjaren 2007 en 2008 zijn niet vergelijkbaar.
- In 2008 waren in de meetperiode meer onderzoeken bij het MKB uitgevoerd, zodat een completer beeld ontstond.
- Bij nieuwe meting van de resultaten 2007 op dit moment is sprake van een stand van € 2,3 miljard tegen € 1,6 miljard bij meting voor het jaarrapport 2007.
- Bovendien is de berekening van het nalevingstekort nog volop in ontwikkeling. Zo zijn in 2007 de correcties in het niet-winstdeel van de aangifte niet meegenomen, in latere jaren wel.
- De tussentijdse uitkomsten van de steekproef 2009 laten overigens een stabiel beeld zien ten opzichte van 2008.

Spreektekst naar aanleiding van de vraag van Omzigt over de identiteit van tipgevers

Dames en Heren,

- De Belastingdienst heeft een ruim arsenaal aan wettelijke mogelijkheden om effectief te kunnen controleren of belastingplichtigen aan hun fiscale verplichtingen voldoen.
- Incidenteel maakt de Belastingdienst hierbij ook gebruik van tips, die al dan niet anoniem bij ons binnenkomen.
- Het komt ook voor dat een tipgever zich bij ons meldt en informatie aanbiedt waarvoor tipgeld wordt gevraagd.
- Afhankelijk van de aard en omvang van de aangeboden informatie en de bijdrage die dat kan leveren aan een voortvarende en slagvaardige aanpak van belastingfraude gaat de Belastingdienst over tot aankoop van de aangeboden informatie.
- Onderdeel van een dergelijke overeenkomst is vaak dat de Belastingdienst zich zal inspannen de naam van de tipgever zo lang mogelijk geheim te houden.
- Dit is naar mijn mening gewenst, niet alleen voor de veiligheid van de tipgever zelf maar ook om mogelijke toekomstige tipgevers niet af te schrikken.
- Uiteraard waken we er wel voor om geen premiejager cultuur te creëren en terecht te komen in de sfeer van uitlokking.
- De afgelopen periode is in een aantal procedures de anonimiteit van de tipgever ter discussie gesteld.
- In de meeste van deze procedures zijn wij in het gelijk gesteld, met uitzondering van de procedure bij de geheimhoudingskamer in

Arnhem waar bepaald is dat de naam van de tipgever openbaar moet worden gemaakt.

- Het oordeel van de geheimhoudingskamer wordt uiteraard meegenomen in de al lopende fiscale procedure.
- Hierbij is door de Belastingdienst opnieuw uitvoerig ingegaan op het feit dat openbaarmaking van de naam van de tipgever niet nodig is om de betrouwbaarheid van de gegevens te bewijzen.
- Daarnaast is aangegeven dat er ook andere manieren mogelijk zijn om de betrouwbaarheid van de tipgever te bewijzen, te denken valt hierbij aan de ervaringen met het verhoor van anonieme getuigen in het strafrecht.
- Het wachten is nu op de zitting en de uitspraak.

Afschaffen Beheersverslag

Vraag: Waarom kiest u er voor de verantwoording volledig via Jaarverslag van het Ministerie van Financiën (IXB) te laten lopen?

Antwoord:

- Op basis van de Comptabiliteitswet moet de minister van Financiën in het Jaarverslag IXB jaarlijks verantwoording afleggen over de begroting van de Belastingdienst.
- In het verleden is, om het Jaarverslag IXB compact te houden, gekozen om in het Jaarverslag een verwijzing op te nemen naar het Beheersverslag met betrekking tot het gevoerde beleid op het gebied van misbruik en oneigenlijk gebruik, het zogenoemde M&O-beleid.
- Het Beheersverslag ging daarmee feitelijk onderdeel uitmaken van het formele Jaarverslag.
- Bij nadere beschouwing vind ik het afleggen van verantwoording aan de Kamer met behulp van in feite twee jaarverslagen staatsrechtelijk niet zuiver.
- Ik heb daarom besloten om het Jaarverslag voortaan weer aan te vullen met extra verantwoordingsinformatie op het gebied van het gevoerde M&O-beleid.
- Op deze wijze kan het Jaarverslag in het vervolg als zelfstandig verantwoordingsstuk door de Kamer worden beoordeeld.

Afschaffen Beheersverslag

Vraag: Kunt u garanderen dat alle informatie uit het Beheerverslag wordt opgenomen in het Jaarverslag?

Antwoord:

- Alle relevante informatie waarover het parlement zich dient uit te spreken, wordt opgenomen in het Jaarverslag.
- Dit zal uiteraard in ingedikte vorm gebeuren, dit om het Jaarverslag compact te houden.
- Ons streven is er op gericht om de Tweede Kamer adequaat te informeren via het reguliere jaarverslag IXB en de halfjaarsrapportages van de Belastingdienst.

Afschaffen Beheersverslag

Vraag: Verdwijnt het beheerverslag of blijft het opvraagbaar voor de Tweede Kamer?

Antwoord:

- Het Beheerverslag blijft voor interne verantwoordingsdoeleinden bestaan.
- De Tweede Kamer kan het verslag uiteraard altijd opvragen.

Bezwaren

Vraag: Ligt de Belastingdienst nu op koers bij de afhandeling van bezwaren? Is de bezwaarafhandeling weer onder controle?

Antwoord:

- De Belastingdienst heeft de afgelopen maanden hard gewerkt aan de bezwaren. We liggen nu goed op koers en zitten op dagverwerking.
- Wat betreft het tempo van afdoening is sprake van een stijgende lijn: meer dan 90% van de bezwaren wordt AWB-conform afgedaan.
- Op een werkbezoek onlangs aan het bezwarenteam Rijnmond heb ik met eigen ogen gezien hoe de behandeling in de praktijk verloopt.
- Het streven is onverminderd om per 1 september bij te zijn met de voorraad. En dat streven is haalbaar.

(NB Advies om niet noemen tenzij daarop wordt aangedrongen: stand voorraad bezwaren Inkomensheffing 3 juni 2012 circa 49.300)

Bezwaren

Vraag: Is er onderscheid te maken in de aard van de bezwaren, wat is de cijfermatige verhouding tussen de verschillende bezwaarsoorten?

Antwoord:

- De bezwaren kunnen worden onderscheiden in bezwaren waarbij sprake is van een geschil tussen belastingplichtige en Belastingdienst en andere bezwaren. Bezwaren waarin sprake is van een geschil zijn in materiële zin de echte bezwaren.
- De andere bezwaren kunnen zijn aanvullingen op de aangifte en alsnog ingediende aangiften naar aanleiding van ambtshalve opgelegde aanslagen wegens het uitblijven van de aangifte.
- In totaal vormen deze categorieën thans ongeveer 80% van het totale aantal bezwaren (40% aanvullingen en 40% tegen ambtshalve aanslagen).
- Een onderzoek loopt naar de mogelijkheden om deze categorieën via een eenvoudigere, meer op een digitale werkwijze toegesneden procedure te behandelen.

Btw-verleggingsregeling mobiele telefoons en computeronderdelen per 1 juni 2012

(vragen en antwoorden naar aanleiding van de brief aan de Tweede Kamer d.d. 29 mei 2012 over de Btw-verleggingsregeling mobiele telefoons en computeronderdelen per 1 juni 2012)

Vraag: Waarom is een btw-verleggingsregeling voor mobiele telefoons, computeronderdelen, spelcomputers, tablets en ultrabooks noodzakelijk?

Antwoord:

- Omdat de btw-fraude met verliezen in Nederland bij de handel in die goederen de laatste tijd aanzienlijk is gestegen.

Btw-verleggingsregeling mobiele telefoons en computeronderdelen per 1 juni 2012

Vraag: hoe groot is de btw-schade als gevolg van die fraude?

Antwoord:

- Over de jaren 2010 en 2011 bedraagt de schade plm € 51 mln.

Btw-verleggingsregeling mobiele telefoons en computeronderdelen per 1 juni 2012

Vraag: Wat houdt een verleggingsregeling in?

Antwoord:

- Bij een verleggingsregeling wordt de heffing van btw verlegd van de verkoper naar de afnemer.
- De verkoper ontvangt slechts de netto vergoeding, zonder de verschuldigde btw.
- Die btw wordt door de afnemer in zijn aangifte opgenomen en kan op diezelfde aangifte in aftrek worden gebracht.
- Er vindt geen betaling van btw aan de verkoper plaats zodat met die btw niet kan worden gefraudeerd (wel ontvangen, niet afdragen).

Btw-verleggingsregeling mobiele telefoons en computeronderdelen per 1 juni 2012

Vraag: waarom is toestemming vanuit Brussel vereist?

Antwoord:

- Omdat een verleggingsregeling afwijkt van het Europese btw-systeem, waarbij de verkoper aan zijn afnemer btw in rekening brengt en deze btw vervolgens aan de fiscus afdraagt.
- Een (derogatie)verzoek voor een verleggingsregeling voor genoemde goederen ligt inmiddels bij de Europese Commissie.

Btw-verleggingsregeling mobiele telefoons en computeronderdelen per 1 juni 2012

Vraag: Waarom wordt per 1 juni a.s. de verleggingsregeling voor mobiele telefoons en computeronderdelen alvast geïntroduceerd, zonder goedkeuring uit Brussel af te wachten?

Antwoord:

- Omdat de afhandeling van een derogatieverzoek enige tijd vergt terwijl de fraude met die goederen in korte tijd fors is toegenomen.
- Dit wordt met name veroorzaakt doordat in enkele EU-Lidstaten (VK, IT, DLD, OOS) voor die goederen al een verleggingsregeling geldt.
- Omdat btw-fraude in die landen daardoor niet meer mogelijk is heeft de fraude zich naar NL verplaatst.

Btw-verleggingsregeling mobiele telefoons en computeronderdelen per 1 juni 2012

Vraag: Waarom wordt per 1 juni a.s. ook niet meteen een verleggingsregeling voor de andere genoemde goederen geïntroduceerd?

Antwoord:

- Omdat voor die goederen (spelcomputers, tablets, ultrabooks) nog nergens in Europa een verlegging geldt en het dus niet zeker is of daarvoor toesteming wordt verleend.
- Omdat voor mobiele telefoons en computeronderdelen in enkele landen al wel een verleggingsregeling geldt, lijkt toestemming daarvoor een formaliteit.

Btw-verleggingsregeling mobiele telefoons en computeronderdelen per 1 juni 2012

Vraag: Enkele jaren geleden heeft NL een verleggingsregeling voor CO2-emissierechten geïntroduceerd. Nu weer voor deze goederen. Blijven we op deze manier niet aan de gang?

Antwoord:

- Een verleggingsregeling is een gericht en effectief middel tegen btw-fraude dat ik indien nodig zal blijven toepassen.
- Omdat de fraude zich echter relatief eenvoudig kan verplaatsen naar andere sectoren sta ik tevens een multidisciplinaire aanpak voor, waarbij diverse overheids- en private organisaties op structurele basis geïntensiveerd samenwerken om fraudeurs eerder en effectiever op te sporen en aan te pakken.
- De organisaties die samenwerken betreffen: Belastingdienst, FIOD, OM, Politie, Veiligheid en Justitie, bankwezen, instellingen van financieel toezicht, bedrijfsleven, belastingadviseurs en het notariaat.

Btw-verleggingsregeling mobiele telefoons en computeronderdelen per 1 juni 2012

Vraag:

Moet bij elke mobiele telefoon die verkocht wordt de btw worden verlegd?

Antwoord:

Nee, de verleggingsregeling geldt niet als aan particulieren wordt verkocht. Bij verkoop aan een andere ondernemer in Nederland kan de verleggingsregeling alleen worden toegepast als de totale waarde van een order méér is dan € 10.000,- excl. btw. In andere gevallen (particuliere koper, onder die grens of een afnemer buiten Nederland) geldt dus de normale btw-regeling.

Toepassing btw-entrepotregeling bij de handel in gas en elektriciteit per 1 april 2012

Vraag: Wanneer kan de entrepotregeling voor gas en elektriciteit worden toegepast?

Antwoord:

- Indien een Nederlandse afnemer een vergunning heeft voor een zogenoemd niet-plaatsgebonden btw-entrepot die betrekking heeft op hoge druk gas en hoogspanningelektriciteit, die aldus niet zonder nadere be- of verwerking voor consumptie geschikt zijn.
- De afnemer dient aan zijn Nederlandse leverancier een schriftelijke verklaring te verstrekken waaruit blijkt dat de geleverde goederen in het entrepot zullen worden opgenomen en niet aan dat regime zullen worden onttrokken voor andere dan met btw belaste doeleinden.

Toepassing btw-entrepotregeling bij de handel in gas en elektriciteit per 1 april 2012

Vraag: waarom heeft een btw-verleggingsregeling ook hier de voorkeur?

Antwoord: omdat de entrepotregeling een nationale regeling tussen vergunninghouders is en ook ondernemers zonder vergunning kunnen handelen in gas en elektriciteit, bestrijkt de entrepotregeling niet de gehele markt. Een wettelijke, op Europese regelgeving gebaseerde verleggingsregeling doet dat wel.

Toepassing btw-entrepotregeling bij de handel in gas en elektriciteit per 1 april 2012

Vraag: Heeft Nederland al een derogatie aangevraagd voor een btw-verleggingsregeling voor de handel in gas en elektriciteit?

Antwoord:

- Nee. Zodra aan een EU-lidstaat een derogatie is verleend zal Nederland eveneens om een dergelijke derogatie verzoeken.

Multidisciplinaire aanpak btw-carrouselfraude

Vraag: Wat wordt beoogd met een multidisciplinaire aanpak van btw-carrouselfraude?

Antwoord:

- Beoogd wordt een verdere versterking van de aanpak van btw-carrouselfraude, met name door het reduceren van de fraudemogelijkheden en het voorkomen van nieuwe fraudegevallen (preventie), een betere en snellere opsporing van (mogelijke) fraudegevallen, een doortastende aanpak van gedetecteerde fraudegevallen en het stoppen van lopende fraudes alsmede een passende bestraffing van fraudeurs.
- De aanpak is dus zowel preventief als repressief. Daartoe wordt door de Belastingdienst/FIOD nog nadrukkelijker de samenwerking met andere disciplines gezocht, zoals het Openbaar Ministerie, Veiligheid en Justitie, instellingen van financieel toezicht, het bankwezen, belastingadviseurs en het notariaat.
- Ter illustratie kan in het kader van samenwerking nog worden genoemd dat de eerste signalen van btw-fraude met CO2-emissierechten destijds afkomstig waren van het bedrijfsleven (sector en belastingadviseur) en dat ondernemers die vermoeden (ongewild) te zijn betrokken bij btw-carrouselfraude dat kunnen melden bij het btw-fraudemeldpunt van de Belastingdienst.

Damage rekeningnummers ex-partners

Vraag: Wat is de stand van zake met betrekking tot de achterstand verwerking rekeningnummers?[i]

Antwoord:

- Enkele weken geleden is een fout ontdekt met betrekking tot de wijziging van bankrekeningnummers met onbedoelde gevolgen voor ex-partners. Het gaat om ongeveer 5.000 gevallen.

Wat is er gebeurd?

- Een ex-partner (B) heeft voor zichzelf een toeslag aangevraagd en daarvoor een rekeningnummer doorgegeven. Dit nummer is niet goed verwerkt. De opgaaf van het rekeningnummer van de ex-partner is verwerkt als een wijzingverzoek voor de toeslag(en) van de andere ex-partner(A).
- De analyse van de fout is ongeveer drie weken geleden afgerond en er zijn herstelwerkzaamheden uitgevoerd.
- Nieuwe wijzigingsmeldingen door ex-partners (B) leiden niet meer tot bevestigingsbrieven naar ex-partners (A).
- Van de gevallen waar het euvel zich heeft voorgedaan én het bankrekeningnummer nog niet door eigen actie van de klant is hersteld zal middels een reguliere melding het juiste bankrekeningnummer hersteld worden.
- Er is gekozen om dit via de reguliere melding te doen om geen additionele risico's te lopen. Dat houdt in dat de betrokkenen (B) volgens de geldende (anti-fraude) procedure een voorbevestigingsbrief zullen ontvangen.

- Tevens is besloten een excuusbrief te sturen. Deze valt één dezer dagen op de mat.

[i] Kamervragen Omtzigt (CDA), d.d.2 mei 2012

Dienstauto met chauffeur

Vraag: In het Beheersverslag staat er 'de komende periode een aanmerkelijke vermindering van het aantal situaties van dienstauto met chauffeur ' zal plaatsvinden. Wat is de stand van zaken?

Antwoord:

- Vorig jaar hadden 9 managers een auto met chauffeur.
- Mede naar aanleiding van de aangenomen motie Van Vliet is het beleid heroverwogen.
- Uitgangspunt is dat het privilege van dienstauto met chauffeur alleen zal gelden voor die leden van het topmanagement die functioneel veel verschillende, over het land verspreide locaties moeten bezoeken.
- Inmiddels is het aantal gevallen van auto met chauffeur al met drie teruggebracht naar 6.
- Gesprekken zijn gaande om dit aantal het komende jaar nog verder terug te brengen naar 4.
- Deze vier voldoen aan het criterium dat ik net noemde.
- Daarmee is naar mijn mening aan de motie voldaan.

DIGITALISERING KANTOOR HEERLEN

Vraag: Wanneer is het mogelijk om vanuit het buitenland documenten digitaal naar de Belastingdienst te sturen?

Antwoord:

- Het is pas mogelijk om vanuit het buitenland documenten digitaal naar de Belastingdienst te sturen als DigiD vanuit het buitenland beschikbaar is.
- De minister van Binnenlandse Zaken, die verantwoordelijk is voor DigiD, heeft aan de Tweede Kamer toegezegd te onderzoeken wanneer dit beschikbaar kan komen. De betrouwbaarheid van het uitgifteproces is daarbij essentieël.
- De Belastingdienst heeft toegezegd om een eerste, beperkte, proef uit te willen voeren.

DIGITALISERING KANTOOR HEERLEN

Vraag: Waarom is het digitale M-biljet pas in 2014 beschikbaar?

Antwoord:

- Het traject om het M-biljet te digitaliseren bevindt zich nog in de voorbereidende fase. Naar verwachting wordt deze fase in het najaar van 2012 afgerond.
- Daarna kan het ontwikkeltraject starten. Ik zal Uw Kamer via de halfjaarsrapportage over de voortgang informeren.

Fraudeaanpak Toeslagen

Vraag:

Wat is de stand van zake m.b.t. fraude aanpak bij Toeslagen?

Antwoord:

Vanaf 1 januari 2012 is binnen Toeslagen gestart met Handhavingsregie/Intelligence. Dit is gevormd in 1 team. Dit team is verantwoordelijk voor:

- formulering (uitvoerings)beleid op gebied van handhaving;
- opstellen van het Handhavingplan;
- meewerken aan opzet van nieuwe wet/regelgeving en uitvoeringstoetsen.
- de inzet van communicatie en dienstverlening.
- onderzoek naar (nieuwe) risico's op non compliance, deze leren kennen, vertalen naar effectieve interventies per doelgroep en daardoor de trefzekerheid van selecties vergroten (intelligence).

Acties:

- Project GastOuderBureau's fase 1 afgerond.
- Inmiddels zijn 104 GastOuderBureau's (GOB's) bezocht. Op basis van de uitkomsten van die onderzoeken is een aanpak vastgesteld voor de rest van de branche.
- Er zijn projecten gestart om het toezicht op de kinderopvangtoeslag (KOT) robuuster en meer actueel in te richten en uit te voeren.

- Daarnaast is het toezicht dat voortvloeit uit wetswijzigingen in de KOT per 1 januari 2012 in gericht.

- Verantwoord kiezen: Conform het handhavingsplan 2012 is een plan uitgewerkt dat toezicht in het huidige Toeslagjaar combineert met toezicht in eerdere toeslagjaren. Diverse acties liggen klaar voor toezicht in actualiteit (uit handhavingsplan 2012)

Fraudeaanpak Toeslagen

Vraag: Hoe zit het met uitdelen van boetes bij Toeslagen?

Antwoord:

- Toeslagen heeft het proces boetes ingericht en geïmplementeerd. B/T legt sinds 1 januari 2012 verzuimboetes op.
- Vergrijpboetes en hogere verzuimboetes worden per 1-7-2012 uitgedeeld.
- Per 1 juli worden de boetebedragen verhoogd (wettelijke maatregel uit het Belastingplan 2012).
- Ook wordt voorzien in een eigen strafbepaling in de AWIR. Hiervoor zijn voorstellen gedaan die worden opgenomen in het Belastingplan 2013.

Inhaalslag in beantwoording van rechtsvragen

VRAAG VAN MEVROUW NEPPÉRUS

Vraag: hoe staat het met de toezegging om modaliteiten te bekijken om in de beantwoording van rechtsvragen een inhaalslag qua tijd te maken.

Antwoord:
Ik heb eerder aangegeven dat dit in samenwerking met de collega's van Veiligheid en Justitie en met de rechtspraak moet gebeuren.

1.

- Ik sta welwillend tegenover het idee om het in de fiscaliteit mogelijk te maken dat Rechtbank of Gerechtshof in de gelegenheid worden gesteld om een rechtsvraag als prejudiciële vraag voor te leggen aan de Hoge Raad.
- Ik ga de mogelijkheid daartoe binnenkort aankaarten bij de collega's van V&J.

2.

- Ik vind het een sympathiek idee om een versnelling aan te brengen in het verkrijgen van rechtszekerheid.
- Gedacht zou kunnen worden aan het creëren van een nieuwe rechtsgang waarin pure rechtsvragen die in vooroverlegsituaties opkomen kunnen worden voorgelegd aan een rechterlijke instantie, bijvoorbeeld door het invoeren van een voor beroep vatbare uitlegbeschikking.
- Ik wil goed in beeld hebben voor welk soort vragen een dergelijke rechtsgang een verbetering is.

- Als randvoorwaarde zie ik dat de huidige goedlopende praktijk van vooroverleg niet onnodig gejuridiseerd mag worden.
- Ik ben voorts beducht voor commercialisering van zo'n nieuwe rechtsgang; deze zou natuurlijk niet moeten worden gebruikt voor fiscale grensverkenning en productontwikkeling.
- Het is ook niet de bedoeling dat zo'n rechtsgang tot een onevenredige verzwaring van de werklast leidt bij de Belastingdienst en de rechterlijke macht. Maatvoering is dus van belang.

Nieuw Toeslagensysteem

Vraag: Hoe staat het met het NTS?

Antwoord:

- Het nieuwe toeslagensysteem is nu een half jaar in werking.
- Het systeem functioneert goed.
- Mijn Toeslagen is inmiddels 4,5 miljoen keer bezocht.
- De nadruk van het project heeft tot eind 2011 gelegen op het live brengen van het nieuwe systeem.
- Het systeem maakt nu volledig onderdeel uit van het toeslagenproces.
- Hierdoor is de nadruk komen te liggen op het zorgen voor de continuïteit van de productie.
- Daarnaast moet de laatste noodzakelijke functionaliteit nog afgebouwd worden.
- Het gaat dan om de functionaliteit die nodig is voor het definitief toekennen van toeslagjaar 2013 in 2014.
- Daarnaast wordt onder de hoede van dit nieuwe project ook de wetgeving die per 1 januari 2013 in werking treedt opgeleverd.
- Gezien het verschuiven van de verantwoordelijkheid van implementatie van het systeem naar het continueren ervan heeft de Belastingdienst besloten om het huidige project te beëindigen.
- Vanaf 1 juli 2012 zal onder verantwoordelijkheid van de directeur Toeslagen het systeem worden aangepast en afgebouwd.

Nieuw Toeslagensysteem

Vraag:

Hoe wordt de Kamer nu verder geïnformeerd over de kosten om benodigde functionaliteit te bouwen en testen?

Antwoord:

- Over het nieuwe project zal uw Kamer geïnformeerd worden via de zogenoemde grote projecten rapportage van het ministerie van BZK.

Nieuw Toeslagensysteem

Vraag: Welke aanloopproblemen waren er met NTS?

Antwoord:

- Zoals in de negende halfjaarsrapportage is gemeld valt nooit 100% uit te sluiten dat er toch aanloopproblemen zullen zijn.
- Ondanks het feit dat alle zorg is besteed aan de bouw en het testen van het NTS.
- Er is thans een viertal aanloopproblemen bekend.
- In de tweede helft van december 2012 werd duidelijk dat er bij vreemdelingen met een geldige verblijfstitel ten onrechte de toeslag was gestopt.
- Dit is uitgezocht en samen met de IND heeft de Belastingdienst een proces ingericht om dit zoveel als mogelijk te voorkomen.
- Ik heb uw Kamer bij brief van 17 april 2012 hierover geïnformeerd.
- Er is in de verslagperiode een achterstand ontstaan bij de verwerking van wijziging van rekeningnummers via Mijn Toeslagen.
- Hierover heb ik de Tweede Kamer op 29 mei 2012 geïnformeerd.
- Verder hebben zich enkele problemen voorgedaan met de levering van beleidsinformatie aan de betreffende vakdepartementen.
- Tenslotte is gebleken dat de afhandeling van wijzigingen die in de toekomst liggen, voor de burger niet begrijpelijk verloopt.
- In de relatie tussen het NTS en de betaalsystemen verloopt iets niet goed.

- Weliswaar verloopt de afhandeling financieel juist, maar de uitingen naar de burger zijn onduidelijk. Het gaat om enkele honderden gevallen per maand.
- De verwachting is dat dit met ingang van het toeslagjaar 2013 verholpen is.

Nieuw Toeslagensysteem

Vraag:

Behoren de problemen met vreemdelingen die WEL recht hebben op toeslag nu tot het verleden?

Antwoord:

- Ja
- Zoals u in mijn brief van 17 april 2012 heeft kunnen lezen hebben de Belastingdienst en de IND hierover werkafspraken gemaakt.
- Mij hebben geen geluiden bereikt dat die afspraken niet werken of niet worden nagekomen. PM CHECK
- Uiteraard kan ik niet garanderen dat zich in de toekomst nooit meer problemen voordoen.
- Maar hier geldt wel dat de samenwerking tussen de Belastingdienst en de IND goed verloopt en dus eventuele verstoringen snel kunnen worden verholpen.

Nieuw Toeslagensysteem

Vraag

Zijn alle problemen die zich in december voordeden nu verholpen?

Antwoord:

- Ja.

Hierna alleen als Bashir de vraag stelt

- De lijst die de heer Bashir mij na het vorige algemeen overleg overhandigde is geanalyseerd.
- Uiteindelijk bleek dat 93% van de gevallen recht heeft op een of meerdere toeslagen.
- In 2% van de gevallen is er recht op toeslag, maar wacht de Belastingdienst nog op een actie van de betreffende burger.
- Bijvoorbeeld omdat het bankrekeningnummer nog moet worden doorgegeven.
- In 5% van de gevallen blijkt er op basis van de verblijfsstatus of anderszins geen recht op een toeslag.

Taakstellingen

Vraag: Kunt u garanderen dat de verwerking van de taakstellingen geen negatieve impact heeft op het uit te voeren toezicht, de dienstverlening en de belastingopbrengsten?

Antwoord:

- Belangrijk uitgangspunt bij de invulling van de taakstellingen is dat dit niet ten koste mag gaan van de belasting- en premieopbrengsten, het toezicht en de dienstverlening aan burgers en bedrijven.
- De Belastingdienst vult met het oog op dit uitgangspunt de taakstellingen in langs twee sporen.
- Spoor 1 is de lijn van efficiency en versobering (slimmer werken, ondersteunende bedrijfsvoering, inkoop, etc.); hiermee wordt ca. € 242 mln. van de taakstelling ingevuld.
- Spoor 2 is de lijn van vereenvoudiging van wet- en regelgeving en voorziet in een besparing van ca. € 153 mln. Voor de invulling van de taakstelling spoor 2 (vereenvoudiging), zijn in het Belastingplan 2012 de eerste maatregelen genomen.
- Vervolgens heb ik bij brief van 3 februari 2012[1] aanvullende voorstellen gedaan die met de Tweede Kamer zijn besproken en in 2012 verder worden uitgewerkt.
- Tot nu is de tijd die besteed wordt aan toezicht in absolute zin op peil gebleven.
- Dat neemt niet weg dat er wel risico's zijn. De uitvoeringskosten als gevolg van het lenteakkoord stijgen.

[1] Tweede Kamer vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 117

- Het toezicht kan hierdoor negatief worden geraakt.
- Ik wil zelf naar versterking van toezicht in de breedte.
- Heb daarom aan Belastingdienst gevraagd niet alleen aan de slag te gaan met aanbevelingen commissie Stevens, maar ook uit te werken hoe met gerichte extra investeringen extra belastingopbrengst is te genereren
- Belastingdienst maakt daar business case voor
- Inzet is extra geld in de schatkist te brengen

Slechte schatters Toeslagen

Vraag: Hoe kan het zijn dat er zoveel mensen zijn die hun inkomen verkeerd hebben kunnen opgeven?

Antwoord:

- Het schatten van het inkomen door de toeslagaanvrager is inherent aan de indertijd gekozen toeslagensystematiek.
- Hierbij wordt gewerkt met het uitbetalen van een voorschot mede op basis van een inkomen dat door de burger wordt geschat.
- In dit geval, de slechte schatters, gaat het om mensen die twee jaar achter elkaar alle ontvangen huurtoeslag hebben moeten terugbetalen door zij hun inkomen verkeerd hadden ingeschat (al dan niet bewust).
- Door nu die toeslagen te stoppen, voorkomen we dat mensen in vicieuze cirkel terecht komen van het terugbetalen van toeslagen.
- Voor de Belastingdienst betekent dit dat al bij de aanvraag voorkomen wordt dat mensen mogelijk ontrecht huurtoeslag ontvangen en dat alle uitbetaalde toeslag moet worden teruggevorderd.

Slechte schatters Toeslagen

Vraag:

Kan de Belastingdienst niet vooraf de opgegeven inkomens controleren?

Antwoord:

- Nee, de Belastingdienst kan niet alle opgegeven inkomens vooraf controleren omdat vaststaande actuele inkomens ontbreken.
- Daar waar duidelijke aanwijzingen zijn dat de inkomens niet kunnen kloppen of als daar een sterk vermoeden van bestaat, zoals in het geval van slechte schatters in de huurtoeslag, grijpt de Belastingdienst wel in.
- Dit is conform de lijn dat de Belastingdienst het toezicht naar voren haalt.

Slechte schatters Toeslagen

Vraag: Kunnen mensen van wie de toeslag gestopt is, opnieuw huurtoeslag aanvragen?

Antwoord:

- Ja, de systematiek die gekozen is voor toeslagen brengt dit met zich mee. Aanvragers schatten zelf hun inkomen.
- Het kan natuurlijk altijd zo zijn dat iemand iets meer of iets minder gaat verdienen in de loop van een jaar. Of dat het huishoudinkomen in de loop van een jaar wijzigt, bijvoorbeeld bij een echtscheiding.
- Controle van het opgegeven inkomen vindt achteraf plaats. Tenzij dus is gebleken dat aanvragers duidelijk misbruik lijken maken van de huurtoeslag in de voorgaande jaren. Dan kan er meteen ingegrepen worden.

Slechte schatters Toeslagen

Vraag: Gaat de Belastingdienst door met het stopzetten van de toeslagen van mensen die steeds te veel toeslag aanvragen?

Antwoord:

- Ja, ik ben ook van plan dit project uit te breiden naar de andere toeslagen.
- Met name mensen die moedwillig een verkeerd inkomen opgeven om een hogere toeslag te krijgen, moeten wat mij betreft vroegtijdig worden gestopt.

Slechte schatters Toeslagen

Vraag: De Belastingdienst is geen bank van lening. Kan het nog steeds voorkomen dat er mensen zijn die ten onrechte een toeslag aanvragen?

Antwoord:

- Ja, maar het toezicht van de Belastingdienst/Toeslagen is er op gericht om dit zoveel mogelijk tegen te gaan.
- Gelet op de systematiek van toeslagen, het opgeven van een geschat inkomen, is helemaal voorkomen niet mogelijk.

Slechte schatters Toeslagen

Vraag: Welke acties voert B/T uit om lopende het toeslagjaar de betrouwbaarheid van het geschatte inkomen te controleren?

Antwoord:

- Naast dat de Belastingdienst/Toeslagen doorgaat met de aanpak van slechte schatters, krijgen mensen die ook al meerdere jaren hun inkomen te hoog of te laag ingeschat hebben een brief waarin ze worden opgeroepen om hun inkomen aan te passen.
- Het gaat dan om mensen die te veel toeslag hebben ontvangen, maar niet alles hoeven terug te betalen.

Slechte schatters Toeslagen

Vraag: Welke maatregelen neemt B/T bij aanvragen van toeslagen die slecht geschat zijn, gericht op het voorkomen van slecht geschatte inkomens in de toekomst?

Antwoord:

- De Belastingdienst kan niet alle opgegeven inkomens vooraf controleren omdat vaststaande actuele inkomens ontbreken.
- Maar de Belastingdienst is bezig met een beweging waarin in het toezicht naar voren wordt gehaald.
- Een onderdeel hiervan is het in kaart brengen van risicogroepen met betrekking tot het geschatte inkomen, zodat hier al tijdens het voorschotjaar kan worden ingegrepen.
- Nu nog vindt het toezicht op de inkomensgegevens meestal achteraf plaats, bij het definitief toekennen van een toeslag.

Slechte schatters Toeslagen

Vraag: Legt de Belastingdienst boetes op bij aanvragers die jaarlijks hun inkomen verkeerd schatten?

Antwoord:

- Nee, tot op heden legt de Belastingdienst geen boetes op voor het opzettelijk onjuist opgeven van een geschat inkomen.
- Wettelijk is hiervoor geen basis. In het OFM 2013 zal ik met een voorstel komen om deze wettelijk basis te creëren.

Stand van zaken definitief toekennen toeslagjaar 2009

VRAAG: *Definitief toekennen toeslagjaar 2009*
Wat is de huidige stand van zaken van het definitief toekennen van de toeslagen voor het toeslagjaar 2009 en wanneer is het gereed?
Hoeveel mensen krijgen geld terug van de Belastingdienst/Toeslagen of moeten aan de Belastingdienst/Toeslagen terugbetalen?

ANTWOORD:
Van de 8,7 miljoen toeslagen voor het jaar 2009 zijn er medio juni 2012 8,6 miljoen definitief beschikt Dit is 99% van alle toeslagen.
Circa 100.000 posten wachten nog op inkomensgegevens van burgers (deze burgers hebben bijvoorbeeld uitstel tot het doen van aangifte inkomstenbelasting) en/of vallen onder toezicht.

Van de 8,6 miljoen definitief toegekende toeslagen betreft:

- 18% een nabetaling door Belasting/Toeslagen ad. € 401 miljoen
- 44% een terugvordering op de toeslagaanvragers ad. € 1,2 miljard
- 38% van de voorschotten is gelijk aan de definitief toegekende toeslagen

TOELICHTING
In de 10e halfjaarsrapportage staat dat over het toeslagjaar 2009 tot en met april 2012 in totaal 8,1 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget definitief zijn toegekend. Dat is 93% van alle toeslagen. De stand medio juni 2012 is dat inmiddels 99% van alle toeslagen is beschikt.

		Definitief toekennen 2009 beschikkingen in miljoenen week 23		
	Te doen	beschikt	nog te doen	Percentage gedaan
Huur	1,3	1,3	0,0	98
Zorg	5,7	5,7	0,0	99
KOT	0,5	0,4	0,1	82
KGB	1,2	1,2	0,0	99
totaal	8,7	8,6	0,1	99

Een toeslag is een vergoeding voor kosten die men nu maakt ("boter bij de vis") en die gebaseerd is op de actuele huishoudsituatie en huidige draagkracht (inkomen). Dit heeft tot gevolg dat wanneer wijzigingen in kosten, huishoudsituatie of inkomen niet lopende het toeslagjaar door de toeslagaanvrager worden doorgegeven, er na afloop van het toeslagjaar moet worden nabetaald of teruggevorderd. Er zijn meer terugvorderingen dan nabetalingen. Het blijkt dat de toeslagaanvragers vooral hun inkomen te laag inschatten.

Stand van zaken definitief toekennen toeslagjaar 2010

VRAAG:

Definitief toekennen toeslagjaar 2010

Wat is de huidige stand van zaken van het definitief toekennen van de toeslagen voor het toeslagjaar 2010 en wanneer is het gereed?

ANTWOORD

Van de 8,8 miljoen toeslagen zijn er medio juni 2012 7,6 miljoen definitief beschikt (86%).

Circa 1,2 miljoen posten wachten nog op inkomensgegevens van burgers (deze burgers hebben bijvoorbeeld uitstel tot het doen van aangifte inkomstenbelasting) en/of vallen onder toezicht.

Van de 7,6 miljoen definitief toegekende toeslagen betreft:

- 23% een nabetaling door Belasting/Toeslagen ad. 354 miljoen
- 43% een terugvordering op de toeslagaanvragers ad. 884 miljoen
- 34% van de voorschotten is gelijk aan de definitief toegekende toeslagen

TOELICHTING

In de 10e halfjaarsrapportage staat dat over het toeslagjaar 2010 tot en met april in totaal 7,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget definitief zijn toegekend.

Dat is volgens de rapportage 83% van alle toeslagen. De stand medio juni 2012 is:

	Definitief toekennen 2008 beschikkingen in miljoenen week 51			
	Te doen	beschikt	nog te doen	percentage gedaan
Huur	1,3	1,1	0,2	81
Zorg	5,8	5,2	0,6	91
KOT	0,6	0,3	0,3	57
KGB	1,1	1,0	0,1	87
totaal	8,8	7,6	1,2	83

Een toeslag is een vergoeding voor kosten die men nu maakt ("boter bij de vis") en die gebaseerd is op de actuele huishoudsituatie en huidige draagkracht (inkomen). Dit heeft tot gevolg dat wanneer wijzigingen in kosten, huishoudsituatie of inkomen niet lopende het toeslagjaar door de toeslagaanvrager worden doorgegeven, er na afloop van het toeslagjaar moet worden nabetaald of teruggevorderd. Er zijn meer terugvorderingen dan nabetalingen. Het blijkt dat de toeslagaanvragers vooral hun inkomen te laag inschatten.

Stichting Particulier Fonds (SPF)/Curacao.

Vraag: kunt u aangeven op welke wijze de fiscus omgaat met Stichting Particulier Fonds (SPF)/Curacao.

Antwoord:

- Sinds 1 januari 2010 valt de SPF/Curacao onder de noemer Afgescheiden Particulier Vermogen (APV).
- Dit betekent dat de bezittingen en schulden alsmede opbrengsten en kosten worden toegerekend aan de inbrenger van het vermogen en, na zijn overlijden, aan zijn/haar erfgenamen.
- Deze fiscale transparantie geldt voor de inkomstenbelasting, de schenk- en erfbelasting, de vennootschapsbelasting en de dividendbelasting.
- Voor de invordering van de belastingen is een bijzonder verhaalsrecht geïntroduceerd waarmee een invorderingsvacuüm wordt voorkomen.
- De aanpak van APV's wordt actief ter hand genomen door de Coördinatiegroep Constructiebestrijding Belastingdienst (CCB) die hiervoor een speciale projectgroep heeft samengesteld.
- Voor wat betreft de SPF's heb ik met Curacao inmiddels een actieve informatie uitwisseling opgestart.
- Op dit moment worden al 100 SPF's nader bekeken, waarvan reeds van een twintigtal informatie is ontvangen waarbij er sprake was van Nederlands heffingsbelang.
- Naar verwachting zal dit aantal zeker stijgen.

Stijging van het aantal klachten

Vraag: Uit tabel 11 op blz. 28 van de halfjaarsrapportage blijkt dat het aantal klachten dat is ontvangen, sterk is toegenomen: van 3.883 naar 4.828; een stijging van bijna 25%. Wat is daarvan de oorzaak?

Antwoord:

- Naast een stijging van het aantal klachten vanwege de terugvordering van Toeslagen is een oorzaak de verbeterde klachtherkenning bij de BelastingTelefoon.
- Het gevolg daarvan is een toename van het aantal ingediende klachten.
- Het aandeel van telefonisch ingediende klachten is gestegen van 6% in 2010 naar naar 12% in 2011 en deze stijging zet zich in 2012 door.
- Vooral Toeslaggerechtigden kiezen vaker voor de BelastingTelefoon (19% in 2011 vs. 7% in 2010) en minder vaak voor een brief (27% in 2011 vs. 36% in 2010) om een klacht kenbaar te maken.
- In 2010 zijn 408 mondelinge klachten via de BelastingTelefoon ingediend. In 2011 is dit aantal gestegen tot 1.442.
- In de eerste helft van 2012 zijn er al even veel klachten via de BelastingTelefoon binengekomen als in heel 2011.
- Deze stijging komt voor een groot gedeelte omdat de klachtherkenning is verbeterd: de burger kan gemakkelijker een klacht indienen.

Klanttevredenheidsonderzoek over klachten

Vraag: In § 2.4.3 van het Beheersverslag wordt gesproken over een klanttevredenheidsonderzoek. Daaruit komt naar voren dat 38% van de klagers de totale duur van de klachtbehandeling als slecht beoordeelt en dat een deel van de klagers het indienen van een klacht omslachtig vindt. Kunt u daar op reageren?

Antwoord:

- De Belastingdienst heeft de afgelopen drie jaar onderzoeken gedaan naar de tevredenheid van klagers.
- Het onderzoeksbureau constateerde dat de tevredenheid over de klachtafhandeling in de afgelopen jaren fors gestegen is en dat doorgegaan moest worden op de ingeslagen weg.
- De houding van medewerkers wordt overwegend positief beoordeeld en burgers voelen zich in de loop der jaren steeds vriendelijker benaderd en serieus genomen en zij ervaren steeds vaker begrip voor hun emoties.
- Hoewel de reactietijd van de Belastingdienst op de klacht steeds beter wordt beoordeeld, vindt een derde van de klagers die reactietijd te lang.
- En hoewel drie vijfde van de indieners het (zeer) makkelijk vindt om een klacht kenbaar te maken is tweevijfde daar minder tevreden over.
- Dat zijn punten waar de Belastingdienst zich wil verbeteren, onder andere door intern het proces meer te digitaliseren en nog alerter te reageren op klachtsignalen.

- Serieus op klachten ingaan betekent echter ook dat daaraan aandacht en tijd besteed moet worden. De spanning met snelheid zal daarom wel altijd enigszins voelbaar blijven.

Storing BelastingTelefoon platform

Vraag: Welk is de oorzaak van de storing van het BelTelplatform?

Antwoord:

- Op 21 en 22 mei is er een technische storing geweest waardoor de BelastingTelefoon in het geheel niet bereikbaar was. In de weken erna is er ook sprake geweest van verminderde technische performance.
- In de weken er na is er ook sprake geweest van onvolledige technische performance.
- Daardoor was de BelastingTelefoon niet goed bereikbaar voor burgers en bedrijven
- Dit komt tot uiting in de cumulatieve resultaten op het gebied van bereikbaarheid van de BelastingTelefoon voor 2012.
- Inmiddels functioneert de BelTel weer.

Telefonische dienstverlening (In één keer goed)

Vraag: Wat is de stand van zaken doorverbinden 3e lijn?

Antwoord:

- Rond de zomer wordt de pilot doorverbinden IH-niet winst en VPB-ondernemersvragen geëvalueerd.
- De uitbreiding van de 3e lijn met betalingsvragen is in september voorzien.

Telefonische dienstverlening (afspraak balie)

Vraag: Wat is de stand van zaken m.b.t. werken op afspraak balie?

Antwoord:

- Vanaf 1 mei werken alle balies van de regiokantoren op afspraak voor particulieren met een IB-niet winst vraag.
- Uitbreiding met toeslaggerechtigden en Buitenland is voorzien zodra dit beheerst geïmplementeerd kan worden.

Q&A's Volkskrantartikel

Het onderwerp "reacties medewerkers" is getackeld bij het onderdeel ABVA-kabo

Horizontaal toezicht zit elders in het dossier

Vraag: is het waar dat de Belastingdienst bedrijven nauwelijks controleert?

Antwoord:

- Elke belastingplichtige krijgt van de Belastingdienst de behandeling die hij verdient. De Belastingdienst heeft een scala aan instrumenten om deze verschillende belastingplichtigen te behandelen.
- Dat loopt van goede informatie via bijv. de website van de Belastingdienst en dienstverlening aan de ene kant tot en met boetes en opsporing via de FIOD aan de andere kant
- De belastingmoraal in Nederland is hoog: In 2011 bedraagt de gemiddelde score 3,9 op een schaal van 1 tot 5, net als in 2010.
- De meeste burgers en ondernemers zijn goedwillend, zij zijn geholpen met goede informatie en een goede dienstverlening.
- Bij de groep kwaadwillenden worden uiteraard andere, zwaardere middelen ingezet. Naast het opleggen van aanslagen met flinke boetes, kan waar nodig de FIOD worden ingezet. De FIOD kan dan strafrechtelijke sancties toepassen

Q&A's Volkskrantartikel

Vraag: Loopt de Belastingdienst miljarden euro's mis als gevolg van horizontaal toezicht?

Antwoord:

- De suggestie dat de Belastingdienst miljarden euro's misloopt is onjuist. Voor het MKB is Horizontaal Toezicht in 2007/2008 gestart.
- In die periode zijn slechts enkele convenanten met brancheverenigingen en intermediairs afgesloten.
- Pas na het afsluiten van een convenant kunnen de ondernemers bij de intermediair gaan werken aan hun convenantaangifte.
- Gezien het zeer geringe aantal MKB-deelnemers in 2007/2008 kan het ingeschatte nalevingstekort niet zijn veroorzaakt door Horizontaal Toezicht.
- Op dit moment vallen ongeveer 50.000 MKB-ondernemers onder een Horizontaal Toezichtconvenant, bij een potentieel van 600.000 ondernemers
- Om de inzet van de Belastingdienst op deze doelgroep te schetsen, ongeveer 75% van de toezichtscapaciteit van de Belastingdienst wordt ingezet op het MKB.

Q&A's Volkskrantartikel

Vraag: Wat is dan wel de oorzaak voor de stijging van het nalevingstekort

Antwoord:

- De cijfers zijn gebaseerd op een steekproef die jaarlijks wordt uitgevoerd.
- De resultaten over de belastingjaren 2007 en 2008 zijn niet vergelijkbaar.
- In 2008 waren in de meetperiode meer onderzoeken bij het MKB uitgevoerd, zodat een completer beeld ontstond.
- Bij nieuwe meting van de resultaten 2007 op dit moment is sprake van een stand van € 2,3 miljard tegen € 1,6 miljard bij meting voor het jaarrapport 2007.
- Bovendien is het systeem van berekening nog volop in ontwikkeling. Zo zijn in 2007 de correcties in het niet-winstdeel van de aangifte niet meegenomen, in latere jaren wel.
- De tussentijdse uitkomsten van de steekproef 2009 laten overigens een stabiel beeld zien ten opzichte van 2008.

Q&A's Volkskrantartikel

Vraag: Hoe wordt het nalevingstekort berekend en waarvoor dient het?

Antwoord:

- Jaarlijks onderzoekt de Belastingdienst de grootste fiscale risico's bij particuliere belastingplichtigen en bij het MKB.
- Dit gebeurt op basis van steekproeven die worden geëxtrapoleerd tot landelijke cijfers.
- De uitkomst geeft aan het soort fouten dat wordt gemaakt, het belastingmiddel, de soort belastingplichtigen en branches, etc.
- Het gaat dus om inschattingen. Op basis van dergelijke uitkomsten worden jaarlijks de thematische handhavingsprogramma's voor deze doelgroepen opgezet.
- Voorbeelden: de actie waarbij 109 supermarkten onder de loep werden genomen ivm afromen, het voorkomen van onterechte betalingen bij de VT of toeslagen, of aan de aanpak van misbruik met de auto van de zaak of de btw op luxe jachten.
- Het nalevingstekort kan door de gebruikte systematiek (steekproeven, extrapolaties) niet worden gebruikt voor handhaving als zodanig, omdat geen relatie kan worden gelegd met individuele belastingplichtigen ontbreekt.

Q&A's Volkskrantartikel

Vraag: Wat is het verschil tussen tax gap en nalevingstekort?

Antwoord:

- De begrippen nalevingstekort en tax-gap worden vaak door elkaar gebruikt. Zij hebben echter een verschillende betekenis.
- Het nalevingstekort heeft betrekking op tijdigheid, volledigheid en juistheid van de aangifte en betaling. Dit tekort wordt jaarlijks gemeten voor particuliere belastingplichtigen en MKB-ondernemers.
- De tax-gap heeft een groter bereik; ook gemiste opbrengsten van niet geregistreerde belastingplichtigen en fraude vallen hieronder
- De tax-gap wordt niet door de Belastingdienst gemeten; onbekende belastingplicht onttrekt zich per definitie aan het zicht en is daardoor niet goed objectief meetbaar.
- De opsporing van niet-geregistreerde belastingplichtigen en fraude hoort wel tot de handhavingsactiviteiten van de Belastingdienst.

Ziekteverzuim Belastingdienst

Vraag: Waarom is het verzuim zo hoog?

Antwoord:

Meerdere factoren spelen hierbij een rol:

- Veranderingen in werk en organisatie;
- De aanstaande herinrichting van de Belastingregio's (het grootste dienstonderdeel);
- Een steeds sterker nadruk op efficiënt werken en een meer zakelijke opstelling;
- De taakstellingen spelen een rol. Medewerkers vragen zich af wat dat dat voor hen gaat betekenen;
- Vaker voorkomen van chronische ziekten als gevolg van een gemiddeld hoge leeftijd;
- De aandacht van de leidinggevenden voor het voorkomen en managen van verzuim moet omhoog.

Ziekteverzuim Belastingdienst

Vraag: Hoeveel kost het ziekteverzuim?

Antwoord:

De verzuimkosten bedragen ruim 111 miljoen euro. Met elke 0,1% daling van het verzuim, dalen de kosten met 1,75 miljoen.

Ziekteverzuim Belastingdienst

Vraag: Hoe is het in vergelijking met andere ministeries?

Antwoord:

- Het gemiddelde verzuim in 2011 is in vergelijking met 2009 0,2% gedaald. Bij Financiën is het met 0,5% gestegen.
- In 2011 is het gemiddeld verzuimpercentage over alle ministeries heen 5,5%. Financiën komt net als Veiligheid en Justitie boven de 6%, namelijk 6,3%;
- De gemiddelde leeftijd van alle ministeries is 44,5 jaar. Bij Financiën is dat 48,7 jaar.

Ziekteverzuim Belastingdienst

Vraag: Waarom daalt het verzuim niet?

Antwoord:

Met name twee factoren spelen een rol:

- Het aangescherpte beleid en het daarbij behorende pakket aan maatregelen wordt nog niet door de hele Belastingdienst optimaal ingezet;
- Het verzuimpercentage betreft een voortschrijdend gemiddelde over de afgelopen 12 maanden. Hierdoor komt de daling van het verzuim bij een aantal onderdelen en stabilisering bij de anderen van het afgelopen half jaar, nog niet tot uitdrukking in het huidige verzuimpercentage.

Ziekteverzuim Belastingdienst

Vraag: Wat doet de Belastingdienst er aan om het verzuim te gaan laten dalen?

Antwoord:

- Om het verzuim terug te dringen, heeft de Belastingdienst bewust gekozen voor beleid dat is gebaseerd op het *gedragsmodel verzuim*. Dit betreft een totaalaanpak gericht op medewerkers en leidinggevenden, waarbij verzuim beschouwd wordt als een vorm van (beïnvloedbaar) gedrag;
- Maandelijks overleg op concernniveau met de voorzitter van de COR, de DG en de CPO om de uitwerking van het beleid in de onderdelen te volgen en via het MT BD te activeren. Dit overleg vindt inmiddels ook plaats op een aantal dienstonderdelen;
- Een viermaandelijkse rapportage voor het MT BD om de ontwikkeling van het ziekteverzuim te monitoren, te analyseren en te prognotiseren;
- Een uitgebreide en concernbrede voorlichtingscampagne;
- Begeleiding en gesprekken met leidinggevenden door betrokken professionals en MT-leden waar de totaalaanpak nog niet of gedeeltelijk is toegepast;
- De inzet van regionale teams Arbeid en Gezondheid en deskundigen in de toepassing van het gedragsmodel ter ondersteuning van de dienstonderdelen.

Ministerie van Financiën

Aan

Domein Dienstverlening
Klachtenmanagement
Inlichtingen
T
@Belastingdienst.nl

Datum
19 juni 2012

Auteur

Kopie

memo

Samenwerken met de Nationale ombudsman: telefonische dienstverlening

Kort verslag van een gesprek over de telefonische dienstverlening van de Belastingdienst dat op 19 juni 2012 heeft plaatsgevonden tussen medewerkers van de Nationale ombudsman[1] en van de Belastingdienst[2].

Aanleiding

Op 2 februari 2010 ontving de DG het rapport 'De Belastingdienst: lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman'. Het betrof de resultaten van een onderzoek van de ombudsman uit eigen beweging waarin de meest voorkomende interventies naar aanleiding van klachten over de Belastingdienst in de periode vanaf 2008 in beeld waren gebracht. Doel van het onderzoek was een bijdrage te leveren aan verbetering van het leereffect van de klachten bij de Belastingdienst en het geven van een prikkel om meer aandacht te besteden aan het voorkomen van de klachten.

Doel van het gesprek

In het kader van de evaluatie daarvan heeft op bestuurlijk niveau overleg plaatsgevonden, waarbij ook is gesproken over een vervolg.

Uitkomst van het overleg was de focus op een viertal thema's om te komen tot verdere verbetering van dienstverlening door de Belastingdienst. Daarbij wordt ingezet op een gezamenlijke inspanning van de Belastingdienst en de Nationale ombudsman. De thema's zijn (1) Klachtherkenning en -afhandeling, (2) Stella-teams; (3) Telefonische dienstverlening door de Belastingdienst en (4) de nieuwe portal mijntoeslagen.nl.

Het gaat er in alle gevallen om informatie en feedback te krijgen van de ombudsman waarmee wij ons voordeel kunnen doen bij het verbeteren van de dienstverleningprocessen. De Belastingdienst wil steeds meer vooraf bepalen welke effecten hij met zijn optreden beoogt en hij wil tevens deze effecten beter

[1] (team WIO 1), (senior onderzoeker) (onderzoeker) en (onderzoeker)
[2] BelastingTelefoon), segment Belastingdienst/Amsterdam), klachtenmanagement)

gaan meten. Aan de Nationale ombudsman is gevraagd om informatie te geven over de signalen die bij hem over deze thema's binnenkomen over de Belastingdienst.

De Nationale ombudsman heeft aangegeven verheugd te zijn over de keuze van de thema's door de Belastingdienst als follow up van het rapport. Hij hecht er sterk aan dat bij de verwezenlijking hiervan gebruik wordt gemaakt van input uit de praktijk van de Nationale ombudsman. Ook hecht hij er sterk aan dat Nationale ombudsman en het ministerie/de Belastingdienst met elkaar 'in gesprek blijven'.

Telefonische dienstverlening

In het gesprek is de pilot 'In één keer goed: doorverbinden 3e lijn' aan de orde gekomen. De Belastingdienst wil burgers en bedrijven zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. Vanaf februari dit jaar kan worden doorverbonden naar de 3e lijn voor complexe algemene fiscale vragen. Eveneens is de werkwijze van de SBA's, de smart terugbelafspraken, toegelicht.

Ook de pilot 'Werken op afspraak' – die in september 2011 is gestart bij Belastingregio's – is besproken. Het betreft de werkwijze waarbij telefonisch afspraken kunnen worden gemaakt voor een gesprek aan de balie in geval van complexe zaken. Deze pilot richtte zich op particulieren met vragen over de inkomstenbelasting. Meer dan 80% van de afspraken wordt via de BelastingTelefoon gemaakt.

De opzet van deze pilots zijn toegelicht en enkele voorlopige bevindingen zijn besproken met de Nationale ombudsman. Van de zijde van de Nationale ombudsman werden er geen specifieke probleempunten gesignaleerd en men stond positief tegenover de veranderingen die de Belastingdienst in zijn telefonische dienstverlening heeft doorgevoerd.

Het gesprek was open en van beide kanten werd het als erg prettig en leerzaam ervaren. Afgesproken is dat medewerkers van de Nationale ombudsman op kantoor Amsterdam of bij de BelastingTelefoon de telefonische dienstverlening in de praktijk kunnen zien.

Van de zijde van de Nationale ombudsman is aangeboden om de Belastingdienst ook in de toekomst van feedback te voorzien. Dat is van harte aanvaard en [redacted](No) zal dat afstemmen met [redacted](BD)

-.-.-.-.-

Aan
De staatssecretaris van Financiën
De heer Weekers

Van
DGBel

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T
F
minfin.nl

Datum
12 juni 2012

Auteur

memo

Ziekteverzuim

Aanleiding

Naar aanleiding van de 10e halfjaarrapportage aan de Tweede kamer op 25 mei jl. heeft u gevraagd naar de werking van het ziekteverzuimbeleid bij de Belastingdienst en waarom het verzuimpercentage ongewijzigd blijft ondanks ingezet beleid. In deze memo leest u over het beleid en wat de Belastingdienst er aan doet om de daling van het ziekteverzuim te stimuleren en daarmee de kosten van verzuim beperkt te houden.

Beleid en uitvoering

Om het verzuim terug te dringen, heeft de Belastingdienst bewust gekozen voor beleid dat is gebaseerd op het *gedragsmodel verzuim* van Falke & Verbaan (zie bijlage 1). Een model dat zich in de praktijk al heeft bewezen. Dit effect is in 2012 ook terug te zien bij die onderdelen van de Belastingdienst, die hier voluit mee aan de slag zijn gegaan.

Knelpunten

Voorwaarde voor effectief beleid, is dat je het uitvoert. Dat lukt nog niet alle dienstonderdelen. Dat is ook het voornaamste knelpunt voor de ontwikkeling in de ziekteverzuimcijfers.
Een bijkomend knelpunt is het vaker voorkomen van chronische ziekten ten gevolge van de gemiddeld hoge leeftijd in de Belastingdienst. De kans op verzuim neemt daardoor toe.
Het gedragsmodel richt zich op houding en gedrag van medewerkers en leidinggevenden. Verzuim is in onze visie namelijk gedrag waaraan een keuzeproces vooraf gaat. De benodigde gedragsverandering kost tijd.

Ziekteverzuimbeleid

Op 30 januari 2012 is besloten om leidinggevenden intensiever te ondersteunen bij de uitvoering van het ziekteverzuimbeleid. Er is een plan van aanpak opgemaakt hoe het gedragsmodel Belastingdienstbreed onder de aandacht kan worden gebracht. Deze totaalaanpak is op 30 januari 2012 geaccordeerd door het Managementteam Belastingdienst. Het lokale management kan hier op terug vallen om haar eigen doelstellingen te realiseren. De totaalaanpak bestaat o.a. uit:

- Visiebepaling
  Doel: *Inzicht en draagvlak creëren m.b.t. de visie op verzuim vanuit het "gedragsmodel"*;
- Consensusafspraken"

Doel: Consensus bereiken over oorzaken van bovenmatig verzuim bij betreffend onderdeel, de aanpak en de verantwoordelijke actoren;

- Een brede communicatieaanpak
  Doel: Communiceren en internaliseren van het "gedragsmodel" bij de medewerkers;
- De invulling van de noodzakelijke randvoorwaarden
  Doel: implementatie van het "gedragsmodel" ondersteunen via o.a. communicatie, begeleiding en opleiding;
- De totale procescontrole (maandelijkse TPC)
  Doel: monitoren en gericht sturen op ontwikkeling ziekteverzuim.

Eerste zichtbare resultaten

Om de voortgang van het ziekteverzuim te monitoren en te analyseren vindt er een 4-maandelijkse verzuimanalyse voor de gehele Belastingdienst plaats. In deze analyse wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling van het verzuim op concernniveau en daarnaast wordt per dienstonderdeel stilgestaan bij de realisatie van de doelstellingen.
In de 4-maandsanalyse over de eerste periode van 2012 is te zien dat bij vijf van de tien dienstonderdelen de vastgestelde verzuimaanpak in januari 2012 zijn eerste vruchten heeft afgeworpen. Ten opzichte van december 2011 is bij Douane, B/CKC, B/CFD, B/Toeslagen en Belastingtelefoon het verzuimpercentage met 0,3%-punt of meer gedaald (zie bijlage 2).

Tot dusver hebben de Douane, B/CFD en B/Toeslagen de totale verzuimaanpak doorgevoerd. Opvallend is dat het ook juist deze dienstonderdelen zijn die volgens de prognose hun doelstelling gaan realiseren.
De overige dienstonderdelen hanteren de vastgestelde totaalaanpak nog niet of onvoldoende. Bovendien is het verzuimpercentage een voortschrijdend gemiddelde over de 12 voorafgaande maanden. Dat is de reden dat de positieve effecten van het ziekteverzuimbeleid op concernniveau niet direct zichtbaar worden.

De uitdaging ligt erin om gericht te sturen en het management stevig te faciliteren, zodat eind van deze zomer overal de totaalaanpak wordt toegepast. Alleen zo kunnen we concernbreed voortgang boeken in de daling van het ziekteverzuim. De regionale teams Arbeid en Gezondheid, maar ook de deskundigen van het adviesbureau Falke&Verbaan zijn beschikbaar om de dienstonderdelen hierbij te ondersteunen.

Concrete maatregelen in 2012

De Belastingdienst wil de verzuimdoelstellingen in 2012 realiseren. Door een lager verzuim is er een grotere inzetbaarheid van medewerkers, zodat een deel van de krimpende formatie opgevangen wordt met eigen medewerkers. Om de doelstellingen te realiseren is het belangrijk het huidige opgestelde beleid overal uit te voeren. Het ziekteverzuim in Nederland is de afgelopen 3 jaar in de meeste sectoren licht gestegen (zie bijlage 3). Een continue sturing is noodzakelijk. Daarom neemt de Belastingdienst op concernniveau de volgende maatregelen om een daling in het ziekteverzuim te beïnvloeden:

- *Totale Procescontrole*
  Op concernniveau is er maandelijks overleg met de [redacted] van de COR, de [redacted] en de [redacted] gepland om op concernniveau de werking van het beleid in de onderdelen te volgen en via het MT te activeren;
- *Een brede communicatieaanpak*

De ontwikkeling en uitvoering van een concernbrede voorlichtingscampagne;

- *Begeleiding en stimulering leidinggevenden*
  Het houden van gesprekken op maat (door betrokken professionals en MT-leden) met leidinggevenden waar de totaalaanpak nog niet of gedeeltelijk is toegepast. Om een versnelling van het proces op gang te brengen wordt gedacht aan het stimuleren en/of verplichten van leidinggevenden om het gedragsmodel uiterlijk medio 2012 te introduceren. Tevens worden best practices in de organisatie gedeeld (o.a. doorlichten dossiers langdurig verzuim);
- *Uitbreiding rapportages vanuit de dienst*
  De 4-maandsanalyse is uitgebreid met een vragenlijst voor een concrete terugkoppeling van genomen maatregelen. Hiermee wordt extra informatie verkregen over de voortgang per dienstonderdeel.

