Ministerie van Financiën

11 JAN 2013

TER BEHANDELING

Aan

de

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T
F
@minfin.nl

Datum
11 juni 2012

Notitienummer
DGB/2012/3498

Rubriek
Beheer

Auteur

notitie

Eerste uitvoeringsrapportage 2012 Belastingdienst

Paraaf
de

Van
Belastin

Kopie a

Bijlage
2

Hierbij ontvangt u de bijdrage van de Belastingdienst aan de 1ste uitvoeringsrapportage 2012. De bijdrage bevat:

- de concernrapportage Belastingdienst van april 2012;
- aanvullende financiële rapportage ten opzichte van de standen IXB;
- overige onderwerpen zoals risicomanagement en taakstelling.

Eerste uitvoeringsrapportage 2012

Stand per 1 mei

Belastingdienst

1. Concernrapportage Belastingdienst

De concernrapportage Belastingdienst (stand per 1 mei) is bijgevoegd.

2. Actuele ontwikkelingen

Zie de concernrapportage voor een nadere toelichting op o.a. de rekenkamerpunten en de strategische projecten.

3. Budgettair beeld

In onderstaande tabel zijn de uitgaven en het vermoedelijk beloop op artikelonderdeelniveau weergegeven. Vervolgens wordt een toelichting gegeven op de opvallende verschillen tussen budget en vermoedelijk beloop.

Bedragen x € 1.000	budget 2012	realisatie per 1 mei	in %	vermoedelijk beloop	afwijking (+ = meevaller)
Totaal uitgaven	**3.309.863**	**943.698**	**28,5%**	**3.179.863**	**130.000**
Programma-uitgaven					
Heffings-en invorderingsrente	500.530	106.280	21,2%	370.530	130.000
Overige programma-uitgaven	5.914	2.265	38,3%	5.914	0
Apparaatsuitgaven	*2.803.419*	*835.153*	*29,8%*	*2.803.419*	*0*
Personele uitgaven					
waarvan: Eigen personeel	1.930.592	544.807	28,2%		
waarvan: Inhuur externen	121.605	60.731	49,9%		
Materiële uitgaven					
waarvan: ICT	165.517	47.720	28,8%		
waarvan: Bijdrage SSO's	195.611	86.101	44,0%		
waarvan: Overig	390.094	95.794	24,6%		
Ontvangsten	**829.725**	**250.302**	30,2%	**749.725**	**-80.000**
Programma-ontvangsten					
Heffings- en invorderingsrente	490.000	134.351	27,4%	400.000	-90.000
Overige programma-ontvangsten	319.753	112.972	35,3%	329.753	10.000
Apparaatsontvangsten	19.972	2.979	14,9%	19.972	0

Toelichting

Programmaontvangsten en -uitgaven
Heffings- en invorderingsrente: Bij zowel de ontvangsten als de uitgaven is bij voorjaarsnota het kader structureel verlaagd met ca. 250 mln. Niettemin zien we bij beide dat het vermoedelijk beloop behoorlijk lager ligt dan het aangepaste kader. Per saldo is er, volgens de huidige inzichten, een meevaller van € 40 mln. Als gevolg van de volatiliteit van de rente, kent deze inschatting nog een flinke onzekerheid.
Overige programma-ontvangsten: Het vermoedelijk beloop ligt momenteel € 10 mln. boven het kader. Dit is een saldo van hogere boeteontvangsten en lagere ontvangsten kosten vervolging.

Apparaatsuitgaven
Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar paragraaf 1.2 van de concernrapportage. Het in bovenstaande tabel opgenomen budget voor apparaatsuitgaven wijkt af van de IXB-stand. Dit wordt verklaard door enekele verwachte mutaties op IXB zoals de prijsbijstelling.

4. Taakstellingen

Spoor I & II
De totale taakstelling uit het regeerakkoord Rutte inclusief de eerdere taakstellingen, bedraagt (per 2015) € 395 mln., oplopend tot structureel € 417 mln. vanaf 2018; dit komt neer op 15% van het apparaatsbudget.

Taakstelling Belastingdienst (x € 1.000)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Spoor I	167.794	196.514	217.671	241.622	248.647	255.799	263.870
Spoor II	41.860	96.310	130.779	153.132	153.132	153.132	153.132
Waarvan ingevuld	*18.034*	*45.928*	*55.411*	*63.035*	*72.659*	*72.659*	*72.659*
Waarvan nog in te vullen	*23.826*	*50.383*	*75.368*	*90.097*	*80.473*	*80.473*	*80.473*
Totaal	*209.654*	*292.824*	*348.450*	*394.754*	*401.779*	*408.931*	*417.002*

Ervan uitgaande dat de invulling van deze taakstellingen niet ten koste mag gaan van de belasting- en premieopbrengsten, toezicht en dienstverlening vult de Belastingdienst deze als volgt in:

- Met spoor I wordt via efficiency en versobering ca. € 242 mln. (in 2015) ingevuld. Deze maatregelen liggen op schema.
- Spoor II betreft vereenvoudiging van wet- en regelgeving en voorziet in een besparing van ca. € 153 mln. vanaf 2015. De te beantwoorden vraag is in hoeverre de reeds ingevulde maatregelen als gevolg van de demissionaire status van het kabinet nog doorgang kunnen vinden. Voor zover spoor II nog niet is ingevuld (€ 15 mln.) dient aanvullende besluitvorming plaats te vinden. Door deze ontwikkelingen loopt de invulling van spoor II achterstand op ten opzichte van de planning. Daarnaast leveren de al genomen maatregelen aanloopproblematiek op (oploop van de ingeboekte taakstelling komt niet overeen met die van de besparingen vanuit genomen maatregelen) . De Belastingdienst kan de budgettaire problematiek wat betreft spoor II vanaf 2013 niet binnen zijn reguliere kader oplossen; de problematiek zal worden betrokken in de begrotingsvoorbereiding.
-

Invulling Taakstelling Spoor II (x € 1.000)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Totaal Spoor II	41.860	96.310	130.779	153.132	153.132	153.132	153.132
Verwerkt							
Pakket Belastingplan 2012	7.410	27.680	29.540	29.540	29.540	29.540	29.540
Blanco accijnszegels	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000
Digitalisering verkeer IB	7.624	15.248	22.871	30.495	40.119	40.119	40.119
Huidige stand nog in te vullen Spoor II	23.826	50.383	75.368	90.097	80.473	80.473	80.473
Maatregelen brief TK 3-2-2012							
ZT en kgb in IB		PM	PM	PM	55.000	55.000	55.000
Papierloos toeslagen		10.000	15.000	20.000			
Wijziging Registratiewet		4.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000
Digitalisering verklaring betalingsgedrag		2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000
Stand inclusief maatregelen brief	***23.826***	***34.383***	***50.368***	***60.097***	***15.473***	***15.473***	***15.473***

Lenteakkoord
De budgettaire gevolgen van het lenteakkoord voor de Belastingdienst zijn aanzienlijk. Deze bedragen naar het zich thans laat aanzien tot structureel ca. € 150 mln. Het betreft de taakstelling op de rijksbegroting, de uitvoeringskosten van de fiscale maatregelen alsmede de extra apparaatsuitgaven die voortvloeien uit de BTW-verhoging en het vervallen van de onbelaste reiskostenvergoeding. De belangrijkste fiscale maatregelen met extra uitvoeringskosten zijn de

hypotheekrenteaftrek (tot € 30 mln.), de verhuurdersheffing (€ 8 mln structureel) en het niet afschaffen van het eurovignet (€ 8 mln.).
Zonder nadere maatregelen valt er niet aan te ontkomen dat deze taakstelling ten koste gaat van dienstverlening en toezicht. Hiermee ontstaan risico's op erosie van de belastingopbrengsten.

5. Risicoanalyse

Inleiding
Hieronder wordt de stand van zaken rond de in het jaarplan 2012 gesignaleerde risico's weergegeven. In zijn algemeenheid kan geconstateerd worden, dat de opgaaf waarvoor de Belastingdienst aan het begin van deze planperiode stond flink zwaarder is geworden. Het risico dat er op een aantal terreinen problemen ontstaan, is daardoor groter geworden; die terreinen worden hierna besproken.

Taakstelling en vernieuwing
De Belastingdienst is volop bezig de sporen I en II te realiseren. Dat heeft een grote impact op de dienst: uit- en doorstroom van personeel, lagere budgetten en het inregelen (en aanpassen) van systemen en processen.
Het Lenteakkoord doet een extra beroep op het aanpassingsvermogen van de Belastingdienst. Naast effecten op de uitvoering - zoals bij de complexe hypotheekrentevoorstellen en reiskostenmaatregelen - en de extra kosten die dat meebrengt, bevat het akkoord een algemene taakstelling en een impliciete taakstelling in de vorm van extra loonkosten voor de Belastingdienst als werkgever. In totaal belopen de extra kosten een bedrag tot structureel ca € 150 mln. Een specifiek additioneel risico is nu dat urgent werk in de politieke actualiteit (eerdere vereenvoudigingen terugdraaien, net aangepaste wetten weer veranderen, nieuwe wettelijke maatregelen treffen) de dienst in een negatieve ontwikkeling brengt:het onttrekt geld en energie aan vernieuwingsprojecten, stagneert projecten, het ontzien van toezicht en dienstverlening wordt onmogelijk en de medewerkers worden onrustig.

ICT
Het Lenteakkoord bevat een aantal fiscale maatregelen die per 1 januari 2013 moeten worden ingevoerd. Deze maatregelen komen bovenop de ontwikkelingen die reeds zijn ingepland, zoals maatregelen voor het op orde krijgen van de IV-keten en de invoering van de Wet uniformering loonbegrip. Voor een aantal ICT-projecten is inmiddels vanwege de beperkte capaciteit noodgedwongen tot een later invoeringstijdstip besloten. Het Lenteakkoord leidt tot hernieuwde prioritering, waardoor een deel van de reeds in gang gezette activiteiten (nog) verder naar de toekomst verschuift. Getracht wordt te voorkomen dat dit ten koste gaat van spoor I (efficiency), omdat dan een deel van de daar voorziene besparingen ook naar de toekomst zou verschuiven.
Een nieuw risico is, dat ondanks getroffen beheermaatregelen de uitval van Douanesystemen onvoldoende is teruggedrongen. Dat leidt tot overlast voor het bedrijfsleven en hiaten in het toezicht. Pas tegen het eind van dit jaar is een aanvaardbaar beschikbaarheidniveau te verwachten. En verder is gebleken dat het BelTel platform kwetsbaar is. Er is een werkend plan B, maar het ontdekken van het probleem in het hoofdsysteem bleek weerbarstig.

Toezicht en opsporing
De implementatie van maatregelen heeft gevolgen voor de capaciteitsinzet, vooral wat betreft hoger gekwalificeerd personeel. Er ontstaat een extra capaciteitsbehoefte op een moment dat bij de belastingregio's een concentratiebeweging is ingezet. Administratieve en toezichtwerkzaamheden, die nu op 41 locaties plaatsvinden, worden geconcentreerd. Dit is nodig om als belastingregio's te kunnen voldoen aan de lopende taakstellingen (efficiencyvoordelen) en om de toekomstige uit- en instroom van personeel goed op te kunnen vangen. Deze transitie gaat gepaard met omscholing van een belangrijk deel van het personeel. Deze samenloop vraagt het uiterste van de belastingregio's, leidt wellicht tot vertraging van de concentratie en neemt in elk geval elke speelruimte weg.
De handhavingstrategie van Douane Nederland dreigt onder druk te komen te staan door wetgeving uit Brussel. Als die te sterk leunt op traditioneel toezicht levert dat door de grote invoervolumes capaciteitsproblemen op, waardoor hiaten in het toezicht ontstaan. Bovendien komt

de facilitering van compliante Douaneklanten (wezenlijk onderdeel van ons horizontaal toezicht) in gevaar en dreigen we de met hen gemaakte afspraken niet te kunnen nakomen. Door samenwerking (departementaal, interdepartementaal en met "likeminded" lidstaten) wordt getracht de Nederlandse handhavingsvisie beter te laten landen en sterker te staan richting de Commissie.

6. Personeelsmonitor

Volumekader april 2012
BELASTINGDIENST

Formatie	2010	2011	2012	2013 [1]
DGBel	280	230	205	199
Belastingdienst	30.075	29.175	28.288	27.097
Belastingdienst totaal	**30.355**	**29.405**	**28.493**	**27.296**

Feitelijke bezetting	31-12-2010	31-12-2011	30-4-2012
DGBel	271	200	213
Belastingdienst	29.693	28.810	28.272
Belastingdienst totaal	**29.964**	**29.010**	**28.485**
Verschil t.o.v. formatie	-391	-395	-8

[1] *Uitgaande van de jaarlijkse doorrekening van het beschikbare P- budget naar formatie. Spoor I en spoor II meegenome*

Opmerkingen:
1) In de formatiecijfers is de taakstelling in het kader van efficiency (Spoor I) verwerkt. Spoor II (Digitalisering en wetgeving) is verwerkt voor zover ingevuld met concrete maatregelen.
2) Betreft (verwachte) bezetting op 31 december van het jaar. Bij onderdelen met een onderbezetting wordt deze ruimte financieel gebruikt om de lege plekken met uitzendkrachten te vervullen. Hierdoor is een ondertalligheid in fte niet gelijk aan het hebben van budgetruimte.

De Belastingdienst heeft de laatste jaren de bezetting in overeenstemming gebracht met de formatie door de instroom fors te beperken (tot nagenoeg geen). Er bestaan nog verschillen in de mate van over- of onderbezetting tussen de dienstonderdelen. Deze verschillen zijn kleiner dan vorig jaar. Een actief beleid om de interne doorstroom te bevorderen heeft hieraan bijdragen en zal de verschillen nog verder doen afnemen.

Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar paragraaf 1.2 van de concernrapportage.

7. Monitor inhuur externen

In onderstaande tabel zijn de uitgaven aan externe inhuur tot 1 mei 2012 opgenomen.