De Belastingdienst is onlangs gestart met de uitrol van Leanmanagement. Behalve het verbeteren van productiviteit en kwaliteit, richt dit concept zich bovendien op het versterken van de directe invloed van de medewerkers op hun werk(omstandigheden). We verwachten ook hiervan een positieve invloed op het ziekteverzuim.

Conclusie
Beleid werkt alleen als je het uitvoert. Op basis van bovenstaande maatregelen verwachten wij positieve effecten op het ziekteverzuim..

Bijlage 1

Visie op verzuim Falke & Verbaan

Falke & Verbaan beschouwt verzuim als een vorm van (beïnvloedbaar) gedrag. Of iemand al dan niet de keuze maakt om te verzuimen wordt – naast de aard van de klacht – in belangrijke mate bepaald door de sociale omgeving. Het werk is een belangrijk onderdeel van deze sociale omgeving. Factoren als arbeidstevredenheid, werkmotivatie en de verzuimgelegenheid spelen een belangrijke rol bij de keuze om wel of niet te verzuimen.

Stelt u zich voor: Een van uw medewerkers zit 's ochtends vroeg op de rand van zijn/haar bed, voelt zich niet lekker en staat voor de keuze: zal ik gaan werken? Of niet?Welke gedachte gaat er dan door het hoofd? Wat maakt dat er in sommige gevallen gekozen wordt voor 'thuis blijven'?

De meest effectieve aanpak van het verzuim blijkt in dit kader het beïnvloeden van het keuzegedrag van medewerkers in plaats van (alleen) te focussen op de gezondheidsklachten.

Onze activiteiten zijn erop gericht om bij (direct) leidinggevenden en interne P&O adviseurs kennis en vaardigheden te ontwikkelen om het (keuze)gedrag bij medewerkers te beïnvloeden met als uiteindelijk resultaat; een daling van het verzuim. In de praktijk betekent dit een "andere manier van kijken" naar het thema ziekteverzuim, ofwel een ***cultuurverandering:***
Van: "spreken over ziektes" naar: "aanspreken op gedrag/keuzes"
Van: "verzuimen is een recht" naar: "verzuimen is bespreekbaar"
Van: "denken in beperkingen" naar: "denken in mogelijkheden"
Van: "regie bij medewerker en/of arts" naar: "regie bij direct leidinggevende"
Van: "ze doen niet wat ik wil!" naar: "wat doe ik zelf waardoor de ander niet doet wat ik wil?"

Zie bijlage 1 voor een extra toelichting op onze verzuimvisie.

Verzuim omlaag

De belangrijkste succesfactoren op een rij:

1. Een duidelijke en breed gedragen visie op verzuim
2. Realistische verzuimtargets (verzuimpercentage- en frequentie)
3. Effectieve stuurinformatie (cijfers)
4. Strakke dagelijkse aansturing vanuit de lijn (te beginnen bij bestuur en directieteam)
5. Goede afstemming met de bedrijfsarts
6. Een beleid dat aansluit bij de gekozen verzuimvisie
7. Toerusting van het leidinggevende kader (visie en vaardigheden)
8. Onderhoud (follow-up training voor leidinggevenden, basistraining voor nieuwe leidinggevenden)
9. Communicatie naar medewerkers (mondeling en schriftelijk)
10. Projectstructuur (met stuurgroep)

Bijlage 2: Bestuurlijke informatie verzuim Belastingdienst

Verzuim	Stuurcontract doelstelling 2012 regio's		Realisatie periode											
			11.2011	12.2011	01.2012	02.2012	03.2012	04.2012	11.2011	12.2011	01.2012	02.2012	03.2012	04.2012
	Inclusief langer dan 1 jaar	Meldings frequentie	Inclusief langer dan 1 jaar	Inclusief langer dan 1 jaar	Inclusief langer dan 1 jaar	Inclusief langer dan 1 jaar	Inclusief langer dan 1 jaar	Inclusief langer dan 1 jaar	Meldings frequentie	Meldings frequentie	Meldings frequentie	Meldings frequentie	Meldings frequentie	Meldings frequentie
	%	aantal	%	%	%	%	%	%	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Belastingdienst	5,8	1,5	6,5	6,4	6,3	6,3	6,3	6,3	1,6	1,6	1,5	1,5	1,5	1,5

Belastingregio's	Inclusief langer dan 1 jaar	Meldings frequentie	Inclusief langer dan 1 jaar	Inclusief langer dan 1 jaar	Inclusief langer dan 1 jaar	Inclusief langer dan 1 jaar	Inclusief langer dan 1 jaar	Inclusief langer dan 1 jaar	Meldings frequentie	Meldings frequentie	Meldings frequentie	Meldings frequentie	Meldings frequentie	Meldings frequentie
	%	aantal	%	%	%	%	%	%	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Landelijk Kantoor Belastingregio's			4,9	4,8	4,6	4,5	4,6	4,5	1,3	1,3	1,2	1,2	1,2	1,2
Noord			7,2	7,1	7,0	6,9	6,9	6,8	1,7	1,7	1,7	1,7	1,6	1,6
Oost			7,8	7,8	7,7	7,6	7,6	7,4	1,6	1,6	1,5	1,6	1,5	1,5
Randmeren			6,5	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	1,7	1,7	1,7	1,7	1,6	1,6
Rivierenland			6,8	6,8	7,0	6,9	6,8	6,9	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
Utrecht-Gooi			5,9	5,8	5,7	5,7	5,8	5,8	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4
Amsterdam			6,1	6,0	5,9	5,9	5,9	6,0	1,8	1,8	1,7	1,7	1,7	1,7
Holland-Noord			4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	5,0	1,6	1,5	1,5	1,6	1,6	1,6
Haaglanden			6,2	6,1	6,0	6,1	6,2	6,3	1,8	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7
Holland-Midden			5,7	5,6	5,5	5,3	5,2	5,2	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7
Rijnmond			6,7	6,8	6,7	6,7	6,8	6,8	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7
Zuidwest			5,3	5,2	5,3	5,3	5,4	5,5	1,5	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4
Oost-Brabant			5,6	5,5	5,4	5,6	5,6	5,7	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
Limburg			6,6	6,6	6,6	6,6	6,6	6,5	1,6	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
Totaal Belastingregio's	5,6	1,6	6,3	6,2	6,1	6,2	6,2	6,2	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
Douaneregio's														
Douane Nederland	6,2	1,7	7,1	7,1	7,0	6,9	6,9	6,7	1,8	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7
Facilitaire bedrijven														
B/CKC	6,5	1,2	6,8	6,8	6,6	6,5	6,3	6,1	1,2	1,3	1,2	1,2	1,2	1,2
IV-Aanbod	5,6	1,2	6,2	6,1	6,0	6,0	6,0	6,0	1,3	1,3	1,2	1,3	1,3	1,3
B/CFD	6,6	1,4	7,5	7,4	7,3	7,1	7,1	7,0	1,4	1,4	1,3	1,3	1,3	1,3
Overige bedrijven														
DGBEL	3,8	0,8	3,7	4,4	3,6	3,6	3,8	3,3	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,8
B/CA	5,4	1,5	6,0	5,9	5,8	5,8	5,8	5,8	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
Toeslagen	8,2	1,7	9,8	9,8	9,6	9,5	9,4	9,4	1,7	1,6	1,5	1,6	1,6	1,6
Belte!	7,8	1,5	8,5	8,4	8,2	8,2	8,1	8,1	1,6	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
FIOD	4,4	1,3	4,8	4,8	4,7	4,9	4,9	5,0	1,4	1,4	1,4	1,4	1,3	1,3

Bijlage 3

Ziekteverzuimpercentage; bedrijfstakken (SBI 2008) en bedrijfsgrootte

Onderwerpen	Ziekteverzuimpercentage			
Perioden	2008*	2009*	2010*	2011*
Bedrijfskenmerken (SBI 2008)	%			
B Delfstoffenwinning	3,0	3,1	3,1	3,9
C Industrie	5,0	5,2	5,1	5,2
D Energievoorziening	3,8	4,0	3,9	3,8
E Waterbedrijven en afvalbeheer	5,7	5,6	5,2	5,1
F Bouwnijverheid	4,1	4,1	4,2	4,3
G Handel	3,3	3,3	3,3	3,3
H Vervoer en opslag	4,5	4,3	4,7	4,5
I Horeca	2,5	2,1	2,3	2,4
J Informatie en communicatie	3,5	3,4	3,5	3,4
K Financiële dienstverlening	2,9	2,8	3,2	3,3
L Verhuur en handel van onroerend goed	3,6	3,2	3,5	3,3
M Specialistische zakelijke diensten	2,8	2,8	2,9	2,8
N Verhuur en overige zakelijke diensten	4,0	4,0	4,0	3,9
O Openbaar bestuur en overheidsdiensten	5,6	5,3	5,1	5,4
P Onderwijs	4,9	5,0	5,1	5,1
Q Gezondheids- en welzijnszorg	5,3	5,2	5,2	5,2
R Cultuur, sport en recreatie	3,7	3,7	3,5	3,6
S Overige dienstverlening	3,5	3,6	3,3	3,5

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 12-6-2012

1. Belastingdienst in vrijwel continue reorganisatie

- Vanwege bezuinigingen en taakstellingen verkeert de Belastingdienst sinds 1989 in een vrijwel continue reorganisatie. Het personeelsbestand krimpt al jaren (inmiddels is de stand bijna -10 procent oplopend tot ongeveer -20 procent in 2016)

- Over een reeks van jaren bekeken schommelt de omvang van het personeelsbestand steeds rond de 30.000. Onderstaande tabel laat een reeks zien vanaf 1981:
-

	1981	1986	1991	1996	2001	2006
Personeelsvolume (fte.)	29880	32400	29052	27378	29450	29175

- In 1989 stonden er 30.572 fte bij de Belastingdienst op de loonlijst.

- Het personeelsverloop over de jaren vanaf 2008 was als volgt:

	2008	2009	2010	2011
Personeel in fte	30.894	30.707	29.964	29.010

- Het is dus niet zo dat bij de Belastingdienst het personeelsbestand sinds 1989 alleen maar is gekrompen. Wel zijn er op een aantal momenten nieuwe taken naar de Belastingdienst gegaan, waarvoor extra geld is ontvangen. De toename van volumes (aantallen belastingplichtigen, aantallen aangiftes, etc.) is steeds opgevangen met de bestaande bezetting.

- De taakstellingen van de afgelopen jaren leiden ertoe dat de formatie de komende jaren afneemt. Indicatief ziet de reeks er als volgt uit:

	2012	2013	2014	2015
Formatie	28435	27296	26578	26089

02. Controlekans

- De kans dat een bedrijf wordt gecontroleerd ligt inmiddels op eens in de 43 jaar.

- Een demagogische rekensom: het gaat er niet om wat de kans van *elke* ondernemer is om gecontroleerd te worden: het gaat erom wat de kans van een knoeiende ondernemer is om gecontroleerd te worden, ongeacht de manier waarop dat gebeurt. Ondernemers die het goed doen, vinden het heus wel logisch dat de Belastingdienst zijn aandacht niet (primair) op hen richt.
- Vraag suggereert bovendien ten onrechte dat controledichtheid een doel op zich is en dat controle onder alle omstandigheden een effectief middel zou zijn om te handhaven. De kwaliteit van aangiften wordt echter op veel meer manieren gemonitord: via de geautomatiseerde systemen, via toezicht op kantoor en via bijvoorbeeld samenwerking met de fiscale dienstverlener.
- Een boekenonderzoek wordt pas ingesteld als daar aanleiding toe is.
- Het eens in de zoveel jaar bij elke belastingplichtige langs gaan, zou betekenen dat we een groot deel van de capaciteit inzetten op belastingplichtigen die aan hun verplichtingen voldoen. Dat is niet effectief en veroorzaakt ook nodeloos administratieve lasten bij die ondernemers
- Er zijn veel andere, effectieve vormen van toezicht die wel resultaat hebben, maar niet in cijfers voor boekenonderzoeken tot uitdrukking komen

03. Parameters particulieren

- Van de ongeveer 200 parameters die de computer hanteert bij de beoordeling van particuliere aangiften staat doorgaans zo'n 95 procent uitgeschakeld omdat er anders te veel aangiften worden 'uitgeworpen' voor nadere inspectie, maar waarvoor geen menskracht beschikbaar is.

- Parameters maken onderdeel uit van de weegregels. We geven geen informatie over hoeveel weegregels er precies zijn en hoeveel parameters daarmee samenhangen.

- bij particulieren worden al veel goede gegevens vooringevuld; als de burger die niet verandert, hoeft er niet later nog een keer naar te worden gekeken. In die gevallen is het ook mogelijk direct een definitieve aanslag op te leggen

- Jaarlijks wordt via de handhavingsplannen door het management van de Belastingdienst besloten op welke specifieke risico´s we ons in een bepaald jaar gaan richten. Een aantal zaken wordt altijd in behandeling gegeven:

- Correcties in het voorgaande jaar leiden altijd tot uitworp;

- Er zijn vangnet-regels die altijd aan staan (absolute bedragen);

- Regels met betrekking tot zgn. harde contra-informatie staan altijd aan.

- In het overige pakket wordt (jaarlijks) in wisselende samenstelling een keuze gemaakt tussen regels die wel of niet aanstaan en, bij regels die aanstaan, ook gevarieerd in de hoogte van de parameter.

- In deze keuzes wordt zoveel als mogelijk van tevoren rekening gehouden met de beschikbare capaciteit. Indien later in de tijd blijkt dat de capaciteit onvoldoende is voor de voorraad te behandelen aangiften, gebeurt het dat nogmaals keuzes worden gemaakt in de te behandelen uitworp of dat alsnog parameters worden opgehoogd.

- Over de gestelde "95% die uitstaan":
  Dit is pertinent onjuist. In ieder geval staan er jaarlijks op alle rubrieken (voor zover er daarin risico's kunnen worden gedetecteerd) een aantal regels standaard op "aan". Bijvoorbeeld de eerder genoemde correctie- en vangnetregels.

04. Invordering

- De deurwaarders van de Belastingdienst hebben de aanwijzing gekregen schulden tot 1500 euro voor particulieren en tot 5000 euro in geval van bedrijven niet meer te innen.
- Het aantal oninbaar-verklaringen stijgt fors.
- Het werk in de invordering wordt steeds meer uitgehold. Ervaren collega's verdwijnen en het werk moet met minder mensen worden gedaan. Ook worden er regelmatig acties ondernomen om grote hoeveelheden aansalgen oninbaar te lijden, zodat het management mooie invorderingscijfers kan presenteren
- Op diverse plaatsen in het land wordt een minimum invorderingsgrens gehanteerd van ergens tussen de € 1500 en € 5000. Nu wordt gebroed op een landelijk verplichte grens van € 3000. Dat is alleen maar omdat invordering onvoldoende mensen heeft om alles op te pakken. De ervaring is dat als je posten laat oplopen tot boven deze grens, ze bijna allemaal oninbare posten worden. Terwijl bij vroeg ingrijpen (lagere bedragen) de belastingplichtigen vaak wel hun verplichtingen nakomen
- Volgens de Volkskrant loopt Nederland jaarlijks 2 miljard aan belastinginkomsten mis omdat de Belastingdienst er niet in slaagt aanslagen te innen. Bedrijven zijn failliet gegaan, mensen zijn in de schuldsanering belang of schuldenaren zijn met de noorderzon vertrokken. De Belastingdienst erkent overigens dat jaarlijks 1 procent (ruim 1,1 miljard euro) aan belastinggeld wordt afgeschreven als oninbaar.
- Abvakabo FNV denkt dat er meer belastinggeld kan worden opgehaald door meer te investeren in belastingdeurwaarders, inkomensafhankelijke toeslagen direct bij aanvraag goed te beoordelen en niet pas achteraf na eerst toekenning van voorschotten, en de controle en het toezicht in zijn algemeenheid meer armslag te geven in plaats van er verder op te bezuinigen.

- De afgelopen 3 jaren zijn de oninbare vorderingen niet toegenomen.
- Deze vorderingen bewegen zich die jaren onder de 1% van de totale vorderingen

  - In totaal zet de Belastingdienst circa 2.200 FTE in op invorderings- en deurwaarderswerkzaamheden.
  - Door meer te sturen op directe inzet is bij een krimpend personeelsbestand het aantal directe uren over de jaren heen vrijwel gelijk gebleven
  - Vergrijzing en uitdiensttreding zijn niet direct van invloed op het kennisniveau van het personeelsbestand. Er is voldoende potentieel om personeel op te leiden en te laten doorstromen.
  - Daarnaast zet de Belastingdienst in op procesverbeteringen, digitalisering en efficiëntere en effectievere invorderingsinstrumenten om met minder FTE de handhaving in invordering op peil te houden.

- In de invordering worden grenzen gehanteerd waaronder meer intensieve invorderingsinstrumentarium niet worden ingezet. Maar die grenzen gaan we loslaten; zie de antwoorden op de Kamervragen van Van Vliet
- Ook onder de grensbedragen worden maatregelen getroffen. Bij voorbeeld bij wijkgerichte acties en bij specifieke doelgroepen en werkstromen.
- Er gelden in de invordering wel efficiency grenzen voor kleine bedragen (variërend van € 3 tot € 35). De kosten van invordering zijn in deze gevallen evident hoger dan de baten.

05. Fraude toeslagen en IB

- Aantoonbare en geconstateerde gevallen van fraude door mensen zonder kinderen die kinderopvangtoeslag aanvragen, maar bijvoorbeeld ook van mensen in een huurwoning die hypotheekrente aftrekken, blijven hierdoor regelmatig zonder consequenties.
- Kinderloze stellen kunnen probleemloos giften aan 'hun kinderen' aftrekken.
- Anderen krijgen aftrek reiskosten zonder OV-verklaring, ook de aftrek van overdrachtsbelasting bij de koop van een nieuwe woning wordt niet gecorrigeerd.
- Toeslagen worden vrijwel automatisch uitgekeerd, zonder controle vooraf. Wanneer de toeslag later onterecht blijkt, bijvoorbeeld in geval van kinderopvangtoeslag aan kinderloze volwassenen, blijkt het terug te vorderen bedrag niet zelden oninbaar.

KOT voor mensen zonder kinderen

- Algemeen: bij Toeslagen speelt dat m.i.v. het Toeslagjaar 2012 een nieuw systeem (NTS) en een nieuwe werkwijze is ingevoerd. De beantwoording voor Toeslagen bestaat dan ook uit 2 delen: de situatie voor 2012 en de huidige situatie (NTS).

- Controle in periode voor 2012 vond in zijn algemeenheid na het toeslagjaar plaats. De systemen lieten in opzet gedurende het toeslagjaar wel dit soort controles beperkt toe (zoals TWK aanvragen vanaf 2010). Na afloop van het jaar vond altijd controle plaats via bestandsvergelijking en uitvraag van de kinderopvanginstellingen en gastouderbureaus.

- NTS: de werkwijze is nu als volgt: een KOT-aanvraag bestaat uit het starten van de aanvraag. Vervolgens moet je in NTS aangeven om welk kind het gaat, en welke last (= opvang) daarbij hoort. Pas dan is de aanvraag compleet. De beslisboom presenteert daarbij de kinderen die aan alle onderstaande voorwaarden voldoen:
  - kind heeft BSN
  - het kind staat op hetzelfde woonadres ingeschreven als de aanvrager; **dit wordt geverifieerd bij de GBA**
  - de juiste ouder-kind-relatie.

  Iemand kan in NTS wel een aanvraag doen zonder kind/lasten, maar zal dan geen kinderopvangtoeslag ontvangen, omdat de aanvraag in NTS niet compleet is.

- Kern van het verschil tussen oud en nieuw: oud: controle vooral achteraf; nieuw: controle meer in de actualiteit, vooral door de directe koppeling met de GBA

Extra controles in IB

- IB: op alle aangiften IB die leiden tot een teruggave boven een bepaald bedrag zijn extra controles ingeregeld, waaronder een check op aftrekposten zoals hypotheekrente. In 2011 zijn met deze werkwijze ruim 15.000 fraudegevallen onderschept, deze zijn behandeld op de regiokantoren. We controleren echter niet alles, teruggaven beneden het vastgestelde bedrag worden niet geraakt door de extra controle. De reden hiervoor is dat de behandelcapaciteit ontbreekt op de kantoren. In 2012 is de controlegrens verder verlaagd, waardoor (nog) meer teruggaven worden beoordeeld. We onderzoeken op dit moment of we in 2012 de kleine(re) fraudegevallen kunnen detecteren en op een efficiënte manier (massaal en centraal) kunnen behandelen.

06. Kleine inspanning – grote opbrengst

- Alleen al met een gedegen aanpak van de relatief eenvoudig te traceren fraudegevallen zijn miljarden euro's extra binnen te halen

- Deze stelling is niet onderbouwd
- Binnen de huidige middelen dankzij onze aanpak (handhavingsregie) een optimum bereikt. Natuurlijk nog wel voor verbetering vatbaar. Suggesties altijd welkom. En we blijven leren, we blijven reageren op nieuwe ontwikkelingen
- Meer geld, waardoor meer mensen betekent dat we nog meer activiteiten kunnen ontplooien. Die leveren inderdaad meer geld op.

07. Taakstelling € 400 mln dit jaar

- Het personeelsbestand wordt opnieuw verder ingekrompen en kantoren worden gesloten. Dit moet de staat dit jaar 400 mln aan besparingen opleveren

- Is feitelijk onjuist; de taakstelling van 400 miljoen is niet voor 2012, maar voor de periode tot en met 2015
- Er is inmiddels ruim een kwart van die 400 mio gerealiseerd

08. Negatieve aangifte OB

- Negatieve aangiftes omzetbelasting worden klakkeloos uitgekeerd.

- De negatieve aangifte OB heeft twee verschillende aspecten: in het algemeen de beoordeling van negatieve aangiftes, in het bijzonder de bestrijding van carrouselfraude

Beoordeling negatieve aangiftes

- Aan teruggaaf van omzetbelasting op een negatieve aangifte zijn risico's verbonden: bijvoorbeeld kan een ondernemer met liquiditeitsproblemen ten onrechte omzetbelasting terugvragen.
- Om die reden worden negatieve aangiftes OB beoordeeld op aanvaardbaarheid voordat de teruggaaf wordt verleend. Dit gebeurt aan de hand van individueel ingestelde 'negatieve normen'.
- De negatieve normen worden eenmaal per maand geautomatiseerd vastgesteld en zijn landelijk bepaald. Er zijn verschillende negatieve normen: onder meer voor fraudeurs, voor ondernemers die bijzondere aandacht nodig hebben en voor starters en buitenlandse rechtsvormen. In principe wordt een ondergrens van een bepaald bedrag gehanteerd. Omdat fraudeurs daarop bleken in te spelen, wordt inmiddels gewerkt met een randomiser waarbij een gedeelte van het totale bestand tegen een lagere at random vastgestelde norm wordt beoordeeld.
- Als teruggevraagde bedragen lager zijn dan de negatieve norm, wordt het bedrag geautomatiseerd uitbetaald. Als de norm wordt overschreden, wordt de aangifte voor behandeling geselecteerd.

Aanpak carrouselfraude

- Carrouselfraude is een gestructureerde vorm van fraude met negatieve aangiftes omzetbelasting. Bij carrouselfraude wordt de verschuldigde BTW door de leverancier niet aan de Belastingdienst afgedragen, terwijl de afnemer deze wel terugvraagt. De Belastingdienst besteedt dan ook bijzondere aandacht aan carrouselfraude.
- Indien het vermoeden bestaat dat er sprake is van carrouselfraude worden alle bedrijven in de keten in kaart gebracht. Hun negatieve aangiftes worden niet meer geautomatiseerd uitbetaald en aan nader onderzoek onderworpen. Indien de Belastingdienst van mening is dat de ondernemer wist of had moeten weten dat zijn transacties betrokken waren in een carrouselfraude, krijgt hij zijn negatieve aangifte niet uitbetaald.
- Ook worden aan ondernemers waarschuwingsbrieven uitgereikt. Als zij daarna toch transacties uitvoeren waarmee zij in een carrouselketen terecht komen, dan wordt de negatieve aangifte niet uitbetaald.

Interne informatie

- In het eerste kwartaal van 2012 zijn 78365 aangiftes uitgeworpen voor behandeling omdat de gevraagde teruggaaf de negatieve norm overschreed. Volgens de beschikbare bestuurlijke informatie zijn er daarvan 68606 ook daadwerkelijk behandeld. Dit aantal is waarschijnlijk wat te laag, omdat de behandelde posten niet altijd goed in de systemen worden ingeboekt. Wel is duidelijk dat een deel van de uitgeworpen posten niet wordt behandeld. Dit probleem is gesignaleerd in het rapport

09. Banen op de tocht?

- Als die leden dan ook nog eens in hun baan worden bedreigd als gevolg van bezuinigingen

- Ons uitgangspunt is: 'Liever minder stenen dan minder mensen'
- Daarom concentratie van werk en afstoten van locaties
- We doen er dus juist alles aan om te voorkomen dat medewerkers in hun baan worden bedreigd.
- Daarom zijn we er tot dusver in geslaagd te reorganiseren zonder gedwongen ontslagen

10. Wens om erkenning van het vakmanschap

- En let op: we hebben het hier over leden die de publieke zaak een uitermate warm hart toedragen, die al jaren in overheidsdienst werken, het klappen van de zweep kennen en zoals het hen betaamt hun werk integer uitvoeren, maar daarvoor in ruil ook graag een erkenning van hun vakmanschap willen zien

- In de personeelsplannen voor de periode tot 2015 wordt juist het vakmanschap van medewerkers centraal gezet.
- Met LEAN gaan we terug naar de manager die samen met zijn medewerkers met de inhoud en de organisatie van het werk bezig is
- We hebben afgesproken te gaan werken aan kennisoverdracht van zittende medewerkers op nieuwe medewerkers, zodat we de verwachte uitstroom van ervaren medewerkers kunnen opvangen

11. De tabellen

- De tabellen

- Niet blindstaren op de tabellen: die geven slechts een deel van de werkelijkheid weer. Heel veel activiteiten in het toezicht vertalen zich niet in productiestreepjes, terwijl ze minstens even zinvol zijn.
- We zijn ook op zoek naar instrumenten om de resultaten van ons toezicht beter te meten dan we nu doen, zodat we er ook beter over kunnen rapporteren
- Cirkeldiagram: BD kost rond 2 miljard, exclusief Douane en Toeslagen. De opbrengt is ruim 220 miljard belastingen en premies. De kosten bedragen dus 0,9% van de opbrengsten, hetgeen internationaal een prima cijfer is.

12. Vrijstelling premieheffing en melding aan SVB

- Als vrijstelling premieheffing wordt verzocht in de aangifte, moet hiervan een elektronisch bericht gestuurd worden naar de SVB. Deze aangiftes moeten dus altijd worden uitgeworpen en beoordeeld. Dit is echter niet het geval. Gevolg: gratis verzekerd voor de AOW

- De genoemde problematiek speelt in beginsel bij inwoners van Nederland die niet verzekerd zijn. Als iemand niet verzekerd is in Nederland en wel beschreven is, dan moet daarvoor een PH32 worden opgemaakt, waarmee de SVB wordt geïnformeerd. Dat formulier moet handmatig worden opgemaakt. Dat gebeurt ook als iemand in de aangifte aangeeft in Nederland te wonen en niet verzekerd te zijn in Nederland, dat is een uitworpbewering in het IH-proces. Een premiedeskundige moet daar naar kijken en een PH32 opmaken. Zo ´n handmatig proces heeft zijn beperkingen.
- Sinds kort kan het opmaken van de PH32 via een geautomatiseerd systeem, waardoor de ervaring is dat dit aanzienlijk beter gebeurt dan vroeger. Met name de KG PH heeft daar veel energie in gestoken. Beter wil nog ziet zeggen perfect; er kunnen nog altijd fouten voorkomen.
- De opmerking lijkt niet te zien op niet-inwoners. Bij niet-inwoners, waarvoor kantoor Buitenland competent is, is het precies omgekeerd. Als iemand wel verzekerd is, moet dat gemeld worden. Dat gebeurt niet via formulieren, maar per belastingjaar wordt via een querie een overzicht gemaakt van personen die in Nederland sociaal verzekerd zijn geweest en die querie gaat naar de SVB.
- Overigens baseert de SVB de verzekeringsplicht niet alleen op gegevens van de Belastingdienst, maar ook op eigen informatiebronnen.

13. Bezwaarschriften

- De brief waarin de staatssecretaris het bericht in de Telegraaf ontkracht dat bezwaarschriften klakkeloos worden toegekend, is niet juist

- Op deze stelling is, zonder verdere onderbouwing, geen reactie te geven. Niet duidelijk is wat er dan niet juist zou zijn.

- Aan de Tweede Kamer is in de brief van 14 februari jl. gemeld, dat alle bezwaarschriften IH inhoudelijk worden behandeld.

- Daarbij wordt beoordeeld welke bezwaren intensief moeten worden behandeld en welke zonder problemen kunnen worden afgedaan

- Dit beeld wordt bevestigd bij rondgang langs de regiokantoren

- Intern: rapport [redacted] spreekt niet over bezwaren, maar over alle andere processen

14. Horizontaal toezicht

- De Belastingdienst werkt met zeer grote en middelgrote ondernemingen (ZGO en MGO), en sinds kort ook met MKB-bedrijven, op basis van convenanten met hun accountants c.q. belastingconsulenten. Aangiften en goedkeurende verklaringen van 'convenantklanten' wordt niet nader bekeken. Controle vindt steekproefsgewijs plaats op ongeveer 1 procent van de aangiften en goedkeurende verklaringen. *Uit deze controles rolt een relatief groot aantal boetes.* Reactie kaderlid van Abvakabo FNV: 'Het horizontaal toezicht is doorgeslagen; het is een doel op zich geworden en de teruggavekraan staat feitelijk open'
- Uit steekproefsgewijze controles blijkt de betrouwbaarheid van deze partijen echter nog onvoldoende en daarmee het vertrouwen vanuit de overheid te groot.

- Convenanten met fiscaal dienstverleners sluiten we met partijen die aantoonbaar over een goed niveau van kwaliteitsborging beschikken. Daarvoor werken we samen met koepelorganisaties als SRA, NOAB en andere. Uit voorlopige cijfers vanuit onze bestanden blijkt dat de kantoren waarmee een convenant horizontaal toezicht is afgesloten ook daadwerkelijk kwalitatief een betere score hebben. We kijken daarmee naar factoren als tijdigheid van aangifte en betalingen, correcties etc. We maken dus afspraken met de juiste partijen.

- Daarbij monitoren we de kwaliteit via metatoezicht. Het is correct dat we hier naar ongeveer 1% van de massa kijken. Wel is het zo dat we hiermee een groot aantal kantoren bereiken. Dat betekent dat kantoren die meedoen aan HT altijd periodiek te maken zullen hebben met metatoezicht. Door evenwel meer samen te werken met de fiscaal dienstverlener, onze werkzaamheden beter op elkaar af te stemmen en de kwaliteit te monitoren en waar nodig bij te sturen bereiken we naar verwachting een veel beter resultaat dan wanneer we ons louter richten op individuele aangiften.

- Uit een eerste beperkte steekproef vorig jaar op ongeveer 50 aangiften die onder een convenant met een fiscaal dienstverlener zijn gedaan blijkt dat slechts enkele gevallen correctie nodig was.

- Het beeld dat er veel boetes worden opgelegd is **onjuist**, er is ook geen enkel signaal dat dit het geval zou zijn. Door te werken in actualiteit is dit ook minder snel aan de orde.

- Invoering van horizontaal toezicht is wel een verandertraject, zowel bij BD als bij de fiscaal dienstverlener en ondernemer. Dat vraagt zorgvuldigheid - in die zin is het inderdaad van belang er zorgvuldig naar te kijken. Om die reden heeft de staatssecretaris een onafhankelijke commissie onder leiding van prof. Leo Stevens gevraagd om een tussentijdse evaluatie uit te voeren.

- Overigens is het goed te bedenken dat het aantal aangiften onder horizontaal toezicht in het MKB nog beperkt is. Het groeit weliswaar snel, maar eind vorig jaar waren ruim 30.000 ondernemers aangesloten bij een convenant.

- Belang van de verandering overigens niet onderschatten. Landelijk wordt dit als apart programma aangestuurd door de algemeen directeur Belastingregio's én MT/lid Fiscaliteit. In de regio's staan specifieke teams opgesteld voor de implementatie en uitvoering van horizontaal toezicht. Daarbij betrekken we alle medewerkers, het afgelopen jaar bijvoorbeeld via de HorizOnTour.

- Bij MGO/ZGO is altijd al sprake geweest van individuele klantbehandeling. Door horizontaal toezicht wordt dit met meer waarborgen omkleed (toename kwaliteit interne beheersing bij bedrijven), zijn fiscale vraagstukken eerder bij de Belastingdienst bekend, komen aangiften eerder binnen en worden aanslagen eerder vastgesteld. De risico's zijn daarmee kleiner dan in de oude situatie.

- Bij horizontaal toezicht is sprake van een perspectiefwisseling. De Belastingdienst was traditioneel gericht op het vinden van fouten en niet zozeer op het voorkomen van fouten. De Belastingdienst stemt zijn aanpak in het toezicht daarbij af op het gedrag en de motieven van de bedrijven.

- Over boeten (in het MZGO segment). Boeten is één van de vormen van interventie. Geen doel op zich.

- Omdat er steeds meer in de actualiteit wordt gewerkt, zien we niet alleen het aantal correcties, maar ook voor het aantal en de hoogte van de boeten een dalende trend. Daarbij speelt de betere kwaliteit van de interne beheersing, snellere ontdekking en oplossing (verleden door correctie, toekomst door verbetering interne beheersing) door het bedrijf zelf uiteraard een rol.

15. Incidenten blijven incidenten

- Incidenten die bij controles naar boven komen worden ook als incidenten bestempeld. Zo blijft onduidelijk waar het structureel misgaat.

- Het is aan de professionaliteit van de controleambtenaar om te beoordelen of er sprake is van een incidentele fout of van iets dat mogelijkerwijs structureel voorkomt. Die beoordeling hoeft hij niet alleen te doen. Er is intervisie binnen de regio en top (toezichts ondersteunings programma) en handleidingen zijn beschikbaar om hem daarin te ondersteunen.
- Meer dan in het verleden (vanuit de aandacht voor groepsgericht en themagewijs werken) is er de mogelijkheid deze constateringen op individueel niveau op te werken naar projecten.
- Voor de steekproef posten is dit gestructureerd in een infrastructuur rondom de steekproef ondernemingen.
- Dit geldt ook voor controles die vanuit een project worden gedaan. Het aandeel van dergelijke controles is de afgelopen jaren steeds groter geworden.
- Op de regio's zijn handhavinsgregisseurs, die in het RTO geplaatst zijn en vandaar uit regionale ontwikkelingen beoordelen. Die kunnen eventueel worden opgewerkt tot landelijke trends.
- Daarvoor bestaat de LTO, die tot doel heeft de systematische aanpak van het toezicht te ondersteunen; signalen vanuit de regio's vormen daar mede input voor. Een groot deel van de LTO wordt gevormd door medewerkers uit de regio's; daardoor is er een goede verbinding met de praktijk van alledag

16. GBA-meldingen

- De gemeentelijke basisadministratie is sinds 2006 verantwoordelijk voor de adressen. Als de Belastingdienst een ander adres doorkrijgt, geldt er een terugmeldverplichting aan de gemeente. Vaak wordt daar weinig of niets mee gedaan. Gevolg: de Belastingdienst heeft problemen met administratieve processen (soort belasting, soort beschikking) en de overige 750 afnemen van de gemeente krijgen niet de beschikking over de meest recente adresgegevens en kunnen geen gebruik maken van informatie die bij de Belastingdienst bekend is.

* De Belastingdienst is sinds de invoering van de GBA (formeel 1994) al afnemer van GBA-gegevens (dus ook GBA-adressen) en meldt al sinds 1996 terug. De Belastingdienst is verreweg de grootste terugmelder.

* Sinds mei 2008 maakt de Belastingdienst voor het terugmelden gebruik van een applicatie (TMV GBA) die langs geautomatiseerde weg berichten uitwisselt met de centrale terugmeldvoorziening (in beheer bij het agentschap BPR) van de gemeenten.
Het terugmeldproces heeft voortdurende aandacht. Daarvoor beschikt de Belastingdienst over de nodige BI. Ook Toeslagen meldt actief terug.

Over 2010 zijn ruim 20.000 terugmeldingen gedaan. Over 2011 ruim 12.000.
98% van de terugmeldingen heeft betrekking op adressen. In bijna 70% van de gevallen leidt een terugmelding tot wijziging van het GBA-adres.

Op dit terrein (GBA-adressen) lopen tal van activiteiten, een voorbeeld daarvan is de bestandsvergelijking tussen Amsterdam en UWV.

17. Gratis AOW-verzekerd

- Ten onrechte ingeschreven blijven staan in Nederland bij de GBA betekent 'gratis' verzekerd zijn voor de AOW

- Bij personen die ten onrechte ingeschreven staan in de GBA en die niet bij de Belastingdienst beschreven zijn, heeft de Belastingdienst geen rol.
- In de praktijk heeft kantoor Buitenland wel behoefte aan woonplaatsonderzoeken, maar de beoordeling of iemand goed ingeschreven staat in de GBA ligt uiteindelijk bij de gemeenten. De klantregistratie van de Belastingdienst verzoekt dan de gemeente om te gaan bekijken of iemand ook wel echt woont op het adres dat in de GBA staat. Bij veel gemeenten levert dat geen reactie op en doet men geen woonplaatsonderzoek. De voorzichtige conclusie is dat de GBA op dit punt behoorlijk vervuild is.
- De Tweede Kamer is bekend met de zorgen die er zijn over de juistheid van de GBA. Min BZK heeft verbeteringen aangekondigd.

18. VOW-onderzoeken

- Voor iemand die terugkomt na een paar jaar Vertrokken Onbekend Waarheen (VOW) moet beoordeeld worden of voor de ontbrekende periode aangifte moet worden gedaan. Dit gebeurt niet.

- Voor iemand die VOW is blijft het binnenlandse kantoor competent is, totdat een buitenlands adres bekend is. Blijft hij VOW, dan blijft het binnenlandse kantoor competent. Komt een adres boven water, of komt de persoon boven water via een inschrijving in de GBA, dan wordt hij weer in de beschrijving opgenomen.
- Gedurende de periode van VOW zijn, worden in beginsel ambtshalve aanslagen opgelegd. Komt de persoon in kwestie weer in beeld, dan start een invorderingstraject.
- Blijft hij langer VOW, dan zal in de praktijk de betrokkene uit de beschrijving worden gehaald. Meestal zijn er dan ook geen bronnen van inkomen bekend. Zijn er namelijk wel bronnen van inkomen bekend, dan is het gebruik dat de klantregistratie zo nodig de werkgever belt om een adres te krijgen.

19. Controles afdrachtsverminderingen

- Er is nauwelijks tot geen controle op de afdrachtsvermindering van werkgevers, die ze overigens zelf kunnen invoeren

Uitvoeringscoordinatie Loonheffing heeft de afspraak gemaakt dat vanuit het semimassaal proces alle negatieve aangiften, waarin dus ondermeer **afdrachtverminderingen** voorkomen, groter dan 5000 euro worden uitgeworpen en worden opgeleverd aan Toezicht MKB of M/ZGO.

Daarmee dek je niet alles af, maar dat is een kwestie van risicoafweging.

In M/ZGO zal het toezicht op afdrachtverminderingen daarnaast onderdeel zijn van het continue dan wel horizontale toezicht. In MKB is er naast bovenstaande alleen toezicht bij een reguliere veldtoets.

Overigens is er op dit moment een landelijke query gedraaid door B/CA op afdrachtverminderingen en wordt door regio Noord nu een pilot uitgevoerd.

20. Windhappers

- Er is geen controle op de tienduizenden 'windhappers'; mensen die klaarblijkelijk van de wind hebben geleefd omdat ze formeel geen enkele vorm van inkomen hebben.

- Rond 2004 is een project gestart voor windhappers (mensen die ogenschijnlijk van de wind leven).
- In het kader van dat project is een applicatie ontworpen ter ondersteuning van het toezicht op deze gevallen. Die applicatie wordt nog steeds gebruikt.
- De activiteiten vinden nu niet meer in projectvorm plaats (project in 2009 beëindigd), maar als onderdeel van het reguliere werk.

21. Correcties over jaren heen

- Correcties in het ene jaar worden niet meegenomen in het jaar daarna.

- Voor IH-niet-winst geldt: de zgn. correctieregels staan altijd aan. Is een post in het voorgaande jaar gecorrigeerd en komt belastingplichtige met (weer) een vergelijkbare aftrekpost, dan komt de aangifte in de uitworp. Hier worden lage parameters gehanteerd.

- Voor de IH-winst en Vpb ligt het iets genuanceerder: voor niet-winstelementen in de IB-aangifte wordt een vergelijking gemaakt met het (gecorrigeerde) bedrag van vorig jaar. Dit is niet mogelijk bij de Winstbijlagen van de aangifte IH en in het geheel niet bij de aangifte Vpb.

22. Slok-posten

- Tweede, derde, vierde en eventueel zelfs meer aanvullingen op een aangifte, bijvoorbeeld in de vorm van het steeds verder ophogen van al dan niet werkelijk gemaakte ziektekosten – zogenoemde slokposten – worden doorgaans zonder meer geaccepteerd

- Belastingplichtige dient een aangifte in. Vervolgens komt hij ook met een aanvulling op deze aangifte. Dat kan zijn vanwege een vergeten aftrekpost, een aftrekpost die hoger moet zijn, hogere inkomsten etc. Wat dan binnen het systeem gebeurt is het volgende:

- Als de aangifte nog niet aan "wegen" is aangeboden, dan wordt de aanvulling gevoegd met de eerder ingediende aangifte en wordt de aldus aangevulde/ verbeterde aangifte gewogen (en al dan niet uitgeworpen); hij ondergaat dan de behandeling van een reguliere aangifte

- Als de aangifte het "wegen" al voorbij is, dan leidt de aanvulling tot een zgn. SLOK signaal. In dat geval wordt de aanvulling aangeboden aan de regio om zelf de aanvulling in het systeem te verwerken. Dan hangt het dus van de behandeling in de regio af of de aanvulling veel of weinig aandacht krijgt. Hoe meer het er zijn, hoe meer het gemis aan geautomatiseerd wegen zich doet voelen. Veel aanvullingen achter elkaar frustreren dus het systeem.

- Dit proces wordt momenteel door de AntiFraudeBox (AFB) onderzocht op fraudegevoeligheid.

23. Wegstempelen

Wanneer de tijd begint te dringen, worden zaken 'weggestempeld': ze gaan ongecontroleerd door. Dit geldt ook voor bezwaarschriften.

- Voor de bezwaarschriften: zie de brief aan de Tweede Kamer. Als er, door welke omstandigheid dan ook, veel bezwaarschriften zijn worden er, zoals nu, maatregelen genomen door extra capaciteit bij te schakelen
- Bij de selectie kan het voorkomen dat er meer aangiften worden uitgeworpen dan er uiteindelijk aan capaciteit blijkt te zijn. Dan worden de weegregels of de parameters aangepast: het blijft ook dan een vorm van risicoselectie

24. Koppeling IB-Vpb

- Er is nog altijd geen koppeling tussen de inkomsten- en de vennootschapsbelasting.

- Zo´n koppeling zou bij een beperkt aantal aangiften helpen, namelijk bij vennootschappen met een directeur/grootaandeelhouder
- Technisch lastig, heel verschillende automatiseringssystemen
- Bovendien is het aangiftegedrag van fiscale dienstverleners vaak zo dat de aangiften niet tegelijkertijd worden ingeleverd

25. Giftenaftrek € 500 corrigeren

- Bij een steekproef giften van 500 euro corrigeren (belastingopbrengst 100 euro) van een 100 jaar oud vrouwtje, terwijl geld elders ongezien met bakken wordt weggesmeten ... Medewerkers hebben er totaal geen zin meer in

- Het doel van de steekproef is juist om aangiften heel grondig te controleren zodat ze informatie opleveren over de risicoselectie. Het totale pakket aan steekproefposten is de validering van onze selectiemethode. De kritiek miskent de werking van de steekproef
- Als er in zo´n aangifte een fout in zit, dan wordt die gecorrigeerd
- De steekproef is de hoeksteen van de risicoselectie

26. Eindbespreking

- Bij een eindbespreking van een controle wordt gewoon glashard gezegd dat doorvoeren van de correcties geen zin heeft, aangezien wij de bezwaren toch niet kunnen behandelen.

- En hoe reageert de belastingambtenaar dan .....
- Zoals aan de TK is geschreven, worden inhoudelijke bezwaren, en daar hebben we het hier over, behandeld. Het kan natuurlijk wel voorkomen dat degene die het bezwaar behandelt uiteindelijk tot een ander oordeel komt dan degene die de aanslag oplegde.
- Maar dat is de essentie van de wet die voorschrijft dat aanslagopleggende en bezwaarbehandelende medewerker niet dezelfde persoon kunnen zijn.

27. i-pads en smartphones

- Het stoort mij dat er maar rondgestrooid wordt met i-pads en smartphones, terwijl een fatsoenlijke nieuwe cao er niet van af kan. Is dit een vorm van secundaire beloning om op die manier de medewerkers maar tevreden te houden? Tien procent zakelijk bellen is al voldoende voor een smartphone en iedereen wil natuurlijk graag zo'n speeltje hebben.

- Belastingdienst heeft geen invloed op CAO-onderhandelingen
- iPads en smartphones wordt door het management verstrekt aan medewerkers die daar om redenen van het werk als eerste voor in aanmerking komen.
- Het zijn geen incentives, maar voorzieningen die de efficiency bevorderen en dus besparend werken. Zo worden ze gebruikt door douanemedewerkers aan de grens en door managers zonder eigen werkplek (en door beleidsmedewerkers om in de trein opdrachten van hun DG te kunnen lezen)

Stand van zaken jaar van de invordering

De Belastingdienst heeft 2012 benoemd tot 'jaar van de invordering'. Als aftrap van het Jaar van de invordering is in november 2011 een strategische landelijke themadag georganiseerd, waaraan diverse interne en externe partijen beelden hebben gedeeld over het thema invordering. Tijdens die dag zijn lopende (lokale) initiatieven om tot verbetering te komen met elkaar gedeeld en in onderlinge samenhang besproken. Op 3 april 2012 is er opnieuw een strategische themadag geweest om de voortgang binnen de diverse projecten te bespreken en richting te geven. Op 13 april bent u in een gesprek geïnformeerd over de stand van zaken in het invorderingsproces en enkele lopende initiatieven ter verbetering van de incassoketen.

Project Incassoketen

Het Innings-/Invorderingsproces loopt door alle onderdelen van de Belastingdienst en kent veel onderlinge afhankelijkheden met andere grote processen (betalingsverkeer, heffen, toezicht, dienstverlening). Binnen de organisatie bestaat de zorg dat het proces nu te veel versnipperd is over de dienstonderdelen: de massale inning en het betalingsverkeer bij de Centrale Administratie, de bijzondere invordering in de Belastingregio's, de terugvordering bij Toeslagen en de dienstverlening bij de Belastingtelefoon en de Belastingregio's. De Belastingdienst wil het jaar van de invordering benutten om de totale keten in samenhang te analyseren en te verbeteren.

Om de coördinatie en regie over lopende initiatieven te organiseren is begin 2012 één overkoepelend project "Incassoketen" gestart. In dit project participeren alle hierboven genoemde ketenpartners. De overkoepelende doelen van het project incassoketen zijn:

- de prestaties in de keten in lijn brengen met de strategische doelen van de organisatie (het vertalen van de visie uit het MLTP naar het bedrijfsproces incasso)
- continue verbetering inrichten in de keten (procesoptimalisatie).

Door met een integrale blik de incassofunctie als totale samenhangende keten in beeld te brengen kunnen verschillende initiatieven om het rendement te verhogen nauwkeurig gevolgd en getoetst worden. Het resultaat is dat we concreet en onderbouwd invulling kunnen geven aan incassoregie. Dit moet leiden tot betere inzichten in de performance van de gehele incassoketen en kan mogelijkheden opleveren tot verdere kostenreductie zonder verlies van kwaliteit. Het project incassoketen grijpt niet in op lopende projecten, maar bundelt en richt activiteiten en initiatieven op onderlinge samenhang en afhankelijkheden.

De huidige stand van zaken verloopt conform de planning van het project.

In aanvulling heeft de Belastingdienst in 2011 en 2012 zowel de (kantoor) inningsprocessen als de deurwaardersprocessen doorgelicht (PSU). Uitkomst van deze doorlichting is dat door het nemen van een aantal maatregelen zoals herinrichting (concentratie) en uniformering besparingen mogelijk zijn. Over de aanbevelingen naar aanleiding van de doorlichting van de inningsprocessen heeft inmiddels besluitvorming plaatsgevonden; deze besluiten worden in de periode april tot juli 2012 geïmplementeerd. Naar aanleiding van de doorlichting van de deurwaardersprocessen (rapport april 2012) wordt de besluitvorming thans voorbereid.

Incassoregie

Binnen de Belastingdienst wordt op basis van de toepassing van handhavingsregie invulling gegeven aan de wijze en mate van heffing en toezicht: een mix in ons optreden variërend van dienstverlenend, horizontaal toezicht tot repressief toezicht. Binnen de invordering staat deze toepassing in de kinderschoenen. De bijzondere invordering vond tot nu toe vooral plaats aan de hand van kwantitatieve grenzen. Om het begrip "incassoregie" handen en voeten te kunnen geven is binnen de bijzondere invordering gestart met onderzoek naar het gedrag van belastingplichtigen, om daarop onze keuzes in wijze van optreden te kunnen baseren.

De invorderingsacties van de belastingdienst worden afgestemd op het gedrag van een belastingschuldige/belastingplichtige (subject) dan wel samenhangende groep subjecten (bijvoorbeeld starters, zzp'ers of niet indieners van aangiften). Dit vindt zijn neerslag in de integrale behandelconcepten van de segmenten, zoals starters, zzp'ers en MKB+. Daarnaast wordt voor de te treffen incassomaatregelen op basis van het vertoonde gedrag een belangrijk onderscheid gemaakt tussen: (tijdelijk) niet kunnen maar wel willen betalen of wel kunnen maar niet willen betalen.

Uit het onderzoek blijkt dat:

- het betalen van de terugvorderingen Toeslagen significant slechter is dan bijvoorbeeld de IH en Motorrijtuigenbelasting;
- er een relatie ligt tussen niet tijdig aangifte doen en betaalgedrag;
- hoofdoorzaken van niet (tijdig) betalen zijn: formeel dispuut, onmacht, onwil en bewustzijn.

Op basis van het onderzoek is de lijn om de incassoregie per groep te gaan variëren, waarbij de volgende doelstellingen zijn geformuleerd:

1. Tijdige betalers

De incassoregie moet ervoor zorgen dat deze groep compliante belastingschuldigen gesterkt worden in hun gedrag. Dit vraagt om goede, duidelijke informatie, inzicht in de actuele schuldpositie (elementen van dienstverlening) en het zo makkelijk mogelijk maken van betalingen (geldverkeer). De huidige situatie is dat een aanzienlijk deel van de vragen aan de Beltel gaan over betalingen en de schuldpositie. In deze aanpak past het ook dat een compliante belastingschuldige die het tijdelijk financieel moeilijk heeft, kan rekenen op uitstel van betaling gecombineerd met een automatische incasso en een bewaking van nakomen afspraken.

Lopende initiatieven zijn:

- Modernisering betalingsverkeer
  Door de modernisering betalingsverkeer wordt er ook een kostenbesparing gerealiseerd in het reconciliatieproces, het toewijzen van de betaling aan openstaande vorderingen en de kosten van het betalingsverkeer. *Beeld: totaal 115 miljoen inkomende betalingen, 140 miljoen uitgaande betalingen, 50 miljoen acceptgiro's, 73 miljoen automatische incasso's*

- Opnemen van openstaande vorderingen in "mijn belastingdienst.nl"
  Hoewel verder in de tijd, voorzien 2015 /2016, is het belangrijk de incassofunctie aan te sluiten op de ontwikkelingen van "mijn belastingdienst.nl". Door een actueel overzicht van de vorderingen en betalingen op te nemen in "mijn belastingdienst.nl" ontvangt de Beltel minder statusvragen over de schuldpositie.

2. Te late betalers

De incassoregie is erop gericht dat deze groep sneller gaat betalen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen tijdelijk niet kunnen betalen, maar wel compliant zijn in aangifte en betaalgedrag enerzijds en wel kunnen maar niet willen betalen anderzijds. Beïnvloeding van gedrag is hier belangrijk en kansrijk op het moment dat de vordering ontstaat. Dit kan door goede toonzetting in brieven, duidelijkheid in het incassotraject, maar ook door handelend op te treden wanneer dit nodig is en niet onnodig lang te wachten.
Dit betekent nieuwe betaalverzuimers gelijk op de huid zitten en recidivisten sneller in de dwanginvordering betrekken. Dit betekent ook niet werken met kwantitatieve grenzen maar op basis van vertoond gedrag en subjectkenmerken.

Lopende initiatieven zijn:

- Telefonische incasso
  In 2005 is de schriftelijke herinnering geïntroduceerd en dit heeft geleid tot een sneller betalen. Ervaringen uit het buitenland en de ervaringen bij het thema tijdige aangifte leren dat het bellen van belastingplichtigen een positieve invloed heeft op hun (betaal)gedrag. Daarom zal op kleine schaal telefonische incasso worden uitgetest. De belmomenten zullen in alle fase van het incassoproces worden uitgevoerd.
- Binnen 2 weken bezoek bij starters
  De behandeling van de groep starters is gericht op het "opvoeden". Juist aan het begin van de fiscale loopbaan van de ondernemer is er enerzijds een dienstverlenende houding en anderzijds een alert reagerende Belastingdienst wanneer verplichtingen niet worden nagekomen. In de huidige startersaanpak is de aandacht voor een eerste betalingsverzuim onderbelicht.
- Indien te late betaling, betalingsregeling alleen met automatische incasso
  De ontvanger kan bij het treffen van een betalingsregeling voorwaarden stellen. De voorwaarden zien vaak op afspraken bijhouden lopende nieuwe verplichtingen en het stellen van zekerheden. Een vorm van zekerheid is ook het machtigen door middel van een automatische incasso.
- Toeslagen
  Specifiek voor de terugbetalingsverplichting is een actie opgestart de grote werkvoorraad terug te dringen.

3. Niet betalers

De incassoregie is erop gericht om de schade te beperken (stoppen en onmogelijk maken creëren nieuwe schulden) ***en*** het creëren van een vangnet om niet geïnde bedragen door middel van specifieke acties alsnog in te vorderen.
Die dwanginvorderingsacties moeten zichtbaar, onvoorspelbaar zijn, denk bijvoorbeeld aan de huidige ANPR-acties, en een uitstralingseffect op anderen hebben om zo betaalgedrag positief te beïnvloeden. Onder regie van de LTO zullen in 2012 pilots gestart gaan worden om hier ervaring mee op te doen en de effectiviteit te meten.

Lopende initiatieven zijn:

- Schiphol
  Indien reizigers/vakantiegangers met openstaande vordering buiten de betalingstermijn op reis willen gaan beschikken zij kennelijk over financiële middelen. Idee is om deze personen eerst aan te spreken op het direct te voldoen van hun schulden (langs de pinbalie) voordat zij vertrekken.
- Signalering bij Douane
  Ingeval een onderneming openstaande vorderingen heeft buiten de betalingstermijn en er worden goederen ingevoerd bij de Douane, ligt er de mogelijkheid beslag roerende zaken te leggen.
- Onderzoeken of het mogelijk is om een VAR/verklaring bij zzp'ers niet te verstrekken indien er openstaande vordering buiten de betalingstermijn zijn.
- Incassobox
  Als vangnet het door middel van het koppelen van interne en externe bestanden matchen van verhaalsmogelijkheden met al langer openstaande vorderingen.
  Door op deze manier intelligence toe te passen kan vervolgens -in plaats van op individueel niveau verhaalsmogelijkheden te traceren- van groepen belastingschuldigen door een semi massale dwanginvordering, het inzetten van de overheidsvordering en loonvordering, bedragen worden ingevorderd. Tevens is het mogelijk om door middel van gerichte acties effectiviteit te meten van het incassoproces.

De inzichten in de prestaties in de keten die met het project Incassoketen worden gegenereerd, zijn cruciaal om de invulling van incassoregie verder mogelijk te maken.

Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2011–2012

33 000 IXB Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Financiën (IXB) voor het jaar 2012

Nr. 17

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 april 2012

Op 29 maart jl. heeft de vaste commissie voor Financiën mij per brief gevraagd naar de eventuele reparatiemogelijkheden met betrekking tot de uitspraak van het Gerechtshof Den Bosch van 9 maart 2012[1], mocht de Hoge Raad deze uitspraak volgen. Voorts is mij verzocht om mijn visie op de EU-proofheid van de directe belastingen uiteen te zetten.

Het Gerechtshof Den Bosch heeft in zijn uitspraak geoordeeld dat een Fins beleggingsfonds op basis van het vrij verkeer van kapitaal recht heeft op teruggaaf van dividendbelasting. In mijn brief van 23 maart jl. heb ik aangegeven dat ik tegen deze uitspraak in cassatie ga omdat ik van mening ben dat in deze uitspraak een onjuiste vergelijkingsmaatstaf is gehanteerd.[2] Eventuele reparatiemogelijkheden komen wat mij betreft pas aan de orde als de Hoge Raad zou meegaan met het oordeel van het Gerechtshof. Ook is de aard en omvang van de eventuele reparatiemogelijkheden alsdan afhankelijk van het oordeel van de Hoge Raad en de motivering daarvan. Dat bepaalt namelijk wat de precieze gevolgen voor de bestaande wetgeving zijn. Het lijkt nu niet zinvol hierop vooruit te lopen, aangezien daarmee in feite zou worden gespeculeerd over het oordeel van de Hoge Raad.

Wat betreft mijn visie op de EU-proofheid van de directe belastingen dient vooropgesteld te worden dat de directe belastingen waaronder de dividendbelasting primair tot de bevoegdheid van de lidstaten behoren. De lidstaten mogen hierbij echter niet in strijd handelen met het EU-recht. Waar het gaat om de effecten van het EU-recht op de nationale belastingstelsels heeft de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de EU (HvJ EU) de afgelopen twintig jaar een stormachtige ontwikkeling doorgemaakt. Dit dwingt er vanzelfsprekend toe om deze jurisprudentie nauwlettend te volgen om te bezien of deze consequenties heeft voor bestaande of voorgenomen wetgeving. Complicatie hierbij is dat het EU-recht op diverse gebieden nog in beweging is. Dit maakt het bij

[1] Uitspraak van 9 maart 2012, nr. 11/00451, LJN: BV9630.
[2] Kamerstukken II 2011/12, 33 000 IXB, nr. 14.

kst-33000-IXB-17
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2012

1892674 02224

bepaalde wetgeving lastig om bij voorbaat te zeggen of deze wel of niet EU-proof is. Dit speelt niet alleen voor Nederland maar ook voor de andere lidstaten. Waar nodig worden door Nederland ook schriftelijke en mondelinge opmerkingen gemaakt in bij het HvJ EU aanhangige rechtszaken die betrekking hebben op de rechtstelsels van andere lidstaten. Zo heeft de Nederlandse regering bijvoorbeeld opmerkingen gemaakt in de zaak Marks en Spencer (zaak C-446/03) die zag op de vraag of het Britse stelsel voor verliesverrekening ook grensoverschrijdend diende te worden toegepast. In een later stadium was het arrest in de zaak Marks & Spencer de basis voor het oordeel van het HvJ EU in de zaak X Holding (zaak C-337/08) dat Nederland niet verplicht is om het regime voor de fiscale eenheid open te stellen voor in het buitenland gevestigde ondernemingen. Andere lidstaten op hun beurt nemen ook actief deel in procedures die betrekking hebben op de verenigbaarheid van het Nederlandse fiscale stelsel met het EU-recht. Zo heeft een aantal lidstaten zowel schriftelijk als mondeling opmerkingen gemaakt in de zaak National Grid Indus (C-371/10), die de Nederlandse exitheffing in de sfeer van de winstbelasting betrof. Uit de rechtsoverwegingen ter onderbouwing van het oordeel van het HvJ EU in deze zaken kan worden afgeleid dat het HvJ EU serieus aandacht geeft aan de interventies van de lidstaten. Het Nederlandse kabinet is dan ook van mening dat het nuttig is om op deze manier actief bij te dragen aan de rechtsontwikkeling in Europa.

Bij de afweging om bestaande wet- of regelgeving die mogelijkerwijs in strijd zou kunnen zijn met het EU-recht al dan niet aan te passen, zal het vrijwel altijd om een combinatie van factoren gaan. Hierbij kan gedacht worden aan de omvang van de Europeesrechtelijke risico's en het budgettaire belang en voor- en nadelen van de eventuele alternatieven. Voor wat betreft de Europeesrechtelijke risico's wordt uiteraard getracht deze zo goed als mogelijk in te schatten; bedacht moet echter worden dat soms alleen het HvJ EU in staat is definitief duidelijkheid te verschaffen. Dit betekent dat iedere inschatting alleen gemaakt kan worden aan de hand van de stand van de jurisprudentie op dat moment en dat het soms noodzakelijk kan zijn om zaken uit te procederen teneinde duidelijkheid te verkrijgen. Een goed voorbeeld hiervan is het reeds genoemde arrest in de zaak National Grid Indus. De in dit arrest geschetste randvoorwaarden voor een systeem van exitheffingen dat in overeenstemming is met het EU-recht waren vooraf door de afzonderlijke lidstaten niet goed in te schatten. Een wetswijziging op dit terrein is momenteel overigens in voorbereiding. Vooruitlopend op deze wetswijziging is een besluit met voorwaarden gepubliceerd op basis waarvan een onderneming die haar zetel naar een andere EU-lidstaat of EER-staat verplaatst uitstel van betaling van de exitheffing kan verkrijgen.[1]

Voor zover de afweging van factoren heeft geleid tot het besluit wet- of regelgeving niet aan te passen is de kans reëel dat via prejudiciële vragen van Nederlandse rechters de wetgeving aan het HvJ EU zal worden voorgelegd. Ook is het mogelijk dat de Europese Commissie het HvJ EU om een oordeel over de Nederlandse wet- en regelgeving vraagt. In beide gevallen zal Nederland de wet- en regelgeving dan vanzelfsprekend verdedigen.

Op dit moment is op het terrein van de directe belastingen één zaak van de Europese Commissie tegen Nederland aanhangig bij het HvJ EU, namelijk de zaak C-301/11 inzake de exitheffingen in de winstsfeer. Na de uitspraak in de zaak National Grid Indus heeft deze zaak haar betekenis grotendeels verloren en Nederland zal de uitkomst dan ook niet afwachten maar overgaan tot aanpassing van de wetgeving. Voorts heeft de Europese Commissie een drietal met redenen omklede adviezen uitge-

[1] Besluit van 20 november, nr. BLKB 2011/2477M, Stcrt. 2011, 23186.

1892674 02224

bracht.[1] De Nederlandse regering heeft de Commissie laten weten deze adviezen niet op te volgen. Tot op heden heeft de Commissie deze zaken nog niet aanhangig gemaakt bij het HvJ EU.

De staatssecretaris van Financiën,
F. F. H. Weekers

[1] Inzake ANBI's (maart 2010), inzake schenk- en erfbelasting op landgoederen gerangschikt onder de Natuurschoonwet (september 2010) en inzake de fiscale eenheid tussen twee zustervennootschappen (juni 2011).

Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2011–2012

33 000 IXB Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Financiën (IXB) voor het jaar 2012

Nr. 24

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 mei 2012

Met genoegen bied ik u hierbij een exemplaar van het Beheerverslag Belastingdienst 2011 aan[1]. Het verslag geeft informatie over de activiteiten die de Belastingdienst in 2011 heeft verricht, over de resultaten die zijn behaald en over de mensen, middelen en processen die daarbij zijn ingezet.

Het verslag wordt u in digitale vorm (pdf-formaat) aangeboden vanuit milieu- en kostenoogpunt, maar ook omdat het in deze vorm gemakkelijk op tablets te raadplegen is en eenvoudig breed kan worden verspreid. Graag maak ik u erop attent, dat het verslag ook te vinden is op www.belastingdienst.nl (onderdeel *De organisatie/downloads*).

Ten slotte merk ik op, dat ik voornemens ben de verantwoording over de Belastingdienst in het vervolg volledig via het Jaarverslag van het Ministerie van Financiën (IXB) te laten lopen. Alle relevante informatie waarover het parlement zich dient uit te spreken wordt daarmee overzichtelijk op één plek ondergebracht en informatie-overlap wordt voorkomen. Het aanbieden van een Beheerverslag is dan niet langer noodzakelijk.

De staatssecretaris van Financiën,
F. H. H. Weekers

[1] Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

kst-33000-IXB-24
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2012

1892674 02224



Belastingdienst

Beheerverslag
2011

Voorwoord

Algemeen

In dit beheerverslag leggen wij verantwoording af over het halen van de afgesproken doelstellingen en de verdere prestaties van de Belastingdienst in het jaar 2011. Het afgelopen jaar was een goed jaar. De productie verliep zonder grote verstoringen, wat gezien de eisen van continuïteit en stabiliteit die aan een grote uitvoeringsorganisatie worden gesteld, een goede prestatie kan worden genoemd. Hieruit kan ook worden geconcludeerd dat de ICT van de Belastingdienst weer verder is verbeterd.

BelastingTelefoon

Het aantal telefoontjes nam toe van 15,1 miljoen in 2010 naar 15,8 in 2011, een stijging van 5%. Dit hing vooral samen met de invoering van het nieuwe toeslagensysteem. In de maand december stond de BelastingTelefoon daardoor onder grote druk. De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon is gemiddeld over het hele jaar op peil gebleven.

De Belastingdienst wil de beller zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. In 2011 lukte dit in 90% van de gevallen. Voor de gevallen waarin niet in één keer antwoord kan worden gegeven, zijn op verzoek van de Tweede Kamer voorzieningen getroffen om bij ingewikkelde fiscale vragen te worden doorverbonden naar een gespecialiseerde medewerker. Per 1 januari 2012 wordt zo gewerkt.

Digitale dienstverlening

Steeds meer belastingplichtigen kiezen voor de digitale aangifte. Voor ondernemers is de score nagenoeg 100%, voor particulieren steeg deze in 2011 naar 95%. Eén van de maatregelen om de aangifte makkelijker te maken is de vooringevulde aangifte (VIA). In 2011 steeg het aantal mensen dat gebruik maakt van deze service naar 3,7 miljoen (in 2010 2,9 miljoen). De komende jaren gaat de Belastingdienst nog meer gegevens vooraf invullen. In 2011 werd voor het eerst gebruik gemaakt van Twitter bij de aangiftecampagne inkomstenbelasting en bij de introductie van het nieuwe toeslagensysteem. Het publiek reageerde daar positief op.

Het nieuwe toeslagensysteem

In december is het nieuwe toeslagensysteem met succes live gegaan. Onderdeel van deze operatie was de introductie van de persoonlijke internetpagina Mijn toeslagen waarop ruim 6 miljoen huishoudens in Nederland 24 uur per dag, 7 dagen per week toegang hebben tot hun actuele gegevens, hun toeslagen kunnen aanvragen en wijzigingen kunnen doorgeven. Begin januari was Mijn toeslagen al voor de miljoenste keer bezocht.

Bezwaren

De afdoeningstermijn van bezwaren is enorm verbeterd. Nu krijgt 94% binnen de wettelijke termijn van zes weken antwoord, het jaar daarvoor was dat 87%. De norm is 95-100%. Door onder meer de campagne tijdige aangifte en het verscherpte boetebeleid ontvangt de Belastingdienst momenteel meer bezwaarschriften dan normaal. Deze tijdelijke piek wordt opgevangen door hiervoor extra capaciteit in te zetten.

Systeemfraude

Naar aanleiding van een aantal vervelende gevallen waarin misbruik werd geconstateerd van het recht op toeslag of teruggaaf van belastinggeld, is met positief effect een antifraudebox ingesteld om deze vormen van zogeheten systeemfraude tegen te gaan. Dit leidde al in 2011 tot minder nieuwe fraudegevallen en tot een betere bestrijding. Tevens werd de communicatie van de Belastingdienst met de slachtoffers van deze vorm van fraude verbeterd.

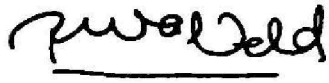
Invordering

Het percentage van de achterstand van belastingplichtigen bij het betalen van hun belastingen is in 2011 ten opzichte van 2010 licht gedaald van 2,5 naar 2,4%. Het percentage oninbaar geleden bedragen daalt al een aantal jaren. Dit is echter geen reden om op onze lauweren te rusten. Het gaat immers nog steeds om grote bedragen. Invordering is een wezenlijk onderdeel van de totale handhavingstrategie van de Belastingdienst, naast dienstverlening en toezicht. Meer aandacht voor invordering is niet meer dan logisch. In 2012 wil de Belastingdienst dan ook een stevige verbeterslag maken in de invorderingsprocessen.

Tot slot

Ook de Belastingdienst ontkomt er niet aan een bijdrage te leveren aan het op orde brengen van de rijksbegroting. Dat dit zorgvuldig en beheerst moet gebeuren om te voorkomen dat de hoofdtaak van de Belastingdienst, het collecteren van belastinginkomsten, in gevaar komt, staat buiten kijf. Dit gaat gepaard met druk op de medewerkers en op de organisatie. Dat we ondanks die druk kunnen spreken over 2011 als een goed jaar, is een groot compliment aan onze medewerkers.

Namens het MT Belastingdienst,



Peter Veld

1892674 02224

Inhoudsopgave

Deel 1 – beleidsverslag

1	**Algemeen**	**7**
1.1	Mening van burgers en bedrijven	8
1.2	Belastingmoraal en compliance	8
2	**Dienstverlening**	**9**
2.1	Inleiding	10
2.2	Volumeontwikkeling	10
2.3	Ervaren kwaliteit	11
2.4	Realisatie	12
3	**Toezicht en opsporing**	**16**
3.1	Inleiding	17
3.2	Volumeontwikkeling	17
3.3	Ervaren toezicht	18
3.4	Resultaten fiscaal toezicht	18
3.5	Toezicht toeslagen	23
3.6	Kwaliteitsborging	24
3.7	Toezicht Douane	25
3.8	Opsporing	26
3.9	Internationale samenwerking	28
4	**Massale klantprocessen**	**30**
4.1	Inleiding	31
4.2	Digitalisering processen	31
4.3	Volumeontwikkeling	32
4.4	Tijdigheid massale processen	32
4.5	Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen	33
4.6	EU-btw-teruggaaf	33
4.7	Toeslagen	34
5	**Personeel en bedrijfsvoering**	**35**
5.1	Inleiding	36
5.2	Personeel	36
5.3	Informatiebeveiliging	38
5.4	Overige bedrijfsvoering	39
	Bedrijfsvoeringsmededeling	**41**

1892674 02224

Deel 2 – jaarrekening

1	**Inleiding**	**45**
1.1	Algemeen	46
1.2	Inrichtingseisen	46
1.3	Rechtshandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik	46
2	**Kernstaat 1: Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en -ontvangsten**	**47**
2.1	Verplichtingen	48
2.2	Uitgaven	48
2.3	Ontvangsten	50
3	**Belastingontvangsten**	**52**
3.1	Algemeen	53
3.2	Kostprijsverhogende belastingen	54
3.3	Belastingen op inkomen, winst en vermogen	55
3.4	Overige belastingontvangsten	56
3.5	Afgezonderde ontvangsten	56
4	**Kernstaat 2: Niet-begrotingsuitgaven en -ontvangsten**	**57**
4.1	Algemeen	58
4.2	Niet-begrotingsuitgaven toeslagregelingen	59
4.3	Overige niet-begrotingsuitgaven	59
4.4	Niet-begrotingontvangsten fondsen	59
4.5	Niet-begrotingsontvangsten toeslagregelingen	61
4.6	Overige niet-begrotingsontvangsten	62
5	**Saldibalans**	**65**
5.1	Algemeen	66
5.2	Intracomptabel deel saldibalans	66
5.3	Extracomptabel deel saldibalans	67

Deel 3 – bijlagen

1	**Productietabellen**	**71**
2	**Bijzondere regelingen**	**81**
3	**Internationale uitwisseling van heffingsgegevens Directe Belastingen**	**83**
4	**Begrippenlijst**	**86**

1892674 02224

Deel 1

Beleidsverslag

1.1 Mening van burgers en bedrijven

Compliance blijkt niet alleen uit naleving van wettelijke verplichtingen. Compliance blijkt ook uit de houding van burgers tegenover 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. De Fiscale monitor is een enquête onder 4.300 personen, verdeeld over zes doelgroepen: particulieren, toeslaggerechtigden, ondernemers, douaneklanten, fiscaal dienstverleners en toeslagintermediairs. In 2011 is daarnaast zowel onder de middelgrote ondernemingen (MGO) als de zeer grote ondernemingen (ZGO) een klantmonitor gehouden. Bij de ZGO-organisaties oordeelt 84% van de respondenten, die met horizontaal toezicht in aanraking zijn gekomen, positief tot zeer positief over de ontwikkeling richting horizontaal toezicht (HT). Bij MGO-organisaties oordeelt 80% van de respondenten, die met HT in aanraking zijn gekomen, positief tot zeer positief over deze ontwikkeling. De MGO-monitor is in 2011 voor de tweede maal afgenomen en laat in vergelijking met die van 2009 hogere scores zien voor compliance, klanttevredenheid en snelheid van processen.

Het algemeen functioneren van de Belastingdienst krijgt in 2011 in de Fiscale monitor gemiddeld een 6,5 als rapportcijfer, hetzelfde cijfer als het jaar daarvoor.
Wat de dienstverlening betreft is er tevredenheid over de website, de baliefunctie bij de belastingregio's en de duidelijke beantwoording van brieven en bezwaarschriften. Over de snelheid van de afhandeling van bezwaarschriften is men minder tevreden. Wat betreft het aangifteproces zijn particulieren tevreden over de vooringevulde aangifte. Over de snelheid van de afhandeling van wijzigingen in de toeslagen en de behandeling van de aangifte inkomstenbelasting zijn particulieren minder tevreden. Bij ondernemers heerst tevredenheid over het proces van aangifte en de uitvoering van de douaneprocessen.

1.2 Belastingmoraal en compliance

Jaarlijks meet de Belastingdienst ook in hoeverre burgers en bedrijven vinden dat men zich aan de regels moet houden en in hoeverre men zegt dat ook zelf te doen. Van alle respondenten vindt 93% het niet aanvaardbaar dat iemand doelbewust belasting ontduikt of een te hoog bedrag aan toeslagen probeert te krijgen.
De belastingmoraal is gemeten door middel van het voorleggen van een aantal stellingen, waarbij gevraagd is in hoeverre men het ermee eens of oneens is. De stellingen zijn samengevoegd tot een index. Een hogere score betekent een sterkere belastingmoraal.
Net als in 2010 bedraagt de gemiddeld score 3,9 op een schaal van 1 tot 5, waarbij toeslagen intermediairs het hoogst scoren (4,2) en particulieren het laagst (3,6).

Tabel 1: Houding belastingplichtigen tegenover belastingen (%)

	2009 nulmeting	2010	2011
Belastingontduiking is onaanvaardbaar	92	93	93
Zelf belasting ontduiken is uitgesloten	87	90	88
Belasting betalen betekent iets bijdragen	31	35	34

1892674 02224

2 Dienstverlening

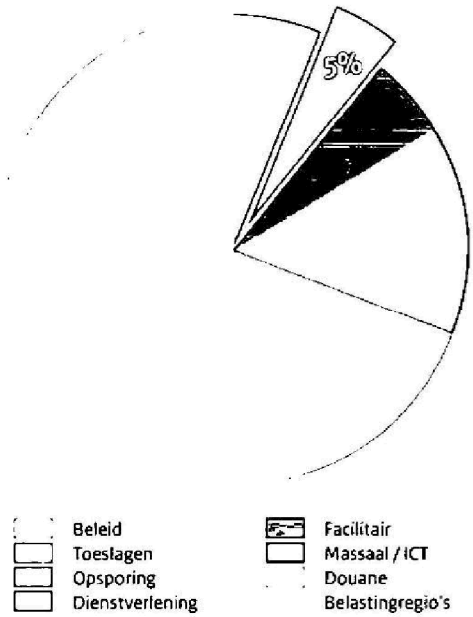
2.1 Inleiding

De dienstverlening van de Belastingdienst is gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid van burgers en bedrijven. De Belastingdienst ondersteunt op die manier burgers en bedrijven in het nakomen van verplichtingen en het uitoefenen van rechten.

Voor 2011 zijn onder andere de volgende instrumenten ingezet:
- telefonische dienstverlening;
- de vooraf ingevulde aangifte;
- voorlichting.

In 2011 waren 1.532 vaste medewerkers werkzaam in het segment dienstverlening. Dat is ongeveer 5% van de totale bezetting van de Belastingdienst. In aanvulling op de vaste medewerkers, werkten er zo'n 1.000 uitzendkrachten in de telefonische dienstverlening om onder andere piekbelasting op te vangen, zoals bij de ingebruikname van de persoonlijke internetpagina Mijn toeslagen.

Bezetting dienstverlening



2.2 Volumeontwikkeling

Burgers en bedrijven hebben op verschillende manieren contact met de Belastingdienst: via internet, telefonisch, persoonlijk aan de balie, en via verschillende diensten zoals de HUBA (hulp bij aangifte). Over de afgelopen jaren levert dat het volgende beeld op (zie tabel 2).

Internet
Het aantal bezoeken op internet is gegroeid tot bijna 71,6 miljoen . De stijging wordt mede veroorzaakt doordat mensen de belastingdienstsite steeds vaker op verschillende manieren (via desktops, laptops, netbooks, iPads en smartphones) benaderen. Dit wordt als verschillende bezoeken geteld.

Telefonie
Het aantal aangeboden telefoongesprekken is in 2011 toegenomen van 15,1 miljoen tot 15,8 miljoen; een toename van circa 5% ten opzichte van 2010. Van de aangenomen gesprekken in 2011 heeft 42% betrekking op particulieren, 28% op toeslagen en 20% op ondernemingen. De overige 10% heeft betrekking op Douane en de werkstromen auto en buitenland.
De stijging van het aantal aangeboden gesprekken is toe te schrijven aan de werkstroom toeslagen met een toename van circa 4 miljoen tot 4,7 miljoen gesprekken (18%) en de helpdesk intermediairs met een toename van 460.000 tot ongeveer 620.000 gesprekken (35%). De oorzaken van de toename van de gesprekken over toeslagen zijn

Tabel 2: Volumeontwikkeling dienstverlening (aantallen x 1.000)

	2008	2009	2010	2011
Bezoeken op internet	33.300	35.500	43.042	71.595
Aangeboden telefoongesprekken	16.816	17.951	15.093	15.812
Baliebezoekers	1.024	1.007	878	979
Terugbelafspraken	2.282	2.118	1.924*	2.220
Aanvraag afgifte VerklaringArbeidsRelatie	227	268	254	258
Aanvraag afgifte VAR incl. automatisch continueren**		388	419	457
Aanvraag registratie nieuwe ondernemingen (LH en OB nummers)	136	252	288	302
Hulp bij aangifte door Belastingdienst	170	191	193	191
Hulp bij aangifte door vakbonden en ouderenbonden	370	445	443	456
Ontvangen bezwaarschriften***	429	366	432	616
Ontvangen klachten (aantal x 1)	16.395	13.852	12.046	12.622

* cijfer 2010 gecorrigeerd.
** nieuw.
*** met ingang van 2010 incl. bezwaarschriften die leiden tot een ambtshalve vermindering en ingetrokken bezwaarschriften.

1892674 02224

gewijzigde wet- en regelgeving, de invoering van het nieuwe toeslagensysteem (NTS) en de nieuwe persoonlijke internetpagina Mijn toeslagen. De toename van het aantal gesprekken bij de helpdesk intermediairs hangt samen met het feit dat nu ook de telefoonlijnen voor de belastingconsulenten (becon) binnenkomen bij deze helpdesk. Voorheen kwamen deze lijnen binnen bij de regio's.

Baliebezoeken
In 2011 hebben de balies 979.000 bezoekers gehad. De toename van het aantal baliebezoeken wordt met name verklaard door het aantal korte baliebezoeken, voor bijvoorbeeld de afgifte van formulieren, en het maken van afspraken en bezoeken voor toeslagen. Over de hele linie laten bezoeken van ondernemers en particuliere belastingplichtigen een stabiel beeld zien. Eind 2011 is op een aantal belastingregio's gestart met de invoering van een nieuw balie volgsysteem (BVS). Dit systeem zorgt voor een exactere registratie van het aantal bezoekers.

Hulp bij aangifte (HUBA)
De Belastingdienst treft voorzieningen voor belastingplichtigen die hulp nodig hebben bij het invullen van hun aangifte. Die hulp wordt geboden door de Belastingdienst, vakbonden en ouderenbonden. De medewerkers van deze bonden worden geschoold door de Belastingdienst.

In 2011 is de door de Belastingdienst geboden hulp bij aangifte ten opzichte van 2010 met 1% afgenomen. Het aantal keren hulp geboden door vak- en ouderenbonden is gestegen met 3%.

Bezwaarschriften
Het aantal ontvangen bezwaarschriften is in 2011 fors toegenomen van 432.000 tot 616.000 (een stijging van 43% ten opzichte van 2010). Dit is veroorzaakt door de campagne tijdige aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen over meer jaren en het verscherpte boetebeleid.

Klachten en brieven
In tabel 3 wordt het aantal klachten en brieven weergegeven over de Belastingdienst. Het aantal ontvangen klachten is in 2011 toegenomen. Ten opzichte van 2010 is er een toename van circa 5%. De stijging van het aantal klachten doet zich met name voor bij terugvorderingen van toeslagen (17%).

2.3 Ervaren kwaliteit

De door de burger ervaren kwaliteit van de dienstverlening wordt jaarlijks gemeten met de Fiscale monitor, waarbij belastingplichti-

Tabel 3: Klachten en brieven (aantallen)

	2008	2009	2010	2011
Door de Belastingdienst ontvangen klachten	16.395	13.852	12.046	12.622
- waarvan toeslagen	7.463	5.536	4.224	4.924
- waarvan overige processen	8.932	8.316	7.822	7.698
Brieven aan de Koningin	53	41	34	41
Commissie voor de verzoekschriften en burgerinitiatieven	177	145	111	125
Door de Nationale ombudsman ontvangen klachten	2.691	2.066	2.252	2.265
- waarvan toeslagen	1.001	777	883	925
- waarvan overige processen	1.690	1.289	1.369	1.340
Uitgebrachte rapporten	30	21	39	38

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

	2009 0-meting	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Ervaren duidelijkheid correspondentie	83	85	80-85	87
Ervaren snelheid afhandeling	81	87	65-70	88
Ervaren bereikbaarheid	72	75	65-70	78
Nakomen van afspraken	80	92	85-90	94

Tabel 5: Tijdigheid dienstverlening (%)

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Terugbelafspraken	91	94	87	85-90	88
Aanvraag afgifte VAR	99	93	92	90-100	93
Registratie nieuwe ondernemingen (LH en OB nummers)	87	95	97	95-98	93
Afgedane bezwaarschriften	83	87	87	95-100	94
Afgehandelde klachten	88	94	98	98-100	96

1892674 02224

gen en toeslaggerechtigden worden geënquêteerd. In tabel 4 zijn de resultaten op een rij gezet. Ten opzichte van 2010 is er bij alle genoemde doelstellingen een stijging in de realisatie zichtbaar en worden de doelstellingen ruimschoots gehaald.

2.4 Realisatie

2.4.1 Bestaande dienstverlening

In tabel 5 wordt de tijdigheid van afhandeling van de verschillende soorten dienstverlening weergegeven.

Terugbelafspraken[1]

Voor de vragen die de BelastingTelefoon doorgeeft aan andere onderdelen van de Belastingdienst is de doelstelling dat 85 - 90% van de vragen binnen twee werkdagen beantwoord wordt. In 2011 is deze doelstelling gehaald met een percentage van 88% en is de realisatie ten opzichte van 2010 met 1% gestegen.
Ten opzichte van 2010 is er een toename van het aantal terugbelafspraken. Naast een toename van 35% van vragen over inning, is er een toename van 100% van vragen over uitstel van indiening van de aangifte inkomstenbelasting. In 2011 is het tijdig indienen van de aangifte een speerpunt in de communicatie geweest.

De 2,2 miljoen terugbelafspraken bestaan uit 1,1 miljoen verzoeken om contact en 1,1 miljoen bestelorders, mutaties en verzoeken om duplicaat beschikkingen (zie tabel 6).

Verklaring arbeidsrelatie (VAR)

Van belang voor het bedrijfsleven is de aanvraag van de VAR. De doelstelling is de verwerkingstijd van de standaardverzoeken te beperken tot vijf werkdagen. In 2011 werden 258.000 aanvragen voor een VAR gedaan, waarvan 93% tijdig is afgedaan. Tevens werden 199.000 verklaringen automatisch gecontinueerd.

Registratie nieuwe ondernemers

De tijdige registratie van nieuwe ondernemers is met 93% enigszins achter gebleven op de doelstelling door automatiserings- en capaciteitsproblemen aan het begin van het jaar. In de loop van het jaar zijn de automatiseringsproblemen opgelost. Voor de capaciteitsproblemen zijn maatregelen getroffen om deze in de toekomst te voorkomen.

Telefonische bereikbaarheid

In tabel 7 wordt de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon weergegeven. Met een bereikbaarheid van 82% is de doelstelling gerealiseerd. Ten opzichte van 2010 (83%) is dit een kleine daling. Eind december is er, in verband met het invoeren van het nieuwe toeslagensysteem, een fors telefonisch aanbod geweest.

Kwaliteit antwoorden

De kwaliteit van antwoorden op zowel status- en procesvragen als fiscale vragen is ten opzichte van 2010 gelijk gebleven (zie tabel 8). De doelstelling kwaliteit fiscale vragen is ruimschoots gerealiseerd. De Belastingdienst laat de kwaliteit van de antwoorden permanent meten door TNS/NIPO. Het hele jaar door stelt dit externe bureau zo'n 16.000 keer fiscaalinhoudelijke vragen aan de BelastingTelefoon. De doelstelling kwaliteit status- en procesvragen is evenals in 2010 net niet behaald. Als belangrijkste oorzaak geldt de vertraagde

Tabel 6: Terugbelafspraken

	2011
Verzoek om contact	1.058.394
Bestelorder	684.526
Mutaties	412.731
Duplicaat beschikking (toeslagen)	52.274
Totaal	2.207.925

Tabel 7: Telefonische bereikbaarheid (%)

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Bereikbaarheid	81	74	83	80-85	82

Tabel 8: Kwaliteit antwoorden BelastingTelefoon (%)

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Kwaliteit beantwoording fiscale vragen	74	81	87	80-85	87
Kwaliteit beantwoording status- en procesvragen	85	87	89	90-95	89

[1] Onder terugbelafspraken worden ook verstaan telefonische verzoeken om toezending van formulieren, brochures en duplicaat beschikkingen en het doorgeven van mutaties.

1892674 02224

invoering van het informatiesystemen voor de kwaliteitsbewaking van de telefoongesprekken.
De Consumentenbond onderzoekt jaarlijks door middel van een belactie de kwaliteit van de antwoorden van de BelastingTelefoon. In het onderzoek van begin 2011 bleek dat op een aantal specialistische vragen niet altijd juiste antwoorden werden gegeven. Consumentenbond en Belastingdienst hebben de intentie uitgesproken nauwer samen te werken om zo een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteitsbevordering van de BelastingTelefoon.

Helpdesk intermediairs
De Helpdesk Intermediairs draagt als onderdeel van de BelastingTelefoon 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.
Het percentage aangenomen gesprekken is 95%. De klanttevredenheid van de intermediairs is apart gemeten; 81% van de intermediairs is neutraal tot zeer tevreden over de Helpdesk Intermediairs.

2.4.2 Voorlichting

Crossmediale campagnes
In maart vond de aangiftecampagne inkomstenbelasting 2010 plaats, met als doel het bevorderen van het tijdig en volledig invullen van de aangifte met behulp van de vooringevulde aangifte. De eigen verantwoordelijkheid voor het volledig en correct indienen van de aangifte en dus ook het controleren van de vooringevulde gegevens werd benadrukt. In 2011 zijn er voor de inkomstenbelasting 2010 ongeveer een half miljoen meer aangiften vóór 1 april binnen gekomen dan voor inkomstenbelasting 2009. Daarvan werd 95% digitaal ingediend.
In maart is ook de jongerencampagne gevoerd, waarin werd gewezen op de mogelijkheid te veel betaalde loonheffingen terug te vragen via de online aangifte.

Vanaf juli zijn potentiële toeslaggerechtigden gewezen op hun mogelijk recht op een toeslag. In december zijn de toeslaggerechtigden gewezen op de veranderingen in hun toeslag van 2012, waarbij de nadruk werd gelegd op de verantwoordelijkheid om in Mijn Toeslagen zelf de gegevens te controleren.

Om te zorgen dat werkgevers zich op tijd konden oriënteren op de Werkkostenregeling is vanaf half oktober tot eind november de Werkkostenregeling wederom onder de aandacht gebracht. De huidige regeling voor vergoedingen en verstrekkingen blijft nog twee jaar naast de nieuwe regeling bestaan en werkgevers kunnen tot 1 januari 2014 een keuze maken tussen een van beide regelingen.
Door het hele jaar heen heeft de Douane reizigersinformatie verzorgd met een piek gedurende de vakantieperioden. De onderwerpen waaraan in 2011 aandacht is besteed zijn namaakmerkartikelen, nepwapens, het maximum in te voeren bedrag van € 430,- en de verordening liquide middelen.

Intermediairdagen
De Intermediairdagen Belastingdienst zijn een belangrijk instrument voor het versterken van de relatie met de fiscaal dienstverleners. Bij de Intermediairdagen draait het om de combinatie van wederzijdse informatieuitwisseling en één op één contact tussen de fiscaal dienstverleners en de Belastingdienst. Eind 2011 bezochten ruim 7.500 intermediairs de 10 bijeenkomsten. Dat is een stijging van 5% ten opzichte van 2010. Ongeveer 75% van de bezoekers is werkzaam bij een klein tot middelgroot kantoor (tot 10 medewerkers). De intermediairs beoordeelden de bijeenkomsten met een 7,7.

2.4.3 Afhandeling klachten en bezwaren

Klachten
Van de afgedane klachten is 89% binnen 6 weken afgedaan en 96% binnen 10 weken. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met die in 2010. Er is met name een groei te zien in het aantal klachten over terugvorderingen door de Belastingdienst bij toeslagen. Deze konden niet allemaal binnen de wettelijke termijn worden afgedaan.
Veel aandacht is besteed aan het snel telefonisch contact opnemen met de klager. In 75% van de gevallen is binnen 7 werkdagen contact opgenomen. In 2010 was dit nog 59%.
Uit het klanttevredenheidsonderzoek 2011 blijkt dat 44% van de klagers tevreden is over de snelheid waarop de Belastingdienst van zich laat horen. In de loop der jaren is deze waardering verbeterd. Niettemin is een derde van de klagers nog van mening dat zij te lang moeten wachten op een eerste reactie. Van de klagers beoordeelt 38% de totale duur van de klachtbehandeling als slecht.
Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt verder dat een deel van de klagers het omslachtig vindt om een klacht in te dienen.

Tabel 9: Tijdigheid afdoening bezwaar (%)

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Belastingregio's	85	84	84	95-100	93
Douane	95	99	99	95-100	99
Toeslagen	59	95	98	95-100	99
Autobelastingen	97	98	97	95-100	97
Totaal	**83**	**87**	**87**	**95-100**	**94**

1892674 02224

De Belastingdienst heeft maatregelen genomen om het eenvoudiger te maken klachten telefonisch in te dienen. Dit heeft geleid tot een stijging van het aantal telefonische klachten (1.442 tegenover 408 in 2010).

Bezwaren
In tabel 9 staat de uitsplitsing naar de verschillende werkstromen van de tijdigheid van afhandeling van bezwaarschriften.[1]

De afdoening van bezwaarschriften is voor de Belastingdienst in totaal ten opzichte van 2010 verbeterd. Deze verbetering is vooral te danken aan de prestaties van de Belastingregio's (vorig jaar 84%, nu 93%). Het percentage van de Belastingregio's bepaalt in belangrijke mate het totaalpercentage, omdat zij de grootste aantallen bezwaarschriften behandelen.
De eerder geïmplementeerde verbeteringen in het proces waaronder bellen bij bezwaar, concentratie van werkzaamheden en verbetering in de ICT-ondersteuning werpen gaandeweg hun vruchten af. De voorraad bezwaren inkomensheffing is sinds september 2011 toegenomen door de campagne Tijdige Aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen over meer jaren en het verscherpte boetebeleid. Het is de bedoeling om de tijdelijke piek in de voorraad bezwaarschriften per 1 september aanstaande te hebben weggewerkt. Daarvoor wordt tijdelijk extra capaciteit vrijgemaakt.[2]

Beroepschriften
In tabel 10 staan de door de Belastingdienst gemeten kengetallen over de afhandeling van de beroepschriften. De stijging van het totale aantal afgedane beroepschriften doet zich voor bij omzetbelasting, motorrijtuigenbelasting, toeslagen en overige belastingen (zie bijlage 1, tabel 9). De stijging bij de overige belastingen is veroorzaakt door de tijdelijke verlaging van het tarief overdrachtsbelasting.

Dwangsommen
De overheid is verplicht een dwangsom te betalen wanneer zij niet op tijd een beslissing neemt. De burger moet eerst de overheid in gebreke stellen. Komt er na twee weken nog geen besluit, dan is de overheid verplicht tot het betalen van een dwangsom.
In 2011 is de Belastingdienst 845 keer in gebreke gesteld, een daling van 2% ten opzichte van 2010. In totaal zijn 82 dwangsommen toegekend (9,7% van de in gebreke stellingen) voor een totaalbedrag van circa € 51.000.

2.4.4. Vernieuwen dienstverlening

Vooringevulde aangifte (VIA)
Het doel van het project VIA is lastenverlichting voor burgers te bewerkstelligen, door het vooraf invullen van gegevens voor de aangifte IH. Het project VIA werkt hiertoe langs twee lijnen, namelijk het inwinnen van gegevens van banken en het verzamelen en verstrekken van gegevens voor de voorafingevulde aangifte. Voor het inwinnen van gegevens van banken was de aandacht in 2011 gericht op het oplossen van technische problemen. De uitkomst van het testen is bepalend voor het moment waarop de VIA wordt uitgebreid met gegevens over hypotheekrente en hypothecaire schulden.

Omdat veel mensen hun aangifte laten invullen door een deskundige, hulpverlener, kennis of familie, is er rijksbreed gewerkt aan een gemeenschappelijke machtigingsvoorziening met behulp van DigiD, DigiD machtigen geheten. Deze voorziening is in 2011 ingezet voor de aangifte IH 2010 en voor het verzoek om voorlopige aangifte IH 2011.

Toeslagen (persoonlijke internetpagina)
In december 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de persoonlijke internetpagina Mijn toeslagen op www.toeslagen.nl geopend. Ongeveer 6,1 miljoen huishoudens hebben vanaf dat moment 24 uur per dag, 7 dagen per week toegang tot hun actuele toeslaggegevens. Zij kunnen online hun toeslagen voor toeslagjaar 2012 aanvragen en wijzigen.

De ingebruikname van het nieuwe systeem bracht de nodige extra werkzaamheden voor de BelastingTelefoon met zich mee. Naast het feit dat burgers voor algemene vragen terecht kunnen op de internetpagina's van de Belastingdienst, werd de capaciteit bij de BelastingTelefoon tijdelijk verdubbeld.
Daarnaast is bij wijze van proef ook hulp aangeboden via Twitter. Burgers werden via dit medium onder andere gewezen op de mogelijkheden van de persoonlijke internetpagina en op de extra openingstijden van de BelastingTelefoon. Ondanks de drukte is de persoonlijke internetpagina steeds bereikbaar geweest.

Klanten helpen in één contact
De Belastingdienst wil de klant zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. Het percentage klanten dat in één contact werd geholpen was in 2011 90%, gelijk aan 2010.

Tabel 10: Afgedane beroepschriften

	2008	2009	2010	2011
Afgedane beroepschriften (aantallen)*	6.642	6.534	6.919	7.783
Belastingplichtigen in het gelijk gesteld (%)	27	28	27	26
Belastingplichtigen gedeeltelijk gelijk gesteld (%)	16	17	15	13

* inclusief Hoge Raad.

[1] Bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld als afhandeling plaatsvindt binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn (Algemene wet bestuursrecht). Dit betekent een afhandeltermijn van 6 weken, met de mogelijkheid van eenzijdige verdaging van 4 weken, of een afwijkende termijn in overleg met de belastingplichtige/toeslaggerechtigde.
[2] Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 118.

1892674 02224

In 2011 zijn de voorbereidingen getroffen voor het direct afhandelen van telefoontjes door middel van het doorverbinden naar gespecialiseerde medewerkers.Begin 2012 is de Belastingdienst van start gegaan met het doorverbinden van fiscaal inhoudelijke vragen naar gespecialiseerde medewerkers ('doorverbinden met inspecteur') als het gaat om vragen over de grote belastingmiddelen (inkomstenbelasting, omzetbelasting, loonheffing en vennootschapsbelasting). Toeslagen kende al een dergelijke voorziening. Klanten met een vraag waarvoor eerder een verzoek om terug te bellen zou worden opgemaakt, werden al in 2011 doorverbonden met het belcentrum van kantoor Toeslagen.

Balieafspraken

In september en oktober 2011 is een pilot uitgevoerd waarbij particulieren telefonisch een afspraak konden maken voor een gesprek aan de balie van een belastingregio in geval van complexe zaken. Het resultaat van de pilot is dat in deze regio's momenteel meer dan 80% van de balieafspraken via de BelastingTelefoon wordt gemaakt. De baliemedewerker van de regio kan direct zien waarvoor de klant komt, doordat sinds dit jaar de medewerker van de BelastingTelefoon de gegevens en vraag van de beller kan vastleggen in een speciaal hiervoor ontwikkeld systeem van klantcontacthistorie. Klantonderzoek heeft uitgewezen dat klanten tevreden zijn als zij door middel van een balieafspraak geholpen kunnen worden. Deze werkwijze wordt in 2012 landelijk ingevoerd.

1892674 02224

3.1 Inleiding

Belastingregio's
De Belastingdienst werkt vanuit handhavingregie. Dit is het bewust kiezen welke instrumenten, in welke combinatie en met welke diepgang, worden ingezet om in een bepaalde situatie verbetering in het nalevinggedrag te bereiken danwel goed gedrag te ondersteunen.
De instrumenten die de Belastingdienst tot zijn beschikking heeft variëren van voorlichting, bedrijfsbezoeken, fiscale surveillance, handhavingscommunicatie, boekenonderzoeken, bestuurlijke boetes tot strafrechtelijke vervolging. Het werken in de actualiteit en de samenwerking met andere overheidsorganisaties zijn dragende principes. De Belastingdienst zet in op horizontaal toezicht door het afsluiten van convenanten met grote organisaties en fiscale dienstverleners.

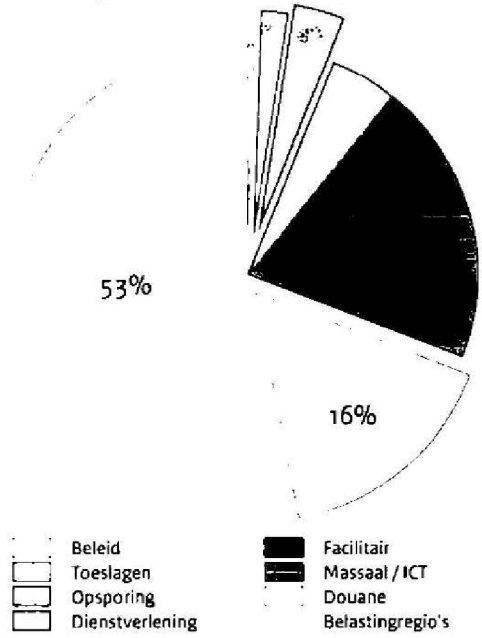
Toeslagen
Het toezicht bij toeslagen is gericht op het correct uitbetalen van het juiste bedrag. De kern hiervan is het administratieve toezicht. Dat bestaat uit massale vergelijkingen tussen de eigen gegevens in de aanvragen en gegevens van derden.

Douane
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. Waar mogelijk worden vormen van horizontaal toezicht toegepast.

FIOD
De fiscale inlichtingen en opsporingsdienst (FIOD) werkt aan de rechtshandhaving door bijdragen te leveren aan het tegengaan van fiscale, financiële en economische fraude (inclusief fraude met premies, subsidies, toeslagen en douane), het waarborgen van de integriteit van het financiële stelsel en de bestrijding van de financiële georganiseerde criminaliteit.

Om de doelstellingen te bereiken zijn in 2011 16.498 vaste medewerkers ingezet op de belastingmiddelen, 666 op toeslagen en 5.034 op douaneprocessen. Daarnaast zijn 1.147 medewerkers ingezet in de opsporing. In totaal betreft het ruim 75% van de totale personele capaciteit.

Bezetting toezicht en opsporing



3.2 Volumeontwikkeling

Tabel 11 geeft de ontwikkeling weer van het aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden over de afgelopen vier jaren. Belastingplichtigen zijn de particulieren en ondernemers die wettelijk verplicht zijn aangifte te doen. Het aantal belastingplichtigen is in 2011 gedaald door het afvoeren van belastingplichtigen die meerdere jaren een zogeheten nihilaanslag hebben ontvangen.
Het aantal ingediende aangiften inkomstenbelasting (zie deel 3, bijlage 1, tabel 12) ligt overigens hoger dan het aantal belastingplichtigen omdat vrijwillige aangiften ook deel uitmaken van de aangiftestroom.

Tabel 11: Volumeontwikkeling belastingplichtigen en toeslaggerechtigden (aantallen x 1.000)

	2008	2009	2010	2011
Belastingplichtigen IB/IH	9.696	8.644	8.526	8.408
Belastingplichtigen Vpb	791	810	817	838
Inhoudingsplichtigen LB/LH	619	627	629	642
Inhoudingsplichtigen OB	1.408	1.453	1.505	1.558
Aanvragen toeslagen	7.664	7.574	7.774	7.723

1892674 02224

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.
Ten opzichte van de meting uit 2010 is de ervaren pakkans licht gedaald (zie tabel 12). De uitkomst blijft binnen de bandbreedte van de doelstelling.

3.4 Resultaten fiscaal toezicht

Deze paragraaf gaat in op de realisatie van de doelstellingen. Voor kantoortoetsen, boekenonderzoeken en acties zijn deze weergegeven in tabel 13.

De doelstellingen zijn behaald. In het toezicht buiten zijn 36.700 boekenonderzoeken uitgevoerd (2010: 42.900) en 59.300 actualiteitsbezoeken afgelegd (2010: 60.800). In 2011 heeft de Belastingdienst verder ingezet op horizontaal toezicht. Er is een beweging gemaakt naar een meer dienstverlenende en preventieve aanpak (werken in de actualiteit), gericht op het voorkomen van fouten. Daar waar enkele jaren geleden in het toezicht met name boekenonderzoeken en kantoortoetsen werden uitgevoerd, worden nu andere instrumenten ingezet, zoals handhavingscommunicatie en horizontaal toezicht. In de afgelopen jaren zijn boekenonderzoeken steeds gerichter ingezet.

De aantallen correcties uit de kantoortoetsen en de boekenonderzoeken zijn opgenomen in tabel 14.
Het aantal door de inspecteur van de Belastingdienst te behandelen aangiften IB en Vpb lag volgens de doelstelling in de begroting IXB 2011 tussen de 450.000 en 650.000. Deze doelstelling is gehaald, zie tabel 13 hieronder en tabel 17 in bijlage 1 van deel 3. De jaarlijkse percentages in die tabel 17 zijn niet goed met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal behandelde aangiften jaarlijks varieert. Het moment in het jaar waarop de piekverwerking van de automatische aanslagoplegging plaatsvindt, is niet elk jaar hetzelfde. In 2011 is de Belastingdienst eerder dan in voorgaande jaren gestart met het opleggen van definitieve aanslagen. Daardoor zijn in 2011 voor zowel IB als Vpb hogere aantallen aanslagen opgelegd dan in 2010 (in totaal 16,4 miljoen aanslagen in 2011 tegenover 11,0 miljoen aanslagen in 2010).
Afgezet tegen deze hogere aantallen is te verklaren dat het percentage behandelde aangiften in 2011 (3%) relatief laag is in vergelijking met het vorig jaar (6%). Dat de absolute aantallen ook lager zijn dan vorig jaar komt voort uit het beleid van de Belastingdienst om meer in te zetten op andere, preventieve vormen van handhaving waarbij bewust gekozen wordt de aantallen traditioneel geregelde aangiften te verminderen. Dit uiteraard op basis van een scherpere risicoanalyse. Het correctiepercentage IH komt voor 2011 uit op 52% (2010: 42%) en ligt daarmee boven het niveau van eerdere jaren. In 2011 zijn daarnaast ruim 210.000 IH aangiften massaal geregeld waarin ook correcties zijn aangebracht. Dit aantal is niet opgenomen in tabel 14. Voor de kantoortoets Vpb is het correctiepercentage in 2011 uitgekomen op 58% (2010: 58%[1]) en voor de boekenonderzoeken 50% (2010: 50%).

Tabel 12: Ervaren kans op ontdekking (%)

	0-meting 2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Ervaren kans op ontdekking	86	86	75-85	84

Tabel 13: Indicatoren toezicht (aantallen x 1.000)

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Behandelde aangiften IH en Vpb	1106	933	588	450-650	462
Toezicht buiten (boekenonderzoeken en actualiteitsbezoeken (IH/Vpb/LH/OB)	95	116	104	75-110	96
Fiscale controles invoerrechten en accijnzen	86	90	122	110-130	132
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant*	n.v.t.	n.v.t.	6	15-30	33

*Het betreft MKB ondernemingen die gebruik hebben gemaakt van een intermediair- of brancheconvenant. Voorheen was deze indicator gericht op het aantal aangiften van deze ondernemingen.

Tabel 14: Correcties verticale toezichtactiviteiten (aantallen x 1.000)

	2008	2009	2010	2011
Correcties IH (incl. navorderingsaanslagen)	439	285	229	222
Correcties Vpb (incl. navorderingsaanslagen)*	20	21	22	18
Correcties boekenonderzoeken excl. SV onderzoeken (IH/Vpb/LH/OB)*	21	20	19	16

*cijfer 2010 Vpb gecorrigeerd.

[1] cijfer 2010 gecorrigeerd.

1892674 02224

In 2011 is een actief beleid gevoerd door zo snel mogelijk contact op te nemen met belastingplichtigen die verzuimen op tijd aangifte te doen. De doelstellingen voor bereikte belastingplichtigen na verzuim OB en LH zijn gerealiseerd. Uit tabel 15 blijkt dat het te bereiken percentage belastingplichtigen na verzuim OB lager is dan voor de LH en de IH niet winst omdat het bereik via belacties verloopt. Voor de IH worden vooral brieven verstuurd waarmee sneller grotere groepen belastingplichtigen worden bereikt. Voor de LH zijn de volumes laag; deze kunnen ook met belacties vrijwel volledig worden bereikt. Het beoogde aantal bereikte belastingplichtigen na verzuim IH niet winst is niet gerealiseerd.
Voor aangiften die niet tijdig zijn binnengekomen heeft de Belastingdienst ambtshalve aanslagen opgelegd. Ook zijn de boetebedragen verhoogd voor belastingplichtigen die niet tijdig aangifte doen.

3.4.1 Resultaten per toezichtsegment

Binnen het toezicht onderscheidt de Belastingdienst drie segmenten: particulieren, midden- en kleinbedrijf (MKB) en middelgrote en zeer grote ondernemingen (MGO/ZGO).

Particulieren
De behandeling van de particuliere belastingplichtige is gericht op zelfredzaamheid, waarbij vooral ingezet wordt op maatregelen ter stimulering van het doen van juiste aangiften. In 2011 is daartoe een beleid gevoerd van gericht informeren, vooraf invullen, beïnvloeding van de gepercipieerde pakkans en zichtbaarheid van de Belastingdienst. Daarnaast blijft de traditionele behandeling bestaan van uitgeworpen aangiften op basis van geautomatiseerde selectie van fiscale risico's.
Voor het vaststellen van de juistheid van aangiften zijn 361.500 kantoortoetsen uitgevoerd. Daarnaast zijn ook nog 181.000 posten IH niet winst onder massaal toezicht behandeld. Het gaat hier om de behandeling van aangiftebiljetten waar, bij vergelijking met de beschikbare contra-informatie, verschillen zijn geconstateerd.

Middelgrote en zeer grote ondernemingen
De Belastingdienst kiest bij de individuele klantbehandeling in het segment MGO/ZGO voor het versterken van de eigen verantwoordelijkheid voor het doen van een juiste aangifte (horizontaal toezicht). In dat kader wordt beoordeeld wat de bereidheid van de organisatie is om aan zijn fiscale verplichtingen te voldoen en of bij de organisatie ook de randvoorwaarden aanwezig zijn om te komen tot een adequate beheersing van de fiscaliteit. De Belastingdienst gaat daarna met de organisatie in gesprek en monitort hoe deze cyclisch de opzet, bestaan en werking van fiscaal relevante bedrijfsprocessen beoordeelt en op basis daarvan verbeteringen doorvoert. Dat bepaalt in welke mate de Belastingdienst voor de beoordeling van de aangifte kan steunen op de interne controles van de organisatie. Daarbij wordt steekproefsgewijs getoetst of het gerechtvaardigd is op deze interne sturing te steunen. De realisatie van de doelstellingen voor horizontaal toezicht zijn weergegeven in tabel 16.

Bij de beoordeling van de opzet en werking van de fiscale beheersing van organisaties is een vertraging opgetreden.

Tabel 15: Percentage bereikte belastingplichtigen (%)

	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (OB)	n.v.t.	50–60	64
Percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (LH)	n.v.t.	90-95	93
Percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (IH niet winst)	n.v.t.	90-95	87
Percentage contacten met starters: startersbezoekenen klantgesprekken (ten opzichte van het totaal aantal starters)	n.v.t.	15–25	20

Tabel 16: Horizontaal toezicht

	2011 norm	2011 realisatie
Organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):		
- MGO	35–45%	43%
- ZGO	70–80%	77%
Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de opzet en bestaan van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):		
- MGO	20–25%	10%
- ZGO	40–50%	38%
Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment).		
- MGO	10–15%	4%
- ZGO	20–30%	18%

1892674 02224

De Belastingdienst is in hoge mate afhankelijk van de inspanningen die bedrijven zelf leveren om hun fiscale beheersing op orde te brengen. Deze inspanningen hebben met name in het MGO-segment nog niet geleid tot een situatie waarin de Belastingdienst kan steunen op de interne beheersing van de organisatie. Idealiter wordt gebruik van gemaakt van de toetsingswerkzaamheden die de onderneming zelf uitvoert. Waar dat niet mogelijk is, zijn door de Belastingdienst andere instrumenten ingezet zoals kantoortoetsen en boekenonderzoeken.

Midden- en kleinbedrijf
De omvang en verscheidenheid van het MKB segment is de afgelopen jaren toegenomen. Gegeven deze ontwikkeling voldoet de traditionele, arbeidsintensieve aanpak, gebaseerd op selectie van individuele aangiften en het achteraf controleren door middel van boekenonderzoeken en kantoortoetsen, niet meer. Enige jaren geleden is daarom gekozen voor een nieuwe aanpak. Het accent in het toezicht verschuift naar groepsgewijs toezicht. Met bedrijven en dienstverleners, die kiezen voor samenwerking met de overheid worden afspraken gemaakt over horizontalisering van het toezicht. Dit krijgt vorm door het afsluiten van convenanten. Het zwaartepunt ligt in het versterken van de samenwerking in de fiscale keten, met name door een verbeterde relatie met fiscale adviseurs. Ondernemers in het MKB kunnen zich aansluiten bij een convenant en hun aangiften conform de daarin gemaakte afspraken doen. Het aantal MKB-ondernemingen, dat deelneemt aan een intermediair convenant is sterk toegenomen van 6.564 in 2010 naar 33.462 in 2011. Voor een groot deel van deze bedrijven, dat in beginsel bereid is om zijn verplichtingen na te komen, is een groepsgerichte handhaving van toepassing.
De startende ondernemer wordt via voorlichting op maat en samenwerking met de Kamer van Koophandel begeleid in het goed nakomen van zijn verplichtingen. Van deze voorlichtingen hebben ruim 20.000 starters gebruik gemaakt; het waarderingscijfer is hoog. Via korte bedrijfsbezoeken, gericht op het beoordelen van de opzet van de administratie, is bevorderd dat starters voldoen aan hun aangifte- en betalingsverplichtingen. Hiertoe zijn ruim 56.000 bezoeken afgelegd. Samen met softwareleveranciers heeft de Belastingdienst onderzocht hoe voor starters en ZZP-ers het voeren van de administratie kan worden vereenvoudigd. De Belastingdienst gaat niet zelf boekhoudpakketten maken, maar treedt in overleg met de ontwikkelaars van online pakketten 'in the cloud' om te bewerkstelligen dat zoveel mogelijk fiscale controles worden ingebouwd in de pakketten om zo de kwaliteit van de aangifte te verhogen.

Evaluatie
Sinds 2005 is ervaring opgedaan met horizontaal toezicht in het segment MGO/ZGO. Daarnaast is er de laatste jaren horizontaal toezicht geïntroduceerd in het Midden- en Klein Bedrijf (MKB). In november 2011 heeft de Staatssecretaris van Financiën een commissie van externe deskundigen ingesteld met als taakopdracht het horizontaal toezicht door de Belastingdienst te evalueren.

3.4.2 Toezichtprojecten

In 2011 kende de Belastingdienst meerdere thematische toezichtprojecten, met name in de segmenten MKB en Particulieren. De beoogde effecten van deze projecten 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.
Voor ondernemers en particulieren die bewust regelgeving niet naleven is een gerichte en zichtbare fraudeaanpak toegepast. Onderdeel van deze aanpak is het opsporen van onbekende belastingplichtigen en het tegengaan van onterecht beroep doen op belastingteruggaaf. Een aantal landelijke thema's en fraudeprojecten worden hierna toegelicht.

Tijdige aangifte
Een gedeelte van de burgers en bedrijven doet niet of niet altijd tijdig hun aangifte. In 2011 is door de Belastingdienst een actief beleid gevoerd op het tijdig ontvangen van deze aangiften door zo snel mogelijk contact op te nemen. In de segmenten Particulieren en MKB is het percentage te late aangiften IH als gevolg van voorlichting en handhavingscommunicatie met 30% verminderd.

Naast deze meer preventieve activiteiten treedt de Belastingdienst ook repressief op. In het voorjaar van 2011 hebben ruim 26.000 belastingplichtigen met een voorlopige teruggave IH 2011 een brief ontvangen waarin gewezen is op de consequenties van het niet doen van aangifte. De Belastingdienst heeft een laatste kans geboden om de aangifte alsnog binnen vier weken in te dienen. Dit heeft ertoe geleid dat bijna 8.000 aangiftes alsnog zijn ontvangen.
In 2011 is de Belastingdienst voor de IH 2010 gestart met het opleggen van circa 100.000 boetes, variërend van € 226,- bij eerste verzuim tot € 4.920,- bij vijfde verzuim.
Voor de vennootschapsbelasting 2009 zijn in circa 29.000 gevallen verzuim boetes opgelegd met een financieel belang van € 75 miljoen.

Aangifte belasting zware motorrijtuigen (BZM)
Begin 2010 was voor 83% van de Nederlands gekentekende vrachtauto's BZM op aangifte voldaan.
Als gevolg van massaal/intensief toezicht op basis van camerabeelden en handhavingscommunicatie via diverse media is het percentage compliante ondernemers opgelopen tot circa 95% eind 2011. In 2011 zijn bijna 90.000 aangiften meer gedaan dan het jaar ervoor.

Giftenaftrek
In het kader van het vaststellen van de juiste aanslag is voor het controlethema giften in februari, tijdens de aangiftecampagne, een mailing verstuurd aan de Algemeen Nut Beogende Instellingen (ANBI's) met uitleg over de toepassing van de vrijwilligersregeling. Er is vervolgens voor deze aftrekpost een bedrag van € 26,5 miljoen gecorrigeerd.

1892674 02224

Buitenlands vermogen
De activiteiten van de Belastingdienst rond de aanpak van onbekend buitenlands vermogen richten zich zowel op de buitenlandse bankrekeningen als op de in bepaalde rechtsvormen in het buitenland ondergebrachte vermogens. De aanpak omvat het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen met belastingparadijzen, het stimuleren van vrijwillige inkeer, continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen en de aanpak van afgezonderde (in het buitenland ondergebrachte) particuliere vermogens (APV's).

Vanaf 2009 zijn met 43 belastingparadijzen onderhandelingen gestart, gericht op de totstandkoming van tax information exchange agreements (TIEA's). Er zijn 30 overeenkomsten ondertekend, waarvan er 21 in werking zijn getreden. Het merendeel van deze TIEA's is pas van toepassing vanaf het belastingjaar 2011.

De inkeerregeling heeft tot dusver het volgende resultaat opgeleverd:
- 2009: aantal inkeerders: 9.100, ingekeerd vermogen: € 2,7 miljard;
- 2010: aantal inkeerders 1.035, ingekeerd vermogen € 317 miljoen;
- 2011: aantal inkeerders: 353, ingekeerd vermogen € 122 miljoen.

In totaal zijn er dus vanaf 2009 10.488 inkeerders met een totaal aan ingekeerd vermogen van ruim € 3,1 miljard. Op basis van ervaringscijfers levert dit een potentiële extra incidentele bate op van +/- € 600 miljoen (voor dit bedrag zijn navorderingsaanslagen met heffingsrente opgelegd) en een structurele meeropbrengst van 1,2% ofwel ruim € 37 miljoen per jaar.

De continue aandacht van de Belastingdienst voor het achterhalen van onbekend buitenlands vermogen blijkt onder meer uit het alert zijn op ontwikkelingen in het buitenland (Duitse en Franse CD roms) en de voortdurende gesprekken met banken en aanbieders van betalingsverkeer, gericht op het verkrijgen van informatie over buitenlandse bankrekeningen. De inzet van het kort geding wordt daarbij niet geschuwd. Daarnaast wordt van het buitenland ontvangen informatie voortdurend getoetst op aanknopingspunten voor een vervolgaanpak.

Een speciaal daarvoor ingestelde projectgroep Trusts/SPF's (Stichting Particulier Fonds) houdt zich al een aantal jaren bezig met de aanpak van in het buitenland ondergebrachte particuliere vermogens. Met het oog op deze aanpak is vanaf 1 januari 2010 een nieuw wettelijk stelsel van kracht geworden waarbij de bezittingen/schulden en de opbrengsten/kosten rechtstreeks worden toegerekend aan de inbrenger(s). Deze aanpak heeft tot dusver geleid tot een bedrag aan opgelegde aanslagen van ruim € 430 miljoen.

Systeemfraude
Op 14 april 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de Fiscale agenda aan de Tweede Kamer aangeboden.[1] Hierin staan 20 maatregelen tegen systeemfraude, onderverdeeld naar maatregelen op korte- en lange termijn. De maatregelen zijn onder te verdelen in maatregelen die systeemfraude voorkómen en uitvoeringsmaatregelen die plegers van systeemfraude aanpakken. Alle activiteiten worden gecoördineerd door de zogeheten antifraudebox waarin alle disciplines samenwerken (heffing, inning, toeslagen, centrale administratie, FIOD). Hierna worden de belangrijkste maatregelen toegelicht.

Maatregelen identiteitsfraude
Het verwerkingsproces van de digitaal ontvangen wijzigingsverzoeken van bankrekeningnummers is aangepast door een bevestigingsverzoek naar de aanvrager te zenden. Wijzigingsverzoeken worden pas verwerkt na ontvangst van de bevestiging.

Maatregelen inkomensheffing
Bij de inkomensheffing gaat het om aangiften die op grond van onjuiste gegevens leiden tot onterechte uitbetaling.
Om fraude tegen te gaan, zijn de controlegrenzen aangescherpt en wordt gebruik gemaakt van contra-informatie. Door het blokkeren van onterechte uitbetalingen is in 2011 op zowel ingediende aangiften als verzoeken om voorlopige teruggaaf een bedrag van € 145 miljoen tegengehouden.

Maatregelen Toeslagen
Binnen het kantoor Toeslagen hebben analisten met behulp van queries toeslagaanvragen beoordeeld die op basis van gefingeerde gegevens zijn ingediend.
Met de daaruit voortkomende activiteiten is in 2011 een bedrag van ruim € 46 miljoen aan uitbetalingen voorkomen danwel teruggedraaid. Toeslagaanvragen met terugwerkende kracht (oudere jaren) worden beoordeeld voordat er wordt uitbetaald. Gastouders met inkomsten uit de kinderopvang zijn geïnformeerd over de correcte wijze van aangifte. Aan circa 1.200 gastouders is een aangifte inkomstenbelasting 2009 en 2010 uitgereikt, omdat er sprake was van verzuim.

Maatregelen omzetbelasting
Van bedrijven die langer dan een jaar nihilaangiften doen worden btw-nummers na beoordeling afgevoerd. In 2011 zijn door de belastingregio's 27.500 nummers ingetrokken. Daarnaast worden ruim 26.000 btw-nummers van bedrijven vanwege eerdere negatieve ervaringen met het bedrijf permanent gemonitord. De bedrijven hebben een aparte code gekregen in het systeem voor de omzetbelasting. Circa 12.500 btw-nummers zijn ingetrokken naar aanleiding van deze monitoring. In het kader van de bestrijding van de intra-

Belastingdienst spoort systeemfraude op
In een drietal grote zaken heeft de rechter de daders veroordeeld tot zware straffen. De rechter nam in overweging dat systeemfraude tot veel extra werk leidt binnen de Belastingdienst, dat de Staat en de samenleving financieel nadeel leiden en dat misbruik is gemaakt van het vertrouwen van de Belastingdienst in de belastingplichtigen, hetgeen andere burgers in de samenleving kan schaden.

[1] Tweede kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 740, nr. 1.

1892674 02224

communautaire btw-fraude (carrouselfraude) zijn 340 ondernemingen gestopt. Voor 4.300 ondernemers is het niet meer mogelijk de btw te verleggen, met als gevolg dat zij op het moment van invoer btw verschuldigd zijn. Naheffingen naar aanleiding van fraudesignalen bedroegen in 2011 € 45 miljoen.

3.4.3 Advance pricing agreements en advance tax rulings

Een advance pricing agreement (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 advance tax ruling (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 17 geeft een overzicht van de in 2011 behandelde APA/ATR-verzoeken.

Tabel 18 geeft de ontwikkeling in de tijd weer van het aantal afgehandelde verzoeken. Het aantal verzoeken is wederom gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar.

In tabel 19 staat een overzicht van de doorlooptijden van de afgehandelde APA/ATR-verzoeken. De doorlooptijden zijn wederom verbeterd.

3.4.4 Invordering

Een gedeelte van de burgers en bedrijven betaalt niet of niet tijdig hun belastingen. De Belastingdienst neemt invorderingsmaatregelen om achterstallige vorderingen alsnog te innen.
Het bedrag van de betalingsachterstand wordt weergegeven als een percentage van de totale belasting- en premieontvangsten. Dit percentage is in 2011 ten opzichte van 2010 licht gedaald (zie tabel 20).

Als gevolg van het kabinetsbesluit tot tijdelijke versoepeling van het invorderingsbeleid voor ondernemers is het uitstel in verband met liquiditeitsproblemen vanaf 2009 met € 630 miljoen toegenomen. Dit werkt voor circa 0,4% door in de indicator van de betalingsachterstand.

De overige resultaten van de Belastingdienst op het gebied van invordering staan weergegeven in tabel 21. De betalingsachterstand betreft de belastingmiddelen IH, LH, OB en Vpb. Het percentage oninbare vorderingen betreft alle belastingmiddelen.