Belastingdienst	
Monitor Inhuur (x € 1000)	***2012***
Beleidsgevoelig	
1. Interim management	€ 56
2. Organisatie- en formatieadvies	€ 109
3. Beleidsadvies	€ 0
4. Communicatieadvisering	€ 99
(Beleids-)ondersteunend	
5. Juridisch advies/ ondersteuning	€ 220
6. Advisering automatisering opdr.	€ 18.460
7. Accountancy, financiën en ao	€ 330
Ondersteuning bedrijfsvoering	
8. Uitzendkrachten	€ 41.457
Totaal werkelijke uitgaven inhuur externen	**€ 60.731**

8. Betaaltermijnen

Met een percentage van 97% wat betreft op tijd betaalde facturen, blijft de Belastingdienst binnen de rijksbrede norm van 90%.

Overzicht betalingstermijnen BD 2012

Maand	Totaal	binnen 15 dagen	tussen 15 en 30 dagen	tussen 30 en 45 dagen	na 45 dagen	Percentage binnen 15 dagen	Percentage tussen 15 en 30 dagen	Percentage tussen 30 en 45 dagen	Percentage na 45 dagen
1	*28.794*	24.090	3859	476	369	*84%*	*13%*	*2%*	*1%*
2	*22.245*	19.335	2.047	427	436	*87%*	*9%*	*2%*	*2%*
3	*28.568*	24.805	2.605	589	569	*87%*	*9%*	*2%*	*2%*
4	*21.406*	18.403	2.263	367	373	*86%*	*11%*	*2%*	*2%*
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
TOTAAL	**101.013**	**86.633**	**10.774**	**1.859**	**1.747**	**85,8%**	**10,7%**	**1,8%**	*1,7%*
Betaalde boeterente t/m 31-12-2012 :									**€ 33.641**

Ministerie van Financiën

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T
F
@minfin.nl

Datum
30 mei 2012

Auteur

Risicorapportage behorende bij 1e Uitvoeringsrapportage 2012

Inleiding
Hieronder wordt de stand van zaken rond de in het jaarplan 2012 gesignaleerde risico's weergegeven. In zijn algemeenheid kan geconstateerd worden, dat de opgaaf waarvoor de Belastingdienst aan het begin van deze planperiode stond flink zwaarder is geworden. Het risico dat er op een aantal terreinen problemen ontstaan, is daardoor groter geworden; die terreinen worden hierna besproken.

Taakstelling en vernieuwing
De Belastingdienst is volop bezig de sporen I en II te realiseren. Dat heeft een grote impact op de dienst: uit- en doorstroom van personeel, lagere budgetten en het inregelen (en aanpassen) van systemen en processen.
Het Lenteakkoord doet een extra beroep op het aanpassingsvermogen van de Belastingdienst. Naast effecten op de uitvoering - zoals bij de complexe hypotheekrentevoorstellen en reiskostenmaatregelen - en de extra kosten die dat meebrengt, bevat het akkoord een algemene taakstelling en een impliciete taakstelling in de vorm van extra loonkosten voor de Belastingdienst als werkgever. In totaal belopen de extra kosten een bedrag tot structureel ca € 150 mln. Een specifiek additioneel risico is nu dat urgent werk in de politieke actualiteit (eerdere vereenvoudigingen terugdraaien, net aangepaste wetten weer veranderen, nieuwe wettelijke maatregelen treffen) de dienst in een negatieve ontwikkeling brengt:het onttrekt geld en energie aan vernieuwingsprojecten, stagneert projecten, het ontzien van toezicht en dienstverlening wordt onmogelijk en de medewerkers worden onrustig.

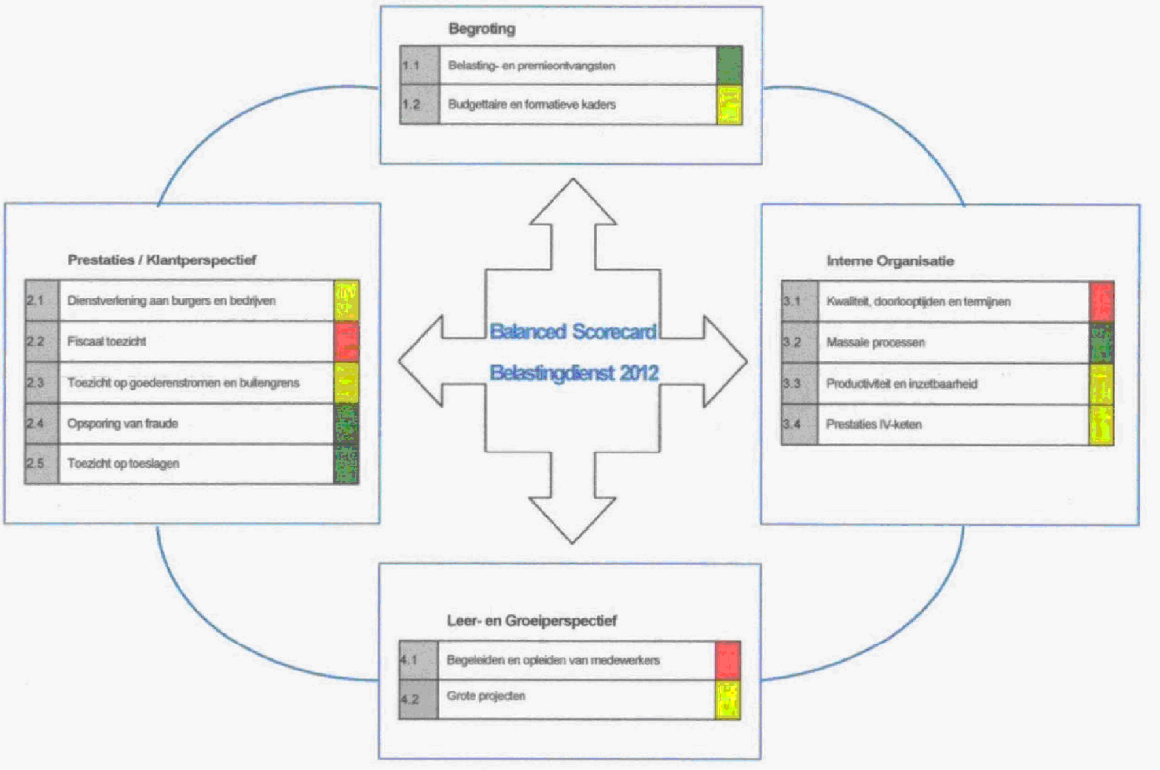
ICT
Het Lenteakkoord bevat een aantal fiscale maatregelen die per 1 januari 2013 moeten worden ingevoerd. Deze maatregelen komen bovenop de ontwikkelingen die reeds zijn ingepland, zoals maatregelen voor het op orde krijgen van de IV-keten en de invoering van de Wet uniformering loonbegrip. Voor een aantal ICT-projecten is inmiddels vanwege de beperkte capaciteit noodgedwongen tot een later invoeringstijdstip besloten. Het Lenteakkoord leidt tot hernieuwde prioritering, waardoor een deel van de reeds in gang gezette activiteiten (nog) verder naar de toekomst verschuift. Getracht wordt te voorkomen dat dit ten koste gaat van spoor I (efficiency), omdat dan een deel van de daar voorziene besparingen ook naar de toekomst zou verschuiven.
Een nieuw risico is, dat ondanks getroffen beheermaatregelen de uitval van Douanesystemen onvoldoende is teruggedrongen. Dat leidt tot overlast voor het bedrijfsleven en hiaten in het toezicht. Pas tegen het eind van dit jaar is een

aanvaardbaar beschikbaarheidniveau te verwachten. En verder is gebleken dat het BelTel platform kwetsbaar is. Er is een werkend plan B, maar het ontdekken van het probleem in het hoofdsysteem bleek weerbarstig.

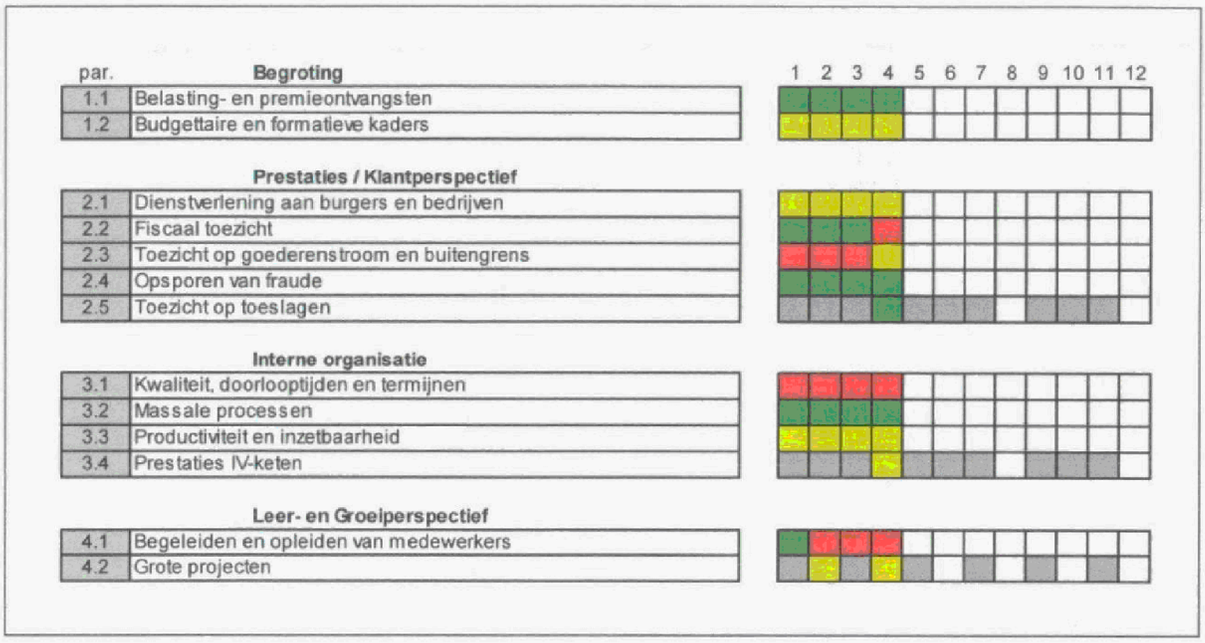
Toezicht en opsporing
De implementatie van maatregelen heeft gevolgen voor de capaciteitsinzet, vooral wat betreft hoger gekwalificeerd personeel. Er ontstaat een extra capaciteitsbehoefte op een moment dat bij de belastingregio's een concentratiebeweging is ingezet. Administratieve en toezichtwerkzaamheden, die nu op 41 locaties plaatsvinden, worden geconcentreerd. Dit is nodig om als belastingregio's te kunnen voldoen aan de lopende taakstellingen (efficiencyvoordelen) en om de toekomstige uit- en instroom van personeel goed op te kunnen vangen. Deze transitie gaat gepaard met omscholing van een belangrijk deel van het personeel. Deze samenloop vraagt het uiterste van de belastingregio's, leidt wellicht tot vertraging van de concentratie en neemt in elk geval elke speelruimte weg.
De handhavingstrategie van Douane Nederland dreigt onder druk te komen te staan door wetgeving uit Brussel. Als die te sterk leunt op traditioneel toezicht levert dat door de grote invoervolumes capaciteitsproblemen op, waardoor hiaten in het toezicht ontstaan. Bovendien komt de facilitering van compliante Douaneklanten (wezenlijk onderdeel van ons horizontaal toezicht) in gevaar en dreigen we de met hen gemaakte afspraken niet te kunnen nakomen. Door samenwerking (departementaal, interdepartementaal en met "likeminded" lidstaten) wordt getracht de Nederlandse handhavingsvisie beter te laten landen en sterker te staan richting de Commissie.

Concernrapportage Belastingdienst

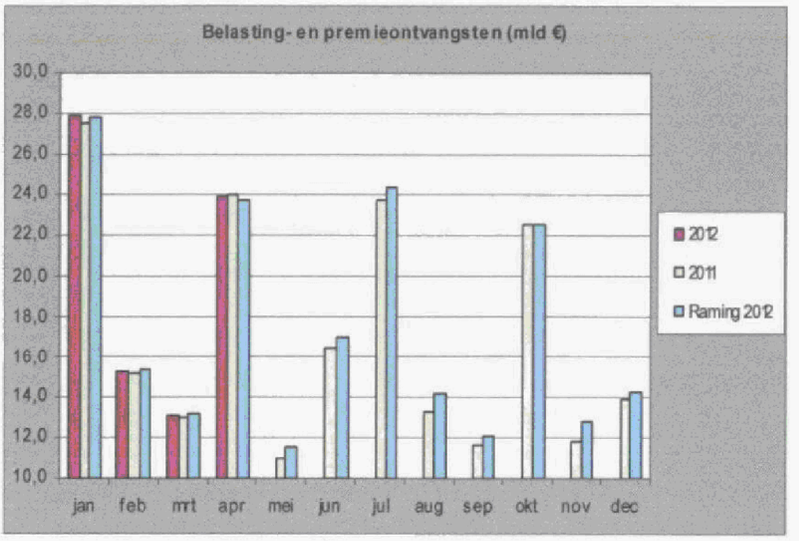
april 2012



Overzicht BSC-ontwikkeling 2012



1. Begroting



1.1. Belasting- en premieontvangsten

Tabel 1

Afwijkingen ten opzichte van de raming **Belastingsoort**	**Bedrag** **in € mld**
Inkomstenbelasting	-0,5
Loonbelasting	+0,1
Omzetbelasting	+0,2
Premies sociale verzekeringen en zorgverzekeringswet	+0,3
Dividendbelasting	+0,1
Overige belastingmiddelen	-0,1
Saldo	+0,0

De realisaties zijn afgezet tegen de officiële raming in het Centraal Economisch Plan (CEP2012-raming). Tot en met april 2012 is € 80,3 miljard aan belasting en premies ontvangen. Dit is vrijwel conform raming.
De bovenstaande afwijkingen zijn, voorzover bekend, niet veroorzaakt door incidenten en/of verstoringen in de belastingdienstprocessen.