Tabel 17: Behandelde APA- en ATR-verzoeken in 2010 (aantallen)

	Voorraad 1 januari	Ontvangen	Afgehandeld	Toegewezen	Afgewezen	Ingetrokken / buiten behandeling	Voorraad per 31 december
APA	197	388	319	248	7	64	266
ATR	209	586	517	408	31	78	278
Totaal	**406**	**974**	**836**	**656**	**38**	**142**	**544**

Tabel 18: Afgehandelde verzoeken (aantallen)

	2008	2009	2010	2011
APA/ATR-verzoeken	273	231	272	319
ATR-verzoeken	676	492	482	517
Totaal	**949**	**723**	**754**	**836**

Tabel 19: Doorlooptijden afgehandelde verzoeken (aantal dagen)

	2008	2009	2010	2011
APA/ATR-verzoeken	50	53	47	41
ATR-verzoeken	45	47	44	36

Tabel 20: Betalingsachterstand (%)

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Betalingsachterstand	2,2	2,4	2,5	2,5-3,0	2,4

1892674 02224

3.5 Toezicht toeslagen

3.5.1 Algemeen

Centraal in de handhaving staat het bereiken van compliant gedrag van de toeslaggerechtigde, dat wil zeggen tijdig en juist aanvragen en wijzigingen doorgeven. Daarbij wordt ook het terugbetalen van te veel ontvangen toeslagen betrokken. In 2011 zijn burgers geattendeerd op een goed gebruik van de regelingen door hen in een (online) campagne te wijzen op gebeurtenissen in het leven die van invloed kunnen zijn op de toeslagen. De telefonische ondersteuning is uitgebreid met meer openingstijden en meer mogelijkheden om de burger in één keer te helpen. Voor de kinderopvangtoeslag zijn burgers geholpen de gegevens goed door te geven aan het Landelijk Register voor de Kinderopvang. Verder is gewerkt aan een betere beveiliging om fraude en misbruik van gegevens te voorkomen. De controle op het gebruik van de DigiD is geïntensiveerd.
De inkomensafhankelijke regelingen voor de huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget gaan uit van het actuele inkomen. In beginsel zijn dit schattingsgegevens die belanghebbenden zelf opgeven. Op basis hiervan worden voorschotten verstrekt, die na afloop van het berekeningsjaar definitief worden gemaakt op het moment dat het toetsingsinkomen beschikbaar is. Het toezicht op toeslagen vindt plaats op basis van een met de betrokken beleidsdepartementen afgestemd toezichtsplan. De kern hiervan is het administratieve toezicht dat bestaat uit massale vergelijkingen van de gegevens uit de aanvragen met gegevens van derden, zoals de registratie in de gemeentelijke basisadministratie, waaruit de onjuistheid van of twijfel over een aanvraag kan blijken. Voor alle regelingen wordt gecontroleerd of de opgegeven huishoudsamenstelling juist is. Bij de definitieve vaststelling van de toeslagen wordt gebruik gemaakt van de bij de Belastingdienst beschikbare inkomensgegevens.

Naast administratief toezicht wordt toezicht uitgevoerd dat bestaat uit waarneming ter plaatse. Hierbij werkt Toeslagen samen met andere toezichthouders, zoals de Belastingdienstregio's, de gemeentelijke sociale diensten, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de Gemeentelijke Gezondheidsdiensten (GGD) en de interventieteams. In 2011 heeft de samenwerking met deze partners geleid tot 102 aangepaste toekenningen.

Eind 2011 is het nieuwe toeslagensysteem succesvol ingevoerd voor de vier toeslagregelingen. Alle toeslaggerechtigden hebben via DigiD toegang tot een persoonlijke digitale toeslagenpagina. Op deze pagina kunnen burgers hun toeslagrecht van het toeslagjaar 2012 raadplegen en relevante veranderingen in hun situatie melden. De veranderingen worden automatisch verwerkt voor alle van toepassing zijnde toeslagen. Ook wijzigingen uit het GBA worden automatisch verwerkt. Zo worden onnodige burgeruitvragingen en fouten voorkomen.
Met het nieuwe systeem gaat Toeslagen de juistheid van grondslagen in toenemende mate in de voorschotfase toetsen. Hierdoor kan het bedrag aan terugvorderingen bij de definitieve afhandeling worden gereduceerd.

3.5.2 Huurtoeslag

Bij de huurtoeslag wordt specifiek gecontroleerd op de bewoningssituatie en de hoogte van de huur. Verder wordt gecontroleerd op de aanwezigheid van voordeel uit sparen en beleggen (de vermogenstoets). In 2011 heeft handhaving bij onjuist gemelde bewoningssituaties in ruim 251.000 huurtoeslagen geleid tot een correctie op de definitieve vaststelling over 2010. Op grond van de van corporaties en grote verhuurders ontvangen huurgegevens wijzigt in circa 700.000 gevallen de definitieve toeslag voor 2011. De continuering van huurtoeslagen 2011 naar het toeslagjaar 2012 is voor ruim 1.400 toeslaggerechtigden beëindigd, vanwege verhuizing naar het buitenland of omdat zij zijn vertrokken zonder adres achter te laten. Voor ruim 13.000 aanvragers van huurtoeslag is de toeslag over 2011 teruggevorderd omdat zij zowel in 2009 als in 2010 een inkomen genoten dat boven de maximale huurgrens lag. Tevens is voor deze aanvragers de huurtoeslag niet gecontinueerd naar 2012.

3.5.3 Zorgtoeslag

Bij de zorgtoeslag wordt gecontroleerd of de aanvrager en/of de toeslagpartner verzekerd zijn voor de Zorgverzekeringswet. Op grond van de gegevensuitwisseling met het College voor Zorgverzekeringen zijn bij de definitieve toekenning over 2010 circa 114.000 aanvragen op het aspect van verplichte verzekering gecontroleerd. Dit heeft ertoe geleid dat ruim 32.000 zorgtoeslagen volledig zijn teruggevorderd en circa 67.500 gedeeltelijk omdat de toeslaggerechtigde een deel van het jaar onverzekerd was.

3.5.4 Kinderopvangtoeslag

De belangrijkste handhavingsactie bij deze toeslag bestaat uit de controle van de gemaakte kosten voor kinderopvang. Die bestaan uit de afgenomen uren kinderopvang vermenigvuldigd met de

Tabel 21: Resultaten invordering

	2008	2009	2010	2011
Betalingsachterstand in bedragen (x € miljoen)	4.167	4.123	4.309	4.385
Betalingsachterstand ouder dan 1 jaar (%)*	39,3	43,2	46,2	48,6
Oninbare vorderingen (%)	1,3	1,1	1,0	0,9

*cijfers 2008-2010 gecorrigeerd in verband met gewijzigde definitie.

1892674 02224

betaalde uurprijs. Steeds meer van deze gegevens krijgt de Belastingdienst rechtstreeks van de kinderopvanginstellingen.

Over 2010 bleek circa 50% van de aanvragen kinderopvangtoeslag gecontroleerd te kunnen worden aan de hand van de uitgewisselde gegevens met kinderopvanginstellingen. In het geval dat de aanvraag met deze gegevens niet volledig gecontroleerd kan worden of sprake is van afwijkingen tussen de aanvraag en ontvangen gegevens van kinderopvanginstellingen, wordt de aanvrager gevraagd zijn aanvraag met jaaropgave van de instelling(en) te onderbouwen. In 2011 zijn circa 285.000 aanvragers benaderd voor de jaaropgave 2010. Dit heeft er uiteindelijk in geresulteerd dat ultimo 2011 in circa 265.000 van de gevallen de benodigde gegevens zijn ontvangen. Circa 20.000 ontvangers van voorschotten kinderopvangtoeslag hebben het bericht gekregen dat zij over 2010 geen recht op toeslag hebben als ze niet alsnog de jaaropgave 2010 toesturen. Het toezicht op het toeslagjaar 2010 zal in belangrijke mate nog in 2012 worden uitgevoerd. In 2011 heeft ten slotte het toezicht op het berekeningsjaar 2009 plaatsgevonden, waarbij circa 84.000 correcties op het jaarrecht zijn doorgevoerd.

In 2011 is gestart met een toezichtsactie onder gastouderbureaus. Deze actie wordt samen met Belastingdienstregio's uitgevoerd. De bedrijfsbezoeken zijn in 2011 afgerond. In 2012 zal een analyse gemaakt worden van de uitkomsten van deze bezoeken.
In circa 13% van de aanvragen kinderopvangtoeslag is (ook) sprake van gastouderopvang. In deze situaties kan de Belastingdienst praktisch gezien de juistheid van de opgegeven uren niet objectief vaststellen. Over dit deel van de uitbetalingen (circa € 341 miljoen) bestaat daarom een inherente onzekerheid over de rechtmatigheid.
Per 1 januari 2010 is de Wet kinderopvang gewijzigd. Onderdeel van de wijziging is het opnemen van gastouders en gastouderbureaus in een landelijk register. Het aantal aanvragen 2011 waarin sprake is van gastouderopvang is met circa 15% afgenomen ten opzichte van 2010.

3.5.5 Kindgebonden budget

Naast huishoudsamenstelling en inkomen is hier van belang of er sprake is van een voor de toeslag kwalificerend kind. Dit wordt door de Sociale Verzekeringsbank bepaald.

Het resultaat van het proces definitief toekennen is samengevat in de tabellen 22 en 23[1]. Omdat burgers vaak aan het begin van het berekeningsjaar niet goed weten wat hun inkomen zal worden, leidt het inkomenscriterium tot veel terugbetalingen en nabetalingen.

3.6 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 daar deel van uit. De fiscale kwaliteitsindex meet de kwaliteit van de aangiftebehandeling, de administratieve controles, de invordering, het controleproces en de heffing en bezwaarbehandeling van de inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, loonheffing, omzetbelasting, accijnzen en invoerrechten.

De score voor de Belastingregio's is boven de doelstelling uitgekomen en is een voortzetting van de stijgende lijn die sinds 2005 is ingezet. De kwaliteitsscore FIX is voor de Douane gestegen van 105 naar 106 (zie tabel 24).

Tabel 22: Definitieve toekenningen toeslagjaar 2010 (status december 2011)

Uitsplitsing definitieve bedragen 2010 (t.o.v. voorschot)	Zorg	Huur	Kinderopvang	Kindertoeslag
Nabetaling				
- percentage	18%	41%	39%	18%
- bedrag (in mln.)	€ 157	€ 48	€ 29	€ 49
Geen verschil (nihil)	48%	27%	25%	44%
Invordering				
- percentage	34%	33%	36%	39%
- bedrag (in mln.)	€ 375	€ 175	€ 22	€ 139

Tabel 23: Definitieve toekenningen toeslagjaar 2009 (status december 2011)

Uitsplitsing definitieve bedragen 2009 (t.o.v. voorschot)	Zorg	Huur	Kinderopvang	Kindertoeslag
Nabetaling				
- percentage	18%	14%	39%	16%
- bedrag (in mln.)	€ 192	€ 58	€ 63	€ 49
Geen verschil (nihil)	45%	51%	19%	42%
Invordering				
- percentage	37%	35%	41%	42%
- bedrag (in mln.)	€ 509	€ 323	€ 60	€ 187

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

1892674 02224

3.7 Toezicht Douane

3.7.1 Algemeen

De belangrijkste doelstellingen op het gebied van handhaving en bescherming van de samenleving tegen ongewenste goederen zijn gerealiseerd. De resultaten van het toezicht zijn op hoofdlijnen opgenomen in tabel 25.

Het aantal fysieke controles koeriers en postzendingen is boven de bandbreedte uitgekomen. De belangrijkste oorzaak daarvan was een hoger aanbod van postzendingen uit Suriname, waarvoor een 100% controle geldt. Ook binnen de reguliere post- en koerierszendingen was sprake van een groter aanbod dan gepland.
Met de nieuwe prestatie-indicator controles op vluchten passagiers komt de differentiatie in de controleaanpak tot uitdrukking. De Douane gaat uit van een gradatie in risico's op vluchtniveau, met bijbehorende controledichtheid en inzet van handhavingsmiddelen. Eén van die middelen is de fysieke controle op passagiers. Andere middelen zijn profiling, inzet van speurhonden en de security-scan. Het aantal fysieke controles ambulant aan de buitengrens van de EU is ongeveer 5% boven de bandbreedte uitgekomen. Deze overproductie is ontstaan op Schiphol waar in samenwerking met andere overheidsdiensten meer relatief eenvoudige controles zijn uitgevoerd dan gepland.

EMCS

Sinds 2003 wordt in Europees verband gewerkt aan de totstandkoming van een excise movement and control system (EMCS). De bedoeling hiervan is de controle op het vervoer van accijnsgoederen binnen Europa te verbeteren, fraude beter te kunnen bestrijden en de procedures voor het bedrijfsleven en de douaneadministraties te vereenvoudigen. Op grond van Europese wetgeving is Nederland verplicht om EMCS in te voeren. In 2011 is fase 1 geïmplementeerd waarmee voldaan wordt aan de EU-richtlijnen voor het volgen en controleren van accijnsgoederenvervoer.
Met ingang van 2 januari 2012 is fase 2 van EMCS in werking getreden voor de automatische ondersteuning van de administratieve samenwerking.
Op 1 april 2012 volgt nog een afrondende release waarmee volledig wordt voldaan aan de vereisten van de Europese regelgeving. Hierna zal de Douane werken aan de volgende fase van EMCS, namelijk FS-NL, waarin enkele specifieke Nederlandse gebruikerswensen worden gerealiseerd.

Douane onderschept besmette containers
Tot en met april 2011 zijn 38 zeecontainers uit Japan onderschept waarbij sprake was van verhoogde radioactieve straling. Besmette containers zijn schoongemaakt op de Maasvlakte en na controle vrijgegeven. Daarna is geen radioactieve besmetting meer aangetroffen.

Met de uitvoering van de controles wil de Douane zoveel mogelijk risicogericht te werk gaan. De aantallen correcties en processen verbaal zijn opgenomen in tabel 26.

Het in de tabel opgenomen aantal correcties wordt beïnvloed door meerdere factoren, waaronder wijzigingen in aanbod/volume en in regelgeving. Daarnaast is er bij koeriers en postzendingen sprake geweest van preventieve verhoogde aandacht voor zendingen uit het Midden-Oosten en zendingen waar het gevaar bestond voor besmetting met het Ehec-virus. Dit heeft geleid tot een groot aantal controles, maar met een gering aantal bevindingen.

Tabel 24: FIX-score (indexcijfer)

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
FIX-score Belastingregio's	109	108	111	106-110	112
FIX-score Douane	112	103	105	106-110	106

Tabel 25: Resultaten versterken buitengrens (aantallen x 1.000)

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Uren toezicht buitengrens *	490	491	497	475-525	480
Scancontroles vracht	93	98	106	90-110	104
Fysieke controles vracht	94	99	106	95-120	109
Fysieke controles koeriers en postzendingen	112	108	120	95-115	130
Controles op vluchten passagiers	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	11,5-14	12,5
Fysieke controles ambulant buitengrens	44	43	42	30-37	39
Fysieke controles ambulant binnenland	46	42	20	25-32	28
Administratieve controles	2,2	2,7	2,7	2,4-3,0	2,7

*Dit betreft de uren toezicht buitengrens (exclusief Schiphol Passagiers), waarbij de cijferreeks met terugwerkende kracht is geherdefinieerd naar de oorspronkelijk gehanteerde en voor de doelstelling 2011 gehanteerde definitie. Het gaat om de tijd besteed aan toezicht buitengrens, exclusief de tijd besteed aan controles ambulant buitengrens.

1892674 02224

De daling bij ambulante controles doet zich met name voor bij controles in het binnenland. Daar staat tegenover dat er vanaf 2011 zogenaamde vangnetcontroles worden uitgevoerd. Dit soort controles zijn niet correctiegericht, maar dienen ter versterking van het toezicht aan de buitengrens.

3.7.2 Certificering

De Douane streeft naar efficiënt toezicht. Daarbij wordt onder andere rekening gehouden met de mate waarin voor de betrouwbaarheid van de administratie kan worden gesteund op een stelsel van interne beheersingsmaatregelen. Een bedrijf dat het certificaat van authorised economic operator (AEO) verkrijgt (gebaseerd op Europese wetgeving) voldoet aan een aantal gestelde eisen waardoor een lichter controleregime van toepassing is. Daardoor kan het logistieke proces sneller gaan.
Ultimo 2011 is ongeveer 70% van de grote bedrijven gecertificeerd.

3.7.3 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.

De Douane heeft aan alle Europese normeringen voldaan. Er zijn nog maar weinig producten waarvoor restitutie bij uitvoer verleend wordt. Het hiermee gepaard gaande aantal fysieke controles is hierdoor navenant afgenomen. Het aantal substitutiecontroles is als gevolg van gewijzigde regelgeving sterk afgenomen.

Douane legt beslag op vervalste geneesmiddelen
Samen met bijna 80 andere landen is door de Nederlandse Douane een bijdrage geleverd aan de actie Pangrea IV. Interpol voerde in het kader van deze actie een week lang strijd tegen de wereldwijde illegale handel in nepmedicamenten. Die leidde tot 55 arrestaties en de inbeslagname van vervalste geneesmiddelen ter waarde van ruim € 6 miljoen.

3.8 Opsporing

3.8.1 Algemeen

De Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) gaat bij zijn werkzaamheden uit van een risico- en effectgerichte benadering. Hiertoe worden bewuste keuzes gemaakt in de handhaving. Dit vertaalt zich in het oppakken van zaken met grote(re) maatschappelijke relevantie. Dit hoeven niet per definitie grote zaken te zijn, er kan ook sprake zijn van kleine(re) fiscale zaken.

In 2010 is de FIOD overgestapt van het sturen op taakgebieden (fiscaal, financieel-economisch en goederen) naar het sturen op toezichthouders en thema's. Uitgangspunt daarbij is dat tenminste de helft van de capaciteit van de FIOD (50-55%) wordt ingezet voor de opsporing van fiscale fraude. In tabel 29 worden de opsporingsonderzoeken weergeven naar toezichthouder en thema's.

De doelstellingen zijn gehaald. Ook in 2011 is nauw samengewerkt met de ketenpartners waaronder het Openbaar Ministerie, Functioneel Parket, AFM, DNB, DNR, de politie en de overige Bijzondere Opsporings Diensten. Het doel hiervan is om meer effect te bereiken met de in opsporing te nemen zaken. De uitstraling

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

	2008	2009	2010	2011
Correcties scan- en fysieke controles vracht	3,6	2,8	4,4	3,6
Correcties koeriers en postzendingen	21	21	16	15
Correcties passagiers	29	21	17	20
Correcties ambulante controles binnen/buitengrens	7,6	7,3	4,2	1,9
Correcties administratieve controles	0,9	0,9	0,7	0,7
Processen-verbaal	36	35	32	25

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

	2008	2009	2010	2011
Cocaine	5.110	4.187	7.177	8.485
Heroïne	52	32	62	131
Marihuana	19.787	14.573	1.501	4.076
Hasjiesj	6.143	3.819	1.793	1.608
Overige verdovende middelen	407	596	2.156	566
Sigaretten (aantallen x1.000)	204.419	209.904	131.979	83.134
Tabak	513	483	3.221	29.691
Wapens (aantallen, inclusief imitatiewapens)	5.811	28.525	22.434	9.791

1892674 02224

naar burgers van een effectief optredende overheid en een grotere pakkans moet leiden tot minder fraude en meer compliance.

De FIOD is ook betrokken bij de bestrijding van systeemfraude zoals fraude met voorlopige teruggave, kinderopvangtoeslag en btw. Verder richt de FIOD zich met name op beleggingsfraudes, witwassen en faillissementfraude.

Aantal processen-verbaal dat leidt tot een rechtelijke uitspraak of transactie
De doelstelling voor het percentage processen-verbaal dat leidt tot een veroordeling of een transactie door het aanleveren van kwalitatief goede zaken, is een resultante van het overleg tussen het Openbaar Ministerie, de financiële toezichthouders en de FIOD. Het percentage processen-verbaal dat leidt tot een veroordeling is in 2011 binnen de afgesproken bandbreedte uitgekomen (zie tabel 30).

3.8.2 Enkele concrete opsporingsresultaten

Btw-fraude
Vanaf 2010 is de aanpak van btw-fraude geïntensiveerd. Als extra maatregel in 2011 kan worden genoemd het uitreiken van waarschuwingsbrieven aan ondernemers die als afnemer deel uitmaken van een keten waarin zeer waarschijnlijk btw-fraude wordt gepleegd. Daardoor kan aftrek van aan hen in rekening gebrachte omzetbelasting worden geweigerd en kunnen zij bij voortzetting uiteindelijk ook strafrechtelijk worden aangepakt. Ook wordt de ondernemer gevraagd nieuwe afnemers/leveranciers te melden, zodat door analyse snellere detectie van intracommunautaire btw-fraude kan plaatsvinden.

Beleggingsfraude
In samenwerking met de Autoriteit Financiële Markten zijn opsporingsonderzoeken naar beleggingsfraude uitgevoerd, gericht op voorkennis en fraude. In 2011 zijn vier voorkennisszaken door het Functioneel Parket afgedaan die hebben geleid tot de veroordeling van acht verdachten door de Rechtbank en één verdachte door het Hof en daarnaast twee transacties. Bij beleggingsfraude is de hoofdverdachte in het Caribean Comfort-onderzoek veroordeeld tot 4 jaar en is een vordering van € 8 miljoen toegewezen aan de benadeelden.

Witwasonderzoek
In 2011 heeft de FIOD op het terrein van witwassen nauw samengewerkt met de ministeries van Financiën, van Defensie en Veiligheid en Justitie. Het Bijzondere Zaken Team van de FIOD heeft in grootschalig strafrechtelijk witwasonderzoek bijstand gevraagd van specialisten van de luchtmacht en landmacht van het ministerie van Defensie. In een Nederlands strafrechtelijke onderzoek werden nooit eerder militairen met specialistische apparatuur ingezet tijdens doorzoekingen van woningen. Deze unieke inzet van deze samenwerkende overheden resulteerde in de vondst en inbeslagname van verdovende middelen en € 4,5 miljoen euro contant geld, aangetroffen in een geheime bergplaats.

Tabel 28: Restitutie- en substitutiecontroles

	2008	%	2009	%	2010	%	2011 EU norm	2011 realisatie	%
Uitvoer van goederen met restitutie (excl. industriële landbouwproducten)	824	11,3	980	5,8	422	10	5	90	7
Uitvoer van industriële landbouwgoederen met restitutie	1.256	8,8	358	10	73	12	5	13	5
Substitutiecontroles*	1.910		1.271		404	8	8	56	14

* De EU norm voor 2008 en 2009 was één controle per dag per kantoor van uitvoer op de dagen dat er aanbod is.

Tabel 29: Bestede opsporingscapaciteit per toezichthouder en thema (%)

	2010	2011 norm	2011 realisatie
Opsporing t.b.v. Belastingdienst	61	50-55	51
Opsporing n.a.v. signalen externe toezichthouders	7	6-10	8
Speciale thema's (zoals witwassen en faillissementsfraude)	24	23-27	28
Internationale samenwerkingsverbanden	8	7-11	8
Opsporing t.b.v. overige departementen	n.v.t.	4-8	5

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

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Processen-verbaal die leiden tot veroordeling/transactie	84	86	76	82-85	84

1892674 02224

3.9 Internationale samenwerking

Administratieve samenwerking belastingen
Internationale samenwerking op het terrein van belastingen is in toenemende mate van belang; voor de Belastingdienst, maar ook voor belastingplichtigen. De Nederlandse economie is sterk verbonden met het buitenland en belastingplichtigen begeven zich steeds meer op internationaal terrein. Binnen de EU zijn in de afgelopen tijd nieuwe richtlijnen voor de administratieve samenwerking op het terrein van de directe belastingen en voor wederzijdse bijstand bij invordering tot stand gekomen. Deze moeten leiden tot een verdere intensivering van de samenwerking tussen de EU-lidstaten en tot meer efficiëntie door steeds meer op geautomatiseerde wijze inlichtingen uit te wisselen. Deel 3, bijlage 3 bevat een tabel, waarin voor de directe belastingen per land is aangegeven welke aantallen inlichtingen over en weer in 2011 zijn uitgewisseld. Daaruit kan worden opgemaakt dat de Nederlandse belastingdienst met een groot aantal landen relaties onderhoudt. Het totaal van de geautomatiseerde internationale gegevensuitwisseling had betrekking op een bedrag van circa € 2,4 miljard. Op basis van de Europese Spaarrenterichtlijn werden vanuit het buitenland 168.989 gegevens over Nederlandse belastingplichtigen in het buitenland ontvangen die in totaal een bedrag vertegenwoordigden van € 523 miljard. Door de landen waar een bronheffing wordt ingehouden (en die niet automatisch spaargegevens verstrekken), werd ongeveer € 13,4 miljoen aan Nederland overgemaakt.

Het belang van de fiscale samenwerking met het buitenland staat ook binnen de OESO hoog op de agenda. Zo worden alle landen onderworpen aan een peer review, waarin hun regelgeving en uitvoeringspraktijk worden beoordeeld aan de hand van een aantal criteria. Nederland is in 2011 beoordeeld. Het oordeel van het Global Forum was positief met een aantal aanbevelingen.
Met de voormalige belastingparadijzen zijn overeenkomsten (zogenaamde TIEA's) gesloten. De inzet van de Belastingdienst is om het aantal inlichtingenverzoeken richting deze landen te verhogen. Geautomatiseerde inlichtingenuitwisseling met deze landen is nog niet mogelijk.

Nederland transparant in internationale uitwisseling belastinginformatie
Nederland doet het goed als het gaat om transparantie en informatie-uitwisseling op het gebied van belastingen. Dat staat in het oktober 2011 gepubliceerde rapport van het Global Forum on Transparency and Exchange of Information for Tax Purposes. Het rapport bevestigt de vooraanstaande rol die Nederland speelt in de internationale uitwisseling van informatie op belastingterrein.

Tabel 31 bevat informatie over inlichtingenuitwisseling op verzoek. Deze uitwisseling vloeit voort uit concrete onderzoeken, waarbij individuele belastingplichtigen (particulieren en ondernemingen) zijn betrokken.

In vergelijking met 2008 en 2009 daalt het aantal inlichtingenverzoeken van het buitenland aan Nederland. Dit heeft met name betrekking op het terrein van de Omzetbelasting. Een eenduidige verklaring is hiervoor niet te geven. Vermoed wordt dat de daling het gevolg is van de invoering van het BTW-pakket 2010 en de VAT-refund. Door Nederland kan de inlichtingenstroom vanuit het buitenland moeilijk worden beïnvloed. Deze stroom is vooral afhankelijk van in het buitenland uitgevoerde belastingonderzoeken.

Administratieve samenwerking douane en accijnzen
Op basis van Europese regelgeving, bilaterale-, en EU-verdragen, verlenen Nederlandse en buitenlandse douanediensten elkaar wederzijdse bijstand op het gebied van douane en accijnzen. Het betreft veelal concrete onderzoeken waarvoor op verzoek of spontaan informatie internationaal wordt uitgewisseld. Daarnaast wordt in toenemende mate informatie uitgewisseld via internationale computersystemen. Dit zijn databases die in beheer zijn bij de Europese Commissie (OLAF en DG TAXUD) waar alle EU-landen op aangesloten zijn. Hierin worden algemene en specifieke risicosignalen in geregistreerd die voor de andere EU-landen voor de uitvoering van hun werkzaamheden van belang kunnen zijn.

Tabel 31: Internationale uitwisseling van heffingsgegevens (aantallen)

	2008	2009	2010	2011
Door Nederland verstrekte inlichtingen / op verzoek van het buitenland (omzetbelasting en directe belastingen)	3.692	3.436	3.180	3.509
Van buitenland ontvangen inlichtingen / op verzoek van Nederland (omzetbelasting en directe belastingen)	3.187	2.933	2.553	2.794

Tabel 32: Internationale wederzijdse bijstand (aantallen)

	2008	2009	2010	2011
Verzoeken wederzijdse bijstand van Nederland aan buitenland	230	203	244	412
Verzoeken wederzijdse bijstand van buitenland aan Nederland	1.660	1.394	1.513	1604
Afgehandelde verzoeken rechtshulp uit het buitenland	190	181	188	235

1892674 02224

Multilaterale controle (MLC)
MLC staat voor een gecoördineerde controle bij een of meer belastingplichtigen in twee of meer landen waarbij voor de belastingautoriteiten sprake is van een gemeenschappelijk of complementair belang. Een MLC kan gaan over btw, directe belastingen, accijns of assurantiebelasting. Controle vindt plaats in het eigen land.
In 2011 werden 17 MLC projecten, waar Nederland aan deel heeft genomen, beëindigd. De Europese opbrengst uit deze projecten bedroeg ruim € 583 miljoen, waarvan het Nederlandse aandeel ruim € 68 miljoen was. In 5 projecten werden geen Nederlandse aanslagen opgelegd, maar werd wel waardevolle informatie aan het buitenland verstrekt, als gevolg waarvan in andere landen aanslagen opgelegd konden worden. Hiernaast werd Europees breed in totaal een bedrag aan boete opgelegd van ruim € 18 miljoen.

Invordering
Een bijzondere categorie vormen de internationale verzoeken om bijstand bij invordering. Dit betreft het wederzijds uitwisselen van informatie tussen landen over belastingschulden en verzoeken om concrete hulp bij het invorderen van deze schulden.

Technische samenwerking
De Belastingdienst levert – op verzoek – ook technische bijstand aan collega-belastingdiensten. Het gaat om belastingdiensten in diverse landen, bijvoorbeeld de zogenaamde kiesgroeplanden van het IMF, maar ook om kandidaat-lidstaten voor de Europese Unie. Bij technische assistentie dragen experts van de Belastingdienst kennis over aan de collega's. De onderwerpen gaan zowel over belastingen als over douane en zijn zeer gevarieerd; ze lopen uiteen van management tot de inrichting van het toezicht en fraudebestrijding. De hulp wordt zowel bilateraal geleverd als onder de vlag van internationale organisaties. In 2011 is een start gemaakt met technische bijstand aan Griekenland. In een overkoepelend programma van de Europese Commissie en het IMF levert Nederland concrete hulp bij onder andere de invordering.

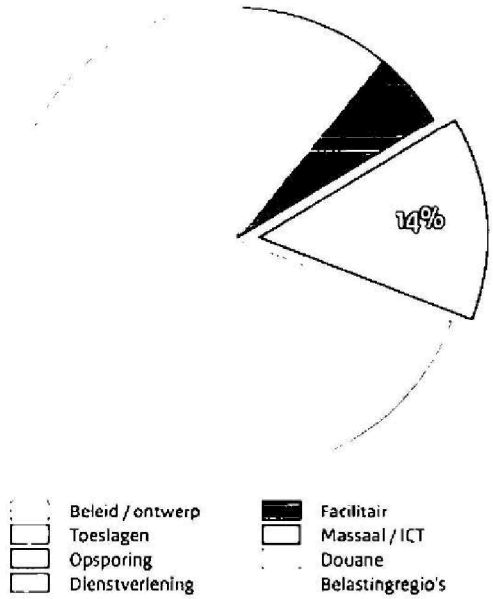
1892674 02224

Massaie

4.1 Inleiding

De Belastingdienst maakt bij zijn uitvoeringsprocessen veel gebruik van automatisering. Daarmee wordt de informatie die nodig is voor het vaststellen van aanslagen en het verstrekken van toeslagen, op een snelle en efficiënte wijze verwerkt. Voor burgers en bedrijven betekent dit dat zij sneller zekerheid kunnen krijgen over hun fiscale positie. Door het gebruik van digitale documenten wordt bovendien de kans op fouten sterk verminderd. Voor de uitvoering van de massale processen in 2011 zijn 4.492 medewerkers ingezet. Dat is ongeveer 14% van de totale bezetting.

Bezetting massale processen



4.2 Digitalisering processen

Internet heeft om efficiency-redenen de voorkeur van de Belastingdienst. Uit de Fiscale monitor blijkt dat internet ook het voorkeurskanaal is van burgers en bedrijven. Het beleid is er dan ook op gericht belastingaangiften zoveel mogelijk elektronisch te ontvangen.

Van alle aangevers inkomstenbelasting kiest 95% voor de digitale aangifte. Een van de maatregelen die de Belastingdienst neemt om de aangifte voor de burger gemakkelijker te maken is de vooraf ingevulde aangifte. In 2010 zijn de voordelen van digitaal aangifte doen onder de aandacht gebracht van particulieren die nog op papier aangifte doen.

Dit heeft geleid tot een sterke daling van het aantal aangiften op papier, een sterke stijging van het aantal digitale aangiften en een belangrijke stijging van het gebruik van vooringevulde aangifte (VIA). In 2011 hebben 3,7 miljoen mensen gebruik gemaakt van de service van de VIA.

Tijdig afhandelen aangifte
Als regel ontvangen degenen die vóór 1 april hun aangifte inkomstenbelasting doen, vóór 1 juli bericht van de Belastingdienst, veelal in de vorm van een voorlopige aanslag met een bij te betalen of terug te ontvangen bedrag. Tabel 34 laat zien dat de doelstelling op dit punt is gehaald.

Aangiftediskette is geschiedenis
In december 2011 werd de laatste IB-aangiftediskette verwerkt in EasyTax. Vanwege de wettelijke aangiftetermijn mochten diskettes over het belastingjaar 2006 nog tot 1 januari 2012 worden ingestuurd. Wat in 1995 begon als proef, groeide in de jaren daarna uit tot een stroom van in totaal 12 miljoen diskettes. Het topjaar was 2002. Toen werden ruim 2,2 miljoen diskettes ingestuurd en verwerkt.

In 2011 is de massale gegevensverwerking verbeterd dankzij de goed verlopen invoering van het nieuwe toeslagen systeem. Het aanvragen, wijzigen of stopzetten van een toeslag via Mijn Toeslagen is makkelijker en overzichtelijker dan via de papieren formulieren of het bestaande elektronische programma.

Tabel 33: Aantallen ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1) (x 1.000)

	2008	2009	2010	2011
Ontvangen aangiften	9.942	10.544	10.777	11.243
Waarvan digitaal	8.947	9.476	9.854	10.633
Waarvan papier	995	1.068	923	610

Tabel 34: Tijdige afhandeling aangiften (%)

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Tijdigheid afhandelen aangiften IB	99,3	99,9	99,9	98-100	99,3

1892674 02224

Vernieuwde websites
De Belastingdienst maakt zoeken op haar websites eenvoudiger door beter aan te sluiten bij het zoekgedrag van de bezoeker. Het gaat om de websites van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen. Op de vernieuwde sites staan gebeurtenissen in het leven van de burger centraal, zoals de aankoop van een huis of het starten van een bedrijf. Het vinden van de juiste informatie wordt makkelijker, de zoekmachine geeft betere resultaten, en in veel gevallen laden de websites sneller. Ook is de informatie beter toegankelijk voor visueel gehandicapten. Zo is de informatie op de website ook te beluisteren of te lezen in een groter lettertype. De sites zijn op 25 januari 2012 live gegaan.

4.3 Volumeontwikkeling

In tabel 35 is de productie van de massale processen cijfermatig in beeld gebracht.

De verwerking van de aangiften Inkomstenbelasting ligt op het niveau van 2008 en boven het niveau van 2009. De vertraagde opstart van de massale verwerking in de laatste maanden van 2010 is in februari 2011 ingelopen.

4.4 Tijdigheid massale processen

In tabel 36 worden voor een aantal massale stromen de tijdigheid van afhandeling weergegeven. De doelstellingen zijn gerealiseerd.

Het aantal procesverstoringen is ten opzichte van 2010 afgenomen (63 verstoringen in 2011 tegen 113 verstoringen in 2010). Op verschillende plaatsen in het ontvangstproces zijn maatregelen getroffen om de goede ontvangst van berichten zeker te stellen. Daarnaast ziet de Belastingdienst er op toe dat belastingplichtigen de juiste berichten en gegevens ontvangen. Grote stromen beschikkingen (aanslagen, toeslagen, mailingen) worden voor verzending systematisch gecontroleerd op juistheid, volledigheid en inhoudelijke (fiscale) kwaliteit. In 2011 zijn 14.124 partijen gecontroleerd. Deze partijen waren in totaal goed voor circa 154 miljoen poststukken. In circa 0,9% (2010: 1,4%) van de partijen zijn één of meerdere bevindingen gesignaleerd. Deze partijen zijn tegengehouden en pas na correctie verzonden.

Vanaf 1 april 2011 worden wijzigingen in rekeningnummers pas na schriftelijke bevestiging doorgevoerd. Deze extra processtap maakt, dat de duur van de verwerking mede afhankelijk is geworden van de reactietijd van belastingplichtige of toeslaggerechtigde. Voor 2012 wordt de norm hierop aangepast.

Tabel 35: Aantallen verwerkte aangiften en aanvragers toeslagen december (x 1.000)

	2008	2009	2010	2011
Inkomstenbelasting	15.323	12.532	10.384	15.747
Vennootschapsbelasting	506	665	615	695
Loonbelasting/loonheffingen*	7.269	7.357	7.404	7.411
Omzetbelasting	7.214	7.028	7.106	7.402
Invoerrechten en accijnzen	14.840	14.900	16.845	18.665
Zorgverzekeringswet	1.102	1.389	1.560	1.860
Motorrijtuigenbelasting	11.128	10.398	10.174	9.691
Overige aangiften	544	391	371	331
Toeslagen*	7.664	7.574	7.774	7.723

* uitbetalingen december.

Tabel 36: Tijdigheid massale processen (%)

	2008	2009	2010	Doelstelling 2011	Realisatie 2011
Aantal zendingen zonder fouten	n.v.t.	99	100	≥ 99	100
Tijdige verwerking van mutaties rekeningnummers (binnen 1 week)	n.v.t.	100	100	≥ 99	100*
Tijdige verwerking van terugbetalingen (binnen 1 week)	n.v.t.	87	100	≥ 99	100
Tijdige verwerking van verrekeningen van teruggaven met nog openstaande aanslagen (binnen 2 weken)	n.v.t.	100	100	≥ 99	100
Tijdige verwerking eerste aanvragen en mutaties toeslagen (binnen 8 weken)	93,6	97,3	98,4	≥ 96	97

* Tot 1 april.

1892674 02224

4.5 Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV en Belastingdienst op het terrein van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers.

Werking van de loonaangifteketen
De werking van de loonaangifteketen wordt bepaald aan de hand van het gezamenlijke normenkader. Over 2011 zijn de onderstaande resultaten behaald. Met uitzondering van norm 1 en 7 zijn alle normresultaten beter dan vorig jaar. Norm 1 resulteert dit jaar, evenals vorig jaar, in 100%. Norm 7 scoorde vorig jaar 99,8%.

Robuustere loonaangifteketen
Na het bereiken van de fase van de stabiele loonaangifteketen per 2010, wordt nu gewerkt aan een robuustere keten.
De belangrijkste kenmerken zijn dat de loonaangifteketen daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger wordt. In dat kader is in 2011 onderzoek gedaan naar het ontvlechten van gegevensverwerking en gegevensgebruik. Tevens zijn enkele wetswijzigingen doorgevoerd om te komen tot vereenvoudiging (Wet harmonisatie en vereenvoudiging socialezekerheidswetgeving en Vereenvoudiging premieheffing). Verdere vereenvoudigingen worden beoogd met de in 2011 in gang gezette verkenning naar een loonsomheffing.

Verschillende initiatieven zijn ontplooid om de polisadministratie door te kunnen ontwikkelen tot basisregistratie. Zo is een proces ingericht om - van gebruikers van polisgegevens ontvangen - kwaliteitssignalen terug te melden aan inhoudingsplichtigen met het verzoek hiermee rekening te houden bij nieuwe loonaangiften. In het verlengde hiervan is op verzoek van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onderzoek gestart naar de financiële en organisatorische consequenties van de doorontwikkeling van de polisadministratie naar de Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen. Met afnemers van gegevens uit de polisadministratie is periodiek overlegd over de eisen die aan de vastgelegde en aangeleverde polisgegevens kunnen worden gesteld.

4.6 EU-btw-teruggaaf

De btw-heffing in Europa is vanaf 1 januari 2010 aangepast. In dat verband is een nieuw elektronisch proces ingericht voor teruggaaf van btw die een ondernemer in een andere lidstaat heeft betaald. Hierdoor kan een ondernemer bij zijn eigen belastingdienst langs elektronische weg een verzoek om teruggaaf van buitenlandse btw indienen.

In 2010 is sprake geweest van opstartproblemen met de systemen in Nederland en op EU-niveau, die ook nog in 2011 tot extra activiteiten hebben geleid. In de systemen zijn verbeteringen doorgevoerd. Verder zijn de inspanningen vooral gericht geweest op het afhandelen van een werkvoorraad van circa 25.000 verzoeken van buitenlandse ondernemingen om btw-teruggaaf. Door inzet van extra

Naleving gezamenlijk normenkader

	Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2011
1	Jaarlijks initieel oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, tot het doen van aangifte.	≥95%	100,0%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV.	≥95%	99,9%
3	Aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens (via de loonaangifteberichten) verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie.	≥95%	99,8%
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau.	≥95%	99,3%
5	Aan de in de Integrale Probleem Analyse genoemde afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen conform de met hen afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld.	≥90%	98,5%
6	Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens voor 2011 (voorlopige inschatting).	≤5%	0,7%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens.	≥99%	99,7%

1892674 02224

capaciteit is deze achterstand in februari 2011 ingelopen.
Daarnaast is in 2011 aan ruim 4.000 ondernemers coulance-rente betaald in verband met opgelopen vertraging bij het doorzenden van een verzoek om btw-teruggaaf. Het proces van btw-teruggaaf verloopt bij de Nederlandse Belastingdienst thans zonder noemenswaardige stagnatie.

De Europese Commissie heeft in 2011 in Fiscalisverband een speciale projectgroep in het leven geroepen die is samengesteld met experts uit verschillende lidstaten. Doel van de projectgroep is het analyseren van resterende vraagstukken rondom de implementatie van de EU-regels voor btw-teruggaaf en het identificeren van oplossingen voor deze vraagstukken.

4.7 Toeslagen

Ook het jaar 2011 stond in het teken van het continueren van een beheerste uitvoering van de toeslagen.

Huurtoeslag/Zorgtoeslag
Naast de maandelijkse uitbetaling van circa 5,6 miljoen zorgtoeslagen en meer dan 1,3 miljoen huurtoeslagen heeft de productie zich in 2011 gericht op het vaststellen van definitieve toekenningen over, met name, de berekeningsjaren 2009 en 2010. Over het berekeningsjaar 2009 zijn ruim 6,5 miljoen aanvragen huur- en zorgtoeslag definitief toegekend, waardoor dit berekeningsjaar nagenoeg geheel (94%) 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 (348.000 ontbrekende inkomensgegevens). Over het berekeningsjaar 2010 zijn meer dan 5,5 miljoen (79%) huur- en zorgtoeslagen definitief vastgesteld. Voor de resterende 1,4 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
Naast de maandelijkse uitbetaling van circa 539.000 kinderopvangtoeslagen heeft de productie zich gericht op controle van de urenopgaven van ouders, waarbij de gemaakte kosten afwijken van de opgave door de kinderopvanginstellingen. Het betreft hier, met name, de definitieve toekenningen over het berekeningsjaar 2009 en 2010. Over het berekeningsjaar 2009 zijn circa 385.000 aanvragen kinderopvangtoeslag definitief toegekend, waardoor dit berekeningsjaar voor 72% is afgerond. De resterende 152.000 kinderopvangtoeslagen 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, dan wel dat in het kader van toezicht de grondslaggegevens nog nader vastgesteld dienen te worden. Over het berekeningsjaar 2010 zijn ultimo 2011 268.000 (51%) kinderopvangtoeslagen definitief vastgesteld. Voor de resterende 266.000 definitief te berekenen posten geldt dat in het kader van toezicht de grondslaggegevens nog nader vastgesteld dienen te worden, dan wel dat het toetsingsinkomen nog niet is vastgesteld. Het toezicht op de grondslagen betreft met name de controle op het grote aantal afwijkingen tussen de urenopgave van ouders en de urenopgave van de kinderopvanginstellingen.

Kindertoeslag/Kindgebonden budget
Naast de maandelijkse uitbetaling van circa 1.172.000 toeslagen voor het kindgebonden budget heeft de productie zich in 2011 gericht op het vaststellen van definitieve toekenningen over, met name, de berekeningsjaren 2009 en 2010. Over het berekeningsjaar 2009 zijn 1,1 miljoen aanvragen kindertoeslag definitief toegekend, waardoor dit berekeningsjaar nagenoeg geheel (94%) is afgerond. Over het berekeningsjaar 2010 zijn bijna 0.9 miljoen (74%) kindertoeslagen definitief vastgesteld. De voor 2009 (70.000) en 2010 (304.600) resterende toeslagen kunnen nog niet definitief vastgesteld worden, omdat deze toeslagontvangers nog geen aangifte inkomstenbelasting hebben gedaan en hierdoor nog geen toetsingsinkomen bekend is.

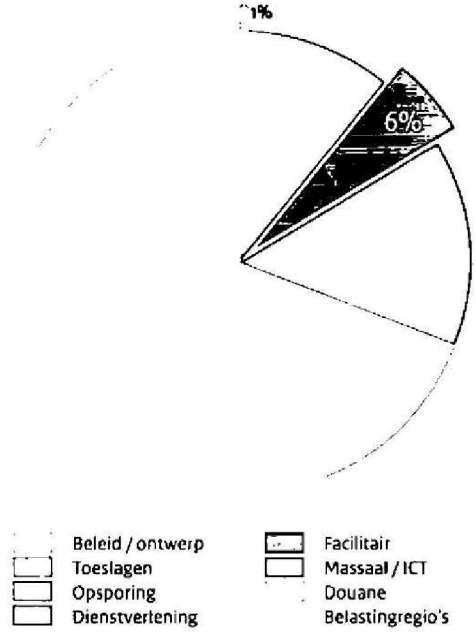
1892674 02224

Personnel

5.1 Inleiding

Voor de ondersteuning van de primaire processen van de Belastingdienst waren in de facilitaire centra voor dienstverlening, kennis en communicatie 1.723 medewerkers werkzaam. Voor de beleidsfunctie gaat het om 210 medewerkers. De ontwerpfunctie wordt in dit verband niet gezien als een ondersteunend proces, maar is opgenomen bij de primaire processen.

Bezetting ondersteunende processen



5.2 Personeel

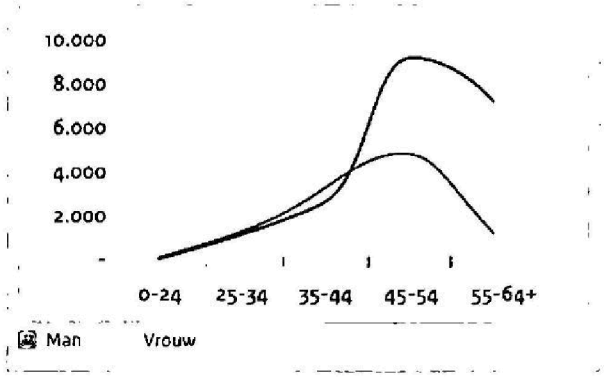
5.2.1 Personeelsamenstelling

In 2011 had de Belastingdienst een formatie van 29.316 fte. In de loop van 2011 is de bezetting afgebouwd van 29.964 fte naar 29.010 fte per ultimo 2011.
De instroom (55 fte) is in 2011 beperkt gebleven tot die vanuit het jonge-fiscalistenprogramma, vanuit de leertrajecten duale accountancy en voor enkele essentiële functies.

De gemiddelde leeftijd van de Belastingdienstmedewerker in 2011 was 49,5 jaar. Dit betekent een stijging ten opzichte van 2010 (toen 48,6). Door de zeer beperkte instroom is het gemiddeld aantal dienstjaren ten opzichte van 2010 ook gestegen: van 21,8 naar 22,6.

Van de Belastingdienstmedewerkers is 34,5% vrouw. Ten opzichte van 2010 is dit een lichte stijging van 0,3%. In de categorie tot 45 jaar zijn er meer vrouwen dan mannen werkzaam bij de Belastingdienst. In de schaalniveaus 12 en hoger is het aandeel vrouwen de afgelopen jaren gestegen van 8,1% in 2008 tot 9,3% in 2011.
Het aantal medewerkers dat gerekend wordt tot een etnische minderheid is de laatste drie jaren constant (5,7%). Ook hier is de geringe instroom er de oorzaak van dat het percentage nauwelijks verandert.

Leeftijdsopbouw en geslacht



Tabel 37: Leeftijdsopbouw

Leeftijdsklasse	Beroepsbevolking	Belastingdienst				
	2011	2007	2008	2009	2010	2011
15-24	11,1	2,4	2,0	1,7	1,3	0,9
25-44	47,6	36,8	33,3	30,1	27,3	25,1
45-64	41,3	60,8	64,7	68,1	71,4	74,0

Tabel 38: Diversiteit (%)

	2007	2008	2009	2010	2011
Vrouwen in personeelsbestand	33,5	33,8	34,1	34,2	34,5
Vrouwen in schaal 10 of hoger	18,1	19,1	20,1	21,8	21,7
Vrouwen in schaal 12 of hoger	7,6	8,1	8,6	9,2	9,3
Etnische minderheden	-	5,5	5,7	5,7	5,7

1892674 02224

5.2.2 Mobiliteit

De personele bezetting van de Belastingdienst is in 2011 verder afgebouwd om de budgettaire doelstellingen te realiseren. Vanaf 2015 komt een grote (pensioen)uitstroom op gang en neemt de bezetting zo snel af, dat forse onderbezetting dreigt en een kwalitatieve mismatch. Met het oog op tijdige kennisoverdracht is werving van nieuwe, jonge medewerkers vóór 2015 wenselijk. Kennismanagement zal de komende jaren veel aandacht krijgen om te zorgen dat de huidige kennis goed wordt geborgd voor de toekomst. De Belastingdienst heeft in 2011 een meerjarig Strategisch Personeelsplan Belastingdienst 2015 ontwikkeld. In dat plan wordt de verwachte bezetting geconfronteerd met de toegekende formatie in de komende jaren. De behoefte aan in-, door- en uitstroom is daarmee op hoofdlijnen vastgesteld.

Om die in-, door- en uitstroom te kunnen realiseren is een blijvende investering nodig in de mobiliteit van medewerkers. Enerzijds gaat het daarbij om interne mobiliteit, waarbij medewerkers bij boventalligheid worden verplaatst naar plaatsen met vacant werk en waarbij uitzendkrachten worden vervangen door vast personeel. Anderzijds gaat het om vertrek naar werk buiten de Belastingdienst, dat wordt gestimuleerd met behulp van begeleidingstrajecten en faciliteiten. Zo zijn mogelijkheden gecreëerd voor tijdelijke uitleen (tegen betaling) aan andere werkgevers en worden medewerkers begeleid om zich te vestigen als zelfstandige. In 2011 verlieten in totaal 968 medewerkers de Belastingdienst. Ruim de helft hiervan ging met pensioen en meer dan 200 medewerkers hebben via uitstroombevorderende trajecten de dienst verlaten. De rest betrof reguliere uitstroom en gebruikmaking van werktijdverkorting.

5.2.3 Opleidingen

De Belastingdienst investeert met onder andere opleidingen in zijn medewerkers. De nadruk ligt daarbij op vakgerichte opleidingen. In 2011 heeft de opleidingsinspanning op hetzelfde niveau gelegen als in 2010.

In 2011 zijn ICT-topseminars gehouden voor de hoogste managementlaag van de bedrijfsonderdelen. Het doel van de seminars is de ICT-kennis en het ICT-bewustzijn te vergroten en de verbinding te leggen tussen ICT en het werk. Inmiddels hebben nu in totaal 90 managers deze training gevolgd. De opleiding is geëvalueerd en wordt voorgezet in 2012. Ook binnen de IV-keten is geïnvesteerd in verdere professionalisering en vakmanschap. Zo is er een opleidingsweek geweest voor managers en medewerkers, die werd afgesloten met een examen.

5.2.4 Integriteit

Integriteitschendingen

Op het eerste gezicht is het aantal misdragingen in de privésfeer toegenomen en het aantal financiële schendingen afgenomen. Dit wordt echter veroorzaakt door een andere wijze van registreren overeenkomstig rijksbrede normen.

In juni 2011 is een project gestart om vast te stellen of het beleid nog voldoende aansluit op de praktijk en de risico's. Het project omvat vier onderdelen:

- een inventarisatie van de aanwezige instrumenten voor integriteitbeheersing;
- een integriteitrisicoanalyse bij alle bedrijfsonderdelen;
- de ontwikkeling van een systeem, waarin de integriteitschendingen kunnen worden vastgelegd en dat kan dienen om verantwoordingsrapportages op te maken;
- de vertrouwensfuncties worden opnieuw in kaart gebracht.

Een en ander moet uitmonden in een plan van aanpak voor 2012.

5.2.5 Agressie en geweld

Eén van de speerpunten van dit Kabinet is dat werknemers met een publieke taak hun werkzaamheden zonder risico op agressie en geweld kunnen uitoefenen. De doelstelling is het reduceren van het aantal incidenten, maar ook het bieden van goede nazorg. Zo wordt vanaf 2011 extra aandacht besteed aan preventie, communicatie, emotionele nazorg en de juridische aspecten. Hiervoor zijn procedures ontwikkeld, waarin de leidinggevende van de betrokken medewerker een spilpositie inneemt.

In 2011 zijn door de Belastingdienst 303 incidenten gemeld in het rijksbrede Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO).

Tabel 39: Instroom, uitstroom en doorstroom (aantallen)

	2008	2009	2010	2011
Instroom in fte	994	646	121	55
Uitstroom in fte	1.075	808	831	968
Doorstroom in fte	2.003	1.427	2.509*	1.411

* afwijking t.o.v. 2009 en 2011 veroorzaakt door administratief traject (toekenning functiestramienen).

Tabel 40: Opleidingen en aantallen deelnemers

	2007	2008	2009	2010	2011
Fiscale (bij)scholingen	24.554	31.619	31.536	23.130	22.387
Overige (bij)scholingen	5.446	4.083	3.842	3.267	3.912
Totaal	**30.000**	**35.702**	**35.378**	**26.397**	**26.299**

1892674 02224

5.2.6 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bij de Belastingdienst is gestegen van 5,2% in 2010 naar 5,4% in 2011 (exclusief verzuim langer dan één jaar). Inclusief verzuim langer dan een jaar zijn de cijfers: 6% in 2010 en 6,4% in 2011. Bij de stijging spelen meerdere factoren een rol. Genoemd kunnen worden de veranderingen in het werk en de organisatie. Daarbij wordt een steeds grotere nadruk gelegd op efficiënt werken en een meer zakelijke opstelling. Deze veranderingen vragen van de medewerkers nieuwe vaardigheden. Verder spelen de taakstellingen een rol; medewerkers vragen zich af wat dit voor hun baan zal betekenen. Inmiddels is door alle bedrijfsonderdelen het verzuim geanalyseerd.

De Belastingdienst heeft besloten zijn ziekteverzuimbeleid aan te passen. Van het bestaande model waarin de bedrijfsarts centraal staat, stapt de Belastingdienst over naar het model waarin primair de leidinggevende de verzuimende medewerker aanspreekt op zijn gedrag. De opleiding van de managers wordt hierop aangepast. Met alle directeuren van de bedrijfsonderdelen zijn streefdoelen afgesproken om tot een daling in het verzuim te komen. Verder zijn er good practices beschreven gericht op de aanpak van frequent verzuim.

5.3 Informatiebeveiliging

5.3.1 Algemeen

In 2011 heeft de Belastingdienst de normen voor (informatie)beveiliging herijkt en vastgelegd in het Handboek Beveiliging Belastingdienst (HBB). Het HBB is onder andere gebaseerd op de NEN-ISO norm 27001 en 27002 (de Code van Informatiebeveiliging).

5.3.2 Diginotar

Begin september 2011 bleek dat de betrouwbaarheid van de veiligheidscertificaten van het bedrijf Diginotar niet meer gegarandeerd was. Ook in het elektronische verkeer tussen burgers en ondernemingen en de Belastingdienst werd voor een deel gebruik gemaakt van Diginotarcertificaten. Die certificaten moesten worden vervangen. Er zijn onmiddellijk maatregelen getroffen, waardoor zich voor de Belastingdienst nauwelijks noemenswaardige negatieve effecten hebben voorgedaan. Zo was het binnen enkele dagen voor burgers weer mogelijk om via de website belastingaangifte te doen en toeslagen aan te vragen. De digitale aangiftevoorziening voor ondernemers via internet werd nauwelijks getroffen omdat daar in de meeste gevallen geen Diginotarcertificaten werden gebruikt. Voor het indienen van aangiften via administratiesoftware zijn tijdelijke maatregelen getroffen, waardoor het elektronische berichtenverkeer ongestoord doorgang kon vinden. In 2012 worden daarvoor definitieve voorzieningen getroffen.

5.3.3 Business Continuity Management

In de afgelopen twee jaren is gewerkt aan het op orde krijgen van de uitwijkvoorzieningen voor de ICT. Het uiteindelijke doel is één twindatacenter. Binnen zo'n datacenter worden bij ICT-verstoringen automatisch procedures gestart die ervoor zorgen dat de uitval van belangrijke systemen minimaal is.
Eind 2011 is gestart met het beter in kaart brengen van de afhankelijkheden die bestaan tussen applicaties en infrastructuur. Dat inzicht is nodig om solide uitwijk- en herstelscenario's te kunnen vaststellen. Ook is in 2011 een aanzet gegeven voor verbeterde opstartprocedures na een storing/calamiteit. Voort zijn er in 2011 de eerste stappen gezet om de stroom- en koelvoorziening van het Rekencentrum op orde te krijgen.

Tabel 41: Integriteitschendingen (aantallen)

	2010 meldingen	2010 schendingen	2011 meldingen	2011 schendingen
Type schending (BZK-categorieën)				
Financiële schending	100	86	25	17
Misbruik positie en belangenverstrengeling	20	14	21	12
Lekken en misbruik van informatie	46	25	18	15
Misbruik van bevoegdheden	6	5	13	10
Misbruik van geweldsbevoegdheid	1	1	5	2
Ongewenste omgangsvormen	32	23	23	10
Misdragingen in de privésfeer	20	14	136	110
Oneigenlijk gebruik van dienstmiddelen / overschrijding interne regels	200	115	86	69
Misstand volgens de klokkenluidersregeling	4	0	0	0
Totaal	**429**	**283**	**327**	**245**

Tabel 42: Ziekteverzuim (%)

	2007	2008	2009	2010	2011
Ziekteverzuim incl. langer dan 1 jaar	6,1	6,1	5,9	6,0	6,4
Ziekteverzuim excl. langer dan 1 jaar	5,3	5,4	5,1	5,2	5,4

1892674 02224

5.4 Overige bedrijfsvoering

5.4.1 Compacte overheid

In 2011 is begonnen met de uitwerking van het Uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst door het instellen van een aantal stuurgroepen. De Belastingdienst heeft daarbij het meest te maken met de ontwikkelingen om te komen tot een rijksbrede infrastructuur voor ondersteunende bedrijfsvoeringsprocessen. De belangrijkste ontwikkelingen in vogelvlucht:

- Aan de grote uitvoerende organisaties (Belastingdienst, Rijkswaterstaat en Dienst Justitiële Inrichtingen) is een prominente rol toebedeeld om zich te ontwikkelen naar rijksbrede Shared Service Organisaties (SSO's). Die uitvoerende organisaties hebben in 2011 intensief samengewerkt en konden aan het eind van dat jaar laten zien hoe en onder welke voorwaarden zij als SSO voor andere rijksdiensten kunnen optreden. In 2012 vindt hierover besluitvorming plaats.
- Ook is besloten tot verdere concentratie van de inkoopfunctie van het Rijk. Er zullen voorlopig zeventien Inkoop Uitvoerings Centra (IUC) overblijven. De Belastingdienst, die al enige jaren geleden zijn inkoopfunctie heeft geconcentreerd, zal ook een IUC leveren.
- Het Kabinet heeft besloten tot verdere concentratie van de rijkshuisvesting op een beperkt aantal locaties met eigendomspanden. Hierop aansluitend is de Belastingdienst gestart met het ontwikkelen van een strategische visie op de huisvesting, die zowel ondersteunend is aan het primaire proces als bijdraagt aan de invulling van de bezuinigingsdoelstellingen. Vooruitlopend hierop zijn in 2011 enkele huurpanden per expiratiedatum opgezegd.
- Er is een traject gestart om het aantal datacenters binnen de overheid te reduceren. Bekeken wordt hoe rekencapaciteit van verschillende overheidsdiensten kostenefficiënt kan worden samengevoegd. De Belastingdienst is intensief betrokken bij dit traject.
- Reeds eerder was besloten tot concentratie van een aantal administratieve HRM-processen binnen de rijksoverheid onder de naam P-Direkt. In oktober 2011 is de Belastingdienst hierop aangesloten.

5.4.2 Duurzame bedrijfsvoering

Inkoopbeslissingen en investeringen nemen duurzaamheidaspecten een belangrijke plaats in. Ook stelt de Belastingdienst eisen aan leveranciers om (meer) werknemers met een achterstand tot de arbeidsmarkt in te zetten. Verder is het omlaag brengen van de belasting van het milieu een speerpunt. Vaak snijdt het mes daarbij aan twee kanten en is het ook in financiële zin lonend.
De inspanningen hebben in 2011 geleid tot - onder andere - de volgende resultaten:

- Het energieverbruik in de periode 1-1-2011 t/m 30-9-2011 ten opzichte van dezelfde periode in 2008 (benchmarkjaar volgens kabinetsbesluit) met gemiddeld 3,5 % afgenomen.
- Het wagenpark van de Belastingdienst bestaat voor 43% uit auto's met het milieulabel-A (< 110gr CO_2 uitstoot/km). Vorig jaar lag dat op 31%. De Co_2-uitstoot is ten opzichte van 2008 met zo'n 10% afgenomen.
- In 2011 is het aantal werkplekken, ingericht volgens de uitgangspunten van activiteitengericht huisvesten, met 3.000 toegenomen tot 8.000. Dat bespaart op het gebruik van vierkante meters, energieverbruik en overige facilitaire kosten.
- De elektriciteit wordt klimaatneutraal opgewekt (100% groen).
- 40% van het inkoopvolume catering bestaat uit biologische producten.
- Afval wordt scheiden aan de bron zodat steeds meer homogene afvalstromen ontstaan die kunnen worden gerecycled. Bovendien zijn de verwerkingskosten voor gescheiden afvalstromen veel lager, waardoor kostenbesparingen worden gerealiseerd.
- Bij de inkoop van producten en diensten worden minimaal de vastgestelde duurzaamheideisen van Agentschap.nl toegepast.

5.4.3 Taakstellingen

In het Regeerakkoord is voor de Belastingdienst een bezuinigingstaakstelling opgenomen. In combinatie met de eerder opgelegde taakstellingen, staat de Belastingdienst voor de opgave om – met een oploop vanaf 2010 - in 2015 een besparing op de apparaatuitgaven te bereiken van ca. € 395 mln. Belangrijk uitgangspunt bij de invulling van de taakstellingen is dat dit niet ten koste mag gaan van de belasting- en premieopbrengsten en handhaving op andere terreinen, zoals douane, maar ook niet van de dienstverlening aan burgers en bedrijven.

De Belastingdienst vult met het oog op dit uitgangspunt de taakstellingen in langs twee sporen. Spoor 1 is de lijn van efficiency en versobering (slimmer werken, ondersteunende bedrijfsvoering, inkoop, etc.); hiermee wordt ca. € 242 mln. van de taakstelling ingevuld.
Spoor 2 is de lijn van vereenvoudiging van wet- en regelgeving en die voorziet in een besparing van ca. € 153 mln. De effecten van spoor 2 worden in 2012 zichtbaar.

In 2011 is € 118 mln. gerealiseerd langs de lijn van efficiency en versobering (spoor 1).

De Belastingdienst heeft administratieve processen en uitvoeringsprocessen gestroomlijnd en zo de benodigde capaciteit gereduceerd. Zo zijn de afhandeling van verzoeken om teruggaaf van ingehouden dividendbelasting en de afhandeling van suppletieaangiftes omzetbelasting, geconcentreerd. Ook loopt er een kostenreductieprogramma binnen de IV-keten.
Op verschillende terreinen zijn wat betreft de bedrijfsvoering versoberingen doorgevoerd. Het gaat bijvoorbeeld om huisvestingsuitgaven voor onderhoud en beheer en voor projecten, het hanteren van

Realisatie Spoor 1 in 2011 (x €1mln.)

Efficiency uitvoerende processen	112
Efficiency/versobering bedrijfsvoering	30
96-uurs bezorging post	10
Scherper en slimmer inkopen	17
Correcties	
Uitgaven Sociaal flankerend beleid	-15
Personele uitgaven i.v.m. overbezetting	-36
Totaal	**118**

1892674 02224

de uitgangspunten 'digitaal, tenzij' en 'drukwerk in zwart/wit, tenzij', het reduceren van de uitgaven voor massamediale campagnes en reductie van het budget voor bijzonder belonen.
De Belastingdienst heeft bespaard op de verzending van brieven aan burgers en bedrijven. Zo is in 2011 bij de verzending van massale post meer gebruik gemaakt van voordeligere vormen van postbestelling (72- of 96-uursverzending).
Door scherper in te kopen, heeft de Belastingdienst een besparing gerealiseerd. Voorbeelden zijn het nieuwe contract voor betalingsverkeer en voor ARBO-voorzieningen.

Tegenover de gerealiseerde besparingen, staan extra uitgaven. Dit betreffen uitgaven in het kader van sociaal flankerend beleid voor de benodigde reductie van het personeelsbestand; in 2011 is ca. € 15 mln. uitgegeven. Hierbij is gecorrigeerd voor het feit dat een aantal genomen personele reductiemaatregelen niet volledig is gerealiseerd.

Voor de invulling van de taakstelling spoor 2 (vereenvoudiging van wetgeving en uitvoering) heeft de Staatsecretaris bij brief van 3 februari 2012[1] voorstellen gedaan die met de Tweede Kamer zijn besproken en in 2012 verder worden uitgewerkt.

5.4.4 Tijdige betaling leveranciers

De Belastingdienst spant zich in om leveranciers zo snel mogelijk te betalen. Voor 2011 was het doel de op zich al goede prestaties van 2010 nog te verbeteren en dat is gelukt. In 2011 is 96% van de facturen binnen 30 dagen betaald (in 2010: 93%) en 86% binnen 15 dagen (in 2010: 66%). Voor de facturen die na 30 dagen zijn betaald (4%) was de reden voor de latere betaling vaak dat de juistheid ervan ter discussie stond.

5.4.5 Beleid dienstauto's met chauffeur

Op 18 november 2011 heeft de Tweede Kamer een motie aangenomen waarin de regering wordt gevraagd kritisch te kijken naar het gebruik van dienstauto's met chauffeur bij de Belastingdienst. Mede naar aanleiding van deze motie is het beleid voor de inzet van dienstauto's met chauffeur heroverwogen. Uitgangspunt is dat alleen die leden van het topmanagement van de Belastingdienst voor een dienstauto met chauffeur in aanmerking komen die voor hun werk veel verschillende, over het land verspreide locaties moeten bezoeken. Dit uitgangspunt zal de komende periode leiden tot een aanmerkelijke vermindering van het aantal situaties van dienstauto met chauffeur. Over toekenning beslist de directeur-generaal. Inmiddels is het aantal dienstauto's met chauffeur van 9 tot 8 teruggebracht.

5.4.6 Single Euro Payments Area

Nederland maakt deel uit van de Single Euro Payments Area. SEPA omvat in eerste instantie de landen die de euro hebben ingevoerd. De Belastingdienst moet voldoen aan de Europese wet- en regelgeving waarbij de huidige nationale betaalproducten voor de grote betaalstromen definitief worden vervangen door de Europese betaalproducten, te weten de overschrijvingen en de incasso's. De Belastingdienst pakt dit projectmatig aan. De doorlooptijd van het project is vooral afhankelijk van de vaststelling en vrijgave van de EU-specificaties.

5.4.7 Belastingdienst/Caraïbisch Nederland

In 2011 is gewerkt aan de verdere inrichting van de Belastingdienst/Caraïbisch Nederland. Per 1 januari 2011 is B/CN als 14e Belastingregio begonnen met de handhaving van de nieuwe heffingen op Bonaire, Saba en St. Eustatius. Gedurende het laatste kwartaal van 2010 werd nog gewerkt op basis van oude wetgeving. Het voormalig Antilliaanse heffingassortiment is gesaneerd: de nieuwe wetgeving, met een duidelijk accent op de indirecte heffingen, bevat nu zeven rijksbelastingen. Van deze belastingen was eind 2011 alleen de heffing van Vastgoedbelasting nog niet gerealiseerd. Begin 2011 is ook begonnen met de uitvoering van de douanetaken op de bovenwindse eilanden Saba en St. Eustatius. Gebleken is, dat voor de nieuwe processen en systemen de interne beheersing nog verbeterd kan worden. In 2012 worden daarin concrete stappen gezet.

[1] Tweede Kamer vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 117.

1892674 02224

Beschikbaarheid

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

Algemene Rekenkamer over Jaarverslag IXB Financiën 2010
In 2011 is veel aandacht besteed aan de onvolkomenheden in de bedrijfsvoering die door de Algemene Rekenkamer zijn geconstateerd in het Rapport bij het Jaarverslag IXB 2010:

- Toeslagen: de Belastingdienst heeft ervoor gekozen om het nieuwe toeslagensysteem beheerst te implementeren. De Kamer is hierover geïnformeerd in de achtste halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 31066, nr. 103), bij brief van 27 oktober 2011 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 31 066, nr. 114) en in de negende halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 116). Het in productie nemen van het systeem is goed verlopen. Het systeem wordt in 2012 verder ontwikkeld.
- Beheersing ICT-uitgaven: maandelijks worden voor de projecten rapportages opgesteld die inzicht bieden in de integrale ICT-kosten. Deze rapportages worden gebaseerd op onderliggende administraties binnen de IV-keten, die daartoe in 2011 een flinke verbeterslag hebben ondergaan. Aan de hand van deze integrale rapportages wordt door de verantwoordelijke bestuurders maandelijks op de ICT-uitgaven gestuurd. In 2012 wordt gewerkt aan het verder verbeteren van de vaststelling van de kosten per geleverd product.
- Testen van systemen: in 2011 is bij een vijftal daartoe geselecteerde ketens voortgang geboekt met het implementeren van de in 2009 nieuw ontwikkelde testmethode. De bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst hebben de opdracht gekregen om in 2012 voor alle nieuwe releases de nieuwe testmethode organisatiebreed te implementeren. Onderdelen van het testen, zoals het beoordelen van de testbasis, het toepassen van ontwerptechnieken voor testen, testuitvoering, het maken van testvoortgangsrapportages en het aangeven van de mate van vertrouwen in de kwaliteit van het eindproduct worden in toenemende mate toegepast, en zullen de komende jaren volledig worden geïmplementeerd.
- Personeelsbeheer: door de Belastingdienst is in 2011 veel aandacht besteed aan het actualiseren van de digitale personeeldossiers. Ultimo 2011 waren echter nog niet alle voorgeschreven documenten in het personeelsdossier opgenomen. De inhaalslag zal in 2012 worden afgerond.
- Dossiervorming: voor de omzetbelasting en loonheffing is over 2011 de dossiervorming op voldoende niveau gebracht.

In deze bedrijfsvoeringmededeling wordt verder ingegaan op enkele andere specifieke bedrijfsvoeringvraagstukken, die zich gedurende het begrotingsjaar 2011 hebben voorgedaan, en waarvan informatieverstrekking voor het inzicht en de oordeelsvorming door de gebruikers van het Beheerverslag van belang is.

Horizontaal toezicht
In de realisatie van de doelstellingen voor horizontaal toezicht zijn in het segment Middelgrote/Zeer grote organisaties (MGO/ZGO) in 2011 achterstanden ontstaan. Voor het MKB geldt dat na een trage start het tempo van horizontaal toezicht in 2011 in een aanzienlijke versnelling is gekomen. De inzet is om in 2012 aanvullend instrumentarium te ontwikkelen, waarmee het bereik van horizontaal toezicht kan worden vergroot. De uitkomsten van het beleidsevaluatieonderzoek door de Commissie Horizontaal toezicht Belastingdienst zullen hierbij worden betrokken.

Awb-conform werken
Het proces tijdig afhandelen van bezwaarschriften was in 2010 bij de belastingregio's niet op orde. Het percentage tijdig afgedane bezwaarschriften bleef over 2010 met 84% achter bij de norm (95-98%). Hoewel ten opzichte van 2010 het percentage tijdig afgedane bezwaarschriften aanmerkelijk is verbeterd, is met 93% nog niet geheel voldaan aan de norm van 95%.
Zoals gemeld in de brief van 14 februari 2012 (Tweede Kamer vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 118), is het aantal bezwaren inkomensheffing als gevolg van de campagne Tijdige Aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen over de jaren 2008-2010 en het verscherpte boetebeleid sinds 2011 toegenomen. Naast recente aanpassingen in het bezwaarproces wordt de tijdelijke piek weggewerkt door de inzet van extra capaciteit.
Het aantal klachten dat in 2011 Awb-conform is afgedaan bleef over 2011 met 96% onder de norm (98-100%). Er is met name een groei te zien in het aantal klachten met betrekking tot terugvorderingen bij toeslagen. Deze konden niet allemaal binnen de wettelijke termijn worden afgedaan. In de achtste (Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 31066, nr. 103) en de negende halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 116) is hierover nader gerapporteerd.

Informatievoorziening (IV)-voortbrengingsorganisatie
Door McKinsey is in 2009 bij de evaluatie van de IV-keten vastgesteld dat het prestatieniveau tekortschoot. In het voorjaar van 2011 is op verzoek van de Staatssecretaris door McKinsey opnieuw de balans opgemaakt. Mc Kinsey heeft geconcludeerd dat de IV-keten er nu veel beter voorstaat dan in 2009 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 31066, nr. 103). McKinsey heeft de volgende vier belangrijke aandachtspunten gesignaleerd:

- om de continuïteit van de IV van de Belastingdienst nog verder te verbeteren moeten uitwijkscenario's getest worden en wellicht applicaties, bedrijfsprocessen en procedures worden aangepast;
- verdere professionalisering van de IV-keten is noodzakelijk;
- portfoliomanagement en architectuur moeten versterkt worden;
- de productiviteit moet verhoogd worden om de eigen efficiency-doelstellingen te realiseren.

In 2011 is verdere voortgang geboekt bij het oplossen van deze aandachtspunten. Het betreft een operatie, die nog verscheidene jaren zal vergen.

1892674 02224

P-Direkt
Eind oktober 2011 is de Belastingdienst overgegaan naar P-Direkt. De overgang naar P-Direkt brengt veranderingen met zich mee in de decentrale beheerstructuur, onder meer wat betreft het administreren en de interne controle hierop. Ultimo 2011 is de interne beheersing op dit punt nog onvoldoende. De Belastingdienst treft in 2012 maatregelen om de interne beheersing op orde te krijgen. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij het - deels nog nader uit te werken - rijksbrede normenkader.

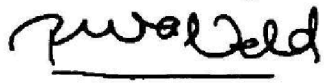
Bedrijfsvoering op langere termijn
De Belastingdienst moet op langere termijn in staat zijn zijn doelstellingen te blijven realiseren. De opdracht om de huidige begrotingsdoelstellingen te halen binnen de -krimpende- financiële kaders kan leiden tot het snijden in investeringen in proces- en productverbeteringen. Op de middellange en lange termijn kan dit ertoe leiden dat de continuïteit van de bedrijfsprocessen niet meer, dan wel slechts tegen zeer hoge kosten, te garanderen valt. De Belastingdienst zet in op een evenwichtige bedrijfsvoering, waarbij er rekening mee wordt gehouden dat de beschikbare middelen de komende jaren krimpen. Daarom zijn maatregelen opgenomen die moeten bewerkstelligen dat er niet alleen op de korte termijn, maar ook na 2015 een Belastingdienst staat, die zijn taken aan kan. Die maatregelen zijn gericht op het minimaal op het zelfde niveau handhaven van het toezicht en de dienstverlening aan burgers en bedrijven. Belangrijke randvoorwaarden hierbij zijn efficiënte administratieve (massale) processen, werkende en betaalbare ICT-voorzieningen en een kleiner maar tevens hoogwaardig en flexibel inzetbaar personeelsbestand.

In het kader van de taakstelling spoor 1 (verbetering efficiency Belastingdienst) worden vanaf 2012 de bedrijfsprocessen van de Belastingdienst systematisch doorgelicht. Naast verbetering van de proceskwaliteit, moet dit leiden tot minder benodigde capaciteitsinzet. Verder worden, in aansluiting op rijksbrede afspraken, maatregelen getroffen om de bedrijfsvoering te versoberen.

Aan de invulling van de taakstelling spoor 2 (vereenvoudiging van wetgeving en uitvoering) wordt in samenwerking met DG Fiscale zaken gewerkt. De Staatsecretaris heeft bij brief van 3 februari (Tweede Kamer vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 117) voorstellen gedaan, die met de Tweede Kamer zijn besproken en dit jaar worden uitgewerkt.
Op basis van een strategisch personeelsplan wordt meerjarig gewerkt aan afbouw en reallocatie van de personele bezetting. Hierbij wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de gevolgen van de uitstroom door leeftijdsontslag en de krapte die op de arbeidsmarkt vanaf 2015 gaat ontstaan. Waar dat noodzakelijk is, worden vernieuwingstrajecten ingezet.

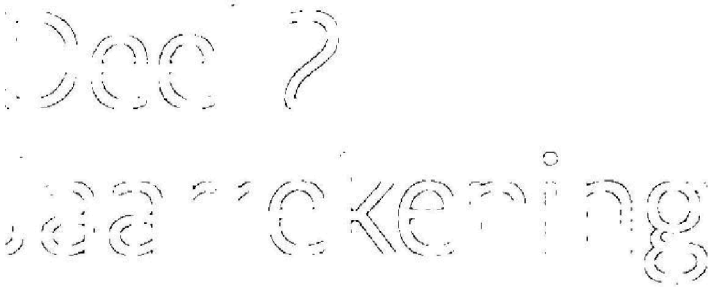
Conclusie
Afgezien van de hiervoor genoemde punten is in 2011 sprake geweest van ordelijk en beheerst verlopen bedrijfsprocessen, welke tevens voorzien in waarborgen voor een rechtmatige begrotingsuitvoering, inclusief een toereikend beleid ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik. Wat betreft de genoemde uitzonderingen zijn maatregelen getroffen om de bedrijfsvoering te verbeteren.

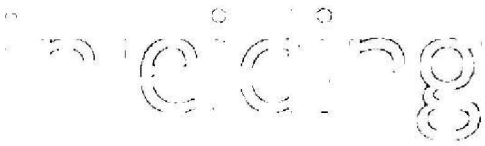
Den Haag, 16 maart 2012



De Directeur-generaal Belastingdienst
drs. P.W.A. Veld

1892674 02224





1.1 Algemeen

In de jaarrekening legt de Belastingdienst verantwoording af over de uitkomsten van het financiële beheer in het begrotingsjaar 2011. Deze verantwoording heeft betrekking op de verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van het in de Begroting IXB Financiën opgenomen beleidsartikel 1 voor zover het de Belastingdienst betreft[1], en de niet in de Begroting IXB opgenomen uitgaven en ontvangsten ten behoeve van derden.

De belangrijkste financiële gegevens worden in twee kernstaten gepresenteerd. Waar van belang worden de cijfers toegelicht. Tenzij anders vermeld, luiden de bedragen in duizenden euro's.

De in deze jaarrekening opgenomen informatie is consistent met het Jaarverslag IXB Financiën 2011 zoals die, op het moment van ondertekening van het Beheerverslag, aan de Algemene Rekenkamer ter beoordeling wordt aangeboden. In het rapport van de Algemene Rekenkamer kunnen opmerkingen worden gemaakt over het financiële beheer van de Belastingdienst en de verantwoording daarover, die van invloed zijn op het Jaarverslag IXB Financiën 2011, zoals dat uiteindelijk bij de Staten-Generaal wordt ingediend.

1.2 Inrichtingseisen

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

1.3 Rechtshandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik

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

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

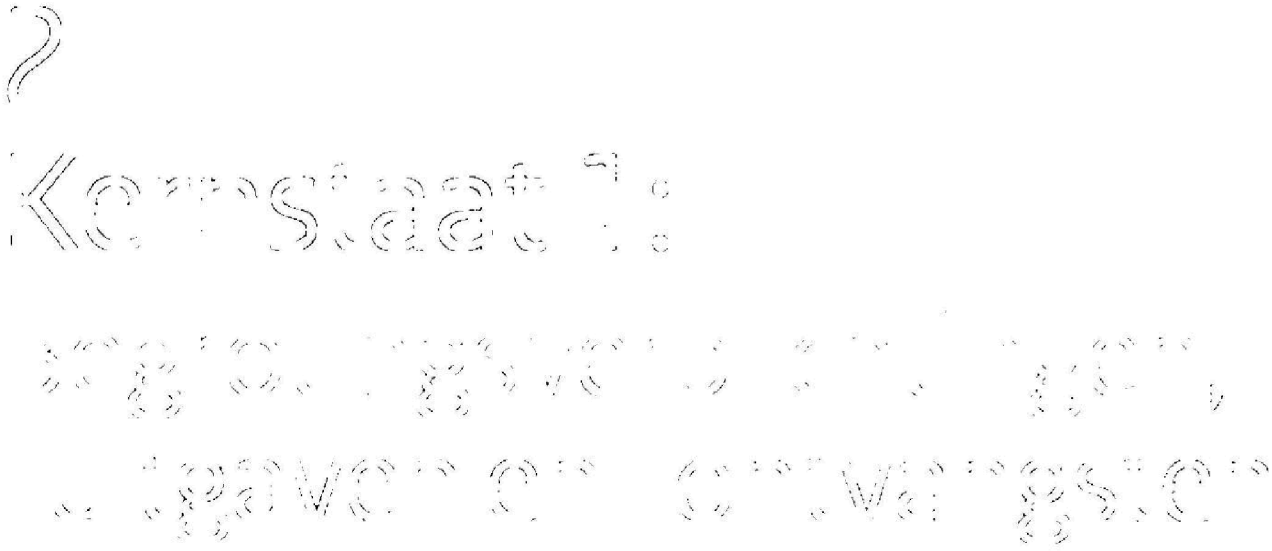
Een eerste aandachtspunt bij de uitvoering van het M&O beleid betreft het beoordelen van de M&O-gevoeligheid van nieuwe wet- en regelgeving en het toetsen op handhaafbaarheid. Naast een goede voorlichting is de aanwezigheid van een toereikend controle- en sanctiebeleid een voorwaarde voor een effectieve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

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

Het eerste deel van dit Beheerverslag gaat nader in op het door de Belastingdienst gevoerde rechtshandhavings- en M&O beleid.

[1] In beleidsartikel 1 van de Begroting IXB Financiën zijn de gegevens van het directoraat-generaal Belastingdienst en van het directoraat-generaal Fiscale Zaken opgenomen. Over de cijfers van het directoraat-generaal Fiscale Zaken legt de Belastingdienst in deze jaarrekening geen verantwoording af.

1892674 02224



KERNSTAAT 1

(x € 1.000) Omschrijving	Stand begroting t/m startbrief 2011	Stand suppletoire begroting Najaarsnota 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Verplichtingen	**3.599.951**	**3.274.488**	**3.514.578**	**3.331.042**
Uitgaven	**3.599.951**	**3.274.488**	**3.380.186**	**3.399.865**
Programma-uitgaven	774.663	499.706	592.018	470.767
- Heffings- en invorderingsrente	*765.000*	*495.000*	*587.867*	*466.035*
- Overige programma-uitgaven	*9.663*	*4.706*	*4.151*	*4.732*
Apparaatsuitgaven	2.825.288	2.774.782	2.788.168	2.929.097
- Personeel en materieel Belastingdienst	*2.825.288*	*2.774.782*	*2.788.168*	*2.929.097*
Ontvangsten	**113.588.164**	**111.028.005**	**109.815.143**	**112.796.522**
Programma-ontvangsten	113.567.192	111.003.033	109.788.788	112.768.565
- Belastingontvangsten	*112.480.539*	*110.183.380*	*108.883.363*	*111.828.591*
- Heffings- en invorderingsrente	*772.900*	*452.900*	*511.029*	*580.676*
- Overige programma-ontvangsten	*313.753*	*366.753*	*394.396*	*359.298*
Apparaatsontvangsten	20.972	24.972	26.355	27.958
- Apparaatsontvangsten Belastingdienst	*20.972*	*24.972*	*26.355*	*27.958*

2.1 Verplichtingen

De verplichtingenstand 2011 is samengesteld uit de mutaties in de openstaande verplichtingen en de programma- en apparaatsuitgaven 2011. Ten opzichte van de raming 2011 na de Najaarsnota is de realisatie € 240 mln. hoger.
Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de toelichting op de uitgaven en de saldibalansposten openstaande verplichtingen en garantieverplichtingen.

2.2 Uitgaven

De totale uitgaven van de Belastingdienst bedroegen in 2011 € 3.380 mln. en zijn daarmee € 106 mln. hoger uitgekomen dan de raming na de Najaarsnota. De uitgaven zijn onder te verdelen in uitgaven voor het programma en voor het apparaat.

Programma-uitgaven

Heffings- en invorderingsrente

(x € 1 mln.)	2011	2010
Invorderingsrente	100,5	147,5
Heffingsrente	487,4	318,5
Totaal	**587,9**	**466,0**

Als gevolg van de lage rentestand is de realisatie € 329 mln. lager dan geraamd bij de ontwerpbegroting. Naar aanleiding van een uitspraak van de Hoge Raad is een herberekening uitgevoerd van de heffingsrente voor aanslagen vennootschapsbelasting voor de belastingjaren 2006-2009. Dit heeft geleid tot een tegenvaller die grotendeels in 2011 is opgevangen (€ 152 mln.).

1892674 02224

Overige programma-uitgaven

(x € 1 mln.)	2011	2010
Vergoeding proceskosten	3,4	3,2
Wet Waardering Onroerende Zaken	0,6	0,6
Garanties procesrisico's	0,2	0,2
Diverse uitgaven	0	0,8
	4,2	4,7

De lagere realisatie ten opzichte van de ontwerpbegroting (€ 9,7 mln.) wordt nagenoeg geheel verklaard door de rentevergoeding depotstelsel. Het depotstelsel, dat dient ter vervanging van het bestaande g-rekeningenstelsel, wordt naar verwachting niet eerder dan in 2014 ingevoerd. De raming is verlaagd met de voor 2011 geraamde rentevergoeding (€ 5 mln.).

Apparaatsuitgaven

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

(x € 1.000) Omschrijving	Stand begroting t/m startbrief 2011	Stand suppletoire begroting Najaarsnota 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Totaal Apparaatsuitgaven	**2.825,3**	**2.774,8**	**2.788,2**	**2.929,1**
Personele uitgaven	1.838,1	1.851,3	1.953,9	1.960,8
Materiële uitgaven	987,2	923,5	834,3	968,3

De oorspronkelijke begrotingsraming is bij Voorjaarsnota en Najaarsnota per saldo met € 50,5 mln. verlaagd. De uiteindelijke realisatie was € 13,4 mln. hoger dan de Najaarsnotaraming.

Het verschil van € 37 mln. tussen de oorspronkelijke raming en de realisatie wordt verklaard door:

- **Een kasschuif van investeringsuitgaven**
  Deze investeringen konden niet in 2011 worden gerealiseerd en zijn doorgeschoven naar de begrotingsjaren 2012 t/m 2015. Het gaat o.a. om investeringen in detectiemiddelen van de Douane, ICT trajecten en huisvesting. - € 92 mln.
- **De loon- en prijsbijstelling** + € 26 mln.
- **Een saldo van diverse overboekingen van en naar andere departementen en een aantal relatief kleine (technische) mutaties** + € 29 mln.

1892674 02224

2.3 Ontvangsten

Programma-ontvangsten

Belastingontvangsten

In deel 3 van deze jaarrekening wordt een toelichting gegeven op de in kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten van het begrotingsjaar 2011. In tabelvorm worden gedetailleerd de begrote en gerealiseerde belastingontvangsten weergegeven. De gepresenteerde ontvangsten zijn het saldo van alle in 2011 door de Belastingdienst ontvangen, verrekende en teruggegeven belastingbedragen.

De in kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten zijn netto-ontvangsten, dat wil zeggen na aftrek van de ontvangsten die ten behoeve van het Gemeentefonds, het Provinciefonds, het BES-Fonds en het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd.

De hoogte van de belastingontvangsten wordt beïnvloed door macro-economische factoren en autonome maatregelen (fiscale maatregelen en maatregelen in de uitvoering). In het algemeen worden verschillen tussen de raming en de realisatie van de belastingontvangsten niet nader verklaard. Veelal zijn deze verschillen macro-economisch bepaald en als zodanig door de Belastingdienst niet te beïnvloeden. Slechts indien bij een middel bijzondere afdrachten zijn gedaan, of andere procesmatige opmerkingen moeten worden gemaakt, worden deze in de toelichting opgenomen. Voor de verklaring van verschillen, welke door macro-economische factoren zijn bepaald, wordt verwezen naar het Financieel Jaarverslag van het Rijk over het jaar 2011.

Ultimo 2011 zijn, evenals in voorgaande jaren, bedragen ontvangen en betaald die nog niet definitief zijn verwerkt in de administratie van de Belastingdienst, de zogeheten comptabele overloop. Bij de jaarafsluiting is het bedrag van de overloop door middel van een toedelingsmethodiek verantwoord op de diverse belastingmiddelen en aandelen voor derden.

Heffings- en invorderingsrente

(x € 1 mln.)	2011	2010
Invorderingsrente	44,9	52,9
Heffingsrente	466,1	527,8
	511,0	580,7

Als gevolg van de lage rentestand is de realisatie in 2011 € 262 mln. lager dan de oorspronkelijke begroting.

Overige programma-ontvangsten

(x € 1 mln.)	2011	2010
Doorberekende vervolgingskosten	191,2	196,4
Bestuurlijke boeten	193,9	154,9
Fiscale strafbeschikkingen	9,3	8,0
	394,4	359,3

De verdeling van de ontvangen bestuurlijke boeten naar belastingmiddel is als volgt:

(x € 1 mln.)	2011	2010
Vennootschapsbelasting	27,2	10,3
Omzetbelasting	65,9	66,4
Loon- en inkomstenbelasting	45,0	17,4
Motorrijtuigenbelasting	42,8	36,4
Overige belastingen	13,0	24,4
	193,9	154,9

1892674 02224

Naast een incidenteel hoge boeteontvangst van ruim € 25 mln., leidden ook toezichtsacties op ondernemingen, die nalatig zijn met het indienen van hun vpb-aangifte, en de intensivering van de controles op het eurovignet tot hoger dan geraamde boeteopbrengsten in 2011.

Apparaatsontvangsten

(x € 1 mln.)	2011	2010
Aan apparaatsuitgaven gerelateerde ontvangsten	25,7	27,3
Ontvangsten voor verrichte werkzaamheden	0,7	0,7
	26,4	**28,0**

Een deel van de apparaatsontvangsten van de Belastingdienst heeft een directe samenhang met de apparaatsuitgaven. In onderstaande tabel worden deze ontvangsten gespecificeerd.

(x € 1 mln.)	2011	2010
Uitkeringen Fonds Arbeidsongeschiktheidsverzekering Overheidspersoneel	2,0	1,8
Internationale bijstand	2,3	2,4
Subsidies A&O-fonds	0,2	0,1
Overige subsidies en personele ontvangsten	3,5	5,2
Doorbelaste kosten aan derden	15,9	15,9
Overige ontvangsten materieel	1,8	1,9
	25,7	**27,3**

Als vast onderdeel van zijn werkpakket verricht de Belastingdienst werkzaamheden voor andere instanties. In een aantal gevallen worden de hiervoor gemaakte kosten doorberekend op basis van tariefregelingen. Deze leiden tot de volgende ontvangsten:

1. Een vergoeding voor de inning en invordering van de verontreinigingsheffing rijkswateren als onderdeel van een door de Belastingdienst op 27 maart 1995 gesloten convenant met het ministerie van Verkeer en Waterstaat.
2. Een vergoeding voor de uitvoeringskosten voor de Heffing Ondernemingsraden als onderdeel van een door de Belastingdienst op 24 oktober 2007 gesloten convenant met de Sociaal Economische Raad (SER).
3. Legesgelden. De tarieven voor ambtelijke werkzaamheden van de Douane berusten op art. 35 van de Douanewet (Stb.1995,553).
4. Administratiekosten Eurovignet. Bij teruggave van belasting op Euro-jaarvignetten worden administratiekosten berekend. Het tarief berust op art.14, lid 4, van de Wet belasting zware motorrijtuigen (Stb.1995,563).

De specificatie luidt:

(x € 1 mln.)	2011	2010
Perceptiekosten Verontreinigingsheffing	0	0
Perceptiekosten Heffing Ondernemingsraden	0,4	0,3
Legesgelden	0,1	0,2
Administratiekosten Eurovignet	0,2	0,2
	0,7	**0,7**

1892674 02224

3 Bestimmungen

Belastingontvangsten

(x € 1.000) Omschrijving	Stand begroting t/m startbrief 2011	Stand suppletoire begroting Najaarsnota 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Kostprijsverhogende belastingen	**70.247**	**68.994**	**68.458**	**69.532**
Invoerrechten	2.330	2.352	2.317	2.156
Omzetbelasting	41.233	41.605	41.175	41.891
Belasting op personenauto's en motorrijwielen	1.898	2.054	1.999	2.065
Accijnzen	11.228	11.234	11.235	11.067
- Accijns van lichte olie	*4.061*	*4.067*	*4.043*	*4.092*
- Accijns van minerale oliën, anders dan lichte olie	*3.586*	*3.687*	*3.665*	*3.571*
- Tabaksaccijns	*2.600*	*2.530*	*2.525*	*2.407*
- Alcoholaccijns	*283*	*300*	*317*	*316*
- Bieraccijns	*390*	*380*	*382*	*385*
- Wijnaccijns	*306*	*269*	*303*	*296*
Belastingen van rechtsverkeer	4.372	3.035	3.098	3.618
- Overdrachtsbelasting	*3.457*	*2.045*	*2.066*	*2.785*
- Assurantiebelasting	*906*	*990*	*1.037*	*833*
- Kapitaalsbelasting	*8*	*0*	*-5*	*0*
Motorrijtuigenbelasting	3.837	3.595	3.586	3.608
Belastingen op een milieugrondslag	5.069	4.823	4.756	4.823
- Grondwaterbelasting	*176*	*179*	*175*	*179*
- Afvalstoffenbelasting	*59*	*28*	*20*	*41*
- Energiebelasting	*4.428*	*4.197*	*4.146*	*4.174*
- Leidingwaterbelasting	*123*	*126*	*126*	*126*
- Kolenbelasting/Brandstofbelasting	*0*	*2*	*1*	*1*
- Verpakkingenbelasting	*282*	*292*	*288*	*302*
Verbruiksbelasting van alcoholvrije dranken en andere producten	164	155	159	155
Belasting op zware motorrijtuigen	118	142	133	149
Belastingen op inkomen, winst en vermogen	**64.284**	**63.998**	**62.982**	**64.922**
Loonbelasting/inkomstenbelasting	44.696	46.728	45.975	47.542
Dividendbelasting	3.154	2.317	2.590	2.400
Kansspelbelasting	481	464	461	454
Vennootschapsbelasting	14.220	12.878	12.409	12.782
Vermogensbelasting	25	23	11	23
Erf- en Schenkbelasting	1.709	1.587	1.536	1.721
Overige belastingontvangsten	**47**	**104**	**100**	**27**
Totaal belastingontvangsten	**134.578**	**133.096**	**131.541**	**134.481**
Ontvangsten die ten behoeve van het Gemeentefonds, het Provinciefonds en het BES-Fonds worden afgezonderd	-19.253	-19.887	-19.870	-19.864
Ontvangsten die ten behoeve van het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd	-2.844	-3.026	-2.788	-2.789
Totaal belastingontvangsten IXB (Financiën)	**112.481**	**110.183**	**108.883**	**111.828**

3.1 Algemeen

In de tabel zijn de belastingontvangsten opgenomen zoals deze over 2011 verantwoord worden op beleidsartikel 1 van begrotingshoofdstuk IXB Financiën van de Rijksbegroting. De bedragen worden toegelicht in de gevallen dat de belastingen onderdeel uitmaken van een samenstel van ontvangsten en ook indien ze geïnd zijn voor andere instanties.

1892674 02224

3.2 Kostprijsverhogende belastingen

Invoerrechten

(x € 1 mln.)	2011	2010
Invoerrechten	2.316,6	2.156,0

De verantwoorde ontvangsten worden ten gunste van het ministerie van Financiën geboekt. De aan de Europese Unie afgedragen invoerrechten komen ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Door de afdeling Rijkshoofdboekhouding (RHB) van het ministerie van Financiën werd in 2011 een bedrag van € 1.928 mln. ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie. De afdrachten voor Rechten op landbouwproducten worden tezamen met de afdrachten Douanerechten afgedragen (zie Overige niet-begrotingsontvangsten).

Omzetbelasting

(x € 1 mln.)	2011	2010
Omzetbelasting	41.175,3	41.891,2

Het deel van de BTW dat aan de Europese Unie moet worden afgedragen wordt ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken verantwoord. Door de RHB werd in 2011 een bedrag van € 341 mln. ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

Motorrijtuigenbelasting

(x € 1 mln.)	2011	2010
Bruto-ontvangst	5.067,7	5.076,0
Bestuurlijke boeten	-42,8	-36,4
Provinciale opcenten	-1.438,5	-1.431,6
Belastingontvangsten	**3.586,4**	**3.608,0**

De bruto-opbrengst bestaat naast de hoofdsom van de motorrijtuigenbelasting uit de geheven provinciale opcenten en bestuurlijke boeten.
De provinciale opcenten behoren tot de niet-begrotingsontvangsten. Deze ontvangsten zijn afzonderlijk weergegeven in kernstaat 2. In de toelichting op deze staat is meer informatie te vinden over de opcenten.

Belasting op zware motorrijtuigen

(x € 1 mln.)	2011	2010
Belasting op zware motorrijtuigen	133,3	148,8

In de ontvangsten is het Nederlandse aandeel begrepen in de verkoop van eurovignetten uit de gordelterminals (€ 13,8 mln.).

1892674 02224

3.3 Belastingen op inkomen, winst en vermogen

Loon- en inkomstenbelasting

(x € 1 mln.)	2011	2010
Loonbelasting	46.508,3	45.466,4
Inkomstenbelasting	-533,1	2.075,9
Saldo	**45.975,2**	**47.542,3**

Het in de tabel opgenomen bedrag is het saldo van ontvangsten loon- en inkomstenbelasting. De heffing en inning van de loon- en inkomstenbelasting vindt gecombineerd plaats met de premies volksverzekeringen. Per belastingjaar worden de loon- en inkomensheffing gesplitst in een belasting- en een premiedeel. Op grond van de regeling Wfsv (Wet financiering sociale verzekeringen) worden voorlopige toedelingspercentages vastgesteld op basis van ramingen van het Centraal Planbureau. Op grond van de gegevensregistratie van de Belastingdienst worden in principe na twee jaar de definitieve toedelingspercentages voor de loonheffing (LB/PVV) vastgesteld en vindt verrekening plaats tussen het Rijk en de sociale fondsen. Voor de inkomensheffing (IB/PVV) gebeurt dit na 4 jaar.

In de loonaangifte wordt de loonheffing geheven samen met de premies werknemersverzekeringen (PWV), de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW) en de werkgeversbijdrage kinderopvang (WKO). Op grond van de regeling Wfsv (Wet financiering sociale verzekeringen) worden maandelijks per belastingjaar voorlopige verdeelpercentages voor de in de loonaangifte opgenomen componenten vastgesteld. In principe in het jaar na afloop van het belastingjaar worden de definitieve verdeelpercentages vastgesteld.

Loonbelasting

(x € 1 mln.)	2011	2010
Bruto-ontvangst loonbelasting	45.376,7	43.672,9
Verrekening belastingjaar 2008 respectievelijk 2007 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	959,9	1.624,7
Verrekening belastingjaar 2008 respectievelijk 2007 (vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	0	-8,7
Verrekening belastingjaar 2009 respectievelijk 2008 (voorlopig vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	171,7	177,5
Netto-ontvangst loonbelasting	**46.508,3**	**45.466,4**

Het vaststellen van de definitieve toedelingspercentages van de LB/PVV belastingjaar 2009 was gepland in 2011. Omdat de benodigde gegevens hiervoor in 2011 niet tijdig beschikbaar waren, zal de vaststelling en verrekening tussen LB en PVV plaatsvinden in 2012.

Inkomstenbelasting

(x € 1 mln.)	2011	2010
Bruto-ontvangst inkomstenbelasting	1.916,6	814,5
Verrekening belastingjaar 2005 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	0	1.524,7
Verrekening belastingjaar 2006 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	0	-263,3
Verrekening belastingjaar 2007 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	-2.449,7	0
Netto-ontvangst inkomstenbelasting	**-533,1**	**2.075,9**

In de ontvangsten 2011 is een bedrag van € 13,4 mln. met betrekking tot de Spaarrenterichtlijn begrepen. Dit bedrag is het resultaat van een door enkele landen ingehouden bronheffing over de aan Nederlandse rekeninghouders uitbetaalde spaarrente. Deze bronheffing wordt voor 75% uitbetaald aan Nederland.

1892674 02224

3.4 Overige belastingontvangsten

(x € 1 mln.)	2011	2010
Overige belastingontvangsten	100,2	26,9

Onderdeel van de overige belastingontvangsten vormen de belasting- en premieontvangsten in Caribisch Nederland. De eilandgebieden Bonaire, Sint Eustatius en Saba zijn vanaf 10 oktober 2010 een onderdeel van het land Nederland en hebben elk de status van openbaar lichaam gekregen.
Per 1 januari 2011 is voor Caribisch Nederland een nieuw fiscaal stelsel ingevoerd. Vóór 1 januari 2011 was nog het oude Nederlands-Antilliaanse fiscale stelsel van toepassing.
In 2011 bedroegen de ontvangsten € 84,6 mln. (2010: € 12,9 mln.)

(x € 1 mln.)	2011	2010
Nederlands-Antilliaans fiscaal stelsel	10,9	12,9
Nieuw Fiscaal Stelsel	73,7	0
	84,6	12,9

3.5 Afgezonderde ontvangsten

Ontvangsten die worden afgezonderd ten behoeve van het Gemeentefonds, het Provinciefonds, het BES-Fonds en het BTW-compensatiefonds

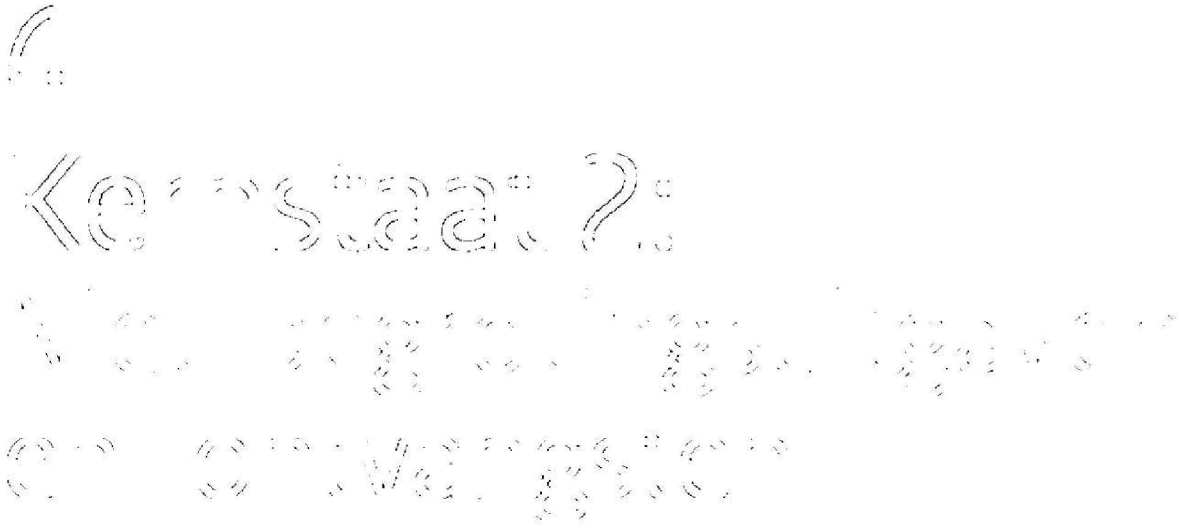
(x € 1 mln.)	2011	2010
Gemeentefonds	-18.576,3	-18.381,0
Provinciefonds	-1.268,1	-1.482,6
BES-Fonds	-25,1	0,0
	-19.869,5	-19.863,6

Van het totaal aan belastingontvangsten worden de ontvangsten afgetrokken, die ten behoeve van het Gemeentefonds, het Provinciefonds en het BES-Fonds worden afgezonderd op basis van de Financiële-verhoudingswet en de Wet financiën openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

(x € 1 mln.)	2011	2010
BTW-compensatiefonds	-2.788,3	-2.789,4

Gemeenten, provincies en Wgr-plusregio's kunnen de voor hun niet-ondernemersactiviteiten betaalde BTW gecompenseerd krijgen uit het BTW-compensatiefonds. Het BTW-compensatiefonds wordt gevoed vanuit de belastingontvangsten.

1892674 02224



KERNSTAAT 2

Omschrijving (x € 1.000)	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Uitgaven	**15.350.696**	**14.741.337**
Toeslagregelingen	*12.450.252*	*11.696.139*
Zorgtoeslag	5.333.213	4.584.530
Kinderopvangtoeslag	3.178.835	3.312.635
Huurtoeslag	2.744.862	2.679.320
Kindgebonden Budget	1.193.342	1.119.654
Overige niet-begrotingsuitgaven	*2.900.444*	*3.045.198*
BTW-compensatiefonds	2.788.317	2.789.430
Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven	62.882	244.173
Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten	45.840	0
Afwikkeling oude premiejaren UWV	3.383	11.595
Rente Borgtocht Belastingschuldigen	22	0
Ontvangsten	**77.745.481**	**72.206.586**
Fondsen	*72.706.354*	*67.567.541*
Premies volksverzekeringen	37.105.530	33.725.543
Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet	19.203.603	17.201.894
Premies werknemersverzekeringen	16.397.221	16.640.104
Toeslagregelingen	*1.762.997*	*1.687.919*
Zorgtoeslag	656.782	635.556
Huurtoeslag	479.268	442.846
Kinderopvangtoeslag	406.272	401.395
Kindgebonden Budget	220.675	208.122
Overige niet-begrotingsontvangsten	*3.276.130*	*2.951.126*
Provinciale opcenten	1.438.506	1.431.598
Werkgeversbijdrage Kinderopvang	708.731	704.697
Heffing Mijnbouwwet	628.599	349.732
Landbouwheffingen	247.524	237.274
Voorraadheffing aardolieproducten	88.585	89.739
Eurovignet	52.932	43.783
Landinrichtingsrente	40.246	40.160
Verontreinigingsheffing rijkswateren	19.751	18.060
Verkeersbegeleidingstarief	18.974	18.634
Heffing Ondernemingsraden	15.995	16.800
Verrekening perceptiekosten douanerechten	11.397	-6.659
Dwanginvordering voor derden	4.187	6.121
Premies Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen	418	299
Premies schuldig nalatig	262	191
Lokale middelen Caribisch Nederland	23	697

4.1 Algemeen

In kernstaat 2 zijn de door de Belastingdienst over 2011 gerealiseerde uitgaven en ontvangsten opgenomen, die niet ten laste of ten gunste komen van de Begroting IXB Financiën.

De uitgaven hebben betrekking op de uitbetaling door de Belastingdienst van toeslagen en uitkeringen als gevolg van de uitvoering van een aantal wetten en regelingen ten behoeve van andere instanties.
De ontvangsten betreffen de voor derden geïnde belastingen, heffingen en overige vorderingen. Tot de belangrijkste instanties behoren een aantal ministeries, de provincies, de sociale fondsen en het Landbouw-Egalisatiefonds.

1892674 02224

4.2 Niet-begrotingsuitgaven toeslagregelingen

(x € 1 mln.)	2011	2010
Zorgtoeslag	5.333,2	4.584,5
Kinderopvangtoeslag	3.178,8	3.312,6
Huurtoeslag	2.744,9	2.679,3
Kindgebonden Budget	1.193,3	1.119,7
	12.450,2	11.696,1

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

4.3 Overige niet-begrotingsuitgaven

(x € 1 mln.)	2011	2010
BTW-compensatiefonds	2.788,3	2.789,4

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

(x € 1 mln.)	2011	2010
Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven	62,9	244,2
Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten	45,8	0

De Belastingdienst voert voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport de regelingen Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven (TBU) en Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten (TSZ) uit.
De TBU ziet op belastingjaren 2008 en ouder, de TSZ is met ingang van belastingjaar 2009 van toepassing. De TSZ heeft voor het eerst in 2011 tot betalingen geleid.

(x € 1 mln.)	2011	2010
Afwikkeling oude premiejaren UWV	3,4	11,6

De Belastingdienst voert de financiële afwikkeling van de oude premiejaren van vóór 2006 uit ten behoeve van UWV. Per saldo is er in 2011 € 3,4 mln. uitbetaald ten laste van het UWV.

4.4 Niet-begrotingsontvangsten fondsen

(x € 1 mln.)	2011	2010
Premies volksverzekeringen	37.105,5	33.725,5
Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet	19.203,6	17.201,9
Premies werknemersverzekeringen	16.397,2	16.640,1
	72.706,3	67.567,5

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

1892674 02224

De totale ontvangsten worden door middel van een in de regeling Wfsv (Wet financiering sociale verzekeringen) en de regeling Zorgverzekering vastgestelde systematiek verdeeld.

Premies volksverzekeringen (PVV)

(x € 1 mln.)	2011	2010
Bruto-afdracht sociale fondsen	35.455,7	36.451,4
Verrekening IB/PVV belastingjaar 2007 resp. 2005 en 2006 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	2.449,7	-1.261,4
Verrekening LB/PVV belastingjaar 2008 resp. 2007 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	-959,9	-1.624,7
Verrekening loonaangifte belastingjaar 2008 resp. 2007 (vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	0	-9,9
Verrekening loonaangifte belastingjaar 2009 resp. 2008 (voorlopig vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	163,5	185,6
Invorderingsrente	-3,5	-15,5
Netto-afdracht sociale fondsen	**37.105,5**	**33.725,5**

De heffing en inning van de premies volksverzekeringen vindt gecombineerd plaats met de loon- en inkomstenbelasting. Per belastingjaar worden voorlopige toedelingspercentages vastgesteld op basis van ramingen van het Centraal Planbureau. Na twee jaar voor de loonbelasting en vier jaar voor de inkomstenbelasting worden op basis van de geregistreerde posten definitieve toedelingspercentages vastgesteld en vindt een afrekening plaats tussen het Rijk en de sociale fondsen. Het vaststellen van de definitieve toedelingspercentages van de LB/PVV belastingjaar 2009 was gepland in 2011. Omdat de benodigde gegevens hiervoor in 2011 niet tijdig beschikbaar waren, zal de vaststelling en verrekening tussen LB en PVV plaatsvinden in 2012.

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

(x € 1 mln.)	2011	2010
Sociale Verzekeringsbank (AOW, ANW)	21.995,0	19.270,7
College voor Zorgverzekeringen (AWBZ)	15.110,5	14.454,8
	37.105,5	**33.725,5**

Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW)

(x € 1 mln.)	2011	2010
Reguliere ontvangsten uit loonaangifte	18.750,1	16.842,4
Verrekening belastingjaar 2009 resp. 2007 en 2008	-278,3	-313,4
Reguliere ontvangsten uit aanslagen	731,8	672,9
	19.203,6	**17.201,9**

Naast de ontvangsten uit de loonaangifte worden specifieke aanslagen ZVW opgelegd aan zelfstandigen en personen met inkomsten uit overige werkzaamheden (freelancers e.d.).
Voor de evenredige bijdrage verdeling zijn voor het belastingjaar 2011 voorschotten uitbetaald met een financieel belang van € 149,2 mln. Daarnaast zijn de definitieve bedragen van belastingjaar 2010 vastgesteld en, zo nodig, verrekend met de eerder verleende voorschotten.
De geïnde bijdragen worden door de Belastingdienst afgedragen aan het Zorgverzekeringsfonds, dat beheerd wordt door het College voor Zorgverzekeringen (CVZ).

1892674 02224

Premies werknemersverzekeringen

(x € 1 mln.)	2011	2010
Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)	9.698,3	10.492,3
Sectorfondsen (Sfn)	2.952,5	2.230,0
Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)	2.875,0	2.836,4
Werkhervattingskas (Whk)	558,4	628,6
Uitvoeringsfonds voor de Overheid (UfO)	297,2	300,1
Arbeidsongeschiktheidskas (Aok)	15,8	152,7
	16.397,2	**16.640,1**

De in 2011 afgedragen bedragen bestaan, naast reguliere ontvangsten, uit een verrekening naar aanleiding van het voorlopig vaststellen van de definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2009.

(x € 1 mln.)	Reguliere ontvangsten	Verrekening 2009	Totaal 2011
Aof	9.739,9	-41,6	9.698,3
Sfn	2.945,9	6,7	2.952,5
AWf	2.887,1	-12,1	2.875,0
Whk	572,8	-14,4	558,4
UfO	297,8	-0,7	297,2
Aok	14,2	1,6	15,8
	16.457,7	**-60,5**	**16.397,2**

In de reguliere ontvangsten 2011 is een bedrag van € 1,2 mln. aan ontvangen invorderingsrente opgenomen.
De geïnde premies worden door de Belastingdienst afgedragen aan de fondsenbeheerder, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).

4.5 Niet-begrotingsontvangsten toeslagregelingen

(x € 1 mln.)	2011	2010
Zorgtoeslag	656,8	635,6
Huurtoeslag	479,2	442,8
Kinderopvangtoeslag	406,3	401,4
Kindgebonden Budget	220,7	208,1
	1.763,0	**1.687,9**

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

1892674 02224

4.6 Overige niet-begrotingsontvangsten

(x € 1 mln.)	2011	2010
Provinciale opcenten	1.438,5	1.431,6

De provinciale opcenten worden geïnd aan de hand van een per provincie vastgesteld opslagpercentage op de motorrijtuigenbelasting. De afdrachten worden berekend over het totaal van de desbetreffende ontvangsten op basis van de geregistreerde aangiften en de opgelegde aanslagen. Deze berekeningsmethodiek is afgestemd met de provincies.

De specificatie van de afdrachten per provincie is:

(x € 1 mln.)	2011	2010
Provincie Groningen	47,2	45,8
Provincie Friesland	57,6	56,6
Provincie Drenthe	47,3	46,3
Provincie Overijssel	96,3	95,7
Provincie Gelderland	178,0	177,3
Provincie Flevoland	47,5	47,4
Provincie Utrecht	107,2	107,2
Provincie Noord-Holland	187,3	192,6
Provincie Zuid-Holland	317,1	319,0
Provincie Zeeland	30,7	30,4
Provincie Noord-Brabant	219,7	213,0
Provincie Limburg	102,6	100,3
	1.438,5	1.431,6

(x € 1 mln.)	2011	2010
Werkgeversbijdrage kinderopvang	708,7	704,7

De Werkgeversbijdrage kinderopvang wordt geïnd als onderdeel van de loonaangifte. De door de Belastingdienst ontvangen bedragen worden afgedragen aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

(x € 1 mln.)	2011	2010
Heffing Mijnbouwwet	628,6	349,7

De Belastingdienst verzorgt op grond van de Mijnbouwwet de heffing en inning bij mijnbouwmaatschappijen van de afdracht van winstaandeel, cijns en oppervlakterecht. De ontvangen bedragen worden afgedragen aan het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie.
De (lagere) ontvangsten van 2010 zijn voor een belangrijk deel beïnvloed door een hoge vermindering van een eerder opgelegde aanslag.

(x € 1 mln.)	2011	2010
Landbouwheffingen	247,5	237,3

De door de Belastingdienst ontvangen bedragen worden aan het Landbouw-Egalisatiefonds afgedragen.
De afdrachten voor rechten op landbouwproducten worden tezamen met de afdrachten douanerechten aan de Europese Unie afgedragen (zie Belastingontvangsten – Invoerrechten).
Door de afdeling Rijkshoofdboekhouding van het ministerie van Financiën (RHB) werd in 2011 een bedrag van € 10 mln. voor suiker- en isoglucoseheffingen, ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken, afgedragen aan de Europese Unie.

1892674 02224

(x € 1 mln.)	2011	2010
Voorraadheffing aardolieproducten	88,6	89,7

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

(x € 1000)	
Geïnde bedragen in 2011	88.585
Bij: overloop december 2010	864
Af: overloop december 2011	386
Opgave Belastingdienst aan COVA	**89.063**
Bij: verantwoord in december 2010 en afgedragen in 2011	8.194
Af: verantwoord in december 2011 en afgedragen in 2012	7.965
In 2011 door de RHB afgedragen aan de stichting COVA	**89.292**

(x € 1 mln.)	2011	2010
Eurovignet	52,9	43,8

De Belastingdienst verzorgt het beheer en de uitbetaling van gelden in verband met de verkoop van Eurovignetten uit de zogenaamde gordelterminals. De opbrengst wordt volgens een afgesproken sleutel verdeeld over de verdragslanden Zweden, Denemarken, België, Luxemburg en Nederland. De ontvangsten aan verkoop voor de overige verdragslanden in 2011 bedroegen € 52,9 mln. Deze ontvangsten hadden betrekking op de maanden december 2010 tot en met november 2011. In 2011 is een totaalbedrag van € 52,4 mln. verdeeld en afgedragen aan de overige verdragslanden. Hiervan had € 15,7 mln. betrekking op de ontvangsten over 2010 en € 36,7 mln. op de ontvangsten over 2011.

(x € 1 mln.)	2011	2010
Landinrichtingsrente	40,2	40,2

Voor het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie verricht de Belastingdienst conform artikel 229 van de Landinrichtingswet de inning van de Landinrichtingsrente.

(x € 1 mln.)	2011	2010
Verontreinigingsheffing rijkswateren	19,8	18,1

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

(x € 1 mln.)	2011	2010
Verkeersbegeleidingstarief	19,0	18,6

De Belastingdienst verzorgt de heffing, facturering en inning van het verkeersbegeleidingstarief in het kader van de Scheepvaartverkeerswet ten behoeve van het ministerie van Infrastructuur en Milieu. Het betreft een heffing op de vaart van zeeschepen met een lengte vanaf 41 meter in een verkeersbegeleidingsgebied. Dit zijn de zeegebieden rond Den Helder, het Noordzeekanaal, het Eemsgebied, de Westerschelde en de Nieuwe Waterweg. De ontvangsten voor de Nieuwe Waterweg worden afgedragen aan het Havenbedrijf Rotterdam. In 2011 bedroeg deze afdracht € 14,2 mln.

1892674 02224

(x € 1 mln.)	2011	2010
Heffing Ondernemingsraden	16,0	16,8

De Belastingdienst voert de heffing en inning van de Heffing Ondernemingsraden uit ten behoeve van de Sociaal- Economische Raad (SER). De heffing is gebaseerd op de Verordening heffing scholing en vorming ondernemingsraadsleden van de SER.
In 2011 heeft de Belastingdienst voor heffingsjaar 2007 2 aanslagen en verminderingen opgelegd , voor heffingsjaar 2008 9 aanslagen en verminderingen (waarvan 1 nihil), voor heffingsjaar 2009 33 aanslagen en verminderingen (waarvan 8 nihil), voor heffingsjaar 2010 1.328 aanslagen en verminderingen (waarvan 440 nihil) en voor heffingsjaar 2011 22.787 aanslagen en verminderingen (waarvan 2.746 nihil).

Het geïnde bedrag heeft voor € 0,1 mln. betrekking op de heffingsjaren 2007 t/m 2009, voor € 1,3 mln. op heffingsjaar 2010 en voor € 14,6 mln. op heffingsjaar 2011.

(x € 1 mln.)	2011	2010
Verrekening perceptiekosten douanerechten	11,4	-6,7

Het is mogelijk om aangifte voor douanerechten te doen in een andere lidstaat dan de lidstaat van vestiging. In dat geval worden de inningskosten verrekend tussen douaneadministraties van de betrokken EU-lidstaten. De hier vermelde bedragen zijn het saldo van deze verrekeningen. Over 2011 heeft Nederland per saldo meer ontvangen dan betaald.
Verrekening vindt plaats met België, Denemarken, Duitsland, Frankrijk, Ierland, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk.

(x € 1 mln.)	2011	2010
Dwanginvordering voor derden	4,2	6,1

Een aantal instanties heeft de dwanginvordering uitbesteed aan de Belastingdienst. De belangrijkste zijn de invordering van overschotheffingen op grond van de Meststoffenwet, van individuele huursubsidies op grond van de Huursubsidiewet, en van belasting, premies en EG-heffingen voor buitenlandse belastinginstanties in Nederland op grond van verdragen en overeenkomsten met buitenlandse overheden.

(x € 1 mln.)	2011	2010
Premies Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen (WAZ)	0,4	0,3

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

(x € 1 mln.)	2011	2010
Premies schuldig nalatig	0,3	0,2

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

(x € 1 mln.)	2011	2010
Lokale heffingen Caribisch Nederland	0	0,7

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

1892674 02224



SALDIBALANS BELASTINGDIENST

Debet (x € 1.000)	Stand per 31-12-2011	Stand per 31-12-2010	Credit (x € 1.000)	Stand per 31-12-2011	Stand per 31-12-2010
Liquide middelen	4.812	13.897	Rekening-courant Kerndepartement	-121.560	-115.584
Uitgaven buiten begrotingsverband	3.513	3.403	Ontvangsten buiten begrotingsverband	129.885	132.884
	8.325	17.300		8.325	17.300
Rechten	21.143.104	21.653.107	Tegenrekening rechten	21.143.104	21.653.107
Vorderingen en leningen	1.176.161	901.908	Tegenrekening vorderingen en leningen	1.176.161	901.908
Voorschotten	17.652.806	16.967.285	Tegenrekening voorschotten	17.652.806	16.967.285
Tegenrekening verplichtingen	416.040	281.789	Verplichtingen	416.040	281.789
Tegenrekening garantieverplichtingen	542	401	Garantieverplichtingen	542	401
	40.388.653	39.804.490		40.388.653	39.804.490
Totaal	40.396.978	39.821.790	Totaal	40.396.978	39.821.790

5.1 Algemeen

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

5.2 Intracomptabel deel saldibalans

Liquide middelen

(x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
Kleine kas	27	22
B/CN Kas- en banksaldi	4.785	13.875
	4.812	13.897

De kas- en banksaldi betreffen de saldi ultimo het jaar op de bankrekeningen van de Belastingdienst Caribisch Nederland (B/CN). Het zogenaamde verevenen van de saldi op de bankrekeningen van B/CN vindt voor alle bankrekeningen niet dagelijks plaats. Hierdoor blijft een saldo op de bankrekeningen van B/CN staan.

Uitgaven buiten begrotingsverband

(x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
Tussenrekeningen betalingsverkeer e.d.	3.513	3.403

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

1892674 02224

Rekening-courant kerndepartement

(x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
Rekening-courant kerndepartement	-121.560	-115.584

De stand op de rekening-courant betreft de financiële verhouding van de Belastingdienst met het ministerie van Financiën. Het bevat het saldo van de intracomptabele saldibalansposten.

Ontvangsten buiten begrotingsverband

(x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
Provinciale opcenten	116.153	121.676
Eurovignetten	8.302	7.727
Inbeslagnames FIOD	2.682	781
Verkeersbegeleidingstarief	1.087	1.084
Landinrichtingsrente/kosten	439	284
Heffing ondernemingsraden	260	588
Overige te verrekenen	962	744
	129.885	132.884

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

5.3 Extracomptabel deel saldibalans

Rechten

(x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
Belastingvorderingen	17.914.262	18.261.551
Conserverende aanslagen IB/PVV	3.114.465	3.391.556
Conserverende aanslagen Erf- en schenkbelasting	114.377	0
	21.143.104	21.653.107

Als rechten zijn de openstaande belastingvorderingen opgenomen. Het betreft hier het nominale bedrag van de geregistreerde invorderingsopdrachten. Dit bedrag is gecorrigeerd voor de betalingen die ultimo het jaar zijn ontvangen, maar nog niet verwerkt in de debiteurenadministraties.

De belangrijkste posten van de ultimo 2011 openstaande belastingvorderingen zijn de vorderingen inzake de vennootschapsbelasting (€ 6,1 mld.), de inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen (€ 4,9 mld.), de omzetbelasting (€ 2,4 mld.), de loonbelasting/premies volksverzekeringen/premies werknemersverzekeringen (€ 1,9 mld.), de erf- en schenkbelasting (€ 1,3 mld.) en de tabaksaccijns (€ 0,5 mld.).

Voor de LB/PVV/PWV/ZVW van de belastingjaren 2006 tot en met 2011 bedraagt het openstaande vorderingenbedrag (exclusief overloop) € 1,6 mld. Voor de aanslagen ZVW is het openstaande bedrag ultimo 2011 € 145 mln. Voor de heffing ondernemingsraden stond ultimo 2011 nog € 0,8 mln. aan openstaande vorderingen geregistreerd, waarvan € 0,3 mln. voor heffingsjaar 2009 en € 0,5 mln. voor heffingsjaar 2011.

De belastingvorderingen zijn voor 56% ontstaan in 2011, voor 18% in 2010, voor 7% in 2009, voor 5% in 2008 en dateren voor 14% van vóór 2008. Van het totale te vorderen bedrag zal uiteindelijk een aanzienlijk gedeelte niet inbaar zijn. Bij 42% van de openstaande vorderingen is de betalingstermijn verstreken. Van deze achterstandsposten is 43% aan te merken als betwist, bijvoorbeeld omdat een bezwaarschrift is ingediend. Ook van de niet-betwiste rechten met een betalingsachterstand zal een gedeelte niet of moeilijk inbaar zijn, bijvoorbeeld als gevolg van faillissementen.

1892674 02224

In 2011 is in totaal € 1,8 mld. aan belastingvorderingen afgeboekt als oninbaar. Voor deze vorderingen worden verder geen invorderingsmaatregelen meer genomen. Een als oninbaar afgeboekte vordering blijft nog wel invorderbaar (tot het moment van verjaring). Als alsnog betaald wordt of verrekend kan worden, wordt dit bedrag afgeboekt op de vordering. In 2011 gebeurde dit voor een totaalbedrag van € 143 mln.