1892675 02231

1.2. Budgettaire en formatieve kaders

Tabel 2

Verwachte jaarrealisatie ten opzichte van intern budget (Kadernota 2012)	Verwachte jaarrealisatie (kas)
Budgetrealisatie (99–100%)	100%

1.2.1. Algemeen: dimensie personeel/materieel

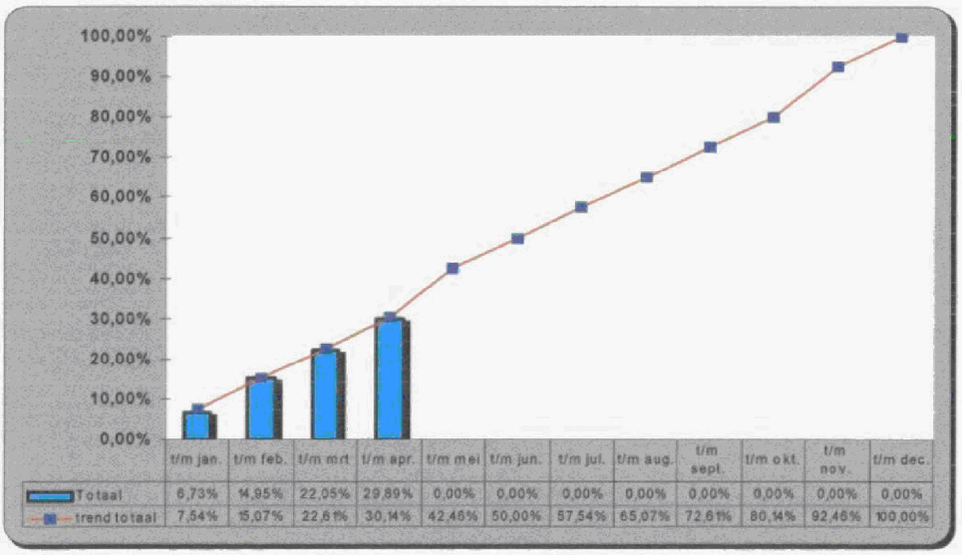
Tabel 3

Kasrealisatie versus intern budget (Kadernota 2012 / stand tot en met april)	Kasrealisatie 2012 versus budget 2012	Planning op basis van meerjarig gemiddelde	Kasrealisatie 2011 versus budget 2011	Trend 2012
Personeel	29,03%	30,07%	30,52%	28,57%
Materieel	31,59%	27,86%	23,12%	33,33%
Totaal uitgaven	**29,73%**	**29,32%**	**28,16%**	**30,14%**
Totaal ontvangsten	11,82%	29,55%	28,55%	33,33%
Saldo	**29,89%**	**29,32%**	**28,15%**	**30,14%**

Tabel 4

Kasrealisatie 2012 per maand versus budget	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Cumulatief t/m maand	Verwachte jaarrealisatie
Personeel	7,42%	7,24%	7,22%	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	**29,03%**	**100%**
Personeel trend per maand	7,14%	7,14%	7,14%	7,14%	14,29%	7,14%	7,14%	7,14%	7,14%	7,14%	14,29%	7,14%	**28,57%**	**100%**
Materieel	4,88%	10,52%	6,64%	9,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	**31,59%**	**100%**
Materieel trend per maand	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	**33,33%**	**100%**
Totaal uitgaven	**6,73%**	**8,14%**	**7,06%**	**7,80%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	29,73%	**100%**
Trend totaal uitgaven	**7,54%**	**7,54%**	**7,54%**	**7,54%**	**12,32%**	**7,54%**	**7,54%**	**7,54%**	**7,54%**	**7,54%**	**12,32%**	**7,54%**	30,14%	**100%**

Grafiek Ontwikkeling kasrealisatie totale uitgaven Belastingdienst -/- ontvangsten (cumulatief)



1.2.2. Samenvatting financieel beeld op basis van bouwstenen

Tabel 5

Totaal jaarbeeld bouwstenen (x € 1.000)	Budget	Beeld jaarprognose april 2012	Verschil budget - prognose
Personeel	1.667.032	1.693.266	-1,6%
Materieel	156.531	159.532	-1,9%
Ontwerp en ICT	403.654	415.259	-2,9%
Huisvesting en facilitair	409.237	411.611	-0,6%
Kennis en communicatie	62.269	63.376	-1,8%
Overig	67.040	60.102	10,3%
Subtotaal bouwstenen	**2.765.763**	**2.803.146**	**-1,4%**
Centraal kader	43.628	43.628	0,0%
Totaal bouwstenen	**2.809.391**	**2.846.774**	**-1,3%**
Totaal intern kader ontvangstentaakstelling	**25.221**	**27.044**	**7,2%**
Totaalbeeld intern kader	**2.784.170**	**2.819.730**	**-1,3%**

Toelichting financieel beeld bouwstenen
Op basis van de door de bedrijfsonderdelen afgegeven prognoses laten alle bouwstenen een tekort zien, behalve de bouwsteen Overig. Hier staat een beperkte meevaller op de ontvangsten tegenover. Het totale beeld komt uit op een geraamd tekort van € 36 mln. In maart was dit nog een tekort van € 49 mln. De belangrijkste verklaring voor de daling is de op IXB ontvangen compensatie voor de pensioenpremiestijging (2012 en 2013).
Omdat de ramingen nog allerlei onzekerheden kennen, en meestal in de loop van het jaar nog naar beneden worden bijgesteld, verwacht DG Belastingdienst dat de budgetuitputting over 2012 zal uitkomen binnen het beschikbare kader.

Het geraamde tekort op de bouwsteen Personeel wordt voornamelijk verklaard door de overbezetting bij de Belastingregio's. Verder presenteert de BelastingTelefoon een tekort op het personeelskader. Er zijn maatregelen genomen om het tekort te minimaliseren.
Ook het negatieve saldo op de bouwsteen Materieel wordt voor het grootste deel veroorzaakt door de overbezetting bij de Belastingregio's (personeels-gerelateerde uitgaven).

Het tekort op de bouwsteen Ontwerp en ICT wordt met name verklaard door een hogere prognose voor uitgaven voor uitbesteding dan het beschikbare budget. Vraag en aanbod zullen in lijn gebracht worden. Inmiddels zijn maatregelen geïnventariseerd en ter besluitvorming voorgelegd. Ook voor de bouwsteen Ontwerp en ICT geldt een 'hard' plafond. Nieuwe ontwikkelingen/wensen die niet bij de begrotingsvoorbereiding zijn voorzien, worden binnen het beschikbare kader opgevangen (herprioriteren) of alleen gestart indien in extra budget is voorzien.
Het tekort op de bouwstenen Huisvesting & Facilitair en Kennis & Communicatie is beperkt. Er worden maatregelen genomen om binnen het kader uit te komen.

Tot slot is het saldo op de bouwsteen Overig positief. Het betreft meevallers op uitgaven voor het betalingsverkeer en in het kader van FPU.

1892675 02231

1.2.3. In- en uitstroom/mobiliteit 2012

Tabel 6

Realisatie budgettaire en formatieve kaders 2012	Realisatie
Verhouding gemiddelde bezetting ten opzichte van formatie (overbezetting) (99–100%)	100,8 %
Verhouding actuele bezetting ten opzichte van formatie (overbezetting) (99–100%)	100,0%
Uitgewisselde medewerkers ten opzichte van bezetting per 1-1-2012 (>2%)	0,72%
Aandeel gedeeltelijk arbeidsgeschikte medewerkers (0,9 – 1,1%)	0,6%

Aandeel gedeeltelijk arbeidsgeschikte medewerkers

Alle rijksdiensten moeten zich inspannen voor de 1%-quotumregeling. Dit betekent voor de Belastingdienst dat eind 2012 1% van het medewerkersbestand bestaat uit gedeeltelijk arbeidsgeschikten (307 personen). In het eerste kwartaal telt de Belastingdienst (exclusief DGBel) 197 gedeeltelijk arbeidsgeschikten (29 Wajong, 13 WSW en 155 WIA).

Het gaat hier om medewerkers in tijdelijke of vaste dienst of mensen die werkervaring opdoen, die geregistreerd zijn als gedeeltelijk arbeidsgeschikt. Het is mogelijk dat het werkelijke aantal hoger is, omdat registratie niet verplicht is vanwege privacy.

Maatregel

Om de realisatie van de jaardoelstelling dichterbij te brengen, zullen B/CA, Douane en B/CFD een deel van het quotum van de Belastingregio's invullen bovenop hun eigen quotum. Dit gelet op de problematiek van overbezetting bij de Belastingregio's.

Tabel 7 Verhouding bezetting en formatie

Bedrijfsonderdeel	1a Vaste formatie 2012	1b Afgestemde formatie	1c Formatie na mutatie 2012	2 Bezetting 31-12-2011	3 Bezetting april	4 Stand over-/onderbezetting (3 – 1c)	5 Prognose bezetting 31-12-2012	6 Verschil (prognose – formatie) (1c – 5)	7 % Over-/onderbezetting t.o.v. norm (4 : 1c)
Totaal Belastingdienst	28.454	39	28.493	29.009	28.485	-8	28.417	-76	0,0%

Bedrijfsonderdeel (vervolg tabel 7)	Gemiddelde bezetting 8 Actuele gem. be-zetting	9 Verschil (gem. bez. – formatie) (8 – 1c)	10 % Over- / gem. bez. t.o.v. norm (9 : 1c)
Totaal Belastingdienst	28.715	222	0,8%

Tabel 8 Instroom, doorstroom, leeftijdsontslag en uitstroom 2012

	1 Bezetting 31-12-2011	2 Instroom vanuit intern (cum.)	3 Uitstroom naar intern (cum.)	4 Instroom vanuit extern (cum.)	5 Uitstroom naar extern (cum.)	6 Overall netto cum. mobiliteit	7 Realisatie uitgewisselde medewerkers t.o.v. bezetting per 31-12-2011 (2 : 1)	8 Norm intern uitgewisselde medewerkers t.o.v. bezetting 31-12-2011 (jaardoel ≥2%)
Totaal Belastingdienst	29.009	209	209	58	582	-524	0,72%	0,68%

Tabel 9 Uitzendkrachten (UZK)

	Categorie UZK	1a UZK formatie 2012	1b Afge-stemde formatiem utaties UZK	1c UZK formatie na mutatie	2 Realisatie april = prognose gem. jaarbezetting	3 Verschil prognose gem jaarbezetting – UZK formatie (2 – 1c)	4 % Prognose UZK formatie (2 : 1c)
Totaal Belastingdienst	Vaste plekken	0	0	0	381	381	>100%
	Piekwerkzaamheden	1.154	0	1.154	1.409	255	122%
	Categorie overig	35	480	515	502	-13	97%
	Overall totaal	**1.189**	**480**	**1.669**	**2.292**	**623**	**137%**

Tabel 10 realisatie Uitzendkrachten (UZK) in relatie tot beeld eigen personeel

Totaal Belastingdienst Categorie UZK	1 **UZK formatie na mutatie**	2 **Ruimte vaste formatie**	3 **Totale ruimte in formatie**	4 **Realisatie april - prognose gem. jaarbezetting**	5 **Totaalbeeld over- /onderbezetting vast + UZK (4-3)**	6 **Verschil t.o.v. beeld T-1**
Vaste plekken	0	8	8	381	373	290
Piekwerkzaam-heden	1.154	0	1.154	1.409	255	-3
Categorie overig	515	0	515	502	-13	166
Overall totaal	**1.669**	**8**	**1.677**	**2.292**	**615**	**453**

Beeld ontwikkeling bezetting

De bezetting is ultimo april gelijk aan de formatie 2012. De bezetting is met name sterk afgenomen door de uitstroom in april als gevolg van het sociaal flankerend beleid 2011.

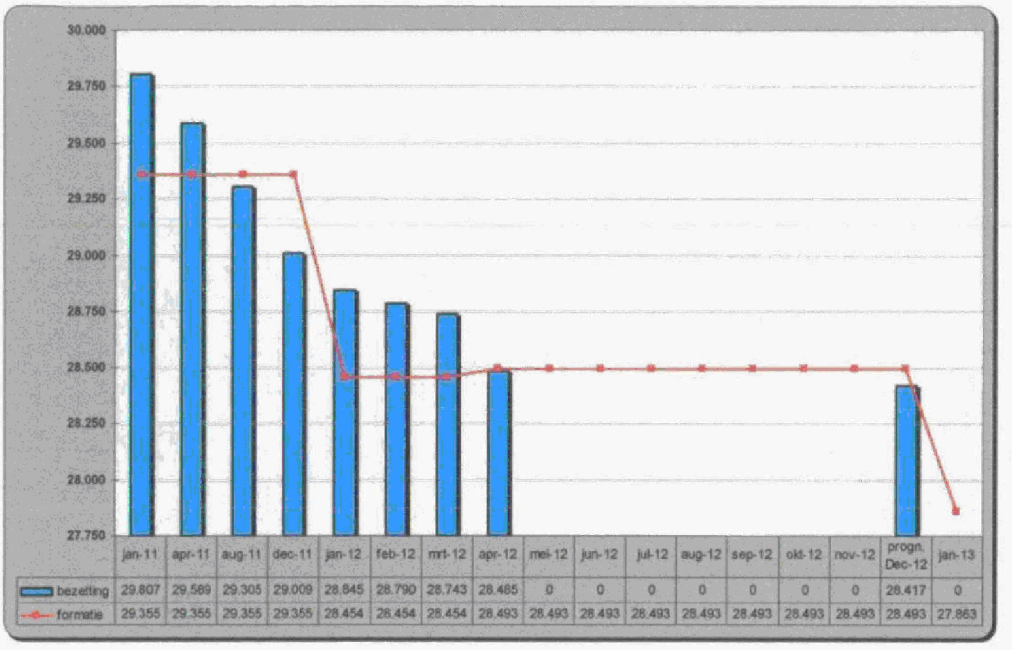
De prognose van het aantal uitzendkrachten is hoger dan het budget toelaat (prognose: 2.292 fte, budget: 1.669 fte). Om budgetoverschrijding te voorkomen bestaat de mogelijkheid dat 'eigen personeel' van bedrijfsonderdelen met een overbezetting (Belastingregio's en B/CKC) de plekken van uitzendkrachten (Belastingtelefoon en B/CFD) inneemt. Er lopen initiatieven op dit gebied. Zo zijn er 100 vacatures bij de Belastingtelefoon en organiseert B/CFD voorlichtingsacties bij andere bedrijfsonderdelen om personeel te werven. Ook B/CA vervangt uitzendkrachten door eigen personeel. Het financiële effect zal voor een belangrijk deel pas in 2013 zichtbaar worden.