Op basis van de Wet IB 2001 en de Successiewet 2010 legt de Belastingdienst conserverende aanslagen op voor de IB/PVV resp. de erf- en schenkbelasting. Deze conserverende aanslagen zijn bedoeld ter behoud van heffingsrechten. Daarom worden deze aanslagen opgenomen als een afzonderlijke categorie onder de rechten.
Bij de conserverende aanslagen erf- en schenkbelasting krijgt de belastingplichtige uitstel van betaling over een periode van (maximaal) tien jaar. De conserverende aanslagen IB/PVV worden, als aan alle vereisten wordt voldaan, na verloop van 10 jaar kwijtgescholden. In 2011 zijn conserverende aanslagen IB/PVV van belastingjaar 2001 kwijtgescholden, voor een bedrag van € 280 mln.

In de stand van de rechten per 31 december 2011 is een bedrag van € 55 mln. aan openstaande vorderingen van de Belastingdienst Caribisch Nederland opgenomen. Hiervan heeft € 49 mln. betrekking op het oude Nederlands-Antilliaanse fiscale stelsel. Bij het beheer van de vorderingen is nog sprake van administratieve achterstanden. Daardoor bestaat een onzekerheid over de betrouwbaarheid van het opgenomen bedrag.

Vorderingen en leningen

(x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
Vorderingen kinderopvangtoeslag	427.209	276.385
Vorderingen huurtoeslag	387.882	302.995
Vorderingen zorgtoeslag	252.110	221.734
Vorderingen kindgebonden budget	100.711	92.371
Vorderingen Eurovignet	7.754	8.125
Overige vorderingen	489	224
Leningen aan personeel	6	74
	1.176.161	901.908

De openstaande vorderingen van de toeslagregelingen hebben betrekking op voor een te hoog bedrag of ten onrechte uitgekeerde toeslagen. In de meeste gevallen worden op deze vorderingen in eerste instantie geen invorderingsmaatregelen toegepast, maar worden betalingsregelingen getroffen. Daarnaast kan de Belastingdienst teveel uitbetaalde bedragen verrekenen met nieuw toegekende toeslagen en voorlopige teruggaven IB/PVV.
Van het totale vorderingenbedrag heeft 14% betrekking op toeslagjaar 2011, 28% op 2010, 31% op 2009, 19% op 2008 en 8% op oudere toeslagjaren.
Bij 20% van de openstaande vorderingen is de betalingstermijn nog niet verstreken, bij 51% loopt er een betalingsregeling, bij 19% is er uitstel van betaling omdat een bezwaarschrift is ingediend en bij 8% zijn invorderingsmaatregelen gestart.
De stijging van het openstaande vorderingenbedrag bij de kinderopvangtoeslag is met name veroorzaakt door enkele in 2011 uitgevoerde toezichtacties, die specifiek op de kinderopvangtoeslag gericht waren.

Een gedeelte van de toeslagvorderingen zal uiteindelijk niet of moeilijk inbaar zijn. In 2011 is in totaal voor € 48,4 mln. aan toeslagvorderingen afgeboekt als oninbaar. Dit bedrag is onderverdeeld in € 20,9 mln. huurtoeslag, € 13,0 mln. zorgtoeslag, € 12,7 mln. kinderopvangtoeslag en € 1,8 mln. kindgebonden budget.

Door uitbesteding van een deel van de werkzaamheden voor het Eurovignet aan een extern bedrijf komen de ontvangsten één maand later ter beschikking van de Belastingdienst. Als gevolg hiervan bestaat ultimo 2011 een vordering van € 7,8 mln.

1892674 02224

Voorschotten

(x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
Zorgtoeslag	6.396.260	5.593.851
Kinderopvangtoeslag	5.796.650	6.081.434
Huurtoeslag	3.782.160	3.763.789
Kindgebonden budget	1.515.187	1.395.014
Ambtshalve voorschotten evenredige bijdrageverdeling	145.615	117.183
Voorschotten aan leveranciers	2.856	3.447
Voorschotten aan personeel	1.168	1.103
Overige voorschotten	12.910	11.464
	17.652.806	16.967.285

Onder deze post zijn betalingen aan derden opgenomen, die nog niet definitief zijn afgerekend.

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

De ambtshalve voorschotten evenredige bijdrageverdeling zijn bestemd voor burgers bij wie naar verwachting meer dan het maximum aan inkomensafhankelijke bijdrage in het kader van de zorgverzekeringswet is ingehouden. De openstaande voorschotten bedragen € 145,6 mln. over heffingsjaar 2011.

Verplichtingen

(x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
Betalingsverplichtingen	416.040	281.789

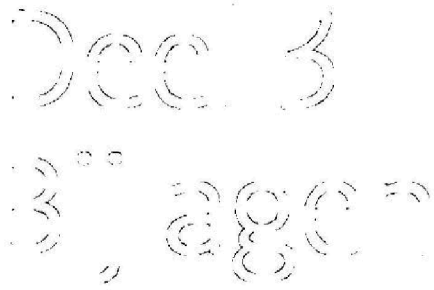
De post betalingsverplichtingen bestaat voornamelijk uit bestellingen van goederen en diensten waarvoor nog geen factuur is ontvangen. De openstaande verplichtingen voor ontwikkeling en onderhoud van geautomatiseerde systemen zijn toegenomen. De betalingen zullen voor het merendeel plaatsvinden in 2012.

Garanties

(x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
Garanties procesrisico's	542	401

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

1892674 02224



Belastingdienst in cijfers

Tabel 1: Volumes

	2008	2009	2010	2011
Aantal behandelde aangiften	57,9 mln.	54,7 mln.	54,5 mln.	61,8 mln.
Aantal voorlopige aanslagen	12,0 mln.	13,2 mln.	12,7 mln.	11,9 mln.
Aantal voorlopige teruggaven	3,4 mln.	3,7 mln.	3,1 mln.	3,1 mln.
Aantal uitgevoerde fiscale controles*	3,1 mln.	2,8 mln.	2,4 mln.	2,2 mln.
Aantal uitbetaalde toeslagen	7,7 mln.	7,6 mln.	7,8 mln.	7,7 mln.

* cijfers 2009 en 2010 gecorrigeerd.

Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

	2008	2009	2010	2011
Aantal belpogingen	16.815.505	17.950.953	15.093.000	15.812.000
Uitval overbelasting	359.003	779.000	170.000	53.000
Totaal beantwoord	13.800.082	14.069.097	13.732.000	14.021.000
Bereikbaarheid	81%	74%	83%	82%

Tabel 3: Aangenomen telefoontjes per werkstroom (exclusief uitval overbelasting)

	2008	2009	2010	2011
Particulieren				
Totale aanbod	7.729.626	7.782.915	6.231.662	6.443.175
Totaal beantwoord	6.361.880	6.363.928	5.877.658	5.831.459
Aangenomen	82%	82%	94%	91%
Ondernemingen				
Totale aanbod	2.809.885	2.966.722	3.080.092	2.986.649
Totaal beantwoord	2.419.126	2.551.729	2.792.502	2.758.039
Aangenomen	86%	86%	91%	92%
Toeslagen				
Totale aanbod	4.506.427	5.029.076	3.993.183	4.687.339
Totaal beantwoord	3.785.591	3.852.142	3.667.235	3.952.016
Aangenomen	84%	77%	92%	84%
Overig				
Totale aanbod	1.410.564	1.393.240	1.618.043	1.695.010
Totaal beantwoord	1.233.485	1.301.298	1.394.612	1.479.409
Aangenomen	87%	93%	86%	87%

1892674 02224

Tabel 4: Terugbelafspraken en aanvragen (frobo's)

	2008	2009	2010	2011
Aantal frobo's	2.282.493	2.118.244	1.924.269	2.219.679
Waarop tijdig gereageerd	91%	94%	87%	88%

Tabel 5: Terugbelafspraken en aanvragen (frobo's) per werkstroom

	2008	2009	2010	2011
Terugbelafspraken belastingen				
Aantal frobo's	825.642	888.365	921.683	952.482
Waarop tijdig gereageerd	95%	93%	88%	82%
Terugbelafspraken toeslagen				
Aantal frobo's	302.416	208.491	135.849	168.509
Waarop tijdig gereageerd	56%	83%	91%	78%
Aanvragen (uitstel, formulieren, etcetera)				
Aantal frobo's	1.154.435	976.488	814.204	1.034.660
Waarop tijdig gereageerd	97%	97%	85%	95%
Duplicaatbeschikkingen				
Aantal frobo's		44.900	52.533	64.028
Waarop tijdig gereageerd		99%	100%	100%

Tabel 6: Beschikbaarheid websites

	2008	2009	2010	2011
Belastingdienst website	100%	100%	99,9%	100%
Douane website	99,9%	100%	100%	100%
Toeslagen website	n.b.	100%	100%	100%
Persoonlijk domein	99,4%	99,8%	99,9%	99,9%

1892674 02224

Tabel 7: Gebruik digitale formulieren

	2008	2009	2010	2011
Aanvraag verklaring arbeidsrelatie (VAR)	43.584	100.476	124.539	142.447
Bezwaarschrift	27.242	93.569	129.303	150.408
Melding betalingsonmacht	n.v.t	n.v.t	1.331	2.549
Notariële akten	4.087	5.570	5.578	4.976
Uitstel BPM	471	2.484	2.905	3.041
Uitstel IB- en VPB-aangiften	50.000	78.480	94.314	103.340
Verzoek stopzetten VA/VT	n.v.t	14.829	9.251	7.808
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	n.v.t	136.247	210.536	291.312

Tabel 8: Bezwaarschriften

	2008	2009	2010	2011
Ontvangen bezwaarschriften				
Totaal	**429.255**	**365.726**	**432.303**	**616.334**
Belastingregio's	324.193	276.865	344.246	496.690
Douane	12.091	10.263	8.071	6.059
Toeslagen	70.398	60.422	64.084	68.164
Autobelastingen*	22.573	18.176	15.902	45.421
Afgedane bezwaarschriften				
Totaal	**428.398**	**423.285**	**484.730**	**507.605**
Belastingregio's	347.747	329.341	384.840	392.228
Douane	12.315	10.829	11.041	6.734
Toeslagen	45.460	64.841	73.680	61.838
Autobelastingen*	22.876	18.274	15.169	46.805
Tijdig afgedane bezwaarschriften				
Totaal	**83%**	**87%**	**87%**	**94%**
Belastingregio's	85%	84%	84%	93%
Douane	95%	99%	99%	99%
Toeslagen	59%	95%	98%	99%
Autobelastingen*	97%	98%	97%	97%

* cijfers 2008-2010: alleen motorrijtuigenbelasting; cijfers 2011 incl. eurovignet (BZM).

1892674 02224

Tabel 9: Beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

	2008	2009	2010	2011
Ontvangen beroepschriften				
Totaal	**5.710**	**5.269**	**5.518**	**6.304**
Belastingregio's	4.529	4.043	3.773	3.744
Toeslagen	555	850	1.292	1.924
Douane	378	217	239	165
Autobelastingen	248	159	214	471
Afgedane beroepschriften				
Totaal	**6.003**	**5.801**	**6.160**	**7.103**
Belastingregio's	4.899	4.677	4.849	4.826
Toeslagen	356	438	834	1.629
Douane	382	287	272	170
Autobelastingen	366	399	205	478
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld				
Totaal	**28%**	**28%**	**28%**	**26%**
Belastingregio's	30%	30%	32%	31%
Toeslagen	13%	16%	8%	10%
Douane	25%	28%	26%	22%
Autobelastingen	23%	28%	12%	31%
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld				
Totaal	**16%**	**17%**	**15%**	**13%**
Belastingregio's	16%	18%	16%	14%
Toeslagen	6%	5%	5%	7%
Douane	5%	9%	24%	10%
Motorrijtuigenbelasting	31%	23%	17%	17%

Tabel 10: Klachten

	2008	2009	2010	2011
Ontvangen klachten				
Totaal	**16.395**	**13.852**	**12.046**	**12.622**
Belastingregio's	7.393	6.609	6.118	5.865
Toeslagen	7.463	5.536	4.224	4.924
Overig	1.539	1.707	1.704	1.833
Afgedane klachten				
Totaal	**16.461**	**14.201**	**12.113**	**12.368**
Belastingregio's	7.355	6.677	5.927	5.780
Toeslagen	7.800	5.895	4.497	4.737
Overig	1.306	1.629	1.689	1.851
Percentage tijdig afgedane klachten				
Totaal	**88%**	**94%**	**98%**	**96%**
Belastingregio's	90%	95%	97%	93%
Toeslagen	85%	92%	99%	97%
Overig	98%	98%	98%	99%

1892674 02224

Tabel 11: Ingebrekestellingen en dwangsommen*

	2009	2010	2011
Ontvangen ingebrekestellingen	136	862	845
Toegekende dwangsommen	0	69	82
Bedrag uitbetalingen (in €)	-	38.490	50.810

* Uit hoofde van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen, in werking getreden op 1 oktober 2009.

Toezicht

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

	2008	2009	2010	2011
Ontvangen aangiften	9.942.000	10.544.000	10.776.000	11.243.000
Waarvan digitaal	8.947.000	9.476.000	9.854.000	10.633.000
Aandeel digitaal	90%	90%	91%	95%
Waarvan papier	995.000	1.068.000	923.000	610.000
Geregistreerde aangiften	9.477.000	9.736.000	10.067.000	10.487.000

Tabel 13: Percentage burgers die tijdig (vóór 1 april) de IB-aangifte insturen

	2008	2009	2010	2011
Aantal aangiftebrieven	9.400.000	8.400.000	8.200.000	8.200.000
Aantal voor 1 april ingezonden aangiften (garantieposten)	6.900.000	7.000.000	6.900.000	7.800.000
Percentage	74%	83%	84%	95%

Tabel 14: Verzoeken tot uitstel van indienen aangifte

	2008	2009	2010	2011
Aantal verzoeken	3.300.000	3.400.000	3.500.000	3.600.000
Percentage afgewezen	4,5%	2,8%	3,3%	3,2%

Tabel 15: Fiscale controles

	2008	2009	2010	2011
Totaal *	**3.132.900**	**2.823.200**	**2.365.330**	**2.195.400**
Controles belastingregio's	**1.201.200**	**1.049.200**	**691.000**	**558.600**
Kantoortoetsen	1.105.700	933.000	587.000	462.500
Boekenonderzoeken	52.300	44.400	43.000	36.700
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken	43.200	71.800	61.000	59.400
Controles douane*	**1.931.700**	**1.774.000**	**1.674.330**	**1.636.800**
Controles op aangiften invoerrechten en accijnzen*	721.000	577.000	540.000	559.000
Reizigersbagage	805.000	824.000	855.000	800.000
Ambulante controles	105.000	84.000	63.000	68.000
Boekenonderzoeken	3.200	2.800	2.830	2.600
Scancontroles (vaste scans)	93.000	98.400	106.200	105.600
Overige controles	204.500	187.800	107.300	101.600

* cijfer 2009 en 2010 gecorrigeerd.

1892674 02224

Tabel 16: Fiscale controles Belastingregio's per segment

	2008	2009	2010	2011
Totaal	**1.201.200**	**1.049.200**	**691.000**	**558.600**
Kantoortoetsen (behandelde aangiften)	**1.105.700**	**933.000**	**587.000**	**462.500**
Aangiften IH particulieren	790.600	728.600	427.500	361.500
Aangiften IH MKB	258.200	148.300	113.700	68.400
Aangiften IH MGO/ZGO	10.900	14.600	8.100	1.100
Aangiften Vpb MKB	30.800	26.400	25.300	21.900
Aangiften Vpb MGO/ZGO	15.200	14.900	12.300	9.700
Boekenonderzoeken	**52.300**	**44.400**	**43.000**	**36.700**
Boekenonderzoeken MKB	47.300	41.500	40.500	34.400
Boekenonderzoeken MGO	3.900	2.300	2.000	1.800
Boekenonderzoeken ZGO	1.100	500	400	500
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken	**43.200**	**71.800**	**61.000**	**59.400**
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken MKB	n.b.	68.700	57.400	56.400
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken MGO	n.b.	2.500	3.100	2.700
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken ZGO	n.b.	500	300	200

Tabel 17: Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten)

	2009	2010	2011
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren	728.750	427.500	361.500
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren	7%	6%	3%
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers	163.000	122.000	69.500
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers	7%	5%	2%
Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften	41.300	37.600	31.500
Percentage van het totaal aantal behandelde VPB-aangiften	7%	7%	5%

Tabel 18: Afhandeling fraudemeldingen

	2008	2009	2010	2011
Aangemelde zaken	818	749	800	869
Geaccepteerde zaken	501	498	362	360

Tabel 19: Afhandeling processen-verbaal fiscaliteit

	2008	2009	2010	2011
Afgedaan door Openbaar Ministerie	183	111	141	187
- waarvan vonnis rechter	43%	57%	45%	49%
- waarvan transactie	41%	29%	29%	36%
- waarvan sepot	16%	14%	24%	15%

1892674 02224

Tabel 20: Navorderingen, correcties en naheffingen

	2008	2009	2010	2011
Inkomstenbelasting navorderingen	38.100	37.900	46.900	45.400
Inkomstenbelasting correcties op aangiften	401.000	247.200	182.300	222.000
Vennootschapsbelasting navorderingen	7.400	8.800	8.800	9.300
Vennootschapsbelasting correcties op aangiften	12.900	12.100	13.000	9.000
Loonheffingen	804.000	842.000	821.000	810.000
Omzetbelasting	1.048.000	1.087.700	1.129.000	1.098.000
Motorrijtuigenbelasting	1.166.000	1.166.900	1.216.800	1.255.000
Overig	12.100	7.600	13.700	14.200

Tabel 21: Dwangmaatregelen

	2008	2009	2010	2011
Betalingsherinneringen	2.253.000	2.599.000	2.191.000	2.392.000
Aanmaningen	2.557.000	2.970.000	2.907.000	3.015.000
Uitgevaardigde dwangbevelen	1.648.000	1.835.000	1.898.000	1.956.000
Berekende dwangbevelen	1.614.000	1.787.000	1.872.000	1.890.000
Beslagopdrachten	1.082.000	1.131.000	1.158.000	1.229.000
Openbare verkopingen	4.244	5.572	4.945	5.964

Tabel 22: Bekeuringen Douane

	2008	2009	2010	2011
Douanewetgeving	6.360	4.360	5.770	4.580
Accijnswetgeving	1.580	1.290	1.290	1.510
VGEM-wetgeving	26.530	26.730	20.710	18.470
Overig	1.490	2.500	4.570	190

Tabel 23: Onderzochte monsters voor de in- en uitvoeraangiften door het Douane Laboratorium

	2008	2009	2010	2011
Landbouwregeling	3.668	3.551	1.998	1.325
Accijnswetgeving	1.615	3.994	3.752	3.356
Tariefgroepindeling	9.753	10.216	10.933	8.458
Diverse VGEM-wetgeving	3.633	4.392	3.967	3.333

Massale processen (toeslagen)

Tabel 24: Aantallen uitbetaalde toeslagen

	2008	2009	2010	2011
Huurtoeslag	1.093.000	1.098.000	1.124.000	1.106.000
Kinderopvangtoeslag	448.000	454.000	486.000	456.000
Kindgebonden budget	1.070.000	981.000	945.000	892.000
Zorgtoeslag	5.053.000	5.041.000	5.219.000	5.269.000

1892674 02224

Tabel 25: Productie toeslagen

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Eerste aanvragen	**183.000**	**89.000**	**22.000**	**442.000**
waarvan verwerkt binnen acht weken	97%	91%	98%	100%
Mutaties en correcties	**592.000**	**954.000**	**192.000**	**907.000**
waarvan verwerkt binnen acht weken	100%	91%	99%	100%

Tabel 26: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2009 (t/m december 2011)*

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	**173.000**	**151.000**	**173.000**	**968.000**
	14%	39%	16%	18%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	11%	5%	9%
€ 100 - € 500	5%	18%	8%	7%
€ 500 - € 1000	2%	6%	3%	2%
> € 1000	1%	4%	0%	0%
Nihil	**605.000**	**75.000**	**461.000**	**2.434.000**
	51%	19%	42%	45%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	**418.000**	**159.000**	**465.000**	**1.976.000**
	35%	41%	42%	37%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	15%	7%	12%
€ 100 - € 500	14%	18%	22%	19%
€ 500 - € 1000	7%	5%	10%	5%
> € 1000	10%	3%	3%	1%

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

Tabel 27: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2010 (t/m december 2011)*

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	**350.000**	**105.000**	**153.000**	**876.000**
	41%	39%	18%	19%
waarvan:				
€ 0 - € 100	31%	14%	5%	9%
€ 100 - € 500	6%	19%	9%	8%
€ 500 - € 1000	2%	4%	3%	1%
> € 1000	1%	2%	1%	0%
Nihil	**227.000**	**66.000**	**380.000**	**2.273.000**
	27%	25%	44%	48%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	**279.000**	**97.000**	**334.000**	**1.588.000**
	33%	36%	39%	34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	16%	7%	12%
€ 100 - € 500	13%	16%	19%	17%
€ 500 - € 1000	6%	3%	9%	4%
> € 1000	7%	1%	3%	1%

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

1892674 02224

Tabel 28: Vergelijking definitief toekennen toeslagjaar 2009 (t/m december 2010) en toeslagjaar 2010 (t/m december 2011)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Definitief toekennen 2009 (ultimo 2010)	798.000	103.000	910.000	4.504.000
Definitief toekennen 2010 (ultimo 2011)	856.000	268.000	867.000	4.737.000

Bedrijfsvoering

Tabel 29: Inhuur externen

	2009	2010	2011
Uitgaven inhuur externen (€) *	**250 mln.**	**159 mln.**	**160 mln.**
Percentage van de totale personele uitgaven	13	8	8

* De uitgaven voor externe inhuur in 2009 en 2010 wijken af t.o.v. de in de respectievelijke jaarverslagen IXB opgenomen cijfers voor het deel dat de Belastingdienst betreft; voor 2009 was dat deel € 157 mln. en voor 2010 € 108 mln. Per abuis zijn een aantal uitgaven voor inhuur externen niet meegenomen. In deze reeks is dit gecorrigeerd.

Tabel 30: Personele bezetting

	2008	2009	2010	2011
Personeel in fte per 31 december	30.894	30.707	29.964	29.010

1892674 02224

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

	2008	2009	2010	2011
Ingediende aanmeldingen	7.000	7.000	11.000	5.000
Aangemeld investeringsbedrag (€)	795 mln.	836 mln.	1.749 mln.	551 mln.

Tabel 2: Milieu-investeringsaftrek (MIA-regeling)

	2008	2009	2010	2011
Ingediende aanmeldingen	7.000	7.000	12.000	5.000
Aangemeld investeringsbedrag (€)	843 mln.	894 mln.	1.904 mln.	539 mln.

Tabel 3: Energie-investeringsaftrek (EIA-regeling)

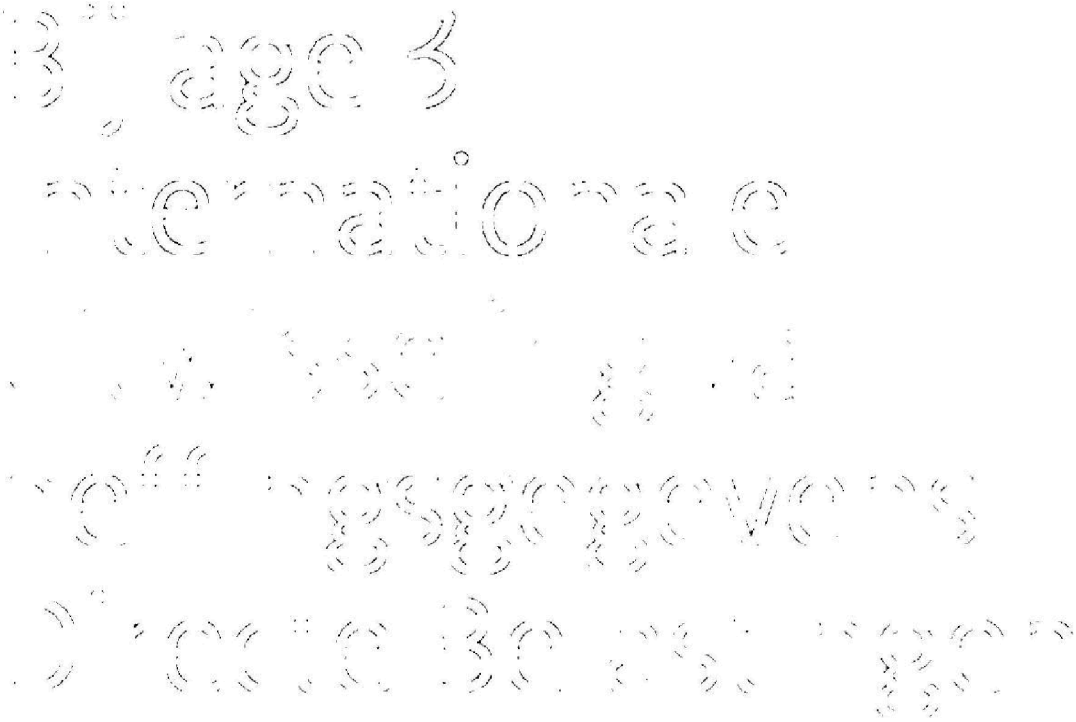
	2008	2009	2010	2011
Ingediende aanmeldingen	14.000	11.000	15.000	12.000
Aangemeld investeringsbedrag (€)	1.486 mln.	956 mln.	1.313 mln.	845 mln.

Tabel 4: Afdrachtverminderingen loonbelasting

	2008	2009	2010	2011
Onderwijs				
Aantal werkgevers	38.000	40.000	42.000	42.000
Bedrag afdrachtvermindering (€)	296 mln.	356 mln.	383 mln.	386 mln.
Zeevaart				
Aantal werkgevers	347	336	369	366
Bedrag afdrachtvermindering (€)	82 mln.	101 mln.	102 mln.	105 mln.
Speur- en ontwikkelingswerk				
Aantal werkgevers	12.000	15.000	17.000	18.000
Bedrag afdrachtvermindering (€)	456 mln.	714 mln.	880 mln.	896 mln.

Noot: In de tabellen 1 tot en met 4 zijn de cijfers over 2010 gecorrigeerd in verband met het beschikbaar komen van de definitieve cijfers.
De cijfers over 2011 zijn voorlopig.

1892674 02224



Tabel 1: Internationale uitwisseling van heffingsgegevens Directe Belastingen (aantallen per land)

	Verzonden verzoeken 2011	Ontvangen inlichtingen (op verzoek) 2011	Ontvangen verzoeken 2011	Verstrekte inlichtingen (op verzoek) 2011	Verstrekte spontane informatie 2011	Ontvangen Spontane informatie 2011	Automatisch verstrekten 2011	Automatisch ontvangen 2011
Landen								
Albanie			1	2				
Argentinie			11	5	1			
Armenie			1	2				
Aruba		2						
Australie	1	1	1	3			3459	6976
Azerbeidzjan				1				
Belgie	15	18	83	88	778	310	75850	239859
Brazilie					5			
Bulgarije			3	8				
Canada	1	2	6	7			2555	11787
China		1			38			
Curacao	6	37			5	1		
Cyprus	1	2						
Denemarken	1		3	5	1	20	704	5268
Duitsland	28	171	27	42	42	2678	41866	2151
Estland	1	1			2	1	41	348
Finland						2432		
Frankrijk	2	4	50	42	27	1	10783	33090
Griekenland	1	2	13	7	4			
Guernsey	2	2						
Hongarije		1	10	12	22			
Ierland		1		1				
IJsland				2		279		
India			3	12				
Indonesie			15	6	4			
Isle of man	1							
Israël			1	5				
Italië		2	19	26	10	5		
Japan			2	4	1	3838		
Jersey	2	6						
Kazachstan			2	1	6			
Korea						4378		
Kroatie				2	1			
Liechtenstein	7	6						
Litouwen			2	3			121	384
Luxemburg	30	10						
Macedonië			1					
Malta	2	2						
Marokko		4						
Mexico			4	3				
Nieuw Zeeland	1	1				1967		
Nigeria					22			
Noorwegen			26	27	1	2620		

1892674 02224

Tabel 1: Internationale uitwisseling van heffingsgegevens Directe Belastingen (aantallen per land) - vervolg

	Verzonden verzoeken 2011	Ontvangen inlichtingen (op verzoek) 2011	Ontvangen verzoeken 2011	Verstrekte inlichtingen (op verzoek) 2011	Verstrekte spontane informatie 2011	Ontvangen Spontane informatie 2011	Automatisch verstrekken 2011	Automatisch ontvangen 2011
Landen								
Oekraïne			6	10				
Oezbekistan				2				
Oostenrijk	4	3	4	5	1	1		
Pakistan				1				
Polen	123	86	36	78	3	4	7155	1680
Portugal	2	2	9	16	9	1093		
Roemenië	1		1	2	4	1		
Rusland		1	11	16	2			
Singapore					2			
Slovenië						214		
Slowakije		3	3	2				
Spanje	3	4	37	32	43	1	12718	51923
St. Maarten	5	1			1			
Suriname	1				5			
Tsjechië	3	2	5	7	1	1	596	224
Turkije	1	3	1	2	3			
Venezuela					2			
Verenigd Koninkrijk	7	6	7	11	11	214		
Verenigde Staten	8	5	9	14	7			
Vietnam					1			
Zuid Afrika					2			
Zuid Korea			1	1				
Zweden	11	9	9	12	2	10	1918	
Zwitserland	5	2						
Eindtotaal	**276**	**403**	**423**	**527**	**1069**	**20069**	**157766**	**353690**

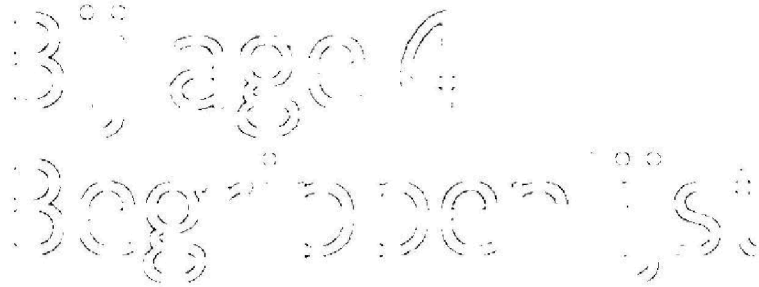
Toelichting:

Inlichtingenuitwisseling op verzoek:
Landen verstrekken elkaar inlichtingen op basis van een concreet voorafgaand verzoek, dat veelal voortvloeit uit een lopende belastingcontrole.

Spontane inlichtingenuitwisseling:
Landen wisselen met elkaar inlichtingen uit zonder voorafgaand verzoek. Het gaat hierbij om inlichtingen die bijvoorbeeld zijn aangetroffen bij een aanslagregeling of belastingcontrole en waarvan wordt vermoed dat deze van belang zijn voor de belastingheffing in een ander land.

Automatische inlichtingenuitwisseling:
Landen wisselen met elkaar periodiek (veelal eenmaal per jaar) en zonder voorafgaand verzoek bepaalde soorten en categorieën inlichtingen uit, bij voorkeur in digitale vorm. Nederland maakt hierover bilaterale afspraken met andere landen in een memorandum van overeenstemming.

1892674 02224



In dit overzicht worden de belangrijkste begrippen uit deel 1 Beleidsverslag gedefinieerd. Onder de kolom bron is aangegeven wat de herkomst is van de aantallen en kengetallen. Onderscheid wordt daarbij gemaakt tussen:

- Productiesystemen: systemen die dienen voor de planning en sturing van het werkaanbod;
- Financieel administratieve systemen: systemen die naast de jaarrekeningcijfers ook daaraan gerelateerde bestuurlijke informatie opleveren.

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
aangiften IB; percentage tijdigheid afhandeling	vóór 1 april ontvangen aangiften IB waarvoor vóór 1 juli een voorlopige aanslag is opgelegd gedeeld door het aantal vóór 1 april ontvangen aangiften IB	financieel administratief systeem	geautomatiseerd/ handmatige berekening
aangiften; aantal verwerkt	aantal aangiften dat verwerkt is door middel van (massale) geautomatiseerde gegevensverwerking	productiesysteem/financieel administratief systeem	volledig geautomatiseerd
acties; aantal uren	aantal uren toezicht gericht op opsporing van en toezicht op onbekende inkomensstromen van belastingplichtigen	productiesysteem	handmatige vastlegging
actualiteitsbezoeken; aantal	aantal bezoeken aan belastingplichtige ondernemingen zoals waarneming ter plaatse, bedrijfsgesprekken en startersbezoeken voor zover niet rechtstreeks verband houdend met een belastingaangifte	productiesysteem	handmatige vastlegging
APA	Advance pricing agreement (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 onderdelen van eenzelfde lichaam	productiesysteem	handmatige vastlegging
aantal	aantal door de Belastingdienst afgesloten advance pricing agreements met ondernemingen		
ATR	Advance tax rulings (ATR) is 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	productiesysteem	handmatige vastlegging
aantal	aantal door de Belastingdienst afgesloten advance tax rulings agreements met ondernemingen		

1892674 02224

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
baliebezoekers; aantal	aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden dat de balie van een belastingkantoor heeft bezocht voor informatie of inlichtingen	productiesysteem	handmatige vastlegging
beroepschriften; aantal afgehandeld	aantal beroepschriften waarop de rechter uitspraak heeft gedaan	productiesysteem	handmatige vastlegging
bezwaarschriften; aantal afgedaan	aantal bezwaarschriften dat heeft geleid tot afgifte van een beschikking of dat is ingetrokken	productiesysteem	handmatige vastlegging
bezwaarschriften; aantal ontvangen	aantal ontvangen bezwaren tegen beschikkingen	productiesysteem	handmatige vastlegging
bezwaarschriften; percentage tijdig afgedaan	aantal AWB-conform afgedane bezwaarschriften gedeeld door totaal aantal afgedane bezwaarschriften	productiesysteem	handmatige vastlegging/ handmatige berekening
boekenonderzoeken (IH/VPB/LH/OB)	aantal door medewerkers van de Belastingdienst bij belastingplichtigen gecontroleerde aangiften dat leidt tot een correctie (naheffing en/of boete)	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
boekenonderzoeken; aantal	aantal door medewerkers van de Belastingdienst bij belastingplichtigen ingestelde onderzoeken waarbij onderdelen van de aangifte worden gecontroleerd aan de hand van de administratie van de betreffende belastingplichtige	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
controles op vluchten passagiers; aantal	aantal vluchten afkomstig van buiten de Europese Unie dat op naleving van fiscale en VGEM-regelgeving is gecontroleerd	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
Fix-score Belastingregio's	Fix meet de kwaliteit van de processen van de Belastingregio's	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
Fix-score Douane	Fix meet de kwaliteit van de processen van de Douane		
fysieke controles; aantal ambulant binnenland	aantal keren dat personen en/of goederen door de Douane wordt gecontroleerd binnen Nederland op de naleving van fiscale en VGEM-regelgeving	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
fysieke controles; aantal ambulant buitengrens	aantal controles van personen en/of goederen aan de buitengrens dat niet plaatsvindt bij een grensovergang op de naleving van fiscale en VGEM-regelgeving	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging

1892674 02224

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
fysieke controles; aantal correcties VGEM	aantal door de Douane uitgevoerde fysieke controles (vracht, scan, koeriers, ambulant) dat leidt tot een correctie (naheffing en/of boete)	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
fysieke controles; aantal koeriers en postzendingen	aantal zendingen via post- of koeriersbedrijven afkomstig van buiten de Europese Unie dat op naleving van fiscale en VGEM-regelgeving is gecontroleeerd	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
fysieke controles; aantal vracht	aantal containers/vrachtwagens afkomstig van buiten de Europese Unie dat door opening door een Douanemedewerker is gecontroleerd op naleving van fiscale en VGEM-regelgeving	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
fysieke scancontroles; aantal vracht	aantal containers/vrachtwagens afkomstig van buiten de Europese Unie dat door middel van scanapparatuur fysiek is getoetst op naleving van fiscale en VGEM-regelgeving	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
hulp bij aangifte (HUBA); aantal	aantal belastingplichtigen dat gebruik heeft gemaakt van de ondersteuning (door Belastingdienst- of vakbondsmedewerkers) bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting op basis van het afsprakensysteem van de Belastingdienst	productiesysteem	handmatige vastlegging
invordering; percentage achterstand	achterstandsbedrag invordering gedeeld door de totale belasting- en premieontvangsten	financieel administratief systeem	handmatige vastlegging/ handmatige berekening
invordering; achterstandsbedrag	bedrag aan vorderingen van de Belastingdienst op belastingplichtigen waarvoor de betalingstermijn is verstreken	financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
kantoortoetsen; aantal correcties IH (incl. navorderingsaanslagen) en Vpb	aantal op kantoor gecontroleerde aangiften dat leidt tot een correctie (naheffing en/of boete)	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
klachten; aantal afgehandeld	aantal door de Belastingdienst afgehandelde klachten	productiesysteem	handmatige vastlegging

1892674 02224

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
Klachten van Nationale Ombudsman; aantal ontvangen	aantal door de Nationale Ombudsman ontvangen klachten betrekking hebbende op gedragingen van het Ministerie van Financiën, incl. de Belastingdienst waartoe een verzoek om wederhoor is ontvangen	productiesysteem	handmatige vastlegging
klachten; percentage tijdig afgehandeld	aantal AWB-conform afgehandelde klachten gedeeld door het aantal afgehandelde klachten	productiesysteem	handmatige vastlegging
oninbaar geleden; bedrag	invorderingsbedrag dat wordt afgeboekt als zijnde niet meer inbaar	financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
oninbaar geleden; percentage	oninbaar geleden bedrag gedeeld door de totale belasting- en premieontvangsten	financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
registratie nieuwe ondernemingen; percentage tijdig geregistreerd	aantal binnen vijf werkdagen afgegeven omzetbelasting- en loonheffingnummers gedeeld door totaal aantal afgegeven omzetbelasting- en loonheffingnummers	productiesysteem	handmatige vastlegging/ handmatige berekening
registratie nieuwe ondernemingen; aantal afgifte	aantal afgegeven omzetbelasting- en loonheffingnummers	productiesysteem	handmatige vastlegging
restitutiecontroles aantal	aantal controles waarbij de goederenzendingen daadwerkelijk worden vergeleken met de gegevens op de aangifte gericht op het vaststellen of restituties op buiten de Europese Unie geëxporteerde landbouwgoederen terecht worden toegekend	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
substitutiecontroles; aantal	aantal controles gericht op het vaststellen of de ten uitvoer aangeboden landbouw-goederen, die de Europese Unie gaan verlaten, geen andere zijn dan die op de uitvoeraangifte zijn aangegeven	productiesysteem/ financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
telefonische bereikbaarheid;	de bereikbaarheid is het procentuele aandeel van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de Belastingtelefoon, ongeacht de wachttijd, wanneer ze een belpoging (in het keuze-menu) doen binnen de werktijden van de callcenters	productiesysteem	geautomatiseerd/ handmatige berekening
percentage	afgehandelde telefoongesprekken gedeeld door aangeboden telefoongesprekken (x 100%)		

1892674 02224

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
telefoongesprekken; aantal aangeboden	aantal belpogingen dat is geregistreerd door het netwerk van KPN	productiesysteem	volledig geautomatiseerd
telefoongesprekken; aantal afgehandeld	aantal afgehandelde telefoongesprekken door medewerkers van de Belastingtelefoon	productiesysteem	volledig geautomatiseerd
terugbelafspraken; aantal afgehandeld	aantal beantwoorde telefonische vragen waarvoor terugbellen noodzakelijk was	productiesysteem	handmatige vastlegging
terugbelafspraken; aantal ontvangen	aantal ontvangen telefonische vragen waarvoor terugbellen noodzakelijk was	productiesysteem	handmatige vastlegging
terugbelafspraken; percentage tijdig afgehandeld	aantal terugbelafspraken dat binnen twee werkdagen na ontvangst is afgehandeld gedeeld door totaal aantal afgehandelde terugbelafspraken	productiesysteem	handmatige vastlegging/ handmatige berekening
toezicht buitengrens; aantal uren	aantal bestede uren aan toezicht op de naleving van VGEM- en fiscale regelgeving aan de grenzen van de Europese Unie	productiesysteem	handmatige vastlegging
VAR; aantal afgifte	aantal afgegeven Verklaringen ArbeidsRelatie (VAR-en)	productiesysteem	handmatige vastlegging
VAR; percentage tijdige aangifte	aantal binnen vijf werkdagen afgegeven VAR verklaringen gedeeld door totaal aantal afgegeven VAR verklaringen	productiesysteem	handmatige vastlegging
ziekteverzuim; percentage	de verzuimde tijd gedurende de laatste 12 maanden gedeeld door de totale werkbare tijd (exclusief zwangerschapsverlof)	productiesysteem	handmatige vastlegging

1892674 02224



Dit is een uitgave van de Belastingdienst, mei 2012
BJV 002 - 1Z11FD

Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2011–2012

31 066 **Belastingdienst**

Nr. 119

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 13 februari 2012

Bijgaand doe ik u, mede namens de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie, het antwoord toekomen op de vraag van het lid Omtzigt over de identiteit van de tipgever.

De staatssecretaris van Financiën,
F. H. H. Weekers

kst-31066-119
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2012

1892674 02224

Antwoord op de vraag van het lid Omtzigt over de uitspraak van de voorzieningenrechter in Arnhem over de identiteit van de tipgever

Vraag

Voorzitter. De voorzieningenrechter in Arnhem heeft in de Rabo-KB Lux-affaire bepaald dat de naam van de tipgever openbaar moet worden gemaakt. Dit heeft tot gevolg dat de opsporing ernstig kan worden belemmerd. Dit heeft een uitstraling niet alleen naar het belastingdomein, maar ook naar andere domeinen, waarbij burgers proberen de samenleving veiliger te maken of voor iedereen te zorgen. Daarom vraag ik om een spoedige reactie van het Kabinet waaruit blijkt hoe deze uitspraak wordt uitgevoerd en welke gevolgen die zal hebben voor andere opsporingsdomeinen. Ik stel die vraag aan de staatssecretaris van Financiën en de staatssecretaris van Justitie.

Antwoord

Ik deel de zorg die in de vraag tot uitdrukking komt. Voor mij staan twee uitgangspunten centraal. In de eerste plaats moet de aanpak van zwartspaarders voluit door kunnen gaan en zoveel mogelijk succesvol kunnen worden afgerond en in de tweede plaats stelt de Belastingdienst zich ten doel de identiteit van de tipgever zo lang mogelijk geheim te houden, niet alleen voor zijn eigen veiligheid maar ook om mogelijk toekomstige tipgevers niet af te schrikken. Het oordeel van de geheimhoudingskamer wordt meegenomen in de al lopende fiscale procedure waarbij de Belastingdienst in de gelegenheid is nogmaals zijn argumenten naar voren te brengen. Mocht de rechtbank op grond van het ontbreken van bepaalde (delen van) stukken de aan de zwartspaarder opgelegde aanslagen niet in stand laten dan gaat de Belastingdienst in hoger beroep. Daar kan de discussie dan nog eens (eventueel tot in hoogste instantie) worden overgedaan. In hoeverre het eindoordeel in deze zaak gevolgen zal hebben voor andere toezicht- en opsporingsdomeinen zal te zijner tijd moeten worden beoordeeld.

1892674 02224

Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2011–2012

31 066 Belastingdienst

Nr. 127

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 april 2012

Op 12 april jl. heeft AbvaKabo FNV een «actieboek» uitgebracht over de Belastingdienst. Naar aanleiding van dit «actieboek» heeft de vaste commissie voor Financiën mij op 13 april jl. een aantal vragen gesteld. Voordat ik die beantwoord, maak ik graag een aantal opmerkingen van meer algemene aard.

Handhavingsaanpak

Het werkterrein van de Belastingdienst wordt gekenmerkt door een in de loop van de jaren steeds groeiende massaliteit. In 2010 verwerkte de dienst 54,7 mln aangiftes, werden 12,7 mln voorlopige aanslagen en 3,1 mln voorlopige teruggaven vastgesteld en 7,8 mln toeslagen uitbetaald.[1] Ter vergelijking: in het jaar 2000 werden 45,9 miljoen aangiftes verwerkt, werden 8,8 miljoen voorlopige aanslagen opgelegd en werden 1,4 miljoen voorlopige teruggaven verleend; en in 2000 bestonden nog geen toeslagen. De verwerking en beoordeling van alle stromen vraagt om keuzes bij de inzet van de middelen die de Belastingdienst tot zijn beschikking heeft. Als centraal doel gaat de Belastingdienst daarbij uit van compliance: het bevorderen van de vrijwillige nakoming van verplichtingen door burgers en bedrijven.

Bij het bevorderen van de compliance zet de Belastingdienst onder meer dienstverlening, voorlichting, fiscale surveillance, handhavingscommunicatie, horizontaal toezicht, verticaal toezicht en opsporing in. De Belastingdienst probeert uit het beschikbare instrumentarium steeds die (combinatie van) instrumenten te kiezen die in een bepaalde situatie een optimale bijdrage leveren aan het vergroten van de compliance. Een en ander leidt tot een meer gedifferentieerde aanpak dan een aantal jaren geleden, toen er meer nadruk lag op verticale/repressieve controles, waarbij achteraf werd teruggekeken of verplichtingen in oude jaren juist waren nageleefd.

[1] Beheersverslag Belastingdienst 2010.

kst-31066-127
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2012

1892674 02224

Een goed voorbeeld van zo'n keuze is de ontwikkeling van de Vooringevulde Aangifte. Door belastingplichtigen al zoveel mogelijk de juiste gegevens aan te bieden en hen te vragen die te controleren, wordt de kans op fouten in de aangifte verkleind. Dit kan leiden tot een kwaliteitsverbetering van de binnengekomen aangiftes. Bijkomend voordeel is dat deze voor miljoenen aangiftes tegelijk met een relatief kleine investering kan worden gerealiseerd.

Uiteindelijk moet de differentiatie in de aanpak van de handhaving ertoe leiden dat de Belastingdienst de compliance ondanks de toegenomen massaliteit met minder mensen en middelen op peil kan houden. Dienstverlening en toezicht zijn daarbij in evenwicht en de administratieve lasten voor burger en bedrijf zijn beperkt.

Taakstelling

Dat brengt mij bij de taakstelling. De Belastingdienst verwerkt in de periode tot en met 2015 een korting op het budget van structureel ca. € 400 mln. ten opzichte van 2010. Daarvan stamt ca. € 130 mln uit de huidige en € 270 mln uit de vorige kabinetsperiode. Bij de invulling van de taakstelling is gekozen voor een tweesporenbenadering: spoor I wordt ingevuld met efficiency- en versoberingsmaatregelen, spoor II met vereenvoudiging en taakverlichting. Hierover heb ik u met mijn brief van 3 februari jl.[1] geïnformeerd.

De verwerking van de taakstelling is een moeilijke opgaaf, maar verschilt in essentie niet van soortgelijke opgaven die ook aan andere uitvoerende organisaties in de collectieve sector zijn opgelegd. Ter invulling van de taakstelling is op dit moment onder meer een fysieke concentratie van werkzaamheden van de Belastingregio's aan de orde. Parallel daaraan loopt in het kader van de besluitvorming over de rijkskantorenlocaties de discussie over het sluiten van belastingkantoren. Voor een aantal medewerkers gaat dit betekenen dat zij binnen de Belastingdienst ander werk moeten gaan doen, of verder moeten reizen. Deze keuze wordt mede ingegeven door het uitgangspunt dat de Belastingdienst gedwongen ontslagen wil voorkomen («liever minder stenen, dan minder mensen»). Hierdoor kunnen namelijk 600 à 700 arbeidsplaatsen behouden blijven.

«Actieboek»

De keuzes waar de Belastingdienst voor staat, leiden onvermijdelijk tot fricties. Dat is gegeven de omvang van de opgave ook logisch. Het actieboek van AbvaKabo FNV is daar een uiting van. Ik realiseer mij terdege dat er de afgelopen jaren veel druk op de medewerkers van de Belastingdienst is komen te liggen. Het siert hen dat zij in tijden van bezuinigingen mee blijven denken over oplossingen en zich vooral bezig houden met de kerntaak van de Belastingdienst: het heffen en innen van belastingen.

Ik sta open voor verbeteringen van de dienst en neem ieder signaal serieus. Ik heb de leiding van de Belastingdienst gevraagd te blijven luisteren naar signalen uit de organisatie en te kijken naar manieren om de belastingopbrengst te verhogen. De Belastingdienst is er de afgelopen jaren goed in geslaagd het huis op orde te brengen. De dienst verdient nu de ruimte om in zekere rust te werken aan de doorontwikkeling van zijn strategie.

De door AbvaKabo opgetekende signalen zijn heel divers: ze variëren van rijp tot groen, van juist tot onjuist. In het voorafgaande heb ik een aantal beleidsnoties uitgelicht. Hierna ga ik in op wat ik beschouw als de

[1] Kamerstukken II 2011–2012, 31 066, nr. 117.

1892674 02224

hoofdpunten van kritiek. Ik richt mij daarbij op de risicoselectie en op de invordering. Ten slotte besteed ik aandacht aan wat ik het na-ijleffect noem.

Risicoselectie

Hiervóór heb ik al aandacht besteed aan de handhavingsaanpak van de Belastingdienst. De geautomatiseerde risicoselectie, de zogenoemde uitworp, vormt daar een onderdeel van. Toch is die risicoselectie niet het gehele verhaal: in de afgelopen jaren heeft de Belastingdienst forse stappen gezet in het naar voren halen van controles. Zo vinden in het kader van de vooraf ingevulde aangifte controles vooraf plaats op de door derden aangeleverde gegevens. Die gegevens, of het nu loon-, WOZ- of hypotheekgegevens betreft, worden pas vooringevuld als de Belastingdienst voor meer dan 99% zeker is dat ze goed zijn.

Er heeft dus al een enorme kwaliteitsslag plaatsgevonden voordat het gegeven de aangifte van de burgers bereikt. Corrigeert de burger het gegeven niet, dan is er voor de Belastingdienst geen aanleiding meer om op dat punt nog toezicht uit te oefenen. Naarmate het aantal vooringevulde gegevens toeneemt, is er een steeds groter percentage aangiftes dat voor 100% is vooringevuld. Als de burger dan ook geen aftrekposten heeft, kan de aanslag zonder enig bezwaar direct worden vastgesteld. Er is geen aanvullend toezicht op deze aangiftes nodig.

Voor de validering van de risicoselectie zijn er steekproeven, waarbij een beperkt aantal aangiftes grondig wordt geregeld. Dit beperkte aantal is representatief voor de totale aangiftepopulatie, zodat de uitkomsten van de steekproef representatief zijn voor het totale aangiftegedrag. De steekproef particulieren heet in de praktijk wel de 1%-steekproef. Naar ik aanneem is de stelling uit het AbvaKabo-rapport dat een burger eens in de 100 jaar wordt beoordeeld hierop gebaseerd. Het mag duidelijk zijn dat die stelling onjuist is.

Controle op door derden aangeleverde gegevens, voorinvulling en steekproef zijn voor de behandeling van de aangiftes van particulieren nog maar een deel van het verhaal: daarnaast zijn er specifieke acties (aanpak ambtshalve op te leggen aanslagen, inkeerregeling) en jaarlijks is er het controlethema.

Medewerkers van de Belastingdienst, en naar ik aanneem ook diegenen die de bron zijn geweest van het rapport, willen worden beschouwd als professionals op hun vakgebied. Ik ben ervan overtuigd dat de risicoselectie van de Belastingdienst van kwalitatief hoog niveau is en professioneel, door professionals, wordt uitgevoerd. Van de medewerkers in de regio's verwacht ik dan ook respect voor deze professionals.

Invordering

Een aantal opmerkingen in het rapport heeft betrekking op de invordering. Een van de punten betreft het hanteren van minimum invorderingsgrenzen. Ik verwijs hiervoor naar de antwoorden van mijn ambtsvoorganger van 22 februari 2010 op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst (Vergaderjaar 2009–2010) waarin deze afspraken zijn toegelicht.

Ik heb de ambitie om het invorderingsproces te verbeteren en te versterken. Op mijn verzoek heeft de directeur-generaal Belastingdienst eind vorig jaar het jaar 2012 al uitgeroepen tot het «Jaar van de Invordering». Dat was ingegeven door zijn constatering, onder meer op basis

1892674 02224

van signalen van medewerkers, dat in de invordering echt een aantal dingen moest veranderen. In de gelijktijdig verzonden antwoorden op de vragen van het lid Van Vliet over de invordering licht ik toe welke initiatieven daartoe zijn genomen en hoe de medewerkers van de Belastingdienst en organisaties zoals de VHMF en de AVB daarbij zijn betrokken. Bij de voorbereiding van het Belastingplan 2013 wordt thans bekeken of en hoe concrete knelpunten in de invordering kunnen worden weggenomen. Verder heroverweeg ik de toepassing van de hiervóór reeds genoemde grenzen.

In het kader van het zoeken naar mogelijkheden tot verbetering zal een pilot worden gedaan die zich concentreert op het deel van de afgeschreven bedragen dat niet onvermijdelijk is. Grondige verkenning en analyse zullen duidelijk maken of hier een haalbare business case is, die ook past binnen de begrotingsregels en waarvoor politieke en maatschappelijke steun bestaat.

Als onderdeel van de veranderaanpak zal de Belastingdienst in een drietal regio's pilots starten, naar Canadees model, waar actief van de telefoon gebruik wordt gemaakt om belastingschuldenaars aan te zetten tot betalen.
In de komende halfjaarsrapportage Belastingdienst zal ik u verder informeren over de uitvoering van de plannen tot verbetering van de invordering.

Overigens laten de cijfers over de periode 2009–2011 zien dat een aantal prestaties in de invordering al is verbeterd: zo is het percentage belastingbedragen dat tijdig wordt betaald gestegen van 90 naar 93% en is het afgeschreven belastingbedrag gedaald van € 2,1 miljard naar € 1,8 miljard.

Het na-ijleffect

Op een aantal terreinen heeft de Belastingdienst maatregelen genomen tegen systeemfraude, waarbij prioriteit is gegeven aan fraude bij de inkomstenbelasting, bij de aanvraag van toeslagen en bij het gebruik van wijziging van bankrekeningnummers. Deze vormen van fraude zijn daardoor onmogelijk geworden of sterk verminderd. Binnen de Belastingdienst wordt men echter nog steeds geconfronteerd met de gevolgen van die fraudes: er lopen nog strafrechtelijke onderzoeken, er worden nog administratieve onderzoeken ingesteld en er lopen nog bezwaarprocedures. Omdat medewerkers daar intensief mee bezig zijn, en dergelijke activiteiten vaak veel capaciteit kosten, lijkt het alsof men niet anders doet dan dweilen met de kraan open. De kraan is op een aantal terreinen inmiddels dicht, alleen wordt het effect daarvan pas later zichtbaar. Een aantal opmerkingen in het rapport is op daar op terug te voeren.
Overigens is er met fraudebestrijding nog meer te halen. Ik verwijs daarbij naar de fiscale agenda en de halfjaarsrapportages aan de Kamer. Daarbij zullen signalen uit de samenleving en van medewerkers, ook in de toekomst, worden betrokken.
Hierbij geldt dat fraudeurs hun modus operandi zullen blijven aanpassen; ondanks het feit dat veel wordt geïnvesteerd in het voorkomen van fraude, onder andere via intelligence, zal reactief optreden noodzakelijk blijven en zal het na-ijleffect zich blijven voordoen.

Concrete vragen

De brief van de vaste commissie voor Financiën bevat een aantal concrete vragen, waarop ik hierna inga.

1892674 02224

1
Worden de schulden tot 1500 euro van particulieren en tot 5000 euro van bedrijven niet meer geïnd?

Hiervoor verwijs ik u naar de uitvoerige beantwoording van de vragen van het lid Van Vliet, welke antwoorden u gelijktijdig met deze brief worden toegezonden.

2
Kunnen huurders, op wie bij het kadaster geen eigendom geregistreerd staat, aftrek voor verbouwingen of hypotheekrente claimen? Zijn die bestanden nu nog niet gekoppeld?

Er zijn situaties waarin iemand geen eigenaar (meer) is van een woning, terwijl toch recht bestaat op aftrek van hypotheekrente. Die situaties doen zich overigens slechts beperkt voor. Voor het aangifteprogramma en voor de risicoselectie betekent dit dat er geen absolute regels (geen eigendom = geen aftrek) kunnen worden ingebouwd. Er is wel extra aandacht voor deze posten. Er is op dit moment inderdaad geen sprake van een koppeling met het Kadaster. De automatiseringsinspanningen van de Belastingdienst zijn de afgelopen jaren gericht geweest op het stabiel maken van de massale systemen, ter voorkoming van procesverstoringen. Investeringen voor voorzieningen in toezicht waren daarom niet of slechts in beperkte mate mogelijk.

Bij de aangifte 2011 is in het kader van de vooraf ingevulde aangifte (VIA) een start gemaakt met het voorinvullen van hypotheekgegevens. De Belastingdienst beschikt inmiddels dus over de hypotheekgegevens van banken en andere hypotheekverstrekkers. Deze gegevens dienen niet alleen om voor in te vullen, zij kunnen ook worden gebruikt als contra-informatie, zodat de toetsing van het recht op aftrek verder verbetert. De komende jaren zullen steeds meer burgers hun hypotheekgegevens vooringevuld krijgen. Daardoor vermindert het aantal fouten en neemt de kans om ten onrechte aftrek te claimen verder af: bij de selectie kan namelijk worden gefocust op diegenen die een aftrek claimen die afwijkt van hetgeen is vooringevuld.

3
Hoeveel mensen met een andere nationaliteit zonder inkomensbron in Nederland staan geregistreerd en kunnen zo jaarlijks AOW-rechten opbouwen zonder te betalen?

De Belastingdienst heeft hier geen informatie over. Het gaat namelijk om personen die (ten onrechte) ingeschreven staan in de GBA, maar die niet bij de Belastingdienst beschreven zijn.

In de praktijk worden door Belastingdienst Limburg/ kantoor Buitenland verzoeken aan gemeenten gedaan om te verifiëren of iemand ook wel echt woont op het adres dat in de GBA staat. Het is vervolgens aan de gemeenten om een zogeheten woonplaatsonderzoek in te stellen. De kwaliteit van de registraties in de GBA heeft de voortdurende aandacht van de Minister van Binnenlandse Zaken.

4
Is er bij giftenaftrek aan kinderen (en andere kindgebonden posten) een automatische koppeling met GBA, met SVB of elders aanwezig?

Voor alle duidelijkheid: giften aan kinderen zijn nooit aftrekbaar. De praktijk leert dat er drie risicogebieden zijn: bij alimentatie (ten onrechte kinderalimentatie in aftrek brengen), bij levensonderhoud kinderen en bij

de giften. Op elk van deze categorieën vinden vormen van risicoselectie plaats. Over de precieze vorm daarvan doe ik geen mededeling: om toekomstig misbruik te voorkomen, geef ik de controlestrategie niet prijs. De Belastingdienst heeft dus onderkend dat er sprake is van een verhoogd risico. Daarom ook was het onderwerp «levensonderhoud kinderen» de doelgroepactie in 2009. Er is inderdaad geen automatische koppeling met GBA of SVB; in een beperkt aantal gevallen wordt wel informatie uit GBA of van SVB gebruikt.

5
Kloppen de cijfers op pagina 6 en 7 van het rapport van AbvaKabo FNV?

De cijfers zijn een selectie uit het Beheersverslag 2010.
Ten aanzien van het cirkeldiagram (tabel 5) wordt evenwel opgemerkt dat sprake is van het vergelijken van appels met peren: een correcte beoordeling vereist dat aan de ontvangstenkant ook de premie-ontvangsten worden meegeteld en dat aan de uitgavenkant de kosten van Douane en Toeslagen worden geëlimineerd (die dragen immers niet bij aan de belasting- en premie-inkomsten).

Ten slotte

De Belastingdienst heeft het huis de afgelopen jaren op orde gebracht. Dat is gelukt met een grote inzet van de medewerkers. In diezelfde periode is gestart met het uitvoering geven aan de taakstelling. De gevolgen daarvan worden voor medewerkers inmiddels heel concreet. Dat is niet altijd gemakkelijk. Ook wordt hard gewerkt aan de doorontwikkeling van de strategie voor de komende jaren. Dat alles vraagt opnieuw een grote inzet van de medewerkers. Mijn waarneming is dat de medewerkers van de Belastingdienst hun werk met grote betrokkenheid en loyaliteit doen. Ik realiseer me heel goed dat dit bijzonder is en niet vanzelfsprekend.

De staatssecretaris van Financiën,
F. H. H. Weekers

1892674 02224

Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2011–2012

31 066 Belastingdienst

Nr. 128

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 april 2012

Tijdens het algemeen overleg Belastingdienst van 9 februari 2012 (Kamerstuk 31 066, nr. 120) heeft de heer Bashir (SP) mij een lijst overhandigd met probleemgevallen rond de toekenning van toeslagen en een geldige verblijfstitel. In het algemeen overleg heb ik aangegeven op een zeker moment percentages te kunnen noemen van de gevallen waarin de toeslag terecht of onterecht is gestopt.

In deze brief schets ik eerst de wettelijke contouren rond het rechtmatig in Nederland verblijven in relatie tot het recht op toeslag. Daarna ga ik in op de analyse van de kwaliteit van de registratie van verblijfstitels in de GBA en de afspraken die de IND en de Belastingdienst hebben gemaakt. Tenslotte geef ik aan welk percentage van de probleemgevallen die de heer Bashir heeft aangeleverd recht heeft op een toeslag.

Verplichting geldige verblijfstitel

Uit artikel 10 van de Vreemdelingenwet 2000 vloeit voort dat vreemdelingen die niet rechtmatig in Nederland verblijven geen aanspraak kunnen maken op een toeslag (het zogenaamde koppelingsbeginsel). In artikel 9 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen is in aanvulling daarop bepaald dat ook de partner rechtmatig in Nederland moet verblijven om aanspraak te hebben op een toeslag. Ook is daar bepaald dat medebewoners rechtmatig in Nederland moeten verblijven, voor zover in een inkomensafhankelijke regeling is bepaald dat de draagkracht van deze medebewoner van belang is voor de beoordeling van de aanspraak.

Voor alle toeslagen betekent dit dat de aanvrager en diens eventuele partner slechts aanspraak hebben als ze beiden over een geldige verblijfstitel beschikken. Specifiek voor de huurtoeslag geldt nog dat iedereen in het huishouden, dus ook de (minderjarige) kinderen, een geldige verblijfstitel moet hebben. Immers, in de Wet op de huurtoeslag is bepaald dat ook het inkomen van medebewoners, waaronder kinderen,

kst-31066-128
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2012

1892674 02224

meetelt voor de draagkrachtbepaling. Of deze medebewoners ook daadwerkelijk inkomen hebben is daarbij niet relevant. Een uitzondering hierop geldt alleen voor minderjarige kinderen zonder verblijfstitel, die aangemerkt kunnen worden als alleenstaande vreemdeling in de zin van de Regeling verstrekkingen asielzoekers en andere categorieën vreemdelingen 2005. In dat geval blijft de aanspraak op de toeslag bestaan tot het moment dat het recht op opvang als bedoeld in deze regeling eindigt.

Analyse kwaliteit registratie verblijfstitels in GBA

In de afgelopen periode is er overleg gevoerd met de IND over de kwaliteit van de verblijfstitels zoals die in de GBA zijn opgenomen. Op basis van een representatieve steekproef hebben de IND en de Belastingdienst geconstateerd dat in bijna alle gevallen de verblijfsstatus in de GBA goed geregistreerd staat. Dit geldt voor zowel meerder- als minderjarigen.

Werkafspraken IND en Belastingdienst

Gezien de constatering dat de verblijfsstatus zoals die in de GBA geregistreerd staat van een voldoende betrouwbare kwaliteit is, volgt de Belastingdienst dit gegeven bij de beoordeling of er aanspraak is op een toeslag.
Ingeval er sprake is van een persoon zonder geldige verblijfstitel, dan is er geen recht op een toeslag als het om de aanvrager of de toeslagpartner gaat. Dit geldt voor alle toeslagen. Als deze persoon (meerder- of minderjarig) zonder geldige verblijfstitel een medebewoner is dan geldt dat er geen recht is op huurtoeslag, tenzij er sprake is van een minderjarig kind dat een alleenstaande vreemdeling is als hiervoor omschreven.
Behoudens deze uitzondering wordt in alle gevallen de toeslag met terugwerkende kracht gestopt en worden eventueel uitbetaalde bedragen teruggevorderd.
De Belastingdienst/Toeslagen meldt op de beschikking de reden van stopzetten en verwijst naar het informatienummer van de IND.
Als de betrokkene het niet eens is met de beslissing rond de verblijfstitel, dan moet hij in contact treden met de IND. Als de IND aangeeft dat er alsnog een geldige verblijftitel is, dan is er weer recht op toeslag.

Ten aanzien van vreemdelingen met een geldige verblijfsstatus die een pasgeboren kind hebben dat in Nederland geboren is, heb ik – anders dan bij minderjarige kinderen die niet in Nederland geboren zijn – inmiddels een coulanceperiode van drie maanden ingesteld.
Voor in Nederland geboren kinderen van vreemdelingen geldt namelijk dat deze bij de aangifte van geboorte standaard geen verblijfstitel krijgen, waardoor het recht op huurtoeslag voor die ouders komt te vervallen. Deze kinderen moeten eerst worden aangemeld bij de IND om een geldige verblijfstitel te verkrijgen. In bijna alle gevallen zal een aanvraag bij de IND tot een geldige verblijfstitel leiden. Hierdoor komt een afwijzingsgrond van een huurtoeslag aanvraag te vervallen.
Gedurende de coulanceperiode wordt de huurtoeslag doorbetaald. Als na drie maanden er nog steeds geen verblijftitel voor het kind blijkt te zijn die recht geeft op een toeslag, dan wordt de huurtoeslag met terugwerkende kracht gestopt en de uitbetaalde bedragen teruggevorderd.
De Belastingdienst/Toeslagen meldt op de beschikking de reden van stopzetten en verwijst naar het informatienummer van de IND.
Als de betrokkene het niet eens is met de beslissing rond de verblijfstitel, dan moet hij in contact treden met de IND. Als de IND aangeeft dat er alsnog een geldige verblijftitel is, dan is er weer recht op huurtoeslag.

De IND benadert inmiddels actief ouders met een geldige verblijfsstatus om voor hun pasgeborene een aanvraag bij de IND in te dienen.

Uitkomsten analyse van de lijst

De lijst van de heer Bashir met burgers die problemen ondervonden met de uitbetaling van hun toeslag(en) is geanalyseerd.
Hieruit bleek dat 75% van de gevallen recht heeft op een of meerdere toeslagen. Deze burgers krijgen hun toeslagen inmiddels uitbetaald. In 12% van de gevallen is er recht op toeslag, maar worden nog niet alle toeslagen uitbetaald. De resterende betalingen vinden binnenkort plaats. In 7% van de gevallen is er recht op toeslag, maar wacht de Belastingdienst nog op een actie van de betreffende burger. Bijvoorbeeld omdat het bankrekeningnummer nog moet worden doorgegeven. In 4% van de gevallen blijkt er op basis van de verblijfsstatus geen recht op een toeslag. Tenslotte is 2% van de gevallen nog in onderzoek.

De staatssecretaris van Financiën,
F. H. H. Weekers

1892674 02224

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Ons kenmerk
DGB/2012/2859

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Datum 6 juni 2012
Betreft aanbieding diverse stukken

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik uw Kamer de volgende stukken gemakshalve gezamenlijk aan:
1. de halfjaarsrapportage Belastingdienst
2. de beantwoording van vragen naar aanleiding van een schriftelijk overleg over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers

10e HALFJAARSRAPPORTAGE

BELASTINGDIENST

Mei 2012

Ministerie van Financiën
DG Belastingdienst

Inhoudsopgave

Blz.

1 **INLEIDING** 2

2 **DIENSTVERLENING** 3

2.1 **Dienstverlening in cijfers** 3

2.2 **Telefonische dienstverlening** 5

3 **TOEZICHT** 7

3.1 **Toezicht in cijfers** 7

3.2 **Aanpak systeemfraude** 8

3.3 **Intracommunautaire btw-fraude** 10

3.4 **Buitenlands vermogen** 12

4 **MASSALE KLANTPROCESSEN EN ICT** 14

4.1 **Aangiftecampagne IB 2011** 14

4.2 **Vernieuwde websites** 14

4.3 **Productieverstoringen** 14

4.4 **Het Nieuwe Toeslagen systeem** 15

4.5 **Uitvoering toeslagen** 16

5. **TOEZEGGINGEN AAN TWEEDE KAMER** 19

Bijlage 1: Productietabellen

1892674 02224

1 Inleiding

Voor u ligt de 10e halfjaarsrapportage Belastingdienst. Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Oorspronkelijk betrof dit de activiteiten van het plan van aanpak *vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst*[1]. Omdat veel van de maatregelen uit dit plan van aanpak inmiddels hun beslag hadden gekregen, is voorjaar 2010 besloten de rapportage een wat algemener karakter te geven, met aandacht voor de prestaties van dienstverlening, toezicht en massale klantprocessen, en tevens de mogelijkheid te hebben in te gaan op actuele onderwerpen.

De rapportage kent de volgende hoofdstukken:

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste kengetallen van dienstverlening weergegeven. Verder in dit hoofdstuk aandacht voor de verbeteringen van de telefonische dienstverlening.

In hoofdstuk 3 worden de belangrijkste kengetallen van toezicht weergegeven. Onderwerpen die in dit hoofdstuk nader worden belicht zijn de stand van zaken en de acties om systeemfraude en intracommunautaire btw-fraude te bestrijden, en de stand zaken rond de aanpak van buitenlands vermogen.

In hoofdstuk 4 (massale klantprocessen en ICT) worden de aangiftecampagne IB 2011 en enkele productieverstoringen die zich het afgelopen halfjaar hebben voorgedaan, toegelicht. Verder aandacht voor de uitvoering van de toeslagen. Tot slot wordt de stand van zaken van het nieuwe toeslagensysteem geschetst.

In hoofdstuk 5 wordt een aantal toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de Tweede Kamer zijn gedaan.

In de bijlage wordt overeenkomstig afspraak met de vaste commissie voor Financiën in de vorm van productietabellen inzicht gegeven in de prestaties van de Belastingdienst.

[1] Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 31 066, nr. 2

1892674 02224

2 Dienstverlening

2.1 Dienstverlening in cijfers

***Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening** (in procenten)*

	2011 t/m april	2012	2012 t/m april
	Tijdig afgehandeld	Norm 2012	Tijdig afgehandeld
Telefonische bereikbaarheid[2]	85	80-85	88
Terugbelafspraken[3] (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen[4]	93	85-90	90
Terugafspraken volgens afspraak met burgers en bedrijven	n.v.t.	nader te bepalen	71
Aanvraag afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	95	90-100	95
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	91	95-98	98
Afgedane bezwaarschriften	94	95-100	93
Afgehandelde klachten	95	98-100	94

Toelichting

Telefonische bereikbaarheid

De BelastingTelefoon is de eerste vier maanden van het jaar goed bereikbaar geweest Het cumulatieve percentage bereikbaarheid over deze periode komt uit op 88%, met een gemiddelde wachttijd van 63 seconden. Daarmee is zowel de telefonische bereikbaarheid als de wachttijd verbeterd ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar.

[2] De definitie van bereikbaarheid is 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. In het percentage wordt ook het aanbod meegenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het KPN-platform.

[3] De indicator Terugbelafspraken is aangepast (zie toelichting). Voortaan wordt onderscheid gemaakt in terugbellen binnen 2 werkdagen en terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven(SmartBelAfspraak).

[4] Aangezien de Belastingtelefoon alleen informatie verstrekt, vallen hieronder de werkstromen die de overige onderdelen van de Belastingdienst uitvoeren. Het betreft het beantwoorden van vragen, het verwerken van mutaties, transacties en bestellingen

1892674 02224

Terugbelafspraken binnen 2 werkdagen
Wanneer de medewerker van de BelastingTelefoon een vraag van een burger of bedrijf niet kan of mag beantwoorden (de BelastingTelefoon verstrekt alleen informatie) maakt hij een frontoffice-backoffice bericht aan. Het bericht wordt doorgestuurd naar de bevoegde belastingregio. De regio belt vervolgens de burger of het bedrijf terug, beantwoordt de vraag of verwerkt de mutatie, transactie of bestelling. De doelstelling voor de frontoffice-backoffice berichten bedraagt 85-90%. De realisatie is met 90% conform de doelstelling.

Terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven
Vanaf 1 januari 2012 is het mogelijk een terugbelafspraak te maken waarbij de burger of het bedrijf zelf aangeeft wanneer hij teruggebeld wil worden (SmartBelAfspraak). Om die reden wordt de realisatie voor terugbellen binnen 2 werkdagen en terugbellen volgens afspraak afzonderlijk weergegeven. De afdoeningstermijn is sinds januari 2012 gestegen van 20% naar 71%.
Voor het meten van de klanttevredenheid over de invoering van terugbellen volgens afspraak klant, wordt momenteel een onderzoek uitgevoerd. Voorlopige resultaten laten zien dat 85% van de bellers tevreden tot zeer tevreden is over het telefonische gesprek dat ze met de Belastingdienst hebben gevoerd. Over de deskundigheid van de medewerker is 78% (zeer) tevreden, evenals over de mate waarin de medewerker met de beller heeft meegedacht. Vergeleken met het onderzoek dat eind 2011 gehouden is, en waarbij dezelfde vragen betreffende klanttevredenheid zijn gesteld, zijn nu meer bellers tevreden over het gesprek, de deskundigheid en het meedenken (resp. 80%, 73% en 78%).
Op basis van dit proefjaar zal beslist worden over de normstelling.

Registratie nieuwe ondernemers
De doelstelling voor de tijdige registratie van nieuwe ondernemers is met 98% gerealiseerd. Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is de snelheid van registreren verbeterd. Toen was het percentage 91%.

Afgedane bezwaarschriften
Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is het percentage tijdig afdoen van bezwaarschriften licht gedaald. Dit houdt verband met het aantal ontvangen bezwaarschriften in de periode januari 2012 tot en met april 2012. Ten opzichte van de dezelfde periode vorig jaar is het aantal ontvangen bezwaarschriften met 17% toegenomen (zie bijlage 1, tabel 9). Dit is mede veroorzaakt door de campagne tijdige aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen over meer jaren en het verscherpte boetebeleid. Het is de bedoeling om de tijdelijke piek in de voorraad bezwaarschriften per 1 september aanstaande te hebben weggewerkt. Daarvoor is tijdelijk extra capaciteit vrijgemaakt[5]
Over de ontwikkelingen rond de bezwaarafdoening wordt nader gerapporteerd in een afzonderlijke reactie op het verslag van een schriftelijk overleg van 29 maart jongstleden.

Afgehandelde klachten
Goed klachtenmanagement betekent dat een organisatie ontvankelijk moet zijn voor

[5] Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 118

1892674 02224

klachten en deze als zodanig weet te herkennen. In de 9e halfjaarsrapportage[6] is toegelicht dat de Belastingdienst maatregelen heeft genomen om dit laatste te faciliteren. Hierdoor is het aantal telefonisch ingediende klachten toegenomen. In 2010 nam de BelastingTelefoon 408 mondelinge klachten voor de gehele Belastingdienst in ontvangst. In 2011 waren dat er 1.442. Van november 2011 tot en met april 2012 zijn 1.452 mondelinge klachten ontvangen over de Belastingdienst. In zes maanden tijd is dat bijna evenveel als over geheel 2011. Tezamen met het grote aantal klachten over de invordering van toeslagen is dit tevens de verklaring voor het niet halen van de doelstelling voor het Awb-conform afdoen van klachten.

2.2 Telefonische dienstverlening

Pilot In één keer goed: doorverbinden 3e lijn.
De Belastingdienst wil burgers en bedrijven zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. Vanaf februari dit jaar kan worden doorverbonden naar de 3e lijn voor complex algemene fiscale vragen betreffende box 1,2 of 3. De derde lijn IH-niet winst is bereikbaar gedurende de openingstijden van de BelastingTelefoon Particulieren. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken van de derde lijn IH niet Winst weer:

	Februari	Maart	April	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	614	923	234	1771
Aantal afgehandelde gesprekken	588	908	229	1725

De derde lijn VpB is bereikbaar gedurende de openingstijden van de Helpdesk Intermediairs. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken van de derde lijn VpB weer:

	Februari	Maart	April	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	366	606	485	1457
Aantal afgehandelde gesprekken	259	495	372	1126

Rond de zomer wordt de pilot geëvalueerd.

Pilot 'werken op afspraak'
In september 2011 is de pilot 'werken op afspraak' gestart bij belastingregio's waarbij telefonisch afspraken kunnen worden gemaakt voor een gesprek aan de balie in geval van complexe zaken. Deze pilot richtte zich op particulieren met vragen over de inkomstenbelasting. Meer dan 80% van de afspraken wordt via de BelastingTelefoon gemaakt.
Vanaf de start met de pilot tot en met april zijn er circa 9.000 afspraken gemaakt. Hiervan is het overgrote deel in één keer geheel geholpen.
In de pilot wordt ook onderzocht of werken op afspraak voor andere doelgroepen en werkstromen (IH, invordering en Toeslagen) mogelijk is en wat er voor nodig is om

[6] Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 116

1892674 02224

kantoren (bijna) helemaal op afspraak te laten werken. De scenario's hiervoor worden uitgewerkt. Er vinden nu voorbereidingen plaats om Toeslagen en Buitenland aan de pilot toe te voegen. Op 1 mei 2012 zijn alle regio's aangesloten.

Samenwerking met de Nationale ombudsman
In 2010 heeft de Nationale ombudsman aandacht gevraagd voor het verbeteren van de klachtherkenning, vooral bij de BelastingTelefoon. De Belastingdienst en de Nationale ombudsman zijn sinds die tijd samen bezig om verdere verbeteringen te realiseren op een aantal thema's: (1) klachtherkenning, (2) Stella-teams, (3) telefonische dienstverlening en (4) NTS, de portal voor Toeslagen.

Ad 1: Naar aanleiding van de aandacht die de Nationale ombudsman heeft gevraagd voor het verbeteren van de klachtherkenning wordt op basis van gegevens van de ombudsman onderzocht hoe de klachtherkenning per regio is. Daarnaast wordt onderzocht waarom burgers rechtstreeks klachten indienen bij de Nationale ombudsman en niet eerst bij de Belastingdienst zelf een klacht indienen. De Nationale ombudsman heeft dit onderzoek nog niet afgerond.
Ad 2: De Nationale ombudsman is positief over de Stella-teams. Dit zijn teams op de belastingregio's die mensen met een ingewikkeld en langslepend belasting of toeslagenprobleem helpen.
Ad 3: Ook is afgesproken om de veranderingen in de telefonische dienstverlening aan de hand van signalen van de Nationale ombudsman te bespreken. Dit gesprek zal deze maand plaatsvinden.
Ad 4: De webportal Mijn toeslagen is eind vorig jaar van start gegaan. De Nationale ombudsman is positief over deze portal en volgt deze met aandacht. De Nationale ombudsman en zijn medewerkers hebben periodiek overleg met de Belastingdienst over het functioneren van 'Mijn Toeslagen'. Klachten die de Nationale ombudsman ontvangt, kunnen daardoor snel opgelost worden.

1892674 02224

3 Toezicht

3.1 Toezicht in cijfers

Tabel 2 kengetallen toezicht

	2011 t/m april	Doelstelling eind 2012	2012 t/m april
Aantallen behandelde aangiften IH en Vpb (x 1.000) [7]	166		176
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant (x 1.000)	13	50-75	45
Organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):			
• MGO	36%	40-50%	45%
• ZGO	73%	75-85%	78%
Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van opzet en bestaan van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):			
• MGO	7%	15-25%	11%
• ZGO	35%	45-55%	39%
Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):			
• MGO	3%	5-15%	5%
• ZGO	15%	25-35%	19%
Aantallen onderzoeken toezicht buiten (x 1.000) [8]	34		29

Toelichting

Horizontaal toezicht

Bij het horizontaal toezicht op ondernemingen in de segmenten Middelgrote/Zeer grote organisaties (MGO/ZGO) gaat het om het vergroten van de kwaliteit van de aangiften. De Belastingdienst wil zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf zelf fiscaal in control is. De mate van control bepaalt de vorm en de intensiteit van het benodigde toezicht door de Belastingdienst. Het bedrijf beoordeelt de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersing van de bedrijfsprocessen en deelt de resultaten daarvan met de Belastingdienst. De Belastingdienst monitort dit proces en bepaalt in welke mate

[7] In de begroting 2012 zijn geen doelstellingen opgenomen voor deze indicator.
[8] Idem

1892674 02224

gesteund kan worden op deze interne beheersing. Periodiek wordt dit (steekproefsgewijs) getoetst.
Ten opzichte van 2011 zijn de resultaten met horizontaal toezicht verbeterd.

Onderzoeken toezicht buiten
Onder de onderzoeken 'toezicht buiten' vallen zowel de traditionele boekenonderzoeken, de bedrijfsbezoeken als de startersbezoeken. Boekenonderzoeken vinden plaats op de locatie van de onderneming. Hierbij wordt de materiële juistheid van de aangifte beoordeeld. De bedrijfsbezoeken hebben zowel een dienstverlenend als een preventief toezichtkarakter. Tijdens deze bezoeken wordt een beeld gevormd van de organisatie en mogelijke risico's in de administratieve organisatie. Startende ondernemers worden geïnformeerd over hun verplichtingen en de eisen die aan de administratie worden gesteld.

3.2 Aanpak systeemfraude

Op 14 april 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de Fiscale agenda aan de Tweede Kamer aangeboden[9]. Hierin staan 20 maatregelen tegen systeemfraude, onderverdeeld naar maatregelen op korte- en lange termijn. Hierna worden de maatregelen beschreven die zijn geïmplementeerd of waarvan de realisatie is gestart. De maatregelen omvatten activiteiten gericht op het voorkómen van systeemfraude, uitvoeringsmaatregelen die plegers van systeemfraude aanpakken en activiteiten waarmee slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen. Alle activiteiten worden gecoördineerd door de zogeheten antifraudebox waarin alle disciplines samenwerken (Belastingtelefoon, heffing, inning, toeslagen, centrale administratie, FIOD).

Maatregelen identiteitsfraude
Papieren aangiften en verzoeken vormen een verhoogd risico op het gebied van identiteitsfraude. Het verstrekken van blanco formulieren is gestopt. Burgers kunnen alleen op naam een papieren formulier aanvragen en op hun woonadres laten bezorgen. Ook het in bulk verzenden van blanco formulieren aan fiscaal dienstverleners is gestopt.

Verzoeken tot wijziging van bankrekeningnummers waarop de Belastingdienst uitbetaalt, worden pas verwerkt nadat de burger dit schriftelijk heeft bevestigd. Deze voorbevestigingsprocedure is een adequaat middel tegen fraude, maar zorgt dagelijks voor de verzending van ongeveer 6.000 brieven aan burgers. Deze procedure leidt bij burgers tot begrip en ook wel tot vragen. De komende periode wordt een nieuw (digitaal) proces van wijzigen van bankrekeningnummers voorbereid. Verder zullen maatregelen worden genomen om de omvang van de stroom bevestigingsbrieven te verminderen. Gebruik wordt gemaakt van beschikbare informatie van banken om de juistheid van de mutaties te checken.

Maatregelen inkomensheffing
In het afgelopen halfjaar is verder gewerkt aan het detecteren van fraudegevallen en fouten in de inkomensheffing door gebruik te maken van contra-informatie. Daarnaast zijn in 2012 de controlegrenzen verder aangescherpt, waardoor meer aangiften die leiden tot een uitbetaling worden onderzocht. Hierdoor is in 2011 voor een bedrag van ruim

[9] Tweede kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 740, nr. 1

1892674 02224

€ 145 miljoen aan uitbetalingen is voorkomen. De eerste vier maanden van 2012 is voor een bedrag van ruim € 38 miljoen aan betalingen voorkomen.

Maatregelen toeslagen
Met de komst van het nieuwe Toeslagensysteem is de mogelijkheid ontstaan om bij toeslagaanvragen voor een voorschot meer toezicht in de actualiteit uit te voeren. In de eerste vier maanden van 2012 zijn ruim 130.000 aanvragen op onderdelen in de actualiteit getoetst. Dit moet leiden tot lagere terugvorderingen.

Met behulp van intelligence worden onjuiste en frauduleuze toeslagaanvragen gedetecteerd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van fraudesignalen van andere intelligence-teams bij de Belastingdienst, bijvoorbeeld bij de Inkomensheffing. In de afgelopen periode zijn ruim 1.700 fraudeposten behandeld met een financieel belang van ruim € 16 miljoen.

Een honderdtal gastouderbureaus zijn bezocht en gecontroleerd. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek is een aanpak vastgesteld voor de rest van de branche. De opbrengst van deze actie is nog niet bekend.

Met ingang van 1 januari 2012 worden door Toeslagen verzuimboetes opgelegd. Met ingang van 1 juli 2012 worden de vergrijp- en verzuimboetes verhoogd, zoals bepaald in het Belastingplan 2012.

Maatregelen omzetbelasting
Btw-nummers die langer dan een jaar nihilaangiften inleveren worden na beoordeling afgevoerd. Deze actie heeft er voor gezorgd dat ruim 66.000 btw-nummers zijn afgevoerd. De actie is in 2011 aangevangen en zal eind mei 2012 zijn afgerond.
De schoning van OB-nummers zal na deze actie regulier worden gedaan door de belastingregio's.

Naast het reguliere toezicht op negatieve aangiften omzetbelasting worden ruim 26.000 risicovolle btw-nummers permanent gemonitord met behulp van de selectiemodule omzetbelasting. In de eerste vier maanden van 2012 bedroeg de opbrengst hiervan ruim € 5 miljoen.

Een landelijk werkend intelligenceteam omzetbelasting voert sinds maart 2012 risicoanalyses uit, waarbij ook gebruik wordt gemaakt van informatie van andere intelligenceteams. Het intelligenceteam draagt wekelijks enkele tientallen signalen aan toezichtsteams bij de regio's.

Opsporingsactiviteiten FIOD
De strafrechtelijke onderzoeken naar systeemfraude van de FIOD concentreren zich op fraude met aangiften inkomstenbelasting en verzoeken om kinderopvangtoeslag, waarbij sprake is van identiteitsfraude. De FIOD heeft momenteel 30 systeemfraudezaken onderhanden. In de afgelopen periode is een aantal zaken afgerond waarbij de verdachten fors zijn gestraft.
Sinds enkele maanden wordt door de FIOD gewerkt met de zogenaamde SIS-aanpak (Snelle Interventie Service). Bij deze aanpak worden kleinere zaken opgelost met korte onderzoeken en snelle vervolging.

1892674 02224

Hulp aan slachtoffers
Slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen door de Belastingdienst. Medewerkers aan de balie en de telefoon zijn geïnstrueerd hoe te handelen in voorkomend geval. Op de websites www.belastingdienst.nl en www.toeslagen.nl is informatie beschikbaar over identiteitsfraude en een emailadres, waar slachtoffers zich kunnen melden.
De activiteiten zijn er op gericht hulp te bieden bij het doen van aangifte van identiteitsfraude, het herstellen van de belastingaangiften en/of toeslagverzoeken en hervatten van de betalingen. In de eerste vier maanden van 2012 zijn 25 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude behandeld.

3.3 Intracommunautaire btw-fraude

Overeenkomstig de afspraak met de Kamer rapporteert de Belastingdienst periodiek over de resultaten in het kader van de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude. Daarnaast is op 29 mei een separate brief[10] aan de Tweede Kamer gezonden waarin wordt ingegaan op enkele aanvullende beleidsmaatregelen ter bestrijding van intracommunautaire btw-fraude, zoals de invoering van een verleggingsregeling voor mobieltjes.

Resultaten
De aanpak van de btw-fraude is zowel preventief als repressief van aard. De aanpak is in de eerste plaats gericht op het reduceren van de fraudemogelijkheden, het zo snel mogelijk stopzetten van lopende btw-carrousels en het voorkomen van nieuwe. Daarnaast is de inzet van de Belastingdienst gericht op het bestraffen van de niet-compliante actoren, door het opleggen van naheffingsaanslagen, het beslag leggen op verhaalsobjecten en het strafrechtelijk aanpakken van de fraudeurs.
Voor de naheffing van btw zijn geen concrete doelstellingen te geven. Het gaat er immers vooral om schade te voorkomen. In die zin kunnen dalende cijfers voor naheffing btw en fiscaal belang in strafzaken juist duiden op succes van de preventieve acties, bijvoorbeeld in het geval van toepassing van een verleggingsregeling.

[10] Kenmerk DGB/2012/2925

1892674 02224

De volgende resultaten zijn geboekt in de periode t/m april 2012:

Tabel 3 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)

	Totaal 2011	Totaal t/m april 2012
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (op naam)	41	0
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (anoniem)	40	24
Aantal stopgezette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude[11]	340	206
Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence)[12]	27.500	39.000
Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD	114	25
Naheffing BTW[13]	€ 45.228.483,-	€ 50.815.973,-
Boete	€ 2.777.958,-	€ 18.759.739,-
Fiscaal belang strafzaak	€ 12.555.323,-	€ 13.935.469,-
Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383)		
- uit het buitenland	675	164
- aan het buitenland	296	149
Artikel 7 verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004)		
- uit het buitenland	1545	559
- aan het buitenland	531	289

Toelichting
Een artikel 7 verzoek (SCAC 2004), voorheen artikel 5, is een verzoek van of aan een buitenlandse Belastingdienst (op basis van artikel 7 verordening van de Europese Raad betreffende de administratieve samenwerking en de bestrijding van fraude op het gebied van de belasting over de toegevoegde waarde) om inlichtingen te verstrekken dan wel een administratief onderzoek in te stellen. Deze verzoeken zijn niet per definitie signalen van fraude. Echte fraudesignalen lopen via de FIOD (SCAC 383).
Het aantal verzoeken om informatie aan het buitenland is in de eerste vier maanden van 2012 toegenomen in vergelijking met heel 2011. De Belastingdienst stimuleert zijn medewerkers meer gebruik te maken van informatie uit het buitenland (via de SCAC-verzoeken) teneinde de kwaliteit van de controle te verbeteren en de

[11] Ten aanzien van het 'stopzetten' van ondernemingen in kader van (caroussel)fraude de kanttekening dat hier vermoedens van mogelijke fraude lagen en er in een vroegtijdig stadium actie is ondernomen om de weg van fraude af te snijden. Het gaat om het aantal mogelijke plofbedrijven of schakels waarvan we voorkomen dat deze gebruikt gaan worden bij (carrousel)fraude. Een stopgezette onderneming is een mogelijk onderdeel van een carrousel. Of en voor welke bedragen inderdaad gefraudeerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.

[12] Wat betreft het intrekken van btw-nummers wordt opgemerkt dat er niet altijd een duidelijk fraudesignaal aan ten grondslag ligt. Uit hoofde van fraudebestrijding wordt actief gezocht naar BTW-nummers die ten onrechte nog als actief 'staan' en wordt het nummer ingetrokken. Op deze wijze wordt in ieder geval voorkomen dat het nummer wellicht in de toekomst voor (carrousel)fraude misbruikt gaat worden.

[13] Dit bedrag betreft de naheffingen door de regio's naar aanleiding van fraudesignalen (zowel FIOD als andere signalen).

1892674 02224

analysemogelijkheden voor detectie van fraude te vergroten.

Wat betreft het intrekken van btw-nummers wordt opgemerkt dat er niet altijd een duidelijk fraudesignaal aan ten grondslag ligt. Uit hoofde van fraudebestrijding wordt actief gezocht naar btw-nummers die ten onrechte nog als actief 'staan' en wordt het nummer ingetrokken. Op deze wijze wordt in ieder geval voorkomen dat het nummer wellicht in de toekomst voor (carrousel)fraude misbruikt gaat worden.

Waarschuwingsbrieven
Er zijn in 2012 geen waarschuwingsbrieven op naam verstrekt omdat zich geen uitzonderlijke gevallen hebben voorgedaan waarvoor deze brieven van toepassing zijn. In geval van hardnekkige btw-carrouselfraude met verliezen in Nederland kan het ter bescherming van de betreffende branche en van de daarin werkzame ondernemers wenselijk zijn om die ondernemers op het bestaan van de carrouselfraude te attenderen. Langs die weg kan de ondernemer worden gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen van betrokkenheid bij een fraudeketen, mogelijke signalen van btw-carrouselfraude en de daaraan verbonden risico's. Uitgangspunt is dat een brief zonder vermelding van de namen van leveranciers wordt verstrekt. Een brief met vermelding van namen wordt alleen in uitzonderlijke gevallen verstuurd, waarbij de inspecteur en FIOD overtuigd moeten zijn van het bestaan van een fraudeketen met verliezen in Nederland en het bovendien niet mogelijk is gebleken de keten op een andere wijze te stoppen.

3.4 Buitenlands vermogen

Buitenlands vermogen
De aanpak van de Belastingdienst van onbekend buitenlands vermogen richt zich zowel op buitenlandse bankrekeningen als op in bepaalde rechtsvormen in het buitenland ondergebrachte vermogens.
De aanpak omvat de volgende activiteiten:

1. Het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen met (voormalige) belastingparadijzen;
2. Het stimuleren van vrijwillige inkeer;
3. Continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van buitenlandse bankrekeningen;
4. De aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's).

Ad 1: verdragen/TIEA's
Naast het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen gaat het om het effectief gebruik maken van de mogelijkheden die deze verdragen en TIEA's bieden om met name bankinformatie op te vragen.

Voor de medewerkers van de Belastingdienst is een landelijke studiedag buitenlands vermogen georganiseerd waar de mogelijkheden zijn besproken en uiteengezet aan welke voorwaarden informatieverzoeken dienen te voldoen. Ook heeft de Belastingdienst een bijeenkomst georganiseerd met een aantal andere EU landen voor het uitwisselen van ervaringen en best practices met betrekking tot deze vorm van informatieuitwisseling. Onderstaand overzicht geeft de resultaten weer van het aantal verzoeken om bankinformatie:

1892674 02224

	2011	2012 t/m april
Liechtenstein	7	5
Luxemburg	28	13
Zwitserland	5	16

Ad 2: het stimuleren van vrijwillige inkeer
Over de eerste 4 maanden van 2012 bedraagt het aantal inkeerders 105, met een ingekeerd vermogen van € 32 miljoen.
Het totaal ingekeerd vermogen bedraagt sinds 2005 € 3.1 miljard. Inmiddels zijn aanslagen opgelegd ten bedrage van € 766 miljoen.

Ad 3: continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen
Op dit moment loopt nog een zestal projecten met betrekking tot door de Belastingdienst zelf achterhaalde of van derden verkregen informatie over buitenlandse bankrekeningen. Daarnaast heeft de Belastingdienst enige tijd geleden vastgesteld dat er in Nederland betaalkaarten in omloop zijn waar een buitenlandse bankrekening aan ten grondslag ligt. Om zicht te krijgen op de identiteit van de houders van deze betaalkaarten (en de buitenlandse bankrekening) heeft de Belastingdienst informatie gevraagd aan een aanbieder van betalingsverkeer in Nederland. Omdat de betrokken aanbieder weigerde de gevraagde informatie te verstrekken heeft de Belastingdienst deze aanbieder in kort geding gedagvaard. De Belastingdienst is daarbij door de rechtbank in het gelijk gesteld en zal met deze uitspraak in de hand ook de overige aanbieders van betaaldiensten met een vergelijkbaar verzoek om informatie benaderen.

Ad 4: De aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's)
In de vorige rapportage is al uiteen gezet dat de Coördinatiegroep Constructiebestrijding (CCB) binnen de Belastingdienst is belast met de aanpak van in buitenlandse rechtsvormen ondergebrachte particuliere vermogens.
Na een aantal eerdere – voor de Belastingdienst gunstige – uitspraken over trusts en SPF's heeft het Hof Den Haag onlangs een belangrijke uitspraak heeft gedaan over een Liechtensteinse Stiftung in een door de Belastingdienst aangespannen rechtszaak. In dit geval ging het om een zeer aanzienlijk ondergebracht vermogen waarvan de inbrenger verdedigde dat hij geen enkele zeggenschap (meer) had over dit vermogen. Het Hof overwoog dat de Stiftung voor de oprichter en (na zijn overlijden) voor zijn erfgenamen een constructie vormt om over het daarin ondergebrachte vermogen naar eigen goeddunken te kunnen beschikken. Het Hof neemt het vermogen van de Stiftung in aanmerking voor de belastingheffing bij de oprichter en (na zijn overlijden) bij de erfgenamen.
De Belastingdienst beschouwt deze uitspraak als een belangrijke steun in de rug bij de aanpak van deze en andere afgezonderde particuliere vermogens.

1892674 02224

4 Massale klantprocessen en ict

4.1 Aangiftecampagne IB 2011

Tot en met april zijn in totaal 8,4 miljoen aangiftes IB binnengekomen.
Voor de IB aangifte 2011 heeft de Belastingdienst ingezet op een intensivering van het gebruik van de vooraf ingevulde aangifte (VIA). Dit heeft geleid tot een belangrijke stijging van het gebruik van de VIA met 10% .

De Belastingdienst heeft in het voorjaar een proef uitgevoerd waarbij 400.000 mensen die voor 1 april hun belastingaangifte hebben ingediend, direct een definitieve aanslag hebben ontvangen. Het overslaan van de voorlopige aanslag past in het streven van om het aantal brieven dat de Belastingdienst verstuurt de komende jaren te verminderen Deze proef is goed verlopen en uit onderzoek blijkt ook dat betrokkenen hierover positief oordelen.

4.2 Vernieuwde websites

De Belastingdienst maakt zoeken op zijn websites eenvoudiger door beter aan te sluiten bij het zoekgedrag van de bezoeker. Het gaat om de websites www.belastingdienst.nl, www.douane.nl en www.toeslagen.nl. Op de vernieuwde sites staan gebeurtenissen in het leven van de burger centraal, zoals de aankoop van een huis of het starten van een bedrijf. Het vinden van de juiste informatie wordt makkelijker, de zoekmachine geeft betere resultaten, en in veel gevallen laden de websites sneller. Ook is de informatie beter toegankelijk voor visueel gehandicapten. Zo is de informatie op de website ook te beluisteren of te lezen in een groter lettertype. De sites zijn op 25 januari 2012 live gegaan.

4.3 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich in het algemeen geen grote productieverstoringen voorgedaan. De volgende verstoringen waren er wel:

Uitstelverzoeken
Enkele duizenden schriftelijke uitstelverzoeken van fiscaal dienstverleners voor aangiften inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting 2011 zijn door onbekende oorzaak in maart en april niet ontvangen door de Belastingdienst. Alle betrokken fiscaal dienstverleners zijn gebeld en deze hebben inmiddels een nieuw uitstelverzoek gestuurd. Er zijn geen termijnen overschreden of belastingplichtigen benadeeld.

Verstoring EU-btw-teruggaaf
Begin mei 2012 trad een verstoring op in het portaal voor ondernemers waarlangs verzoeken kunnen worden gedaan voor teruggaaf van btw betaald in een andere lidstaat. De portaalsite was weliswaar bereikbaar, maar er kon niet worden ingelogd voor het doen van een verzoek om btw-teruggaaf. In samenwerking met de externe leverancier van het ondersteunende systeem voor btw-teruggaaf is onderzoek gedaan naar de precieze oorzaken en zijn acties ondernomen om de portaalsite weer werkend te krijgen. De ondernemers zijn via de site van de Belastingdienst over de verstoring geïnformeerd. Vanaf medio mei is de verstoring verholpen en is het systeem weer gefaseerd opgestart.

1892674 02224

DigiNotar
Het DigiNotar-incident heeft voor de Belastingdienst niet of nauwelijks productieverstoringen opgeleverd, omdat snel kon worden ingegrepen met het vervangen van de zogenaamde veiligheidscertificaten.
Het laatste - nog tot medio dit jaar lopende - traject is de vervanging van de zogeheten BAPI-certificaten van DigiNotar. Deze certificaten zijn in gebruik bij veel fiscaal dienstverleners. Ook dit vervangingstraject kende tot nu toe geen productieverstoringen, enkel slechts kleine incidenten die beperkt bleven tot een beperkt aantal dienstverleners.

4.4 Het Nieuwe Toeslagen systeem

Het nieuwe toeslagensysteem is nu een half jaar in werking. Het systeem functioneert goed. Wel is er een aantal aanloopproblemen geweest, waaronder het ten onrechte stopzetten van toeslagen voor burgers met een geldige verblijfstatus en het niet (tijdig) verwerken van rekeningnummers. Mijn Toeslagen is inmiddels vier miljoen keer bezocht. De nadruk van het project heeft tot eind 2011 gelegen op het live brengen van het nieuwe systeem. Het systeem maakt nu volledig onderdeel uit van het toeslagenproces. Hierdoor is de nadruk komen te liggen op het zorgen voor de continuïteit van de productie. Daarnaast moet de laatste noodzakelijke functionaliteit nog afgebouwd worden. Het gaat dan, naast de wetgeving die per 1 januari 2013 in werking treedt, om de functionaliteit die nodig is voor het definitief toekennen van toeslagjaar 2013 in 2014. Gezien het verschuiven van de verantwoordelijkheid van implementatie van het systeem naar het continueren ervan heeft de Belastingdienst besloten om het huidige project te beëindigen. Vanaf 1 juli 2012 zal onder verantwoordelijkheid van de directeur Toeslagen het systeem worden aangepast en afgebouwd.

Aanloopproblemen NTS
Zoals in de negende halfjaarsrapportage is gemeld valt – hoewel de implementatie succesvol is verlopen – nooit 100% uit te sluiten dat, ondanks alle zorg die is besteed aan de bouw en het testen van het NTS, er toch aanloopproblemen zullen zijn. Er is thans een viertal aanloopproblemen bekend.
In de tweede helft van december 2012 werd duidelijk dat er bij vreemdelingen met een geldige verblijfstitel ten onrechte de toeslag was gestopt. Dit is uitgezocht en samen met de IND heeft de Belastingdienst een proces ingericht om dit zoveel als mogelijk te voorkomen. Uw Kamer is hier bij brief van 17 april 2012 (Kamerstukken II, 2011/12, 31 066, nr. 128) over geïnformeerd.
Er is in de verslagperiode een achterstand ontstaan bij de verwerking van wijziging van rekeningnummers via Mijn Toeslagen. Hierover wordt de Tweede Kamer binnenkort nader geïnformeerd naar aanleiding van de vragen van het lid Omtzigt van 2 mei jl.
Verder hebben zich enkele problemen voorgedaan met de levering van beleidsinformatie aan de betreffende vakdepartementen. Inmiddels zijn de meeste problemen verholpen. Tenslotte is gebleken dat de afhandeling van wijzigingen die in de toekomst liggen, voor de burger niet begrijpelijk verloopt. In de relatie tussen het NTS en de betaalsystemen verloopt iets niet goed. Weliswaar verloopt de afhandeling financieel juist, maar de uitingen naar de burger zijn onduidelijk. Het gaat om enkele honderden gevallen per maand. Er wordt gewerkt aan een oplossing.

1892674 02224

4.5 Uitvoering toeslagen

Tabel 4 definitief toekennen toeslagen 2008

Periode t/m april 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	279.000 22%	192.000 41%	192.000 17%	1.286.000 23%
waarvan:				
€ 0 - € 100	8%	13%	6%	11%
€ 100 - € 500	7%	17%	9%	10%
€ 500 - € 1000	4%	6%	2%	2%
> € 1000	2%	5%	0%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	107,0	116,0	43,6	240,6
Nihil	595.000 46%	89.000 19%	485.000 42%	2.423.000 43%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	413.000 32%	189.000 40%	483.000 42%	1.869.000 34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	14%	9%	10%
€ 100 - € 500	11%	15%	23%	17%
€ 500 - € 1000	7%	5%	9%	5%
> € 1000	11%	6%	0%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	349,6	112,1	159,1	509,9

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 8,5 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2008 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2008 99 % van de toeslagen definitief vastgesteld. Circa 60.000 posten staan nog open waarvan 90% de kinderopvangtoeslag betreft. Hiervan gaat het bij 75% om posten die wachten op inkomensgegevens van burgers (deze burgers hebben bijvoorbeeld uitstel tot het doen van een aangifte). De overige 25% is onderworpen aan toezicht.

Tabel 5 definitief toekennen toeslagen 2009

Periode t/m april 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	176.000 15%	167.000 39%	174.000 16%	973.000 18%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	11%	5%	9%
€ 100 - € 500	5%	17%	8%	7%
€ 500 - € 1000	2%	6%	3%	2%
> € 1000	1%	5%	0%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	58,6	80,0	49,5	193,5
Nihil	610.000 50%	85.000 20%	465.000 42%	2.439.000 45%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	424.000 35%	177.000 41%	467.000 42%	1.989.000 37%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	14%	7%	12%
€ 100 - € 500	14%	17%	22%	19%
€ 500 - € 1000	7%	5%	10%	5%
> € 1000	10%	5%	3%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	326,8	88,8	188,1	512,4

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 8,1 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,4 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 93% van de toeslagen definitief vastgesteld. Circa 0,6 miljoen openstaande posten wachten op inkomensgegevens van burgers (deze burgers hebben bijvoorbeeld uitstel tot het doen van een aangifte inkomstenbelasting) en/of vallen onder toezicht.

1892674 02224

Tabel 6 definitief toekennen toeslagen 2010

Periode t/m april 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	379.000 40%	118.000 38%	165.000 18%	985.000 19%
waarvan:				
€ 0 - € 100	31%	14%	5%	9%
€ 100 - € 500	6%	18%	9%	8%
€ 500 - € 1000	2%	5%	3%	2%
> € 1000	1%	2%	1%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	56,6	34,2	55,0	188,4
Nihil	250.000 27%	83.000 27%	409.000 44%	2.432.000 47%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	310.000 33%	107.000 35%	357.000 38%	1.743.000 34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	15%	7%	12%
€ 100 - € 500	13%	15%	19%	17%
€ 500 - € 1000	6%	3%	9%	4%
> € 1000	8%	1%	4%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	204,0	25,2	154,6	432,5

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 7,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2010 definitief vastgesteld . Uitgesplitst betreft het 0,9 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,2 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,3 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,9 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 83% van de toeslagen definitief vastgesteld. Circa 1,5 miljoen openstaande posten wachten op inkomensgegevens van burgers (deze burgers hebben bijvoorbeeld uitstel tot het doen van aangifte inkomstenbelasting) en/of vallen onder toezicht.

Productieverstoringen toeslagen

In november 2011 is bij het definitief toekennen van de huurtoeslag over het jaar 2008 teveel huurtoeslag betaald aan 1.575 toeslaggerechtigden. Dit is hersteld en betrokkenen hebben een verzoek om terugbetaling gekregen.

In december 2011 is geconstateerd dat 34.000 voorschotbeschikking huurtoeslag niet waren verzonden. Hierdoor kregen burgers in het geval van een vordering een acceptgiro zonder dat zij vooraf een beschikking hadden gekregen. Half januari 2012 is er een excuusbrief verstuurd en de beschikkingsdatum is aangepast waardoor deze productieverstoring geen invloed had op de bezwaartermijn voor burgers die bezwaar zouden willen aantekenen.

Er zijn begin januari 2012 onduidelijke mededelingen vanuit het betaalproces verzonden over een mogelijke verrekening. Dit heeft geleid tot veel telefoonverkeer. Uit de analyse is gebleken dat de betalingen allemaal juist waren. De mededeling wordt niet meer verzonden.

1892674 02224

5 Toezeggingen aan Tweede Kamer

In dit hoofdstuk wordt een aantal toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de vaste commissie voor financiën zijn gedaan.

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om te voorkomen dat de Belastingdienst "bank van lening" wordt bij toeslagen.

Om deze toezegging gestand te doen is bij Belastingdienst/Toeslagen de pilot gestart 'aanpak slechte schatters'. De pilot richtte zich op de huurtoeslag. Hiermee wordt ook gevolg gegeven aan de uitvoering van de motie Lucassen[14] om te hoge toekenningen van huurtoeslagen te beperken.

Stopzetten
Op basis van de inkomensgegevens uit 2009 en 2010 zijn in juli 2011, september 2011 en april 2012 in totaal 16.908 voorschotten huurtoeslag door de Belastingdienst/Toeslagen stopgezet en teruggevorderd.
Uit de gegevens van de Belastingdienst/Toeslagen bleek dat deze burgers in de twee voorafgaande jaren bij de definitieve berekening steeds alle huurtoeslag moesten terugbetalen. Deze burgers hebben geen inkomenswijziging doorgegeven, terwijl het inkomen steeds te hoog bleek om recht te hebben op huurtoeslag. De betrokken burgers zijn via een brief en een nieuwe beschikking geïnformeerd over de stopzetting.
Tussentijds zijn 13.884 voorschotten 2011 gestopt. Het betreft een jaarrecht van € 20,1 miljoen. Ruim 85% van deze burgers heeft na de stopzetting geen nieuw inkomen doorgegeven, hun aanvraag is niet gecontinueerd naar 2012. Door het tussentijds stoppen en terugvorderen van 3.024 voorschotten 2012 is het jaarrecht voor deze groep teruggebracht van € 5,1 miljoen naar nihil.

Nieuwe schatting inkomen
In september 2011 zijn 42.365 huurtoeslagontvangers aangeschreven die de afgelopen jaren steeds werden geconfronteerd met een grote vordering huurtoeslag. Deze burgers is gevraagd hun inkomen opnieuw te schatten en voor zover van toepassing het nieuwe inkomen door te geven aan de Belastingdienst. Een derde van de aangeschreven groep heeft na het bericht van de Belastingdienst een wijziging doorgegeven.

Op grond van de resultaten van de pilot zal de Belastingdienst/Toeslagen doorgaan met de aanpak van 'slechte schatters'.

[14] Motie van het lid Lucassen. TK 33000 VII, nr. 78

1892674 02224

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd dat de scripts van de BelastingTelefoon met betrekking tot de inzending van jaaropgaven voor de toeslagen, zullen worden aangepast.

Het kon voorkomen dat burgers een rappelbrief ontvingen om jaaropgaven van afgenomen kinderopvanguren in te sturen, terwijl de toeslagontvangers enige dagen daarvoor deze gevraagde documenten al hadden ingestuurd. Als burgers dan contact opnamen met de BelastingTelefoon, kwam het eveneens voor dat het advies werd gegeven om opnieuw alle gevraagde documenten in te sturen.
De scripts bij de BelastingTelefoon zijn daartoe aangepast. BelastingTelefoon-medewerkers kunnen nu checken of de jaaropgaven voor afgenomen uren kinderopvang zijn ontvangen.
Als de documenten geregistreerd (= gescand) zijn, geeft de medewerker aan de burger aan dat de gevraagde jaaropgaven zijn ontvangen. De documenten hoeven dan niet nogmaals opgestuurd te worden.
Als de documenten nog niet geregistreerd zijn, wordt gevraagd wanneer de burger de stukken heeft opgestuurd. Het scannen van de documenten gebeurt binnen maximaal 10 dagen. Aan de hand van die termijn wordt een burger aangeraden over een paar dagen nog een keer te bellen, of als de verzenddatum te ver in het verleden ligt de documenten nogmaals op te sturen.

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd om in de volgende halfjaarsrapportage, vlak voor de zomer, een stand van zaken te geven van het digitaliseringsproces van Belastingdienst Heerlen, kantoor Buitenland.

Voor de inkomensheffing is een traject in voorbereiding om het M-biljet (meest omvangrijke formulier) te digitaliseren en de communicatie met migranten verder te vereenvoudigen door het gebruik van een portaal. De oplossing is op zijn vroegst in 2014 voorhanden. Het C-biljet voor buitenlanders is al gedigitaliseerd. Voor de loonheffing wordt het aanvraagformulier voor vrijstelling loonbelasting en premies volksverzekeringen momenteel onderzocht op vereenvoudiging. Dit formulier blijft wel een downloadbaar formulier, omdat vanuit het buitenland vooralsnog geen documenten digitaal naar de Belastingdienst gestuurd kunnen worden. Voorwaarde voor digitaal verkeer vanuit het buitenland met de Belastingdienst is het beschikbaar komen van DigiD. De minister van Binnenlandse Zaken, die beleidsverantwoordelijk is voor DigiD, heeft aan de Tweede Kamer toegezegd dat zal worden onderzocht op welke manier DigiD in buitenlandsituaties beschikbaar kan komen. Aandachtspunt daarbij is vooral de betrouwbaarheid van het uitgifteproces. De Belastingdienst heeft toegezegd mee te doen aan een proef om dit proces te testen.

1892674 02224

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd om op het thema invordering in te gaan in de volgende halfjaarsrapportage en daarbij in elk geval ook het thema automatisering meenemen.

Een belangrijk aandachtspunt voor de Belastingdienst vormt het groeiend aantal belastingaanslagen en terugvorderingen dat ook na betekening van een dwangbevel niet wordt betaald en waarvoor de invordering moet worden vervolgd door middel van beslaglegging op de goederen van de schuldenaar. Het afhandelen van deze beslagopdrachten is gemiddeld genomen bijzonder arbeidsintensief. Het aantal is de afgelopen periode van 10 jaar meer dan verdubbeld. In 2011 ging het om ruim 1,5 miljoen beslagopdrachten. Met het oog op de beschikbare capaciteit binnen het invorderingsapparaat, worden met betrekking tot de afhandeling van de beslagopdrachten keuzes gemaakt. Hiervoor wordt verwezen naar de antwoorden van 22 februari 2010 op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst (Vergaderjaar 2009-2010) waarin deze keuzes zijn toegelicht.

Eind vorig jaar is het jaar 2012 uitgeroepen tot het 'Jaar van de Invordering'. In de beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet over de invordering d.d. 18 april 2012 (Vergaderjaar 2011-2012) is toegelicht welke initiatieven daartoe zijn genomen. Bij de voorbereiding van het Belastingplan 2013 wordt bekeken of en hoe concrete knelpunten in de invordering kunnen worden weggenomen.

Het is zonder meer belangrijk dat belastingschulden en toeslagvorderingen zoveel als mogelijk is worden betaald. De keuzes die Belastingdienst thans maakt bij de afhandeling van beslagopdrachten (zie hiervoor) bieden geen 100% garantie dat in alle gevallen waarin in de oninbaarheid wordt berust de vordering ook werkelijk oninbaar is. Om die reden worden de aan deze keuzes ten grondslag liggende indicatieve kwantitatieve grenzen thans heroverwogen.

Om het aantal oninbare vorderingen terug te dringen heeft de Belastingdienst recent een instrument (incassobox) ontwikkeld waarvan door middel van koppeling van bestanden concrete indicaties worden verkregen over resterende invorderingsmogelijkheden voor belastingaanslagen die binnen het reguliere dwanginvorderingsproces niet zijn geïnd.

Met behulp van automatische nummerplaatherkenning (ANPR) worden belastingplichtigen bij verkeerscontroles aangesproken op onbetaalde schulden en, bij volharding in het niet-betalen, wordt het voertuig in beslag genomen en zo nodig afgevoerd. Bij deze acties worden met name ook die vorderingen betrokken die binnen het reguliere dwanginvorderingsproces onbetaald zijn gebleven. Teneinde de verjaring van deze vorderingen op een doelmatige wijze te stuiten, worden vanaf juli 2012 structureel zogenoemde stuitingsbrieven verzonden aan belastingschuldigen die een belastingschuld hebben die ouder is dan 4 ½ jaar.

Om de werkdruk binnen het dwanginvorderingsproces te verminderen wordt het middel van telefonische incasso uitgeprobeerd. In de periode juli tot september 2012 wordt een pilot uitgevoerd met als doelstelling de effectiviteit van een telefonisch incassocentrum te

1892674 02224

meten. Bij een positief resultaat zal telefonische incasso worden ingevoerd als instrument van invorderingsregie.

Wetgevingsoverleg Belastingplan op 7 november 2011

Toezegging Toegezegd om de Tweede Kamer nader te informeren over de motorrijtuigenbelasting (MRB) van voertuigen met een buitenlands kenteken.

Tijdens het wetgevingsoverleg Belastingplan op 7 november 2011 (Kamerstukken II, 2011/12, 30 003, nr 81) is desgevraagd toegezegd de Tweede Kamer nader te informeren over de motorrijtuigenbelasting (MRB) van voertuigen met een buitenlands kenteken. Daarover valt het volgende te zeggen.
Het toezicht op de naleving van de motorrijtuigenbelasting maakt onderdeel uit van het algemene toezicht dat de Belastingdienst uitvoert op het terrein van de autobelastingen. Waar mogelijk worden alle relevante autobelastingen gezamenlijk in het toezicht betrokken. Voor wat betreft buitenlandse voertuigen gaat het dan om BPM, MRB en ook om het eurovignet voor vrachtwagens. Met ingang van 2012 houdt de Belastingdienst de bestuurlijke informatie over buitenlandse voertuigen apart bij. Deze is op dit moment nog niet van dien aard dat daaruit betrouwbare gegevens kunnen worden gedestilleerd. In de volgende rapportage wordt een overzicht opgenomen van het aantal voertuigen dat is opgespoord en ook een uitsplitsing naar herkomst van die voertuigen.
De activiteiten rond de aanpak van buitenlandse voertuigen vallen onder de noemer 'grensoverschrijdend werken en ondernemen'. Dit thema is een onderdeel van het landelijk handhavingsplan van de Belastingdienst. Er zijn in 2012 ongeveer 26 fte's beschikbaar voor dit thema. Het toezicht vindt plaats op verschillende manieren:

- In samenwerking met de RDW wordt getracht bestandsgegevens te verkrijgen van Nederlanders die belastingplichtig zijn in Nederland en van wie een auto is opgenomen in het Duitse kentekenregister.
- Waar mogelijk worden externe bestanden van andere toezichthouders vergeleken met de bij de Belastingdienst beschikbare data. Een voorbeeld is een bestand met parkeervergunningen waarin ook auto's met een niet-NL kenteken voorkomen.
- Er is gestart met de controles op arbeidsmigranten die zich hebben ingeschreven in het GBA. In een later stadium zullen ook niet ingeschreven arbeidsmigranten hierin worden betrokken.
- Waar mogelijk gebruikt de Belastingdienst de reguliere kanalen in het horizontaal toezicht ook om aandacht te vragen voor de autobelastingen. Hierbij kan worden gedacht aan uitzendbureaus, organisaties van ondernemers en grote werkgevers.
- Het zichtbare toezicht 'op de weg' is grotendeels locatiegericht. Dan gaat het om bijzondere acties op auto(snel)wegen, wijkgerichte controles en specifieke acties, bijvoorbeeld een bungalowpark waar veel buitenlandse werknemers (tijdelijk) zijn gevestigd. Deze acties vinden veelal plaats in gezamenlijkheid met andere diensten en de politie.
- Ook andere diensten, bijvoorbeeld de politie, geven informatie door aan de Belastingdienst wanneer ze stuiten op buitenlandse voertuigen waarvoor ten onrechte geen belasting is/wordt afgedragen.

Plenaire behandeling van het Belastingplan op 16 november 2011

Toezegging
Toegezegd om de regeling met betrekking tot ANBI's te monitoren en indien er aanleiding bestaat om de definitie aan te scherpen, hierop terug te komen en de Kamer hierover de informeren.

In het kader van Convenant Ruimte voor Geven dat met de goede doelensector is afgesloten wordt een gezamenlijke visie op toezicht ontwikkeld. In dit verband komt ook een nieuw keurmerkstelsel voor goede doelen aan de orde. Daarbij is het streven dat dit keurmerkstelsel een rol gaat spelen in de voorwaarden van de ANBI-regeling.

1892674 02224

Bijlage 1: Productietabellen

Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal behandelde aangiften	18,7 mln	15,5 mln
Aantal voorlopige aanslagen	2,7 mln	2,5 mln
Aantal voorlopige teruggaven	3,0 mln	2,9 mln
Aantal uitgevoerde fiscale controles	0,8 mln	0,7 mln
Aantal uitbetaalde toeslagen	8,2 mln	8,0 mln

De in 2012 behandelde volumes zijn vergelijkbaar met die van 2011, met uitzondering van het aantal behandelde aangiften. Dit wordt veroorzaakt door een inhaalslag in de massale behandeling van de IB-aangiften in de eerste maanden van 2011, waardoor er toen ruim 3 miljoen extra aangiften werden verwerkt.

Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal belpogingen	5.353.978	5.184.701
Uitval overbelasting	14.689	31.476
Totaal beantwoord	4.534.632	4.550.280
Bereikbaarheid	85%	88%

Tabel 3: Aangenomen telefoontjes per werkstroom (exclusief uitval overbelasting)

	2011 t/m april	2012 t/m april
Particulieren		
Totale aanbod	2.465.385	2.505.318
Totaal beantwoord	2.263.756	2.281.161
Aangenomen	92%	91%
Ondernemingen		
Totale aanbod	1.181.330	1.150.870
Totaal beantwoord	1.041.498	1.105.393
Aangenomen	88%	96%
Toeslagen		
Totale aanbod	1.335.228	1.504.198
Totaal beantwoord	1.220.856	1.428.261
Aangenomen	91%	95%
Overig		
Totale aanbod	596.011	559.705
Totaal beantwoord	511.330	525.819
Aangenomen	86%	94%

1892674 02224

Tabel 4: Front office-back office berichten BelastingTelefoon (frobo's)

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal frobo's	927.546	739.258
Waarop tijdig gereageerd	93%	90%
Waarvan terugbelafspraken	379.142	178.226
Waarvan serviceberichten	533.713	552.711
Waarvan duplicaat beschikkingen	14.691	8.321

De daling van het aantal frobo's is het gevolg van de invoering van het nieuwe terugbellen volgens afspraak met de burgers en bedrijven.

Tabel 5: Front office-back office berichten BelastingTelefoon (frobo's) per werkstroom

	2011 t/m april	2012 t/m april
Belastingen		
Aantal frobo's	334.246	142.910
Waarop tijdig gereageerd	87%	81%
Toeslagen		
Aantal frobo's	44.896	35.316
Waarop tijdig gereageerd	88%	85%
Uitstel, formulieren, etc.		
Aantal frobo's	533.713	552.711
Waarop tijdig gereageerd	97%	93%
Duplicaatbeschikkingen		
Aantal frobo's	14.691	8.321
Waarop tijdig gereageerd	99%	100%

Tabel 6: Bezoekers balie

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal bezoekers balie	341.000	316.000

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

	2011 t/m april	2012 t/m april
Belastingdienst website	99,9%	100,0%
Douane website	99,9%	100,0%
Persoonlijk domein	99,9%	99,9%
Toeslagen website	99,9%	100,0%

1892674 02224

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

	2011 t/m april	2012 t/m april
Bezwaarschriften	61.882	70.878
Meldingen betalingsonmacht	843	813
Notariële akten	2.092	736

Tabel 9: Bezwaarschriften[15]

Ontvangen bezwaarschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	158.325	186.447
Belastingregio's	130.290	159.693
Douane	2.472	1.422
Toeslagen	20.286	14.160
Autobelastingen	5.277	11.172

Afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	150.128	194.831
Belastingregio's	119.043	162.556
Douane	2.750	1.618
Toeslagen	22.117	19.999
Autobelastingen	6.218	10.658

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	94%	93%
Belastingregio's	93%	92%
Douane	100%	99%
Toeslagen	99%	98%
Autobelastingen	96%	97%

[15] Exclusief bezwaarschriften met een projectstatus

1892674 02224

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

Ontvangen beroepschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	2.382	2.326
Belastingregio's	1.392	1.309
Douane	43	86
Toeslagen	601	804
Autobelasting	346	127

Afgedane beroepschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	2.011	2.399
Belastingregio's	1.521	1.565
Douane	93	48
Toeslagen	340	608
Autobelasting	57	178

Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	31%	25%
Belastingregio's	36%	30%
Douane	22%	4%
Toeslagen	11%	9%
Autobelasting	25%	49%

1892674 02224

Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	11%	14%
Belastingregio's	12%	19%
Douane	6%	2%
Toeslagen	6%	6%
Autobelasting	11%	12%

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	3.883	4.828
Belastingregio's	1.823	2.018
Toeslagen	1.420	2.080
Overig	640	730

Afgedane klachten:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	3.825	5.071
Belastingregio's	1.847	2.018
Toeslagen	1.391	2.291
Overig	587	762

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	95%	94%
Belastingregio's	91%	92%
Toeslagen	99%	93%
Overig	98%	99%

1892674 02224

Toezicht

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Ontvangen aangiften	8.489.160	8.401.238
- waarvan digitaal	96%	96%
- waarvan papier	4%	4%
Geregistreerde aangiften	4.642.416	6.625.322

Tabel 13: Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten)

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften	156.100	165.900
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften	4%	16%
Aantal door de inspecteur behandelde Vpb-aangiften	10.400	10.000
Percentage van het totaal aantal behandelde Vpb-aangiften	4%	6%

De percentages in deze tabel zijn niet goed met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal behandelde aangiften jaarlijks sterk kan variëren. Het aantal definitieve aanslagen begin 2011 was door een inhaalslag aanmerkelijk hoger dan normaal. Daardoor werd het percentage in 2011 gedrukt. Verder startte de Belastingdienst in 2011 eerder dan in voorgaande jaren met het opleggen van de definitieve aanslagen over belastingjaar 2010. Het aantal opgelegde definitieve aanslagen in 2012 is daarom nog relatief laag. Afgezet tegen deze aantallen is te verklaren dat de percentages behandelde aangiften in 2011 en 2012 relatief sterk van elkaar verschillen.

Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

	2011 t/m april	2012 t/m april
Personeel in fte's (bezetting)	29.595	28.485
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	6,3%	6,3%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	5,4%	5,3%

1892674 02224

Reactie staatssecretaris van Financiën naar aanleiding van het verslag van een Schriftelijk Overleg

De leden van de PvdA-fractie vragen naar aanleiding van de berichtgeving in De Telegraaf over de Inkomensheffing hoeveel onbeantwoorde bezwaarschriften er op dit moment liggen. Zij vragen zich af of het nog lukt om alles per 1 september te hebben afgewerkt.