In de maanden januari tot en met april is de externe instroom 58 fte. Deze instroom heeft bij alle bedrijfsonderdelen plaatsgevonden. Het gaat om 37 fte "echte" externe instroom en een toename van 21 fte als gevolg van verlenging van arbeidstijd (bij doorstroom). Tegenover de verlenging van arbeidstijd staat een aantal medewerkers dat korter is gaan werken van 49 fte.

In de eerste vier maanden van 2012 heeft er externe uitstroom plaatsgevonden ter grootte van 582 fte. Het grootste deel vond plaats bij de Belastingregio's (359 fte) en Douane (84 fte).

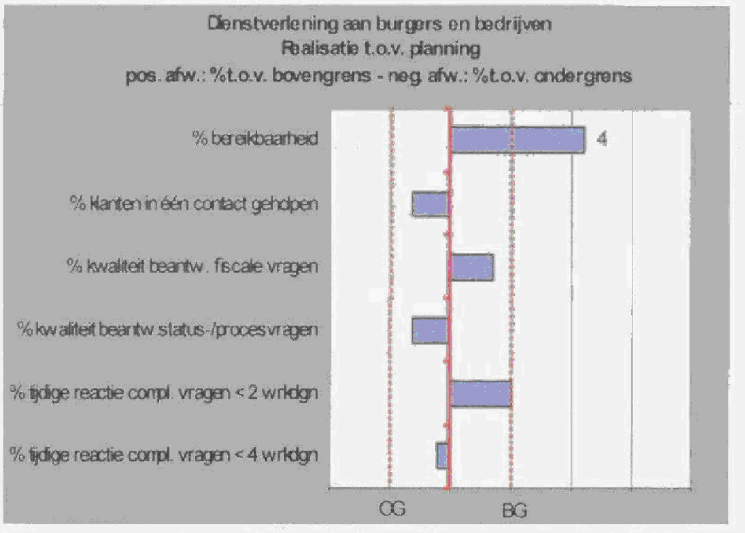
De onderstaande grafiek geeft een meerjarig beeld van de ontwikkeling van de formatie en van de afbouw van de werkelijke bezetting (januari 2011 – december 2012).

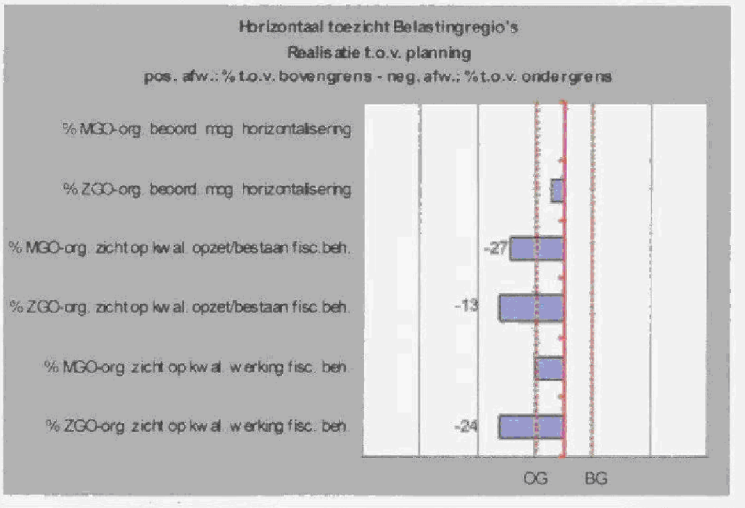
1892675 02231

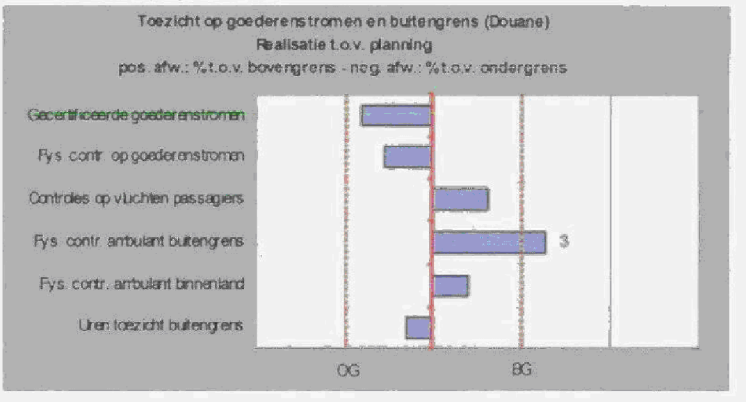


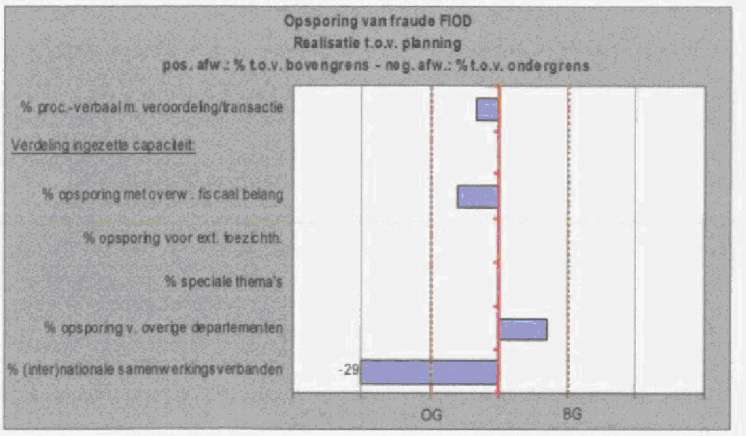
	jan-11	apr-11	aug-11	dec-11	jan-12	feb-12	mrt-12	apr-12	mei-12	jun-12	jul-12	aug-12	sep-12	okt-12	nov-12	progn. Dec-12	jan-13
bezetting	29.807	29.589	29.305	29.009	28.845	28.790	28.743	28.485	0	0	0	0	0	0	0	28.417	0
formatie	29.355	29.355	29.355	29.355	28.454	28.454	28.454	28.493	28.493	28.493	28.493	28.493	28.493	28.493	28.493	28.493	27.863

2. Prestaties / Klantperspectief









2.1. Dienstverlening aan burgers en bedrijven

Tabel 11

Dienstverlening	Realisatie
Bereikbaarheid (80-85%)	88%
Klanten die in één contact worden geholpen (90 – 95%)	91%
Kwaliteit beantwoording fiscale vragen (80-87%)	86%
Kwaliteit beantwoording status- en procesvragen (90-95%)	91%
Tijdige reactie op complexe vragen (frobo's, niet-SBA's) < 2 werkdagen (85-90%)	90%
Tijdige reactie op complexe vragen (frobo's, niet-SBA's) < 4 werkdagen) (90-100%)	94%
Tijdig afgehandelde SMART-belafspraken (SBA's) (≥98% ultimo 2012)	71%

Bereikbaarheid

Het cumulatieve percentage is in april toegenomen ten opzichte van maart. Het blijft daarmee boven de bandbreedte en het resultaat in de eerste vier maanden van vorig jaar (85%), hoewel er 140.000 meer gesprekken zijn aangeboden dan in die periode. Toeslagen, Particulieren en Douane laten een toename van gesprekken zien; de overige werkstromen een afname.
(N.B. Op 21 en 22 mei was er een omvangrijke storing bij de BelastingTelefoon. Dit zal in de volgende maandrapportage leiden tot een lager resultaat).

Maatregel

De Belastingtelefoon doet onderzoek naar maatregelen om daar waar mogelijk de capaciteit meer in overeenstemming te brengen met het aanbod.

Belafspraken

- Een deel van de complexe vragen wordt nu afgehandeld via SBA's (Smart belafspraken). Deze verzoeken om contact leiden dus niet meer tot frobo's (front office-back office berichten). In principe gaat het hier nu nog alleen om fiscale vragen voor de Belastingregio's. Het is de bedoeling in de loop van het jaar te starten met het afhandelen van SBA's voor B/Toeslagen en B/CA. Doel is dat uiteindelijk alle verzoeken om contact zullen leiden tot SBA's en niet meer tot frobo's.
- Het concern en B/CA voldoen aan de norm bij het tijdig afhandelen van frobo's.

- De tijdigheid van de afhandeling van frobo's (bestellen, muteren en verzoek om contact frobo) ligt beneden de bandbreedte bij de Belastingregio's (81% binnen 2 werkdagen en 86% binnen 4 werkdagen) en bij Toeslagen (81% binnen 2 werkdagen en 88% binnen 4 werkdagen).
- De tijdigheid van de SBA's op concernniveau (groeidoelstelling) is op dit moment 71%. De doelstelling is om in december 2012 de tijdigheid op 98% te hebben.
- Bij de Belastingregio's loopt een pilot om het aanbod van frobo's terug te dringen via de zogenaamde 'derde lijn', voor het direct beantwoorden van complexe fiscale vragen. Vanaf 1 februari is er een derde lijn voor IH-niet winst en een voor Vpb-ondernemersvragen. Deze hebben in de eerste vier maanden ca. 2900 gesprekken aangenomen.

Tabel 12

Beschikbaarheid internet en aangiftesystemen	**Realisatie**
Beschikbaarheid website (B/CIE) (99,9 – 100%)	100%
Beschikbaarheid persoonlijk domein (B/CIE) (99,9 – 100%)	99,95%
Beschikbaarheid Douane-systemen (Douane) (97,5 – 100%)	96%
Beschikbaarheid VIA (in maart; B/CIE) (99,5 – 100%)	99,9%

Beschikbaarheid Douane-systemen

Tot en met de maand maart lag de gemiddelde beschikbaarheid voor de onder dit item gemeten processen op een voldoende niveau. In de maand april is er echter sprake geweest van enkele substantiële verstoringen die de beschikbaarheidspercentages op vijf van de zes processen onder de 97,5% hebben laten dalen. Alleen het proces Invoer voldoet nog aan de norm.

Maatregel

In samenwerking en nauw overleg met het bedrijfsleven loopt er momenteel een project 'Hoogbeschikbaarheid Douanesystemen' wat de performance op het gewenste niveau moet brengen. Vanuit dit project is er continu aandacht voor de onderhavige problematiek.

1892675 02231

2.2. Fiscaal toezicht

Tabel 13

Horizontaal toezicht Belastingregio's	Realisatie
MGO: organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld (jaardoelstelling: 40–50%)	45%
ZGO: organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld (jaardoelstelling: 75–85%)	78%
MGO: organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de opzet en het bestaan van de fiscale beheersing (jaardoelstelling 15–25%)	11%
ZGO: organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de opzet en het bestaan van de fiscale beheersing (jaardoelstelling 45–55%)	39%
MGO: organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (jaardoelstelling 5–15%)	5%
ZGO: organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (jaardoelstelling 25–35%)	19%
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtsconvenant (jaardoelstelling: 50.000 – 75.000) (maandplanning: 47.325)	45.325

Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de opzet, het bestaan en de werking van de fiscale beheersing
De Belastingdienst is voor het realiseren van deze doelstellingen afhankelijk van de activiteiten van de ondernemingen. Een aantal regio's kampt met een te krappe bezetting van met name controlespecialisten.

Maatregel
Om de sturing te verbeteren is een planningsmodule beschikbaar gesteld waarin activiteiten voor de rest van het jaar kunnen worden gepland. Daardoor komt er meer structuur in de aanpak van het klantenpakket. Tevens worden medewerkers bijgeschoold en voorzien van instructies op welke wijze de voortgang kan worden bewerkstelligd. Of de jaardoelstelling wordt gehaald is onzeker.

Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtsconvenant
De score is 96% ten opzichte van de indicatieve maandplanning. Er zijn voor dit jaar voldoende activiteiten gepland waarmee de jaardoelstelling

Maatregel
gerealiseerd kan worden. Er zijn geen aanvullende maatregelen nodig.

Tabel 14

Compliance Belastingregio's	Realisatie
Percentage contacten met starters (t.o.v. het totaal aantal starters) (jaardoelstelling: 15 – 25%)	11%
Tijdigheid aangiften OB (percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim) (jaardoelstelling: 50 – 60%)	52%
Tijdigheid aangiften LH (percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim) (jaardoelstelling: 90 – 95%)	88%
Tijdigheid betalen: betalingsachterstand invordering (jaardoelstelling: 2,5 – 3,0%)	2,8%

Percentage contacten met starters
De contactgegevens worden sinds 1 januari in het systeem IKB ingebracht, waardoor op dit moment nog slechts een deel van het potentieel in de meting is betrokken.

Maatregel
Tijdens het landelijk overleg starters zijn aanvullende afspraken en een gewijzigde werkinstructie gemaakt met betrekking tot het vastleggen van 'bestuurlijke informatie' zoals de gespreksnotities in IKB. De prognose is dat de doelstelling wordt gerealiseerd.

Tijdigheid aangiften LH
De score is onder de onderkant van de bandbreedte. De oorzaak hiervan is dat de Belastingregio's in de eerste maanden extra capaciteit hebben ingezet op het minimaliseren van de jaarloonuitvraag 2011.

Maatregel
Verwacht wordt dat de doelstelling in de loop van het jaar alsnog wordt gerealiseerd. Er zijn geen maatregelen nodig.

2.3. Toezicht op goederenstromen en buitengrens

Tabel 15

Uitvoeren van toezicht op goederenstromen en buitengrens	Realisatie
Gecertificeerde goederenstromen (jaardoelstelling >70%) (maandplanning >61 %)	65%
Controles op de goederenstromen (jaardoelstelling: 295.000 – 365.000) (maandplanning: 109.000 – 133.300)	114.478
Controles op passagiersvluchten (jaardoelstelling: 12.000 – 15.000) (maandplanning: 3.900 – 4.870)	4.688
Controles ambulant buitengrens (jaardoelstelling: 33.500 – 41.500) (maandplanning: 9.830 – 12.180)	12.501
Controles ambulant binnengrens (jaardoelstelling: 22.000 – 28.000) (maandplanning: 7.770 – 9.270)	8.818
Uren toezicht (exclusief Schiphol Passagiers) (jaardoelstelling: 470.000 – 520.000) (maandplanning: 168.200 – 186.300)	174.644

Controles ambulant buitengrens
De overschrijding van de doelstelling betreft relatief eenvoudige controles op de luchthaven Schiphol vanuit een tweetal acties in samenwerking met andere handhavingsdiensten.

Maatregel
De aansturing in de komende maanden is er op gericht de oorspronkelijke planning te realiseren.

Tabel 16

Uitvoeren van toezicht op basis Europese verordeningen	Realisatie
Nakoming van de door de EU voorgeschreven douanecontroles (100%)	90%

Nakoming van de door de EU voorgeschreven douanecontroles
De uitvoering voldoet niet aan de doelstelling. Onder de doelstelling zijn een aantal nieuwe verordeningen opgenomen waarvoor nog niet voldoende controles zijn uitgevoerd.

Maatregel
De achterstanden zijn gering en er zijn voldoende controlemogelijkheden om deze in te halen.

1892675 02231

2.4. Opsporing van fraude

Tabel 17

Opsporing van fraude FIOD	Realisatie
Processen-verbaal leidend tot veroordeling/transactie (82–85%)	83%
Verdeling ingezette capaciteit:	
- opsporing met overwegend fiscaal belang (50-55%)	51%
- opsporing voor externe toezichthouders (6–10%)	8%
- speciale thema's (zoals witwassen en faillissementsfraude) (20-30%)	25%
- opsporing voor overige departementen (zoals precursoren, intellectuele-eigendomsfraude en Sanctiewet/strategische goederen) (5–12%)	11%
- (inter)nationale samenwerkingsverbanden (7–11%)	5%
Opbrengsten afpakken crimineel vermogen (jaardoelstelling > € 17,6 miljoen)	€ 8,8 miljoen

Verdeling ingezette capaciteit
De PI '(inter)nationale samenwerkingsverbanden' scoort onder de doelstelling. De afwijking is gering en het aantal te besteden uren zal in de komende periode toenemen. Het aantal rechtshulpverzoeken neemt doorgaans in de loop van het jaar toe. Er zijn geen maatregelen nodig.

Opbrengsten afpakken crimineel vermogen
Doel van het programma afpakken is dat er meer en sneller wordt afgepakt door de vier Bijzondere Opsporingsdiensten en het Functioneel Parket. Dit om slachtoffers recht te doen en omdat misdaad niet mag lonen. Het programma is gestart in 2011 en er wordt over gerapporteerd vanaf de eerste viermaandsrapportage in 2012. De prognose is dat de jaardoelstelling zal worden gehaald.

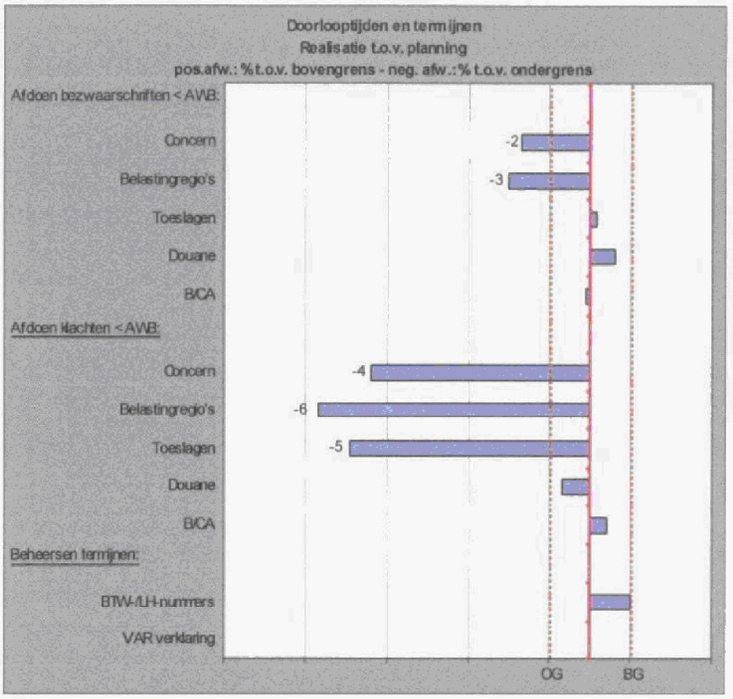
2.5. Toezicht op toeslagen

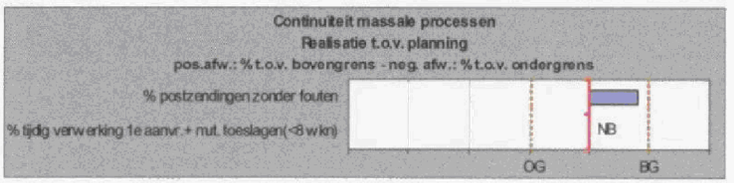
Tabel 18

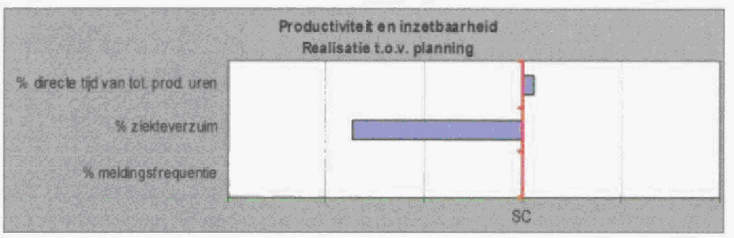
Uitvoering toezichtsplan (4MR)	Realisatie
Uitvoering volgens planning	Zie tekst

Uitvoering toezichtsplan
Het 'Handhavingsplan Toeslagen 2012 is in januari vastgesteld. In dit plan zijn ontwikkeldoelstellingen en handhavingsacties opgenomen over het toeslagjaar 2012 en eerdere jaren. De uitvoering van het plan ligt op schema.
In bijlage 2 is een tekstuele toelichting opgenomen over de bereikte resultaten.

3. Interne Organisatie







3.1. Doorlooptijden en termijnen

Tabel 19

Afdoening bezwaarschriften binnen de Awb-termijn	Realisatie
Belastingregio's (95-100%)	92,4%
Toeslagen (95-100%)	97,9%
Douane (95-100%)	99,0%
B/CA (95-100%)	97,2%

Het percentage afdoening bezwaarschriften binnen de Awb-termijn voor het concern is 93,3% (maart: 93,1%).

Afdoening bezwaarschriften binnen de Awb-termijn Belastingregio's
De doelstelling voor de tijdige afdoening bezwaren wordt niet gerealiseerd. De daling in het percentage ten opzichte van vorig jaar wordt met name

Maatregel

veroorzaakt door het afdoen van oude voorraden. Om de omvang van de voorraden bezwaren IH terug te dringen tot een beheersbaar niveau wordt extra capaciteit ingezet. De taskforce bezwaren heeft daarvoor een planning opgezet. De realisatie verloopt volgens planning. Of de doelstelling wordt gerealiseerd is nog onzeker.

Tabel 19

Afdoening klachten binnen de Awb-termijn	Realisatie
Belastingregio's (98–100%)	92,3%
Toeslagen (95-100%)	93,1%
Douane (98–100%)	98,3%
B/CA (98–100%)	98,9%

Het percentage afdoening klachten binnen de Awb-termijn is voor het concern 93,6% (maart: 92,8%).

Het cumulatieve resultaat van het concern is in april toegenomen. Dit ondanks een stijging van het aantal ontvangen klachten met bijna 25% ten opzichte van dezelfde periode in 2011. Het resultaat is echter nog onder de norm. Dit komt vooral voor rekening van Toeslagen en de Belastingregio Oost (werkstroom invordering Toeslagen), beide met een groot klachtenvolume.
De voorraad klachten is iets afgenomen, maar de ouderdom van de voorraad is toegenomen. Op basis van de realisatie en de verwachting is het onwaarschijnlijk dat de jaardoelstelling 2012 wordt gerealiseerd.

Afdoening klachten binnen Awb-termijn Belastingregio's
In april is een lichte verbetering zien. Het cumulatieve resultaat is toegenomen van 91,8% naar 92,3% (april 2011: 91,0%), maar de doelstelling wordt niet gerealiseerd. Zonder de resultaten van Belastingregio Oost (werkstroom invordering Toeslagen) zouden de Belastingregio's de doelstelling realiseren.

Maatregel

Er wordt vanaf april extra capaciteit ingezet op deze werkstroom. Het proces wordt opnieuw ingericht en er is extra aandacht voor het tijdig verdagen. Ondanks deze maatregel verwachten de Belastingregio's niet dat de jaardoelstelling gehaald zal worden.

Afdoening klachten binnen Awb-termijn B/Toeslagen
De doelstelling uit het stuurcontract voor tijdige afhandeling wordt nu nog niet gehaald. B/Toeslagen heeft begin dit jaar vanuit 'Heerlen' oude klachten ontvangen, die niet meer tijdig konden worden behandeld. Inmiddels zijn deze klachten afgedaan en is het maandresultaat in april toegenomen naar 97,9%. B/Toeslagen verwacht dat de jaardoelstelling uit het stuurcontract gerealiseerd kan worden.

Tabel 20

Beheersen termijnen	**Realisatie**
Toekenning BTW- en loonheffingnummers binnen 5 werkdagen (95 – 98%)	98%
Afgifte VAR-verklaringen binnen 5 werkdagen (90 - 100%)	95%

Tabel 21

Kwaliteitsscore gemeten met behulp van FIX	**Realisatie**
Kwaliteitsscore Belastingregio's (index: 106 – 110)	NB
Kwaliteitsscore Douane (rapportcijfer ≥7)	7,4

NB = niet beschikbaar

Kwaliteitsscore Belastingregio's gemeten met behulp van FIX
FIX wordt in 2012 in twee tranches uitgevoerd: een voorjaarstranche en een najaarstranche. De resultaten en analyses zijn in september 2012 respectievelijk januari 2013 bekend (2011: 112).
Er zijn geen risico's bekend die het realiseren van de FIX-doelstellingen bedreigen.

3.2. Massale processen

Tabel 22

Continuïteit massale processen	**Realisatie**
Aantal postzendingen zonder fouten (99-100%)	99,9%
Tijdige levering van het authentieke inkomen aan afnemers van de BRI (92-100%)	97%
Juiste levering van het authentieke inkomen aan afnemers van de BRI (98-100%)	100%

1892675 02231

3.3. Productiviteit en inzetbaarheid

Tabel 23

Productiviteit en inzetbaarheid	Realisatie
Verhouding direct versus indirect productieve uren (88–12%; marge ±2%) (De verhouding is gebaseerd op 82,6% productieve en 17,4% niet-productieve uren)	88,5 – 11,5%
(Ziekte)verzuim inclusief verzuim langer dan 1 jaar: (≤ 5,8%)	6,3%
Meldingsfrequentie (≤1,5)	1,5

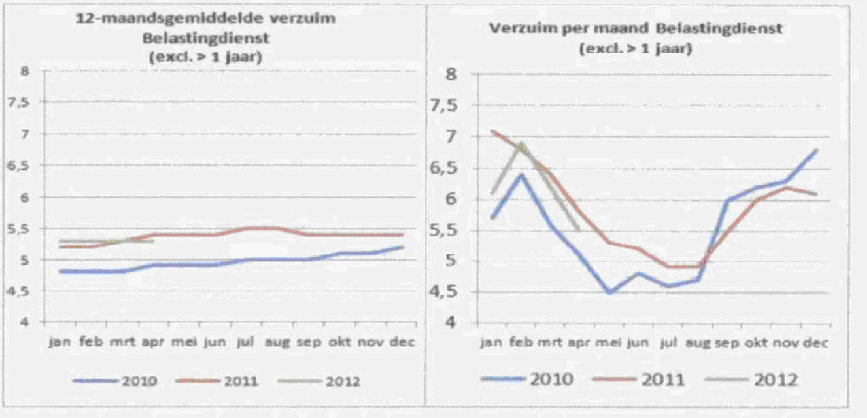
Verzuim

Het verzuimpercentage (twaalfmaandsgemiddelde) is in de eerste 4 maanden continu 6,3% en overschrijdt daarmee de norm van 5,8%. Het percentage is even hoog als in april 2011 en lager dan in december 2011 (6,4%).

Maatregel

Om het verzuim verder terug te dringen wordt uitvoering gegeven aan de aanbevelingen in het memo 'Aanpak ziekteverzuim en doelstellingen', dat het MT Belastingdienst eind januari heeft goedgekeurd. Zo is er voor managers van bedrijfsonderdelen een opleidingstraject in voorbereiding over gedrags-beïnvloeding verzuim, waarvoor nu een pilot loopt.
Als de huidige trend aanhoudt, is de verwachting dat het twaalfmaands-gemiddelde van het verzuim in de komende maanden marginaal zal dalen. Dit impliceert dat de jaardoelstelling waarschijnlijk niet zal worden gerealiseerd.