In mijn antwoord op de Kamervragen van het lid Groot over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst heb ik op 5 maart 2012 uw Kamer bericht, dat op 16 februari 2012 de voorraad te behandelen bezwaarschriften 61.000 stuks bedroeg. Zoals ik heb aangegeven, is het de bedoeling om per 1 september de tijdelijke piek in de voorraad bezwaarschriften te hebben weggewerkt. De inzet is onveranderd om op dat tijdstip op het niveau van de reguliere voorraad, die met normale behandelcapaciteit kan worden afgehandeld.
Om de ontwikkeling van de voorraad bezwaarschriften Inkomensheffing in het juiste perspectief te kunnen plaatsen, geef ik de volgende toelichting. De huidige toename van de voorraad wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid. De campagne heeft tot doel de belastingplichtigen in toenemende mate te bewegen tot het tijdig voldoen aan hun aangifteplicht. Deze actie in het kader van werken in de actualiteit voorkomt dat de Belastingdienst in een later stadium ingrijpendere en arbeidsintensievere maatregelen moet treffen om aangiften binnen te krijgen en om ambtshalve aanslagen op te leggen. In 2011 en de eerste maanden van 2012 zijn in dit kader de ambtshalve aanslagen 2008, 2009 en 2010 opgelegd, tot nu toe in totaal zo'n 500.000. Hiertegen zijn tot nu ongeveer 91.000 bezwaarschriften (veelal in de vorm van een alsnog ingediend aangiftebiljet) binnengekomen.
Meer dan 70% van alle bezwaren betreft aanvullingen op de aangifte dan wel aangiften die alsnog worden ingediend naar aanleiding van een ambtshalve aanslag. Bij de overige 30% is veelal wel sprake van echte bezwaren, in formele en materiële zin. Echte bezwaren en aanvullingen op de aangifte kennen dezelfde arbeidsintensieve bezwaarbehandeling. Een onderzoek loopt naar de mogelijkheden om aanvullingen op de aangifte via een eenvoudigere, meer op een digitale werkwijze toegesneden procedure, te behandelen.

De leden van de fractie van de PvdA vragen zich voorts af of er wel sprake is van een tijdelijke piek indien er over de periode januari tot september extra capaciteit moet worden ingezet. Hoeveel extra fte is er beschikbaar gesteld om soortgelijke tijdelijke bezwaarschriftenpieken op te vangen?

Zoals hiervoor is aangegeven, wordt de huidige piek veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid.
Daarom is inzet van extra capaciteit noodzakelijk. Zodra deze piek is weggewerkt kunnen de bezwaarschriften weer met normale behandelcapaciteit worden verwerkt. Indien tijdelijke bezwaarschriftenpieken ontstaan zullen deze in eerste instantie binnen de bestaande bezwarencapaciteit worden opgevangen. Pas in het geval de bezwarentoestroom niet via interne herprioritering en herverdeling tussen de kantoren onderling kan worden opgevangen, komt extra capaciteitsinzet aan de orde. De omvang daarvan is onder meer afhankelijk van de piek in het aantal bezwaarschriften en de aard van de bezwaren.

De leden van de fractie van de PvdA stellen nog de volgende vragen. Wordt er momenteel ook extra capaciteit ingehuurd om de stijging van het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering – een gevolg van de economische recessie – op te vangen?
De laatste berichtgeving was dat het aantal aanvragen tot uitstel is opgelopen tot 230.000. Hoeveel zijn dit er nu?

Er wordt op dit moment geen extra capaciteit ingezet om het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering op te vangen. De werkwijze bij de afhandeling in geval van terugvorderingen toeslagen is als volgt. In beginsel wordt uitstel aangeboden voor maximaal 24 maanden. Dit gebeurt in een volledig geautomatiseerd en centraal uitgevoerd proces. Indien de toeslaggerechtigde van mening is dat de aangeboden regeling voor hem niet toereikend is, kan hij verzoeken om een betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit. Deze verzoeken worden op de regiokantoren behandeld. Op dit moment wordt gewerkt aan IT-ondersteuning, met name om de beoordeling van het verzoek tot het treffen van een betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit efficiënter en minder arbeidsintensief te maken. Er is inderdaad sprake van een toename van het aantal aanvragen. Hierin speelt mee dat door invoering van het Nieuwe Toeslagen Systeem de definitieve vaststelling van de tegemoetkoming waarop aanspraak bestaat, op een eerder tijdstip plaatsvindt dan voorheen. Gezien het automatisme van het aanbod van de standaard betalingsregeling, veroorzaakt deze versnelling op zichzelf reeds een toename van het aantal betalingsregelingen. Over de vraag in hoeverre de toename ook wordt veroorzaakt door de economische recessie kunnen mede om die reden thans geen uitspraken worden gedaan.
Het aantal gevallen van uitstel van terugvordering bedraagt op dit moment circa 170.000.

De leden van de fractie van PvdA constateren dat het aantal bezoekers bij de balie van de Belastingdienst en het aantal bezwaarschriften het afgelopen jaar met ongeveer 10% is toegenomen. Indien voor deze zaken nu extra capaciteit nodig is, is een bezuiniging van € 400 miljoen op de Belastingdienst dan verstandig?

Het klopt dat het aantal bezoekers bij de balie en het aantal bezwaarschriften vorig jaar zijn toegenomen. Voor de vraag of de bezuiniging van € 400 mln. op de Belastingdienst verstandig is verwijs ik naar het onderdeel "Taakstelling" in mijn op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gezonden antwoorden op "Enkele vragen over het rapport van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst".

Waarom zijn er zoveel andere bezwaren, zo vragen de leden van de PvdA zich af. Zijn dit jaarlijks terugkerende problemen en welke mogelijkheden ziet de Staatssecretaris om het aantal bezwaren terug te dringen?

De achtergronden voor de grote aantallen andere bezwaarschriften zijn divers. Hierna licht ik de belangrijkste groepen bezwaarschriften toe.

Actie Buitenlands vermogen (zwartsparen)
Regelmatig duiken gegevens op over verzwegen vermogens van Nederlandse ingezetenen in het buitenland. De Belastingdienst legt op basis van deze gegevens in het kader van de actie Buitenlands vermogen belastingaanslagen op. Dit is mogelijk over een periode van maximaal 12 belastingjaren. Deze belastingaanslagen zijn voor een groep belanghebbenden aanleiding om in bezwaar te komen.

Omzetbelasting
Bij de omzetbelasting wordt massaal bezwaar gemaakt tegen de nieuwe regelgeving voor de btw-correctie in verband met privégebruik auto. Onder meer wordt de heffing bestreden omdat op grond van het gelijkheidsbeginsel geen onderscheid mag worden gemaakt tussen milieuonvriendelijke auto's en milieuvriendelijke elektrische auto's waarvoor geen omzetbelasting over privégebruik hoeft te worden voldaan. Ook wordt bestreden dat leaseauto's onder de fictieve omzetbelasting vallen. Uit een oogpunt van terugdringing van het aantal bezwaarschriften en zo efficiënt mogelijk werken zijn proefprocedures afgesproken met (brancheorganisaties van) belastingadvieskantoren. Door deze zo snel mogelijk af te ronden worden de duur van de procedures en het aantal bezwaarschriften zoveel

mogelijk ingeperkt.

Dividendbelasting
De bezwaarschriften over de dividendbelasting betreffen onder meer buitenlandse aandeelhouders van Nederlandse vennootschappen, die stellen dat Nederland in strijd handelt met het EU-recht bij de inhouding van dividendbelasting. Hier worden momenteel verschillende procedures over gevoerd. De uitkomsten van deze procedures zullen leidend zijn voor de afhandeling van de vergelijkbare verzoeken om teruggaaf van dividendbelasting. Eventuele vervolgmaatregelen zijn afhankelijk van de uitkomsten van de procedures.

BPM
Voor de BPM houdt een groot aantal bezwaar- en beroepzaken verband met de registratie van gebruikte auto's (parallelimport). Een deel daarvan betreft verschil van inzicht over de waardebepaling van de auto. Daarnaast betreffen veel bezwaarschriften de berekening van afschrijving op auto's (in procenten van de inkoopwaarde). De Hoge Raad heeft in zijn arrest van 2 maart 2012 geoordeeld dat het wetsartikel (artikel 10, lid 2, Wet BPM) in strijd is met het EU-recht. Deze bezwaren worden momenteel afgehandeld. De bezwaarschriften BPM bij aangiften waarbij de afschrijving is gebaseerd op de werkelijke waarde van de gebruikte auto blijven bestaan. Conflictgevoelig zijn de aangiften op basis van een taxatierapport (Zie ook de antwoorden op de Kamervragen van het lid Nepperus over taxatierapporten bij import van auto's 22 december 2010.) Een hierop volgende naheffing leidt vrijwel altijd tot bezwaar. De inzet van de Belastingdienst is gericht op het terugdringen van aangiften met een taxatierapport. Met grotere (parallel)importeurs lopen pilots om alleen bij auto's met aanzienlijke schade nog te werken met taxatierapporten. Voor de overige auto's wordt de waarde bepaald met behulp van de koerslijst of de afschrijvingstabel.

Kansspelbelasting
Oorzaak voor het grote aantal bezwaren Kansspelbelasting is, dat exploitanten van speelautomaten zich massaal tegen de heffing verzetten. Zij dienen daartoe voor elk aangiftetijdvak van een maand een bezwaarschrift in, waardoor de voorraad flink oploopt. De behandeling van de bezwaarschriften wacht op de uitkomst van een enkele nog lopende proefprocedures. Het kan nog geruime tijd duren voor in deze procedures een onherroepelijk oordeel voorhanden is. In het vervolg daarop kan de behandeling van de bezwaren ter hand worden genomen.

De leden van de fractie van de PvdA krijgen berichten van mensen die een brief van de Belastingdienst ontvangen met de mededeling dat, indien hun inkomenssituatie ten opzichte van vorig jaar niet is gewijzigd, er geen aangifte hoeft te worden gedaan. Maar als zij wel aangifte doen, blijken ze bedragen terug te ontvangen die oplopen tot honderden euro's. Waarom adviseert de Belastingdienst geen aangifte te doen? Heeft dit te maken met het feit dat in 2011 al slechts 3% van de totale IB-aangiften van particulieren door de teruglopende capaciteit van de Belastingdienst werd gecontroleerd en afzien van aangifte daarom wenselijk is? Klopt het dat er mensen zijn die onterecht geld mislopen of juist onterecht geconfronteerd worden met terugbetalingen omdat hen wordt geadviseerd geen aangifte te doen?

De Belastingdienst wil voorkomen dat belastingplichtigen onnodig worden lastiggevallen met de verplichting om aangifte te doen. Uit dit oogpunt stuurt de dienst burgers een brief wanneer zij op basis van hun aangifte van het voorgaande jaar vermoedelijk geen inkomstenbelasting hoeven te betalen. In die brief wordt aangegeven dat zij geen aangifte hoeven te doen, tenzij hun situatie is gewijzigd of recht bestaat op teruggaaf van belasting. Is hun situatie gewijzigd waardoor zij toch belasting moeten betalen, dan moeten zij alsnog uit eigen beweging aangifte doen. Of belastingplichtigen recht hebben op een teruggaaf kunnen zij berekenen met het aangifteprogramma op de website van de Belastingdienst. In de brief wordt hiernaar verwezen. Het

kan zijn dat een belastingplichtige recht heeft op een teruggaaf, maar zich daar niet van bewust is. Om te voorkomen dat zij geld mislopen selecteert de Belastingdienst na afronding van de aangiftecampagne de belastingplichtigen die op basis van de beschikbare gegevens kennelijk in aanmerking komen voor een teruggaaf. Deze belastingplichtigen ontvangen een brief waarin hierop wordt gewezen. Deze werkwijze wordt thans bezien en mogelijk heroverwogen, mede in verband met de ontwikkelingen rond mijnbelastingdienst.nl en het elektronisch berichtenverkeer.
Over de notie dat slechts 3% van de aangiften van particulieren wordt gecontroleerd hecht ik er aan op te merken dat alle IB-aangiften in een geautomatiseerd proces aan cijferanalyses worden onderworpen en aan de hand van de aanwezige contra-informatie worden gecontroleerd. Aan de hand van de uitkomsten van dit geautomatiseerde proces wordt bepaald welke aangiften voor nadere behandeling door de inspecteur in aanmerking komen. In 2011 is 3% van het totale aantal IB-aangiften van particulieren door de inspecteur behandeld.

In de ogen van de leden van de fractie van de PvdA vraagt ook de zorgtoeslag om extra capaciteit bij de Belastingdienst. In 2010 werden bijvoorbeeld 4,5 mln. definitieve zorgtoeslagen toegekend, terwijl er 0,8 mln. huurtoeslagen waren. De nabetaling zorgtoeslag bedroeg € 134 mln. en de terugvordering € 341 mln., grote bedragen die niet vergelijkbaar zijn met de andere toeslagen. Er waren 0,8 miljoen nabetalingen zorgtoeslag en 1,5 miljoen terugvorderingen. Weer komen de andere toeslagen niet in de buurt van deze aantallen. De terugvorderingen van de zorgtoeslag zijn vaak lager dan € 500, relatief kleine bedragen, maar waarom komt terugvordering zo vaak voor? Welke oplossingen zijn er voor de problemen ?

De hoogte van de toeslag wordt gebaseerd op het actuele inkomen van de aanvrager. De toeslagaanvrager bepaalt door middel van een schatting van het inkomen de hoogte van het voorschot in het toeslagjaar. Na afloop van het toeslagjaar wordt aan de hand van het daadwerkelijk genoten inkomen het uiteindelijke recht op toeslag bepaald. Indien de inschatting van de burger niet overeenkomt met het uiteindelijk genoten inkomen vindt terugvordering plaats. Dit is inherent aan de toeslagsystematiek van werken met actuele gegevens in het toeslagjaar. Om terugvordering te voorkomen is het van belang dat de aanvrager een zo goed mogelijke schatting doet van het verwachte inkomen in het toeslagjaar. Belastingdienst/Toeslagen beschikt namelijk niet over de gegevens om dit op dat moment te kunnen verifiëren.

Aangezien de zorgtoeslag veruit de meest aanvragers heeft, kent deze toeslag het hoogste bedrag aan terugvordering. Relatief gezien komt terugvordering bij de zorgtoeslag echter niet meer voor dan bij de andere toeslagen; bij alle toeslagen wordt bij ongeveer een derde van de aanvragers teruggevorderd. Terugvorderingen worden veroorzaakt door onjuiste schattingen van bijvoorbeeld inkomen door toeslagaanvragers of door het niet doorgeven van gewijzigde omstandigheden door toeslagaanvragers. Door de invoering van het Nieuwe Toeslagen Systeem wordt het voor de aanvrager eenvoudiger om gegevens te muteren en daarmee terugvorderingen te voorkomen.
Daarnaast is er bij Toeslagen een proef bij de huurtoeslag om notoire schatters van een te laag inkomen (die daarmee een te hoge toeslag ontvangen) op te sporen en aan te schrijven.
Om terugvorderingen structureel aan te pakken zijn echter verdergaande maatregelen nodig. Te denken valt aan het normeren van toeslagelementen en het werken met reeds vastgelegde inkomensgegevens (t-2). Om dergelijke maatregelen op hun merites te kunnen beoordelen is nader onderzoek noodzakelijk.

Hoeveel bezwaarschriften in het kader van de zorgtoeslag komen er bij de Belastingdienst binnen, zo vragen de leden van de PvdA-fractie zich af?

In 2011 zijn er 11.500 bezwaarschriften tegen de definitieve beschikking zorgtoeslag ingediend.

1892674 02224

De leden van de PVV achten de handelwijze zoals bleek uit het interne memo van de Belastingdienst in strijd met de wettelijke bezwaarprocedure die gestoeld is op een individuele behandeling met een integrale en inhoudelijke heroverweging. Zij vragen de staatssecretaris een reactie op dit punt. De PVV-fractie acht het verwerpelijk als bezwaarmakers uit doelmatigheidsoverwegingen ten onrechte gelijk krijgen en sjoemelaars daardoor worden ontslagen van hun betalingsverplichting. Het lijkt erop dat het gelijkheidsbeginsel en het beginsel "égalite sur les charges publiques" opgeofferd zijn aan bedrijfsmatig denken met doelmatig- en doeltreffendheid als leidraad.

Met de leden van de PVV ben ik het eens, dat bezwaren een inhoudelijke beoordeling vergen. In mijn brief van 14 februari heb ik daarom aangegeven dat het ongezien goedkeuren van bezwaren haaks staat op het beleid waar ik voor sta. Het voorstel in het interne memo daartoe is dan ook niet aan de orde. Naast recente maatregelen om het bezwaarproces binnen de Belastingdienst efficiënter in te richten, bezwaren te voorkomen en sneller af te handelen is tevens extra capaciteit ter beschikking gesteld om de tijdelijke piek weg te werken.
De leden van de PVV-fractie geven verder een principiële beschouwing over het grote belang dat belastingschulden ook daadwerkelijk worden geïnd door de Belastingdienst. Zij zijn benieuwd hoe dit wordt aangepakt. In dit verband verwijs ik naar de op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gestuurde beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet over het jaarlijks mislopen van € 2 miljard aan belastinginkomsten. Voor het betoog van de leden van de PVV-fractie zijn met name de antwoorden op de vragen 2, 8 (ad 3 en ad 4) en 11 van belang. Voor mijn ambities op het terrein van invordering verwijs ik voorts naar het onderdeel "Invordering" in mijn op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gezonden antwoorden op "Enkele vragen over het rapport van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst".

Bij niet-betaling van een belastingaanslag krijgt een belastingschuldige eerst een betalingsherinnering. Daarna ontvangt de belastingschuldige en aanmaning om binnen 14 dagen te betalen. Wordt er niet aan de aanmaning voldaan dan volgt een per post betekend dwangbevel om binnen twee dagen te betalen. Bij niet betaling van het postdwangbevel wordt er overgegaan tot een vordering of verkort beslag op loon of banksaldo. Is de belastingschuld dan nog niet voldaan, dan volgt een 'klassiek' door de deurwaarder betekend dwangbevel en ligt de weg open naar de beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Met de invordering zijn natuurlijk kosten gemoeid en deze kosten lopen op naarmate het traject vordert van betalingsherinnering naar beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Uit uitlatingen in 'Verhaal', het blad van de Algemene vereniging van belastingdeurwaarders, van maart 2012, blijkt dat er tussen regio's verschillen bestaan in het bedrag waarvoor de belastingdeurwaarder op pad gaat. Bij de ene regio is dat bedrag € 1 500 en bij de andere regio € 5 000. Het blijkt dat dit weer bepaald wordt door de plaatselijke manager. Dat bedrag fluctueert naar gelang de werkdruk in de regio. Ook zijn er verschillen binnen een regio, bij een ondernemer wordt vanaf € 5 000 beslag gelegd, bij een particulier pas vanaf € 10 000. De leden van de fractie van de PVV achten dit eveneens een verwerpelijke gang van zaken. Graag een reactie van de staatssecretaris op dit punt.

Als reactie op deze vragen verwijs ik naar de eerder genoemde beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet. Voor het betoog van de leden van de PVV-fractie zijn met name de antwoorden op de vragen 8 ad 1, 17 en 18 van belang. Voorts verwijs ik naar de door mijn ambtsvoorganger op 22 februari 2010 gestuurde antwoorden op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst. In de antwoorden van 16 april 2012 heb ik aangegeven dat de genoemde indicatieve kwantitatieve grenzen worden heroverwogen.

De leden van de PVV-fractie zijn van mening dat in de jaarlijkse verslagen van de Belastingdienst voortaan ook melding gemaakt moet worden van de verminderingen op aanslagen naar aanleiding van bezwaar en het oninbaarlijden van aanslagen. De leden van de PVV-fractie achten een dergelijk inzicht op regioniveau gewenst, immers er zijn nogal wat regionale verschillen. Bij een dergelijke rapportage hoort natuurlijk een passend beleid ten aanzien van de hoogte van de daarmee gemoeide bedragen. De leden van de PVV-fractie zijn er nieuwsgierig naar.

Het is in technische zin mogelijk de afgeschreven belastingbedragen te verbijzonderen per regio. Inderdaad zijn er verschillen tussen de belastingregio's. Deze vloeien voort uit verschillen in werkpakket per regio en verschillen in economische omstandigheden. Zo hebben regio's met veel MGO- en ZGO-ondernemingen een relatief grote component ingehouden en afgedragen loonheffingen, waarvoor een zeer gering invorderingsverlies bestaat. Verschillen in afgeschreven belastingen per regio zijn op zich zelf dan ook geen juiste prestatie-indicator. Het melding maken van de regionale verschillen heeft naar mijn oordeel dan ook geen toegevoegde waarde om opname in de jaarlijkse rapportages te rechtvaardigen.
De leden van de CDA-fractie zijn blij dat de staatssecretaris naar aanleiding van het Telegraafartikel in zijn brief van 14 februari heeft geantwoord, dat hij het voorstel in het interne memo niet zal uitvoeren. Deze leden vinden het onbegrijpelijk dat voorstel in het memo is opgenomen. Daarom is de belangrijkste vraag van deze leden waarom en voor welk doel het interne memo is opgesteld en is voorgesteld om bezwaarschriften goed te keuren. Klopt het dat in de memo het voorstel staat om zelfs 90% van alle bezwaarschriften ongezien goed te keuren? Waarom is dit als voorstel opgenomen? Waarom heeft de staatssecretaris de memo niet aan de Kamer doen toekomen, desnoods vertrouwelijk?

Het doel van het interne memo is geweest om het probleem van de oplopende voorraden bezwaarschriften inkomensheffing het hoofd te bieden. Los van dit op zich lovenswaardige streven is de voorgestelde oplossing niet in lijn met mijn beleid om alle bezwaarschriften inhoudelijk te behandelen. De voorstellen in het interne memo hebben het bestuur van de Belastingdienst, noch mij ter advisering of ter goedkeuring bereikt. Ik beschouw het memo dan ook als een non-paper. In het verlengde daarvan acht ik de inhoud en de diepere achtergronden als niet ter zake doende. De status van non-paper is tevens mijn belangrijkste drijfveer om het memo niet aan uw Kamer ter inzage te verstrekken.

Deelt de staatssecretaris de mening van de leden van de CDA-fractie dat het ongezien goedkeuren van bezwaren een aanslag is op de belastingmoraal en dat dit calculerend gedrag en fraude door middel van bezwaarschriften in de hand zal werken? Kan de staatssecretaris toezeggen dat het nu en in de toekomst nooit zijn beleid zal zijn om bezwaarschriften ongezien goed te keuren?

Met de leden van de CDA-fractie deel ik de stelling, dat het ongezien goedkeuren van bezwaren ongewenst gedrag in de hand kan werken. In de lijn van de vraag van deze leden doe ik de toezegging dat het mijn beleid is en ook zal blijven om alle bezwaarschriften inhoudelijk te beoordelen.

De leden van de SP-fractie valt op dat het percentage bezwaarschriften dat is afgehandeld binnen de daarvoor gestelde termijn is toegenomen, terwijl het aantal bezwaarschriften met 30% is gestegen in 2011. Zij vragen zich af hoe de bezwarenteams zijn gevormd? Kan er een overzicht worden gegeven van het aantal fte waaruit de bezwarenteams bestaan bij een normale belasting en tijdens piekbelastingen? Waar komen de extra fte vandaan tijdens piekbelastingen? Voor welke periode is deze extra capaciteit ingezet? Kan na deze periode waarin er extra capaciteit beschikbaar is, de afdeling die de bezwaarschriften behandelt, het aantal bezwaarschriften aan?

In 2011 zijn in het kader van de verbetering van het bezwaarproces binnen de belastingregio's bezwarenteams gevormd. Deze teams bestaan uit deskundigen voor de verschillende belastingmiddelen, die zich volledig richten op de bezwaarafhandeling. Het doel van de teams is efficiëntere behandeling van bezwaren en verbetering van de kwaliteit van het bezwaarproces. De normale behandelcapaciteit van de bezwarenteams fluctueert en is afhankelijk van het aanbod aan bezwaarschriften. Om een beeld te geven van de capaciteitsinzet: in 2011 zijn ruim 820 fte ingezet op de bezwaarbehandeling. Bij pieken kan een beroep worden gedaan op capaciteit uit andere behandelteams of van andere kantoren. De extra inzet bij piekbelastingen is niet statisch, maar afhankelijk van het aantal extra bezwaarschriften, de doelgroep (particulieren of ondernemers), en de aard van de bezwaren. Eenvoudige bezwaren als aanvullingen op de aangifte vergen minder capaciteit dan bezwaren die bij voorbeeld berusten op een verschil van inzicht in de feiten, omstandigheden of wetstoepassing. Uitgangspunt is een zodanige capaciteitsinzet, dat het aantal bezwaarschriften binnen de bandbreedte van de reguliere voorraad blijft.

De benodigde extra inzet voor het wegwerken van de huidige piek (gecalculeerd op 200 fte) is vooral afkomstig uit het MKB-segment, aangevuld met medewerkers die zich bezighouden met bij voorbeeld startersbezoeken. Deze extra inzet loopt in beginsel tot 1 juni, indien nodig tot 1 september. Het is de bedoeling dat op 1 september het aantal bezwaren inkomensheffing tot het niveau van de reguliere voorraad is teruggebracht. Met dit voorraadniveau is de Belastingdienst in staat om bezwaren met de normale bezetting af te doen.

De leden van de SP-fractie vragen welke verbeteringen hebben plaatsgevonden in het performancemanagement. Kan de staatssecretaris hier enkele concrete voorbeelden van geven?

De belastingregio's zijn in het kader van performancemanagement enkele jaren geleden gestart om de werkprocessen te analyseren. Een belangrijk onderdeel van dit traject was het onderling delen van best practices en adoptie van de meest belovende initiatieven door de regio's. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot actief telefonisch contact met belastingplichtigen die de aangifte verzuimden in te dienen en de inschakeling van een fiscaal surveillant indien de aangifte alsnog uitbleef. Deze werkwijze heeft bezwaarschriften voorkomen.
In 2011 heeft de Belastingdienst de gehele bezwaarketen van ontvangst van bezwaarschriften tot en met de afdoening doorgelicht en de afhankelijkheden in kaart gebracht. Een systeem van bestuurlijke informatie is ontwikkeld om de stand en de voortgang van het proces beter te kunnen monitoren. Dit maakt een betere sturing van het proces mogelijk. Het systeem is onlangs in gebruik genomen. Met het performancemanagement zijn de werkprocessen structureel verbeterd, is grotere eenduidigheid in werkprocessen tussen regio's onderling gerealiseerd en is grotere efficiency bereikt.

De leden van de SP-fractie vrezen dat het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd leidt tot een lagere kwaliteit van de behandeling. Kan de staatssecretaris garanderen dat dit niet het geval is? Zo ja, hoe? Welke criteria worden er gebruikt bij het behandelen van bezwaarschriften? Op welke wijze wordt de hoogte van het bedrag waarover het bezwaarschrift gaat meegenomen in de behandeling?

Het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd betekent niet dat er minder aandacht besteed wordt aan de kwaliteit. Om de kwaliteit van de behandeling te borgen zet de Belastingdienst extra capaciteit voor de afdoening in. Om een beeld te krijgen hoe het proces van beoordeling verloopt het volgende. Na binnenkomst en centrale registratie worden de bezwaarschriften aan de belastingregio's overgedragen. Om te zorgen dat de bezwaarschriften de gewenste kwaliteit van behandeling krijgen, worden de bezwaren onderworpen aan professional judgement. Hiervoor worden voor de inkomstenbelasting medewerkers op MBO/HBO-niveau ingezet. Op basis van dit

professional judgement worden de bezwaren onderverdeeld in bijvoorbeeld de categorieën "het bezwaar kan worden gevolgd", "er moeten nog enkele eenvoudige aspecten bekeken worden" en "er dient intensieve beoordeling plaats te vinden". Op basis van deze indeling vindt verdere behandeling van de bezwaren plaats, waarbij elk bezwaar de aandacht krijgt die het verdient. Dit gebeurt op grond van risico-analyse. Als het gaat om een rechtsvraag zal het bezwaar een andere behandeling krijgen dan als het gaat om een aanvulling van de aangifte, waarvan de gegevens bekend zijn bij de Belastingdienst. Om de tot nu toe ontvangen bezwaarschriften in het juiste perspectief te plaatsen: 70% van de bezwaren betreft aanvullingen op de aangifte, dan wel bezwaren die in feite te laat ingediende aangiften zelf zijn. In de overige 30% van de bezwaarschriften is sprake van een verschil van inzicht met de inspecteur over de feiten en omstandigheden dan wel de toepassing van het recht.

Welke invloed, vragen de leden van de SP, heeft het halen van de termijndoelstellingen uit de Algemene wet bestuursrecht op de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarschriften? Heeft de dwangsomregeling een versterkend effect op het halen van deze doelstellingen en welk effect heeft dit op de kwaliteit van afhandeling?

Het halen van de termijndoelstelling uit de Algemene wet bestuursrecht is voor de Belastingdienst een gegeven. Langs de lijn van deze doelstelling voert de Belastingdienst zijn processen uit, ook bij piekbelastingen zoals bij de bezwaarschriften. In nagenoeg alle gevallen wordt Awb-conform gewerkt. De dwangsomregeling als zodanig heeft niet zozeer een versterkend effect op het behalen van de doelstelling. Dit wordt veeleer ingegeven door het interne streven van de Belastingdienst zelf om burgers en bedrijven binnen een redelijke termijn duidelijkheid te geven over de fiscale positie.

De leden van de SP zijn benieuwd op welke wijze in de verschillende lagen van de organisatie wordt gedacht over de afhandeling van bezwaarschriften en daarmee gepaard gaande doelstellingen? Daarnaast vragen zij de staatssecretaris om de werking van het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) toe te lichten? Wordt in het systeem rekening gehouden met de criteria, bijvoorbeeld afhandeling op datum of financieel belang?

Bezwaarbehandeling wordt als één van de belangrijkste processen binnen de Belastingdienst gezien. Naast het afhandelen van geschillen heeft het bezwaarproces ook een belangrijke rol in het versterken van vertrouwen in de Belastingdienst, doordat burgers en ondernemers zien dat de Belastingdienst bij bezwaar kritisch naar de eigen besluiten kijkt. Daarnaast kan de aard van de bezwaren een belangrijke graadmeter zijn voor de kwaliteit van de eigen processen of de onderliggende wetgeving. Dit biedt handvatten om de kwaliteit van de eigen processen te verbeteren of wetgeving aan te passen.
Het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) is het geautomatiseerde systeem waarbinnen het gehele werkproces van de inkomensheffing plaatsvindt. Na ontvangst van de aangiften worden de gegevens in dit systeem ingelezen en opgeslagen. Vervolgens vindt weging plaats welke aangiften extra aandacht verdienen. Daarbij wordt met een veelheid aan criteria gewerkt. De uitgeworpen aangiften worden opgeleverd aan de belastingregio's, die zorg dragen voor een nadere beoordeling. ABS zorgt er voor dat voor elke aangifte een voorlopige en definitieve aanslag wordt opgelegd. Ook bijvoorbeeld verminderingen van aanslagen en navorderingen worden afgehandeld en opgeslagen door middel van dit systeem. Naast de handelingen op basis van de aangifte draagt ABS ook zorg voor het opleggen van de voorlopige teruggaven en aanslagen in het belastingjaar zelf.

De leden van de D-66 fractie vragen of de recente toename van het aantal bezwaarschriften naar aanleiding van de aanslagen Inkomensheffing inderdaad moeten worden aangemerkt als een

tijdelijke piek? De staatssecretaris stelt dat de toenamen vooral wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen en een verscherpt boetebeleid. Met welke frequentie worden ambtshalve aanslagen opgelegd? Indien dit doorlopend of jaarlijks na het verstrijken van de termijn voor de belastingaangifte gebeurt, is het dan niet te verwachten dat dit in combinatie met het verscherpte boetebeleid zorgt voor een meer permanente toename van het aantal bezwaarschriften? Op basis waarvan verwacht de staatssecretaris dat het aantal ingediende bezwaarschriften zal dalen? Of is er op dit moment al een daling zichtbaar?

Zoals ik in mijn brief van 14 februari 2012 heb gemeld, wordt de huidige toename veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid. Gebruikelijk is om in één kalenderjaar voor één belastingjaar ambtshalve aanslagen op te leggen . In 2011 en de eerste maanden van 2012 zijn de ambtshalve aanslagen 2008, 2009 en 2010 opgelegd. Deze samenloop is uitzonderlijk en kan niet anders dan als tijdelijke piek worden gezien. In het najaar van 2012 worden de ambtshalve aanslagen 2011 opgelegd, vanaf 2013 jaarlijks gevolgd door één jaarmoot. De bezwarenteams binnen de Belastingdienst zijn erop ingericht om de hieruit voortvloeiende bezwaarstroom regulier af te handelen. Van een piekbelasting die een meer dan normale capaciteitsinzet vergt is daarbij dan ook geen sprake.
Het aantal ingediende bezwaarschriften zal naar verwachting dalen nadat alle ambtshalve aanslagen 2010 zijn opgelegd. De campagne Tijdige aangifte laat thans reeds een daling van het aantal ambtshalve op te leggen aanslagen inclusief boetebeschikking zien. Hieruit volgt logischerwijze een afname van het aantal bezwaarschriften.

De leden van de D66-fractie constateren dat de staatssecretaris in zijn brief alleen ingaat op de bezwaren over aanslagen Inkomensheffing. Bij overschrijding van de AWB-termijn wordt de inkomstenbelasting opgeschort. Deze leden vragen zich af hoe het zit bij bezwaren op beschikkingen Toeslagen? Wordt bij overschrijding van de termijn in die gevallen de uitbetaling van een toeslag opgeschort?

In het geval de toeslagaanvrager een teruggaaf krijgt als gevolg van het definitief toekennen van de toeslag vindt bij bezwaar geen opschorting van de uitbetaling plaats. Bij terugvordering van de toeslag als gevolg van het definitief vaststellen, gevolgd door een bezwaar van de burger, wordt uitstel van betaling verleend tot de uitspraak op het bezwaarschrift.

Omvatten de percentages in de brief over de bezwaren Inkomensheffing, zo vragen de leden van D66, ook de bezwaren naar aanleiding van beschikkingen Toeslagen? Zo niet, kan de staatssecretaris aangeven welk percentage van die bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld?

De in de brief genoemde percentages bezwaren binnen de Awb-termijn zien niet op de toeslagen. Het percentage bezwaarschriften toeslagen dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld bedraagt voor 2010 98% en voor 2011 99%.

Tijdens het algemeen overleg van 9 februari 2012 heb ik aangegeven dat de Belastingdienst en de Nationale ombudsman samen een aantal thema's aanpakken voor verdere verbetering van de dienstverlening. De leden van de D66-fractie willen graag weten welke thema's dat zijn en of er al concrete stappen zijn gezet.

In 2010 heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht over de interventiepraktijk bij de Belastingdienst: Lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman (rapportnr. 2010/015). Dit rapport heeft geleid tot enkele structurele verbeteringen bij de Belastingdienst. Als vervolg daarop heeft de Belastingdienst in 2011 in samenwerking met de Nationale ombudsman een viertal thema's opgepakt ter verbetering van dienstverlening. Die thema's zijn: Klachtherkenning, Stella-teams (voor belastingplichtigen met een problematiek die extra aandacht verdient), Telefonische Dienstverlening en NTS, de portal voor Toeslagen.
Zodra het vermoeden bestaat dat een beller naar de BelastingTelefoon eigenlijk een klacht heeft over de Belastingdienst wijst de BelastingTelefoon op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Deze extra aandacht voor klachtherkenning heeft er toe geleid dat het aantal telefonische klachten vooral bij de BelastingTelefoon aanzienlijk is toegenomen. Als vervolg daarop wordt op basis van gegevens van de ombudsman onderzocht hoe de klachtherkenning per regio is en waarom sommige burgers eerst naar de Nationale ombudsman bellen en niet naar de Belastingdienst.
De Nationale ombudsman is positief over de Stella-teams. De werkwijze wordt besproken en toegelicht en de ervaringen met deze handelwijze worden gedeeld.
In de negende halfjaarsrapportage van de Belastingdienst is uitgebreid stilgestaan bij de telefonische dienstverlening. De veranderingen in de telefonische dienstverlening worden eveneens aan de hand van signalen van de Nationale ombudsman besproken. Dit gesprek moet nog plaatsvinden.
'Mijn Toeslagen.nl' is eind vorig jaar van start gegaan. De Nationale ombudsman is positief over dit portal en volgt dit met aandacht. De (substituut)Nationale ombudsman en haar medewerkers hebben periodiek overleg over het functioneren van 'Mijn Toeslagen'. Klachten kunnen daardoor snel en pro-actief worden opgelost.

Met de leden van de D66-fractie ben ik het eens, dat de berekening van verschuldigde BPM bij de parallelimport een bron is van discussie en inzet van procedures. Zij vragen zich af of het klopt dat de Belastingdienst schikkingsvoorstellen aan belanghebbenden heeft gedaan. In hoeverre zal er invulling worden gegeven aan de implicaties van het arrest van de Hoge Raad van 2 maart 2012 en wordt ervoor gezorgd dat alle bezwaarschriften tijdig en in overeenstemming met de uitspraak zullen worden afgehandeld?

Zoals de leden van de D66-fractie veronderstellen heeft de Belastingdienst inderdaad een schikkingsvoorstel aan belastingplichtigen gedaan die een bezwaarschrift BPM hadden ingediend in de periode voor 1 juli 2011. Een belangrijk onderdeel van deze bezwaarschriften was van formeelrechtelijke aard en betrof het proces "afgifte fiscaal akkoord". Inmiddels wordt na de betaling op aangifte direct een fiscaal akkoord verleend.
In het arrest van 2 maart 2012 heeft De HR geoordeeld dat de reparatiewetgeving in artikel 10, lid 2, van de Wet BPM in strijd is met het EU-recht. Het arrest heeft tot gevolg dat de afschrijving op een ingevoerde gebruikte auto niet langer uitgedrukt mag worden in procenten van de inkoopwaarde van de auto op het tijdstip waarop deze voor het eerst in gebruik is genomen maar van de catalogusprijs in nieuwstaat van de auto op dat tijdstip. Dit leidt tot een hoger afschrijvingspercentage. Hierdoor is voor ingevoerde gebruikte auto's voortaan minder BPM verschuldigd. Artikel 10, lid 2 van de wet BPM zal in deze zin worden aangepast.
Tijdig ingediende bezwaarschriften tegen toepassing van artikel 10, tweede lid, van de wet BPM, die nog niet zijn behandeld worden op de reguliere wijze, in overeenstemming met de uitspraak en binnen redelijke termijn afgedaan. Het bezwaar op dit punt wordt toegewezen en de op aangifte teveel betaalde BPM wordt terugbetaald. In daarvoor in aanmerking komende gevallen inclusief vergoeding van de kosten bezwaarfase.

1892674 02224

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Ons kenmerk
DGB/2012/2789 U

Uw brief (kenmerk)
2 mei 2012

Bijlagen

Datum 29 mei 2012
Betreft Beantwoording vragen van het lid Omtzigt over het bericht "Achterstand bij verwerking rekeningnummers"

Geachte Voorzitter,

Bijgaand treft u aan de beantwoording van de vragen van het lid Omtzigt over het bericht "Achterstand bij verwerking rekeningnummers", ingezonden 2 mei 2012.

Hoogachtend,

De Staatssecretaris van Financiën,
Mr. drs. F.H.H. Weekers

Vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over het bericht «Achterstand bij verwerking van wijziging rekeningnummers» (ingezonden 2 mei 2012).

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/2012/2 U

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «Achterstand bij verwerking van wijziging rekeningnummers» op de site van de Belastingdienst/Toeslagen, voordat het op de site geplaatst werd of erna?

Dit bericht is met mijn instemming op de site geplaatst.

Vraag 2

Hoeveel mensen hebben een wijziging in het rekeningnummer doorgegeven, dat niet verwerkt is in het systeem per 1 mei 2012?

24.091 toeslagaanvragers hebben een rekeningnummer wijziging doorgegeven die op 1 mei nog niet is verwerkt.

Vraag 3

Lukt het u alle betrokkenen binnen een week te informeren en hen te benaderen voor het juiste rekeningnummer?

Alle betrokkenen hebben de wijziging al doorgegeven, maar deze is niet verwerkt. Zaterdag 5 mei hebben alle betrokkenen van de Belastingdienst een brief ontvangen over de vertraging. De verwerking van de wijzigingen is nu in volle gang. In het kader van de fraudebestrijding ontvangen betrokkenen deze week een brief met het verzoek de rekeningnummerwijziging schriftelijk te bevestigen. Na ontvangst van deze bevestiging wordt het rekeningnummer onmiddellijk gewijzigd.

Vraag 4

Waardoor wordt dit probleem veroorzaakt en wanneer is het voor het eerst opgemerkt door de Belastingdienst/Toeslagen?

Het verwerken van deze bestanden is gedeeltelijk een handmatig proces. Hierbij is een fout gemaakt. Op 18 april jl. is geconstateerd dat enkele bestanden met wijzigingsverzoeken van rekeningnummers niet waren verwerkt.

Vraag 5

Hoe kunnen mensen, die liever hebben dat de betaling van toeslagen wordt stopgezet, zich onmiddellijk melden bij de Belastingdienst/Toeslagen?

Toeslagaanvragers die de betaling van toeslagen willen stopzetten kunnen contact opnemen met de BelastingTelefoon.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/2012/2 U

Vraag 6

Indien de Belastingdienst/Toeslagen de kinderopvangtoeslag automatisch heeft doorbetaald op de rekening van een failliete kinderopvanginstelling en de ouder heeft tijdig het nummer van de nieuwe instelling opgegeven, waarop de kinderopvangtoeslag moet worden betaald, is de Belastingdienst dan aansprakelijk voor de schade? Zo nee, wat had de ouder voor een actie moeten ondernemen? (casus ondershands beschikbaar)

Ouders die door de vertraagde verwerking van het wijzigingsverzoek schade hebben geleden, kunnen via de BelastingTelefoon contact opnemen met de Belastingdienst. Er zal dan samen met de toeslagaanvrager naar een passende oplossing worden gezocht. Graag ontvang ik de casus zodat ik die kan laten onderzoeken.

Vraag 7

Indien de kinderopvangtoeslag is overgemaakt op de rekening van een onwillige voormalige (huwelijks)partner, zal de Belastingdienst dan zorgdragen voor de terugvordering?

Ja, een aanvrager die tijdig om wijziging van het rekeningnummer heeft gevraagd kan hierom vragen door contact op te nemen met de BelastingTelefoon.

Vraag 8

Hoeveel bezwaarschriften van meer dan zes weken oud zijn nog niet afgehandeld voor huurtoeslagen, zorgtoeslagen en kinderopvangtoeslagen?

98% van de bewaarschriften bij toeslagen wordt binnen de termijn behandeld. De Algemene Wet Bestuursrecht artikel 7:10 bepaalt dat het bestuursorgaan beslist binnen zes weken gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken.

Op 7 mei 2012 waren er respectievelijk 2942 bezwaarschriften huurtoeslag, 3145 bezwaarschriften zorgtoeslag en 3568 bezwaarschriften kinderopvangtoeslag meer dan zes weken oud en nog niet afgehandeld. Gelet op het bovenstaande betekent dit echter niet niet dat de behandeltermijn voor deze bezwaarschriften op dat moment al is verstreken.

Vraag 9

Wilt u de Kamer binnen een week uitvoerig en compleet informeren over de gerezen problemen?

De uitvoerige en complete beantwoording van uw vragen vergde meer dan een week.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/2012/2 U

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

» Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Directoraat-Generaal Wonen, Bouwen en Integratie
Directie Woningmarkt

Schedeldoekshaven 200
2511 EX Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Datum 08 juni 2012
Betreft Antwoorden op schriftelijke kamervragen met kenmerk 2012Z10198

Hierbij bied ik u aan de antwoorden op de schriftelijke vragen die zijn gesteld door het lid De Boer (VVD) over huursubsidie aan hogere inkomens. Deze vragen werden ingezonden op 22 mei 2012 met kenmerk 2012Z10198.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

Mevrouw mr. drs. J.W.E. Spies

Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties
Directoraat-Generaal Wonen,
Bouwen en Integratie
Directie Woningmarkt

2012Z10198

Antwoord op vragen van het lid De Boer (VVD) aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over huursubsidie aan hogere inkomens (ingezonden 22 mei 2012)

Vraag 1
Heeft u kennisgenomen van het artikel 'En in welke schijf val jij'? 1)

Antwoord 1
Ja

Vraag 2
Heeft u enig idee waarop de uitspraak in dit artikel 2) is gebaseerd? Klopt het wat hier wordt gezegd? Zo ja, wat gaat u hieraan doen, nu huursubsidie uitsluitend voor de lagere inkomens (< € 27.000) is bedoeld en niet voor inkomens van € 54.367 en hoger?

Antwoord 2
De cijfers waarop de uitspraak in het artikel is gebaseerd ("toch zijn er nog een paar duizend mensen die meer dan 54.367 euro verdienen en toch huursubsidie krijgen"), zijn afkomstig uit de inkomensstatistieken van het CBS.
De gegevens betreffen voorlopige cijfers over 2010. De waarneming betreft daarom de voorlopig toegekende en uitbetaalde toeslag. Als bij de definitieve toekenning blijkt dat het inkomen in 2010 te hoog was voor het ontvangen van toeslag, wordt de te veel ontvangen huurtoeslag teruggevorderd. Overigens zet de Belastingdienst/Toeslagen het voorschot stop als uit voorgaande jaren blijkt dat burgers hun inkomen structureel te laag schatten.

Daarnaast treedt enige vertekening op omdat het CBS-bestand uitgaat van de samenstelling van het huishouden op een bepaald moment (31 december), maar een inkomen waarneemt over een periode (jaar). Het kan zijn dat de samenstelling van het huishouden op het moment van aanvragen van de huurtoeslag afweek van die op het einde van het jaar (het peilmoment dat gehanteerd wordt). Als de huishoudsituatie wijzigt doordat bijvoorbeeld iemand die in het eerste deel van het jaar (terecht) huurtoeslag ontvangt, later in het jaar gaat samenwonen met iemand met een hoger inkomen, dan is dit in de statistieken te zien als een huishouden met een hoger inkomen, maar toch met huurtoeslag.

Deze cijfers wijzen er dus niet op dat ten onrechte een paar duizend mensen die meer dan 54.367 euro verdienen toch huursubsidie (huurtoeslag) krijgen.

1) NRC Next, 14 mei 2012
2) Onderaan het artikel wordt het volgende als feit aangegeven: 'Toch zijn er nog een paar duizend mensen die meer dan 54.367 euro verdienen en toch huursubsidie krijgen'

1892674 02224

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA 's GRAVENHAGE

Directie Algemene Fiscale Politiek

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

Ons kenmerk
AFP2012/338

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen
2*

Datum 20 juni 2012
Betreft Inwerkingtreding Wet uniformering loonbegrip

Geachte voorzitter,

Tijdens de behandeling van de Wet uniformering loonbegrip (ULB) in de Eerste- en Tweede Kamer in het voorjaar van 2011 heb ik diverse toezeggingen gedaan rondom verdere informatieverstrekking. Aangezien de diverse door de beide Kamers gevraagde toezeggingen gedeeltelijk overlappen en er naar verwachting in beide Kamers belangstelling voor is zal ik beide Kamers door deze brief gelijktijdig separaat informeren. In deze brief wordt een actualisatie gegeven van de budgettaire- en koopkrachteffecten van het invoeren van de Wet uniformering loonbegrip. Tevens wordt de stand van zaken van de uitvoering geschetst en een toezegging aan de heer Groot van de PvdA-fractie rondom de jaaropgaaf gestand gedaan. Conform indertijd toegezegd zal ik u in het najaar, mogelijk als paragraaf of bijlage bij het Belastingplan 2013, verder informeren over de invoering van de Wet uniformering loonbegrip.

Budgettaire effecten

In onderstaand tabel staan de geactualiseerde budgettaire effecten van de uniformering van het loonbegrip.

Tabel budgettaire effecten uniformering loonbegrip (€ mld.)

	Lasten	Uitgaven	EMU-relevant
1. Afschaffen belasting IAB	-/- 7,7		-/- 7,7
2. Grondslagverbreding/verlaging tarief - 0,8%/ verlaging tarief ZVW voor AOW -2,1%)	0,3	0,2	0,1
3. Compensatiepakket lasten (incl. brutering)	7,3		7,3

[1] -/- = lastenverlichting voor burgers/bedrijven.
[2] -/- = een negatieve belasting van het EMU-saldo.

4. Verlaging AOW tegemoetkoming		-/- 0,2	0,2
5. Totaal kaderrelevant	0,0	0,0	0,0

Toelichting

1. Een deel van de vereenvoudiging wordt gerealiseerd doordat er geen belasting meer betaald hoeft te worden over de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zvw (IAB). Dit levert in 2013 een partiële lastenverlichting voor burgers op van € 7,7 mld. inclusief doorwerking via de netto-netto koppeling (bruteringseffecten). Dit is € 0,8 mld. hoger dan oorspronkelijk was opgenomen in het wetsvoorstel (cijfers 2009). Dit wordt veroorzaakt doordat de IAB van 2009 op 2013 verder is toegenomen.
2. Daarnaast is al in 2012 de premiegrondslag voor de inkomensafhankelijke bijdrage Zvw gelijk getrokken met die van de premie werknemersverzekeringen. Hierdoor kan het IAB tarief met 0,8%-punt omlaag. Daarnaast wordt het tarief voor AOW-ers gelijk gesteld met het tarief voor aanvullend pensioen en zelfstandigen (het "verlaagde IAB tarief"). Ook dat levert een voordeel in de uitvoering op. Hierdoor resulteert een lastenverzwaring van 0,3 miljard en hogere uitgaven van 0,2 miljard. Voor het overgrote deel betreft dit dezelfde post: namelijk de hogere IAB lasten voor overheidswerkgevers en de werkgevers in de zorg. Dit wijkt niet af van het oorspronkelijke voorstel.
3. Er is een omvangrijk aanvullend pakket samengesteld met als doel het geheel EMU-saldo neutraal vorm te geven en de inkomenseffecten te neutraliseren over de verschillende groepen. Per saldo leveren deze maatregelen € 7,3 miljard op.
4. Binnen het totale compensatiepakket wordt ook de AOW-tegemoetkoming verlaagd met € 75, dit levert € 0,2 miljard op.
5. Per saldo is dit pakket budgettair neutraal.

Inkomenseffecten

De invoering van de ULB heeft in 2013 partieel effect op het koopkrachtbeeld voor 2013. Deze brief beschrijft dit effect op basis van het CEP 2012 van het CPB. In augustus zal het kabinet het totale beeld voor 2013, inclusief invoering van de wet uniformering loonbegrip, bezien en waar nodig en conform gebruikelijk de eventueel noodzakelijke maatregelen treffen. Deze maatregelen zullen met Prinsjesdag bekend worden gemaakt.

De invoering van de Wet uniformering loonbegrip is, zoals ook hierboven is beschreven, een budgetneutrale maatregel. Gemiddeld genomen zijn de koopkracht-minnen even groot als als de koopkracht-plussen. Dit laat onverlet dat er wel sprake is van spreiding. In de Memorie van Toelichting op het wetsvoorstel is deze spreiding gepresenteerd met een spreidingsgrafiek (puntenwolk) en een frequentietabel. In bijlage 1 treft u de actualisatie van de frequentietabel en de spreidingsgrafiek. De inkomenseffecten van de Wet uniformering loonbegrip vinden voornamelijk hun oorsprong in het afschaffen van de ZVW-bijdrage die werknemers moeten betalen en tevens de tegemoetkoming hiervoor die ze van hun werkgever krijgen. Deze tegemoetkoming vormt nu belast loon, door afschaffing hiervan hoeven werknemers minder belasting te betalen. Aangezien dit tot een forse budgettaire derving van € 7,7 mld zou leiden is, zoals hiervoor ook aangegeven, gelijk met de voorgestelde vereenvoudigingen een aanvullend pakket samengesteld waarmee de budgettaire neutraliteit wordt gewaarborgd en de inkomenseffecten (positief en negatief) van dit wetsvoorstel binnen aanvaardbare marges blijven. De inkomenseffecten zijn redelijk vergelijkbaar met de inkomenseffecten zoals opgenomen in het wetsvoorstel. In bijlage 2 treft u de maatregelen uit het aanvullende pakket waarbij tevens de actualisatie van de maatregelen is weergegeven zoals nu voorzien in het CEP 2012. Eén onderdeel van de ULB, namelijk het verlengen van de grondslag van de heffing voor de ZVW-bijdrage onder gelijktijdige verlaging van het percentage van de bijdrage, is al in 2012 ingevoerd. Deze effecten zijn meegenomen bij de presentatie van de inkomenseffecten van de Wet uniformering loonbegrip aangezien ze hier een integraal onderdeel van uitmaken.

Uitvoeringsaspecten

UWV

De invoering van de ULB heeft effecten op de polisadministratie, de afnemersprocessen en het fondsbeheer UWV. Daarnaast zijn er ingrijpende aanpassingen noodzakelijk in het bruto-netto-traject van de uitkeringen. De invoering van de ULB wordt gecoördineerd door een speciaal daartoe ingerichte projectorganisatie, die verantwoording aflegt aan de Raad van Bestuur. De voorbereiding van de invoering van de ULB bij het UWV verloopt volgens schema.

Belastingdienst

Inmiddels is de speciale functionaris voor de specifieke jaarovergang 2012/2013, zoals geadviseerd in de rapportage van de heer Franke, aangesteld en heeft hij met de verschillende onderdelen van de Belastingdienst contact gehad over de voortgang.[3] De

[3] Kamerstukken II, 2010/11, 32 131, nr. 15 bijlage,

1892674 02224

bevindingen zijn zo dat vooralsnog alles op schema ligt. Zo is er bijvoorbeeld op 18 april een voorlichtingsdag voor de softwareontwikkelaars geweest waar zij uitleg hebben gekregen over de op handen zijnde veranderingen en de rekenregels zoals die nu bekend zijn. Verder is er veel aandacht voor de communicatie van de Belastingdienst en Toeslagen naar de burger en bedrijven toe om de optredende veranderingen bij de jaarovergang zo goed mogelijk uit te leggen.

Enkele onderdelen van de ULB zoals de aanpassing van de loonaangifte en de jaarovergang 2012/2013 worden door de Belastingdienst en UWV gezamenlijk uitgevoerd. Het kernteam loonaangifteketen, waarin vertegenwoordigers van het UWV en de Belastingdienst zitting hebben, bewaakt de voortgang hiervan. Ook deze voorbereiding verloopt vooralsnog volgens schema.

Jaaropgaaf

Met deze brief geef ik ook graag gevolg aan een toezegging aan de heer Groot. Tijdens de behandeling van de Wet uniformering loonbegrip in de Tweede Kamer heeft hij gevraagd de afdrachten voor WW, WAO en Zorgverzekeringswet, die de werkgever betaalt, zichtbaar te maken voor de werknemer. Aan het opnemen op het loonstrookje of de jaaropgave zitten plussen en minnen. Uit onderzoek naar de plussen en minnen van opnemen van dergelijke informatie op het loonstrookje of de jaaropgave is het volgende gekomen. Het streven naar eenvoud en begrijpelijkheid van het loonstrookje draagt er toe bij dat eenmalig verstrekken van de informatie over de werkgeversbijdragen WW, WIA/WAO en Zorgverzekeringswet de voorkeur geniet. Het risico van het overnemen van niet voor de aangifte inkomstenbelasting vereiste gegevens op die aangifte is aanwezig, maar wordt beperkt door de vooringevulde aangifte. Voorts is gebleken dat het technisch haalbaar is een dergelijke vermelding op de jaaropgave 2013, die begin 2014 door de werkgevers naar de werknemers verstuurd wordt, op te nemen. Daartoe zal de Uitvoeringsregeling loonbelasting 2011 aangepast worden. Hiermee beschouw ik deze toezegging als afgehandeld.

Hoogachtend,

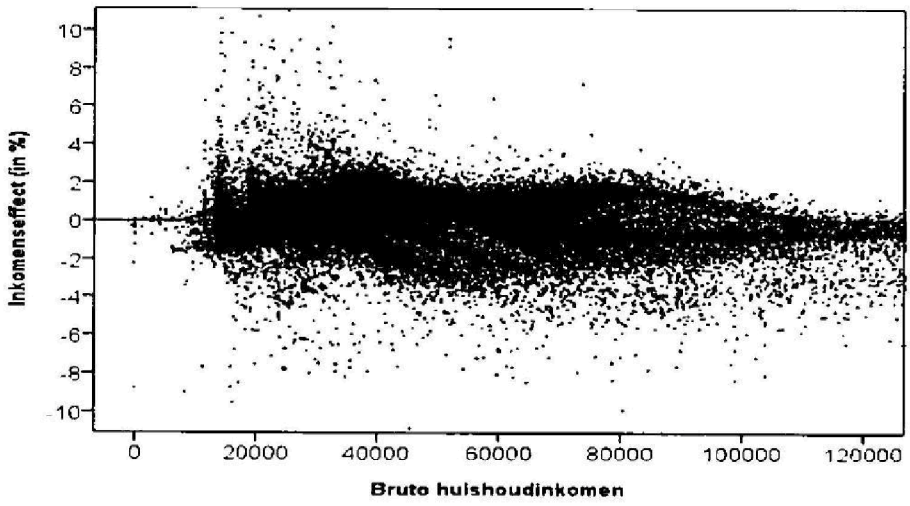
de Staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers

Bijlage 1 Inkomenseffecten invoering Wet uniformering loonbegrip

In onderstaande grafiek en tabel zijn de inkomenseffecten weergegeven van de uniformering van het loonbegrip inclusief het aanvullende pakket. Ongeveer een derde van de huishoudens (33%) merkt nagenoeg niets van de maatregel; zij hebben een inkomenseffect tussen de -½ % en +½ %. Daarnaast is er een groep van 46% van alle huishoudens waar de inkomenseffecten liggen tussen ½% - 1½% (24% gaat er tussen de + ½% en +1½ % op vooruit en 12% gaat er tussen de -½% en -1½ % op achteruit). In totaal zijn de inkomenseffecten van 79% van de huishoudens beperkt tot maximaal 1½ % (positief en negatief). De resterende 21% is redelijk gelijk verdeeld in huishoudens met een inkomenseffect van 1½% tot 3% en huishoudens met een inkomenseffect van meer dan -1½ %. De inkomenseffecten zijn redelijk vergelijkbaar met de inkomenseffecten zoals opgenomen in het wetsvoorstel. De inkomenseffecten komen echter niet exact overeen; dit komt ondermeer doordat de inkomenafhankelijke bijdrage op een ander niveau ligt, doordat het tarief van de eerste schijf iets meer is verhoogd en het tarief van de tweede schijf juist iets minder en doordat regelingen tussen 2009 en 2013 zijn veranderd.

Grafiek inkomenseffecten uniformering loonbegrip 2013



Directie Algemene Fiscale Politiek

Ons kenmerk
AFP2012/338

Tabel Spreiding inkomenseffecten uniformering loonbegrip

	minder dan -3%	-3% tot -2%	-2% tot -1%	-1% tot 0%	0% tot 1%	1% tot 2%	meer dan 2%	totaal	Aantal huishoudens (x 1.000)
minimum	0%	2%	37%	38%	15%	6%	2%	100%	392
Minimum - modaal	1%	3%	25%	44%	21%	5%	1%	100%	2.112
Modaal - 1,5 x modaal	1%	7%	8%	24%	32%	27%	1%	100%	1.622
1,5 - 2,0 x modaal	4%	10%	11%	33%	37%	4%	0%	100%	1.156
2,0 - 3,0 x modaal	4%	14%	31%	20%	22%	9%	0%	100%	1.148
> 3 x modaal	7%	14%	40%	37%	3%	0%	0%	100%	672
Totaal	**3%**	**8%**	**22%**	**33%**	**24%**	**10%**	**1%**	**100%**	**7.102**

Bijlage 2 Overzicht (aanvullend) pakket Wet uniformering loonbegrip

	Wet ULB (t.o.v. 2009)	2013 cf. CEP 2012	Mutatie in CEP 2012	Toelichting (indien afwijking)
Tarief 1e schijf	+ 2,8%	+ 3,45%	+ 0,65%	+ 0,1% i.v.m. aftoppen 2e schijf, restant budgettair sluitpost
Tarief 2e schijf	+ 0,25%	+ 0,05%	- 0,20%	Afgetopt op + 0,05% anders tarief 2e schijf hoger dan 3e schijf (42%)
Algemene heffingskorting	-35	-35		
Arbeidskorting; bedrag	-125	-125		
Arbeidskorting; inkomensgrens	-534	-534		
Arbeidskorting; afbouwpercentage	+ 2,75%	+ 2,75%		
Arbeidskorting; afbouwbedrag	+ 900	+ 900		
Arbeidskorting; grens t.b.v. afbouw	-2.600	-2.600		
Ouderenkorting	+ 200	+ 200		
Ouderenkorting vanaf grens ouderenkorting	+ 150	+ 150		
Aanvullende ouderenkorting	-60	-60		
AOW-tegemoetkoming	-75	-75		
Lengte 1e schijf	+ 700	+ 700		
Lengte 2e schijf	-1.200	-1.200		
Start afbouw kindgebonden budget	-2.750	-2.750		
MKB-winstvrijstelling	+ 2,0%	+ 2,0%		
Specifieke tijdelijke VUT-korting/prepensioen van 1% met maximum	182	182		
Inkomensafhankelijke bijdrage ZVW	-0,70%	-0,80%	- 0,10%	Actualisatie i.v.m. berekeningsjaar (2009 > 2013), maatregel al in 2012 ingevoerd
Grens inkomensafhankelijke bijdrage ZVW (in 2012 ingevoerd)	+15.335	+16.307	+ 972	Actualisatie i.v.m. berekeningsjaar (2009 > 2013), maatregel al in 2012 ingevoerd
Inkomensafhankelijke bijdrage ZVW over AOW	-2,80%	-2,90%	- 0,10%	Actualisatie i.v.m. berekeningsjaar (2009 > 2013), maatregel al in 2012 ingevoerd
Franchise AWF-premie werkgevers	-16.443	-17.472	- 1.029	Actualisatie i.v.m. berekeningsjaar (2009 > 2013)
AWF-premie werkgevers	-2,50%	-2,50%		
Zorgtoeslag afbouwpercentage alleenstaand	+ 0,40%	+ 0,25%	- 0,15%	Actualisatie i.v.m. berekeningsjaar (2009 > 2013)
Zorgtoeslag afbouwpercentage meerpersoonshuishouden	+ 0,40%	+ 0,25%	- 0,15%	Actualisatie i.v.m. berekeningsjaar (2009 > 2013)
Zorgtoeslag normpercentage	+ 0,40%	+ 0,25%	- 0,15%	Actualisatie i.v.m. berekeningsjaar (2009 > 2013)