Grafiek Verzuim



3.4. Prestaties IV-keten

Tabel 24

Prestaties Informatiemanagement	Realisatie
Tijdige oplevering ontwerpproducten (90 – 100%)	99%
Ontwerpproducten die voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen (90 – 100%)	95%
Portfolio-items die voldoen aan de spelregels (95 – 100%)	95%

Tabel 25

IV-aanbod B/CAO en B/CIE	Realisatie
Opdrachten die tijdig in productie worden genomen (≥75%)	91,4%
Opdrachten die binnen budget (offerte) worden opgeleverd (≥ 70%)	65,3%

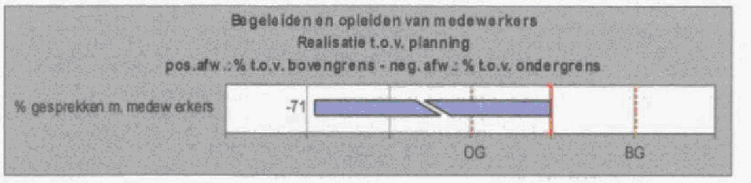
Opdrachten die binnen budget (offerte) worden opgeleverd

Circa 65% van de afgeronde opdrachten is binnen het afgesproken budget gerealiseerd, wat onder de jaarnorm van 70% ligt. Een oorzaak is het te laat vastleggen van de aanvragen opdrachtwijzigingen (AOW's) in SAP.

Maatregel

Er wordt een analyse uitgevoerd waarom er opdrachten zijn die niet aan de doelstelling voldoen. Tevens wordt het tijdig vastleggen van de AOW's in SAP gecontroleerd. De prognose is dat de jaardoelstelling gehaald wordt.

4. Leer- en Groeiperspectief



4.1. Begeleiden en opleiden van medewerkers

Tabel 26

Begeleiden en opleiden van medewerkers	Realisatie
Gesprekken met medewerkers (jaardoelstelling: 90 – 100%) (cumulatieve maandplanning: 21 - 22%)	6%

Gesprekken met medewerkers

De Belastingdienst streeft ernaar dat iedere medewerker jaarlijks minimaal één voortgangsgesprek en één beoordelingsgesprek krijgt met zijn directe leidinggevende.

Het cumulatieve percentage blijft flink achter bij de maandplanning en is lager dan in april 2011 (17,2%). Opvallend laag is het aantal functioneringsgesprekken dat is geregistreerd bij P-Direkt. Ook het aantal beoordelingsgesprekken is lager. Een mogelijke oorzaak van de achterblijvende registratie is het gebruikers-onvriendelijke en tijdrovende registratieformulier. Eind maart/begin april is dit formulier vervangen door een meer gebruiksvriendelijke versie.

Maatregel

Afgelopen jaar is de jaardoelstelling niet gerealiseerd. Om deze in 2012 wel te realiseren is aandacht nodig voor tijdige planning, uitvoering en registratie van gesprekken.

4.2. Grote projecten

Tabel 27

Strategische projecten	Realisatie
Aangiftesysteem Douane (AGS)	Zie tekst
Basisregistratie (BRS)	Zie tekst
Excise Movement Control System (EMCS)	Zie tekst
Single Euro Payments (SEPA)	Zie tekst
Toeslagen	Zie tekst
Vooraf Ingevulde Aangifte (VIA)	Zie tekst

De hieronder opgenomen rapportages zijn de bestuurlijke samenvattingen die door de Business Executives zijn opgemaakt.

4.2.1. AGS

Douane vervangt de huidige aangiftesystemen vervangen door een moderne applicatie ter ondersteuning van de nieuwe aangifteprocessen. Deze vervanging resulteert in minder complexe systemen, welke voldoet aan de architectuur visie van Douane.

Douane Aangiftesysteem (Project AGS 2.0 – Applicatie DMS) is middels een Europese aanbesteding aangekocht van IBM met als onderaannemer Intrasoft. Er zijn 4 incrementen voorzien.

Huidige planning in productiename:		Fase
Increment 1 (Opslag)	- 18 december 2011	- in productie
Increment 2 (Invoer)	- 17 februari 2013	- testfase
Increment 3 (Uitvoer)	- 3e kwartaal 2013	- bouw door IBM
Increment 4 (GPA/Koeriers)	- 1e kwartaal 2014	- opstarten

Algehele projectstatus
Afgelopen periode is er een aantal belangrijke mijlpalen gehaald. Er liggen echter nog wel enkele uitdagingen die snel moeten worden opgelost. Naast problemen die een succesvolle test en uitrol van increment 2 bedreigen, lopen we ook aan tegen de grenzen van de capaciteit van de eigen organisatie.
Een RAD-onderzoek en een interne validatie hebben een veelheid aan bevindingen over het project opgeleverd. Een deel hiervan is al opgepakt. De komende periode vinden verdere maatregelen ter verbetering plaats.

Increment 2
De Fabrieks Acceptatietest (FAT) bij IBM is afgerond en er is gestart met de installatie bij de Belastingdienst. Er ligt echter een aantal issues. Omdat er geen slack in de planning van dit increment zit, kunnen deze gevolgen hebben voor de planning van increment 2. De belangrijkste op dit moment:
Formeel heeft IBM voldaan aan de criteria voor de fatale termijn die samenhing met de FAT. Er resteren nog wel diverse bevindingen die essentieel zijn voor het succesvol doorlopen van het vervolg(test-)traject.
Een workaround voor het koppelvlak AGS/DTV omdat niet tijdig de juiste versie van DTV beschikbaar is voor de test bij de Belastingdienst. Het realiseren hiervan werkt vertragend op de start van de test bij de Belastingdienst.
Uit de review van de specificaties voor increment 3 is een aantal changes in increment 2 noodzakelijk gebleken waarvan nog niet duidelijk is of deze tijdig gerealiseerd kunnen worden. De komende periode zullen de gevolgen duidelijk worden.

Increment 3
Ook hier is een fatale termijn gehaald; de eerder genoemde export-specificaties.
De planning van increment 3 is nog niet afgerond, omdat er hiervoor nog 2 issues spelen die een latere uitrol van dit increment tot gevolg kunnen hebben:
De Belastingdienst beschouwt de korte tijd tussen de uitrol van de incrementen 2 en 3 als te risicovol.
IBM heeft de wens te kennen gegeven de uitrolmomenten van de incrementen 3 en 4 samen te willen voegen.
Wenselijkheid en haalbaarheid van een planningswijziging wordt nu onderzocht.
Verder vormt onder meer de overvolle kalender van DMF nog een knelpunt, c.q. risico momenteel. Hiervoor wordt nog naar alternatieven gezocht.

Increment 4
Het bepalen van de inhoud van increment 4 is nog niet afgerond.

Financiën
Bestedingen t/m april 2012

Bedragen in euro's x 1.000.000	BMI	Uitbeste-dingen	BMO	investeringen	Overig	totaal
2008/2009	1,17	1,74	0,54	0	1,11	4,56
2010/2011	3,22	6,63	3,26	0	0	13,11

1892675 02231

2012	0,64	0,66	0,82	0	0	2,12
2010-2012	3,86	7,29	4,08			15,23
Totaal	5,03	9,03	4,62	0	1,11	**19,79**
BC 1.1	12,92	18,22	9,45	3,17	3,02	46,78

Budget en uitgaven 2012

	Budget	Realisatie
BMI	4,30	0,64
Uitbestedingen	3,80	0,66
Investeringen		
BMO	1,44	0,82
Totaal	9,54	2,12

Bedragen in euro's x 1.000.000

De business case voor AGS is herijkt en akkoord bevonden. V1.1 bevat de huidige financiële inzichten. Voor 2012 zal er op grond van aangegane verplichtingen bijna € 4,2 miljoen worden gefactureerd door én betaald aan IBM. Uiteraard op voorwaarde dat IBM aan haar leveringsverplichtingen voldoet. Hier kunnen nog 2 wijzigingen op komen:
Een verplichting van € 480.000 kan vervallen wanneer IBM en de Belastingdienst het eens worden over het afzien een regeling voor vooruitbetalingen op beheerkosten van toekomstige changes (de zogenaamde strippenkaart).
Er vindt nog onderhandeling plaats over de afhandeling van changes. De nu bekende kunnen maximaal € 300.000 kosten. Zonder deze changes kan AGS niet in productie worden genomen.

Risico's/maatregelen
Bereiken grenzen eigen organisatie.
Maatregelen: herzien planning increment 3, aanvullende claim voor personeel, spreiden kennis, prioriteit vragen voor AGS.
Verder zijn de belangrijkste risico's en issues in de tekst genoemd.

4.2.2. BRS (en BRI)

Het project Aansluiten Basisregistraties heeft als doel om als Belastingdienst (BD) aan te sluiten op de basisregistratie van andere overheidsinstanties. De Belastingdienst is wettelijk verplicht de gegevens uit deze basisregistraties te gebruiken, niet meer uit te vragen en bij gerede twijfel terug te melden.

Voortgang
Voor het aansluiten op het Handelsregister is binnen het samenwerkingsverband Belastingdienst, Kamer van Koophandel, Centraal Bureau voor de Statistiek en Justis een programmaplan vastgesteld. De werkgroepen hebben een eindrapport opgeleverd en op basis hiervan wordt m.b.v. enkele PoC's (Proof of Concept) de levensvatbaarheid van de voorgestelde oplossingen onderzocht. De Belastingdienst participeert hierin.
De aansluiting op de basisregistratie adressen gebouwen (BAG) is a.g.v. de problematiek met Digi-levering door het Kadaster en het project voorlopig stilgelegd. Gebruik zal worden gemaakt van de doorlevering van adresgegevens via GBA en HRS.
De inkijkvoorziening op de gemeentelijke basisadministratie (GBA) is in april inproductie genomen.

Het realiseren van het proces bevinden en terugmelden, m.b.v. de scrumontwikkelmethodiek, verloopt vooralsnog volgens planning met een verwachte realisatiedatum eind dit jaar.
Met betrekking tot de registratie van niet-ingezetenen (RNI) is het scenario in uitwerking over de wijze waarop (initiële) levering en aansluiting zal plaats vinden.
Aansluitingen op andere basisregistraties zijn nog niet in de projectplanning voorzien.

Risico's
Het aansluiten op basisregistraties van anderen is in sterke mate afhankelijk van de wijze waarop deze registratiehouders hun voorzieningen ontwikkelen alsmede van het tempo waarin de overheidsbrede stelselvoorzieningen beschikbaar komen.
Hiernaast kent het project Aansluiten nog enkele interne risico's, waaronder het nog niet beschikbaar zijn van de zgn. Ebms-adapater.

Geld
Kosten worden gemaakt binnen het toegekende budget.

Met het project BRI wordt invulling gegeven aan de doelstelling om binnen de overheid te komen tot één registratie, waarin het authentiek inkomengegeven van burgers is vastgelegd. Overheidsinstanties zijn wettelijk verplicht deze gegevens te gebruiken, niet meer uit te vragen en bij gerede twijfel terug te melden. Het daadwerkelijk gebruik van deze gegevens alsmede het aansluiten op deze registratie is een verantwoordelijkheid van de instanties zelf

Voortgang
De systeemtesten om het inkomengegeven in en uit onderzoek te kunnen zetten zijn in april afgerond. In de maanden mei en juni zullen nog gebruikersacceptatietesten worden uitgevoerd, waarnaar in juli de implementatie kan plaatsvinden. Gelijktijdig met deze implementatie zullen nog enkele bevindingen m.b.t. het terugmelden bij gerede twijfel worden opgelost. Op dat moment is aan de wettelijke opdracht van de BRI voldaan en kan het project worden afgesloten.
Het realiseren van (aanvullende) voorzieningen als productiebesturing bevindt zich in de ict-realisatiefase en wordt naar verwachting eind 2012 inproductie genomen. Deze datum kan mogelijk onder druk komen te staan a.g.v. samenloop met en prioritering t.g.v. het project VIA.
De uiteindelijke situatie waarbij de BRI volledig gebruik maakt van overheidsbrede stelselvoorzieningen is voorlopig nog niet mogelijk. Gebruik van stelselvoorzieningen als Digilevering lijkt pas een optie vanaf 2014.

Risico's
Het ontstaan van eventuele blokkerende bevindingen tijdens de testfase alsmede samenloop met het VIA-project kunnen van invloed zijn op de thans geplande implementatiedata.

Geld
Kosten worden gemaakt binnen het toegekende budget.

4.2.3. 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,

1892675 02231

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.

Huidige planning in productiename:	Fase
FS1	- in productie
FS2	- in productie
Tussenrelease - 3 april 2012	- in productie

Projectstatus
Een aantal toezeggingen aan Brussel voor kleinere aanpassingen in EMCS op kortere termijn, zijn begin april 2012 met succes in productie genomen (tussenrelease). Hieronder valt onder meer een sluitstuk van de functionaliteit voor de wederzijdse bijstand. We voldoen met EMCS nu volledig aan de eisen van Brussel. Het project EMCS is met deze tussenrelease afgesloten. Er zal alleen nog een end-report worden opgesteld.

Om een aantal nationale eisen en wensen te realiseren is een nieuw project gestart, EMCS FS NL. Dit project bevindt zich nog in de initiatiefase.

Financiën
Bestedingen t/m april 2012 (EMCS t/m FS2)

	BMI	BMO	Overig	Totaal
2007/2009	2,33	0,70	0,72	3,75
2010/2011	4,77	1,28	0,07	6,12
2012	0,17	0,11	0,01	0,29
2010/2012	4,94	1,39	0,08	6,41
totaal	7,27	2,09	0,80	**10,16**

Bedragen in euro's x 1.000.000

Budget en uitgaven 2012

	Budget	realisatie
BMI	0,13	0,17
uitbestedingen		0,01
BMO	0,6	0,11
totaal	0,19	0,29

Bedragen in euro's x 1.000.000

EMCS t/m FS2 (inclusief tussenrelease) is volgens verwachting afgerond voor een bedrag van ca. € 10 miljoen.
EMCS, inclusief FS NL, blijft volgens verwachting binnen de oorspronkelijke meerjarige raming van € 12 miljoen.
De overschrijding voor EMCS (t/m FS2) van het budget 2012 ligt aan het per abuis hierop boeken van enige initiërende activiteiten voor het vervolg-project (EMCS FS-NL). Omdat dit minimaal is ten opzichte van de totale besteding, wordt hierop geen actie ondernomen.

4.2.4. SEPA

De projectopdracht is om de Belastingdienst SEPA-compliant te maken zonder verstoring van de kasstroom. Met deze veranderingen worden veel processen en systemen van de bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst geraakt uitgezonderd de FIOD.
SEPA wordt in twee fases, parallel, gerealiseerd. De eerste fase betreft de realisatie van SEPA Credit Transfer (SCT, de overschrijvingen) met een

geplande einddatum van 01-02-2013. De tweede fase betreft de realisatie van SEPA Direct Debit (SDD, de machtigingen) met een geplande einddatum van 01-02-2014. Deze data liggen in lijn met de door de EU vastgestelde deadline.

SEPA bevindt zich zowel in de initiatiefase als in de uitvoeringsfase. In de maandrapportage over april laat het project een gele score zien. Deze score wordt veroorzaakt door een uitloop in de oplevering van het GO voor het SDD traject en de uitloop in de realisatie van de "duale kern" van de SCT. In de Project Board van 26 april is productiedatum van de "duale kern" vastgesteld. Vooralsnog leidt deze uitloop niet tot een verschuiving van de deadline van SCT.

Voor de aankomende periode wordt de afronding verwacht van het globaal ontwerp van de SDD, inclusief besluitvorming in de architectuurboard. Daarnaast wordt de herijking van de business case uitgevoerd en ter besluitvorming aan het MT-BD voorgelegd. Herijking vindt plaats op basis van het meenemen van de initiatiefase, de offertes van SEPA-SCT en de raming voor de realisatie van SEPA-SDD. Op basis van besluitvorming op de herijking van de business case kan de vrijgave van het restant budget voor de realisatie van SEPA worden geformaliseerd. Daarnaast wordt het SCT-traject uitgevoerd. Een belangrijke mijlpaal in deze is de realisatie van de "duale kern" (met als belangrijkste onderdelen de herbouw van VASTGIRO in BRG (Beheer Rekening Gegevens) en de aanpassingen in COA en GVS).

SEPA is een risicovol traject. De belangrijkste risico's zijn:
Haalbaarheid van de beoogde einddata. In de business case SEPA is hierin voorzien door een tijdelijk scenario te ontwikkelen dat kan worden ingezet indien onverhoopt de genoemde EU deadline niet wordt gehaald. Naar de huidige inzichten zal het niet nodig zijn dit scenario in te zetten voor de SCT en zal het bij de herplanning van het SDD traject als risicomaatregel worden heroverwogen.
De krappe tijd voor het testen van de "duale kern" van het SCT-traject. Blokkerende bevindingen kunnen leiden tot uitloop van het SCT-traject.

Financiën

Budget meerjarig:	€ 14.156.000
Realisatie meerjarig t/m maand van rapportage:	€ 3.486.000
Prognose meerjarig :	€ 14.369.000

De financiële omvang van de business case bedraagt € 20.089.195,- In het MT-BD van 5-12-2011 is een vrijgave van € 13.070.595,- voor het SCT-deel gegeven. Na vrijgave van het restantbudget door het MT-BD zal dit administratief worden vastgelegd. De business case heeft betrekking op de uitvoeringsfase van SEPA. De kosten voor de initiatiefase zijn niet meegenomen in de business case. De financiële dekking voor deze fase ontbreekt. In de eerstkomende herijking wordt dit rechtgetrokken en worden de kosten van de initiatiefase meegenomen.

SEPA is een tijdkritisch project dat een lange aanloop heeft gehad. Door de splitsing van de opdracht in een SCT en een SDD deel, is het tijdig invoeren van SEPA binnen de Belastingdienst binnen de hiervoor gestelde Europese deadline mogelijk. Ontwikkelingen in het kader van modernisering betalingsverkeer en de politieke wens tot één rekeningnummer, kunnen de voortgang van het project SEPA negatief beïnvloeden. Binnen het project SEPA wordt strak gestuurd op de scope van de SEPA-opdracht.

1892675 02231

4.2.5. Toeslagen

Toeslagen Nieuw is met succes Live gegaan. Met het live gaan van Toeslagen Nieuw is het belangrijkste doel van dit project met tevredenheid afgerond. Volgende stap is nu het ordentelijk afronden van het programma, inclusief decharge, dit wordt nu in gang gezet. Daarnaast zijn nog enkele grote functionaliteiten en wetgeving te realiseren. Hiervoor zal een nieuw programma worden ingericht. Een gedetailleerde integrale planning voor deze nieuwe releases is opgesteld. De overdracht van het programma naar de lijn wordt vormgegeven.

Afronding basisfunctionaliteit
- Volgens de huidige releaseplanning zal het laatste deel van de basisfunctionaliteit, het Definitief Toekennen, in april-mei 2013 worden opgeleverd.
- Release 2012.1 is ver gevorderd, en verloopt conform overeengekomen planning: Productie per 7 mei 2012.
- De productiedatum voor release 2012.2 deel 1 (BoB / wetswijzigingen t.b.v. MAC) staat ongewijzigd op 29 september 2012: dit geeft nog ruimte voor de aanvang van het MAC proces.
- Voor de release 2012.2 deel 2 (overige wetswijzigingen) heeft een herijking plaatsgevonden op basis van detailontwerpen. De opleverdatum voor deze release blijft 23 november 2012. In de planning tot realisatie van deze release zit geen ruimte, wat betekent dat iedere tegenvaller op het kritieke pad resulteert in een latere oplevering. De Raakvlakken behorende bij deze release worden opgeleverd op 17-12-2012.
- De planning voor de release 2012.3 Definitief Toekennen zal ook herijkt worden op het moment dat detailontwerpen zijn afgerond. Dit staat nu gepland voor begin juni as.
- Met betrekking tot de afhankelijkheid tussen de raakvlak release Poort t.b.v. release 2012.2 deel 1: er is gebleken dat deze afhankelijkheid zich beperkt tot het onderdeel dos/doc1. Als de NTS release in productie wordt genomen na de raakvlakrelease (wat nu zo gepland is), is dit geen issue meer.
- Aandachtspunt: voor de AWIR conversie moet het wijzigingsverzoek nog afgerond worden. Er is door de Program Board besloten om direct na MAC (december 2012) voor een restcategorie het eventuele onjuiste partnerschap 2013 te corrigeren. Hiermee ligt dit onderdeel niet meer op het kritieke pad.
- In het Dagelijks Bestuur is de teststrategie in het kader van de integrale planning besproken. Basis vormen de testresultaten en de rapportage vanuit ICT. Daarnaast worden alle werkinstructies getest voor de organisatorische aspecten: dit is voor release 2012.2 deel 1 gepland rond de zomer, zodat dit afgerond is voor aanvang van de Ketentest. Er is een generale repetitie voor MAC 2013 ingepland in oktober. Nadere detailuitwerking vindt plaats, maar deze opzet lijkt te passen.
- Begin 2011 is besloten een inhaalactie te starten ten aanzien van upgrades van diverse microsoft producten. Omdat het project Toeslagen al geruime tijd loopt, lopen we achter met de door Microsoft aanbevolen patches. Bovendien gaat dat op korte termijn problemen geven met support vanuit Microsoft. Om die reden zijn de releases infra 3.1 en infra 3.2 gedefinieerd. De realisatie er van loopt op planning.
- Er is een concept end-of-program document opgesteld. Dit zal op 6 juni as. in de Program Board worden besproken.

Risico's/maatregelen
- Release 2012.3; de planning is onzeker. Enerzijds een logisch gevolg van het feit dat in aanvang van een release alleen gewerkt kan worden met grove

schattingen. Nadat het ontwerp is afgerond wordt de planning gefixeerd. Anderzijds is de planning onzeker omdat ontwerpen deels op tijd en deels later dan gepland worden geleverd.
- Releases 2012.2 deel I en deel II: na de herijking op basis van de detailontwerpen ontstaat in principe een harde releaseplanning. Deze planning staat dan nog steeds onder druk als gevolg van gevraagde wijzigingsvoorstellen. Wijzigingsvoorstellen worden daarom in principe niet opgepakt tenzij...
- Continuïteit CapGemini; in februari hebben op verschillende niveaus overleggen plaatsgevonden tussen de Belastingdienst en CapGemini. Daarbij is de zorg geuit over de continuïteit van Toeslagen Nieuw. Op dit moment wordt er aan gewerkt om de waarborgen groter te maken. Er is een contract opgesteld waarin de leverancier gevraagd wordt continuïteit van de bemanning te waarborgen. Dit contract is inmiddels getekend.

4.2.6. VIA

Het doel van het project VIA is lastenverlichting voor burgers te bewerkstelligen, door voorinvulling van gegevens voor de aangifte IH mogelijk te maken. Het project VIA werkt hiertoe langs twee lijnen, namelijk het maken danwel aanpassen van processen en systemen enerzijds voor het inwinnen van gegevens van banken (IVGB), en anderzijds voor het verzamelen en verstrekken van gegevens (VSG) voor de vooringevulde aangifte.

Projectfase, status en besluitvormingsmomenten
De voorzieningen voor VSG en IVGB zijn in de eerste maanden van 2012 opgeleverd en in productie genomen. Met behulp hiervan is op 1 maart de VIA beschikbaar gekomen voor burgers, volgens plan aanvankelijk exclusief de gegevens over bedrag en rente van de hypotheek eigen woning en ingehouden dividendbelasting. Deze gegevens zijn in de loop van de eerste helft van maart voor een deel van de belastingplichtigen toegevoegd. In 2012 is ook voor het eerst bij wijze van proef de betaalde lijfrentepremie voor een deel van de belastingplichtigen vooringevuld. De VIA-campagne is zonder problemen verlopen en er is opnieuw door meer belastingplichtigen gebruik gemaakt van de VIA.Als gevolg van kwaliteitsproblemen in de IVGB-voorzieningen is het inwinnen van de gegevens van banken die niet benodigd waren voor voorinvulling in 2012, met vertraging afgerond.

Overall beeld
Het meerjarige programma VIA is volgens plan per 1 mei 2012 beëindigd. Het programma heeft de processen en systemen opgeleverd waarmee voor 80% van de particuliere IB-belastingplichtigen 80% van de aangifte vooringevuld kan worden. De daadwerkelijke voorinvulling die gerealiseerd wordt is onder meer afhankelijk van de tijdigheid en kwaliteit van gegevens die de Belastingdienst van anderen ontvangt. De deelopdrachten IVGB en VSG hebben een vervolg gekregen in nieuwe afzonderlijke opdrachten waarin jaaraanpassingen, nieuwe ontwikkelingen en verbetering van de bestaande voorzieningen opgenomen worden. Deze opdrachten zijn inmiddels gestart.

Financiën
Cijfers hebben betrekking op het meerjarig programma VIA 2006 t/m april 2012.

2012	
Budget 2012:	€ 1,8 mln
Realisatie tot en met april 2012:	€ 2,6 mln
Meerjarig	
Budget tot en met april 2012	€ 54,3 mln
Realisatie tot en met april 2012	€ 53,0 mln

1892675 02231

Bijlage 1 Kengetallen

Deze bijlage bevat enkele kengetallen als toelichting/achtergrondinformatie voor enkele PI's:
- *Afdoening bezwaarschriften binnen de Awb-termijn;*
- *Afdoening klachten binnen de Awb-termijn;*
- *Beschikbaarheid VIA*
- *Gesprekken met medewerkers.*

Tabel 29

Vooraad en afgedane bezwaarschriften	**Okt 2011**	**Nov 2011**	**Dec 2011**	**Jan 2012**	**Feb 2012**	**Mrt 2012**	**Apr 2012**
Belastingregio's							
Voorraad einde van de maand	101.494	103.789	108.266	108.049	99.935	95.905	93.858
Afgedaan tot en met maand	300.709	346.977	384.362	33.139	71.588	120.345	159.218
Tijdig afgedaan tot en met maand	281.095	324.637	358.799	30.573	65.765	110.823	147.170
bron: MAW overzichten informatie plaza Noord (voor de voorraad) en monitoroverzicht							
Toeslagen							
Voorraad einde van de maand	23.527	22.861	20.103	19.866	17.691	14.647	13.837
Afgedaan tot en met maand	46.569	51.398	61.838	6.085	10.344	16.225	19.999
Tijdig afgedaan tot en met maand	46.245	51.061	62.399	5.027	10.076	15.850	19.571
Bron: opgave Toeslagen							
NB. De cijfers 2011 wijken in geringe mate af van eerder gerapporteerde cijfers dit in verband met de ingebruikneming van een nieuw BI-systeem.							
Douane							
Voorraad einde van de maand	1.690	1.615	1.609	1.521	1.444	1.539	1.416
Afgedaan tot en met maand	5.873	6.051	6.734	471	901	1.227	1.628
Tijdig afgedaan tot en met maand	5.844	6.012	6.701	469	897	1.221	1.602
Bron: opgave Douane							
B/CA							
Voorraad einde van de maand	1.926	1.591	2.012	2.139	2.305	2.089	2.526
Afgedaan tot en met maand	40.912	45.035	46.805	2.446	4.851	8.279	10.658
Tijdig afgedaan tot en met maand	39.585	43.448	45.318	2.371	4.728	8.032	10.361
Bron: opgave B/CA							

Tabel 28

Vooraad en afgedane klachten	**Okt 2011**	**Nov 2011**	**Dec 2011**	**Jan 2012**	**Feb 2012**	**Mrt 2012**	**Apr 2012**
Bron: overzichten AKB							
Concern							
Voorraad einde van de maand	NB	NB	NB	NB	NB	895	872
- w.v. nog binnen Awb-termijn	NB	NB	NB	NB	NB	82,2%	79,6%
Afgedaan tot en met maand	10.079	11.333	12.368	1.381	2.574	3.929	5.071
Tijdig afgedaan tot en met maand	9.727	10.834	11.807	1.268	2.363	3.648	4.748
Belastingregio's							
Voorraad einde van de maand	NB	NB	NB	NB	NB	524	534
- w.v. nog binnen Awb-termijn	NB	NB	NB	NB	NB	72,7%	68.9%
Afgedaan tot en met maand	4.715	5.266	5.780	611	1.063	1.562	2.018
Tijdig afgedaan tot en met maand	4.416	4.913	5.383	554	970	1.434	1.862
Toeslagen							
Voorraad einde van de maand	NB	NB	NB	NB	NB	271	241
- w.v. nog binnen Awb-termijn	NB	NB	NB	NB	NB	100%	97,9%
Afgedaan tot en met maand	3.839	4.407	4.737	597	1.171	1.821	2.291
Tijdig afgedaan tot en met maand	3.805	4.282	4.598	545	1.059	1.674	2.134

1892675 02231

Vervolg tabel 30

Vooraad en afgedane klachten Bron: overzichten AKB	Okt 2011	Nov 2011	Dec 2011	Jan 2012	Feb 2012	Mrt 2012	Apr 2012
Douane							
Voorraad einde van de maand	NB	NB	NB	NB	NB	NB	35
- w.v. nog binnen Awb-termijn	NB	NB	NB	NB	NB	NB	91,4%
Afgedaan tot en met maand	488	524	611	47	90	133	175
Tijdig afgedaan tot en met maand	474	509	595	44	87	130	172
B/CA							
Voorraad einde van de maand	NB	NB	NB	NB	NB	89	49
- w.v. nog binnen Awb-termijn	NB	NB	NB	NB	NB	94,5%	91,8%
Afgedaan tot en met maand	796	880	957	106	217	364	524
Tijdig afgedaan tot en met maand	790	874	951	105	214	361	518
Overige bedrijfsonderdelen							
Voorraad einde van de maand	NB	NB	NB	NB	NB	11	13
- w.v. nog binnen Awb-termijn	NB	NB	NB	NB	NB	NB	100%
Afgedaan tot en met maand	241	256	283	20	33	49	63
Tijdig afgedaan tot en met maand	241	256	280	20	33	49	62

NB = niet beschikbaar

Tabel 29

Aantal downloads VIA	2010	2011	2012
Unieke VIA downloads t/m 30 april	2.626.987	3.362.465	3.732.283
Indexcijfer (2010 = 100)	100	128	142

Het aantal unieke VIA downloads is t.o.v. van 2010 met 42% toegenomen.
Om de aangifteplichtige te stimuleren gebruik te maken van de VIA zijn de uitnodigingen tot het doen van aangiften later verzonden. Het aantal aangiften IH dat voor 1 maart is ingediend (datum waarop de VIA beschikbaar is gesteld) is in 2012 ten opzichte van 2011 met 7,5% gedaald. De komende maanden zal het gebruik van de VIAgegevens worden geëvalueerd.

Tabel 30

Gesprekken met medewerkers	BO 2011	BO 2012	FG 2011	FG 2012	Totaal 2011	Totaal 2012	Planning 2012
Januari	1,3%	1,3%	1,5%	0,2%	2,8%	1,5%	3%
Februari	2,5%	2,0%	4,5%	0,5%	7,1%	2,4%	7%
Maart	3,8%	3,8%	8,4%	1,0%	12,2%	4,8%	13 – 15%
April	4,9%	4,5%	12,3%	1,5%	17,2%	6,0%	21 – 22%

BO = beoordelingsgesprekken
FG = functioneringsgesprekken

1892675 02231

Bijlage 2 Uitvoering toezichtsplan B/Toeslagen

Het Handhavingsplan Toeslagen 2012 (HP2012) is in januari door het MT vastgesteld. Dit plan kent naast ontwikkeldoelstellingen ook concrete Handhavingsacties die over het toeslagjaar 2012 en eerdere jaren worden worden uitgevoerd.

Vanaf 1 januari 2012 is binnen Toeslagen gestart met Handhavingsregie/Intelligence (verder HR/I). Basis hiervoor is een globaal ontwerp HR/I. HR/I is gevormd in 1 team dat verantwoordelijk is voor:
- Formulering van (uitvoerings)beleid op gebied van handhaving;
- Opstellen van het Handhavingplan;
- Meewerken aan opzet van nieuwe wet- en 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).

De afdeling Handhavingsregie is in ontwikkeling en heeft de afgelopen periode, naast activiteiten in de actualiteit (de acties), activiteiten uitgevoerd rond het aanbrengen van structuur, opstellen van visie en plannen. We maken een interne rapportage waarin de verschillende activiteiten zijn opgenomen die zien op het aanbrengen van structuur, ontwikkelen van visie en acties met concrete resultaten in de planperiode.

Structuur aanbrengen
- Globaal ontwerp en Instelplan HR/I
Op 1 juli 2012, als in het gehele kantoor Toeslagen een reorganisatie wordt voltooid, zal een team van 18 fte werkzaam zijn in dit werkveld.
- Globaal ontwerp en Instelplan Fraudeteams + C&DV
Voor de Fraudewerkstroom binnen Toeslagen zijn een Globaal Ontwerp en een Instelplan gemaakt. Op basis van deze plannen zijn 2 fraudeteams opgestart. Deze teams beoordelen fraudesignalen, dragen zorg voor de afhandeling ervan (terugbetaling, boete en mogelijk inbrengen in S.O.) of brengen de signalen in een ondersteunende applicatie. Met dit laatste is samenwerking met de andere fraudeteams binnen de belastingdienst geborgd.
- Inrichten Boete proces: verzuimboetes per 1 januari
Toeslagen heeft het proces boetes ingericht en geimplementeerd. BT legt sinds 1 januari verzuimboetes op.

Visie/planvorming
- Werken vanuit een visie
We hebben een handhavingsvisie ontwikkeld welke instrumenten van massaal proces, dienstverlening, toezicht en opsporing samen in een geintegreerd geheel brengt. Deze visie wordt gebruikt als leidraad voor onze handhavingsactiviteiten, zowel op eigen kantoor als in de keten.
- Vergrijpboete en hogere verzuimboete per 1-7-2012
Per 1 juli worden de boetebedragen verhoogd (wettelijke maatregel uit het Belastingplan 2012). Hiervoor is door BT boetebeleid in ontwikkeling. Met LKB wordt een nieuw Boetebesluit opgesteld. Het 1e concept boetebesluit Toeslagen is gereed.
- AWIR-verwikkelingen
Toeslagen heeft bijgedragen aan de planvorming rond een verdere aanscherping van het boetebeleid per 1 januari 2013. Ook wordt voorzien in een eigen strafbepaling in de AWIR. Hiervoor zijn voorstellen gedaan die worden opgenomen in het Belastingplan 2013.
- Terugvorderingsbeleid
We hebben ons terugvorderingsbeleid beschreven. Dit beleid maakt nu uitdrukkelijk onderdeel uit van het Handhavingspalet en sluit aan bij de nieuwe Leidraad van januari 2012. Kern van het beleid is dat de gekozen terugvorderingsinstrumenten aansluiten bij het klantbeeld van de debiteur.

Acties
- Project 'gestalde gelden' opgestart
In de verslagperiode is een project gestart dat leidt tot terugbetaling van ten onrechte aan derden betaalde programmagelden. De kern van dit project is dat wordt gewerkt op basis van gefundeerd vertrouwen. Het project is rond 1 december 2012 af.
- Project GastOuderBureaus fase 1 afgerond
Inmiddels zijn 104 GastOuderBureaus (GOB's) bezocht. Op basis van de uitkomsten van die onderzoeken is een aanpak vastgesteld voor de rest van de branche. Naast deze uitkomst wordt in 3.500 gevallen de betaalde KOT teruggevorderd.
- TIAKOT en Hercules
Er zijn projecten gestart om het toezicht op de KOT robuuster en meer actueel in te richten en uit te voeren. Daarnaast is toezicht dat voortvloeit uit wetswijzigingen in de KOT per 1 januari 2012 ingericht. De activiteiten starten de komende maanden als onderdeel van het HP2012.
- Verantwoord kiezen
Conform het HP2012 is een plan uitgewerkt dat toezicht in het huidige Toeslagjaar combineert met toezicht in eerdere toeslagjaren,

Resultaten
- 'Slechte schatters' afgerond
Van ongeveer 3.000 burgers is de toeslag in 2012 stopgezet wegens het structureel te laag schatten van hun inkomen. Deze actie heeft € 5,1 mln. aan onterecht betaalde Toeslagen opgeleverd.
- Zaken naar strafrecht en ATV meldingen
In de verslagperiode zijn 15 zaken aan de FIOD overgedragen voor strafrechterlijk onderzoek. In alle gevallen op een na betrof dit fraude met kinderopvangtoeslag, de ander was huur-/zorgtoeslag. Daarnaast zijn 60 ATV-meldingen behandeld in het Selectieoverleg van de FIOD. Hiervan zijn 13 meldingen aangehouden voor verder onderzoek.
In 1 zaak is vonnis gewezen door de rechter. Met bewezen verklaring van de strafbare feiten en een strafoplegging conform de eis van het OM: 1 jaar onvoorwaardelijk (hoofdverdachte) en 240 uur dienstverlening (medeverdachte).
- Opgelegde boetes
In de verslagperiode zijn 16 boetes opgelegd met een boetebedrag van € 12.150.
- Behandeling fraudeposten
De fraudeteams werken nieuwe fraudemeldingen direct af. Daarnaast is gestart om oude meldingen op te pakken en af te ronden. Tot 1 mei zijn ongeveer 1.750 fraudeposten behandeld en gemeld in de applicatie PIT. Het financieel belang is ruim € 16 mln. Het toeslagbedrag is teruggevorderd.
- Behandeling uitval/uitworp NTS
De posten worden in de actualiteit beoordeeld. Grondslagen worden door deze behandeling tijdens het toeslagjaar aangepast. De prioriteit bij de beoordeling van de grondslagen wordt gelegd bij de signalen die mogelijk consequenties hebben voor de omvang van het toegekende toeslagbedrag. Het niveau van dit deel van de voorraad vergt twee weken behandeltijd.

1892675 02231

Bijlage 3 Bevindingen Algemene Rekenkamer

De Algemene Rekenkamer heeft het rechtmatigheidsonderzoek 2011 uitgevoerd. Naar aanleiding hiervan wordt het stappenplan met verbeteracties voor geconstateerde onvolkomenheden bijgesteld (personeelsbeheer en ICT-beheer/testen van ICT-systemen) dan wel nader uitgewerkt (Vertrouwensfuncties en ICT-beheer/Informatiebeveiliging). Dit zal de komende maanden gebeuren. In de onderstaande tabel is de stand van zaken opgenomen.

Nr.	Onvolkomenheid	Stand van zaken april
1	*Personeelsbeheer* Gewenste beheersmaatregelen ingevoerd. In de praktijk meermalen gehandeld in afwijking met de regels.	Aan het management van de dienstonderdelen van de Belastingdienst is gevraagd toe te zien op de zorgvuldige vastlegging van de genomen besluiten in het (elektronisch) personeelsdossier. Dit geldt in het bijzonder voor de besluiten inzake verlofuren, waarbij het bevoegde gezag gebruik maakt van uitzonderings-clausules in de regelgeving. Inzake de reis- en verblijfkosten is aandacht gevraagd voor de naleving van de driemaandstermijn en andere procedures, waarbij in 2011 tekortkomingen zijn geconstateerd. De ADR is gevraagd om in het tweede halfjaar een audit uit te voeren om vast te stellen of er sprake is van voldoende verbetering.
2	*Vertrouwensfuncties* Onvoldoende inzicht in vertrouwensfuncties en daardoor onvoldoende screening van mensen in vertrouwensfuncties.	De Belastingdienst is in de zomer van 2011 gestart met een integrale inventarisatie van vertrouwensfuncties; een eerdere inventarisatie was verouderd. Inmiddels is de interne inventarisatie zo goed als afgerond en zal in overleg met de AIVD nog in 2012 tot aanwijzing worden overgegaan.
3	*ICT-beheer: Informatiebeveiling* Te weinig risicogebaseerde beveiligingsmaatregelen, proces logische toegangsbeveiliging onvoldoende geautomatiseerd ondersteund.	De Belastingdienst beschikt over een zeer omvangrijk en complex samenstel aan ICT-voorzieningen. Omdat de ervaring heeft geleerd dat de systemen van de Belastingdienst aan hoge eisen moeten voldoen wordt gewerkt met een gestandaardiseerd hoog beveiligingsniveau. Bij de ontwikkeling van nieuwe systemen zal de afweging gemaakt worden of er sprake is van bijzondere omstandigheden, die nopen tot aanvullende beveiliging. De Belastingdienst zal zich inspannen om deze afwegingen beter in beeld te brengen, hetgeen de ADR bij zijn audits op grote projecten vervolgens kan vaststellen. Wat het beheer van de toegangsrechten in brede zin betreft, moet het project Herinrichting Logische Toegangsbeveiliging in 2013 de definitieve oplossing bieden. Op dit moment vindt een pilot plaats bij twee belastingregio's. Voor de volledige uitrol wordt in het tweede halfjaar onder meer gewerkt aan de definitieve invulling van het rollenbeheer, het aanbrengen van een aantal koppelingen, het beschikbaar komen van de vereiste hardware (de zogenaamde 64 bits technologie) en het inregelen van het technisch beheer.
4	*ICT-beheer: Testen van ICT systemen*	Het testproces van de Belastingdienst wordt op basis van een meerjarenplanning op orde gebracht.

	De juiste werking van opgeleverde systemen kan onvoldoende worden beoordeeld.	Voor de verbreding op organisatieniveau hebben de bedrijfsonderdelen de detailplannen klaar, deze zijn grotendeels in de keten afgestemd. Zorgpunten bestaan momenteel ten aanzien van de onderlinge afstemming bij faseovergangen en het ontbreken van de juiste testomgevingen met name bij IM/Belastingregio's. De verwachting is dat het testproces ultimo 2012 op voldoende niveau komt.

1892675 02231