Ministerie van Financiën

TER BESLISSING
Aan
staatssecretaris

Handtekening op
overbaar!

Directoraat-generaal Belastingdienst
Inlichtingen
[redacted]
T 070-[redacted]
F 070-[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
2 maart 2012
Notitienummer
DGB/2012/1295
Rubriek
Beheer
Auteur
Cluster Bedrijf

notitie

Beheerverslag Belastingdienst 2010 [redacted] PE2: [redacted] L/3

Paraaf staatssecretaris	Via	Paraaf	Paraaf
13/3	[redacted] 1/3	[redacted]	[redacted] 2/3

Van
[redacted]
Belastingdienst
Kopie aan
[redacted]
Bijlagen
1

Elk jaar legt de [redacted] namens het MT [redacted] gdienst in het Beheerverslag verantwoording af aan de staatssecretaris over de resultaten van de Belastingdienst. Traditiegetrouw wordt dit verslag op dezelfde dag als het Jaarverslag IXB aangeboden aan de Tweede Kamer. Dit jaar is dat op woensdag 16 mei.

Bijgevoegd is het concept Beheerverslag Belastingdienst 2011.

Beslispunt: akkoord gaan met tekst Beheerverslag.

Proces
Volgens het draaiboek voor het opstellen van het Beheerverslag wordt het Beheerverslag 16 maart a.s. getekend door de [redacted] Belastingdienst en de RAD. Indien mogelijk zou ik uw opmerkingen graag uiterlijk maandag 12 maart tegemoet zien, zodat hiermee bij het definitief maken van de tekst rekening kan worden gehouden. Momenteel doet de RAD nog een laatste check. Kleine aanpassingen zijn niet uitgesloten.

Toelichting

Vorm Beheerverslag

1. Er zijn geen veranderingen t.o.v. het vorig jaar. De hoofdstukindeling van het Beheerverslag volgt de indeling van de begroting/jaarverslag IXB: eerst de algemene doelstelling van de Belastingdienst (compliance), dan de operationele doelstellingen dienstverlening, toezicht en massale klantprocessen. Elk hoofdstuk heeft een zelfde structuur: om te beginnen wordt de doelstelling uit de begroting genoemd, daarna worden de volumeontwikkelingen van het afgelopen jaar in beeld gebracht, gevolgd door de geboekte resultaten.

1893689 02436

2. Aanvullend bevat het Beheerverslag een hoofdstuk Personeel en bedrijfsvoering. Hierin wordt aandacht besteed aan zaken als in- en uitstroom personeel, opleidingen, diversiteit, integriteit, ziekteverzuim, organisatieontwikkelingen, duurzaamheid en informatiebeveiliging.

Inhoud Beheerverslag

1. *Hoofdlijnen*
   Over 2010 is een aantal positieve zaken te noteren (zie ook het voorwoord Beheerverslag):
   - De bereikbaarheid van de Belastingtelefoon is over het hele jaar genomen op peil gebleven (in december stond de BelTel onder druk). Over de kwaliteit van de antwoorden zijn de berichten gemengd. De Belastingdienst laat zelf continu de kwaliteit door een extern bureau meten. Daaruit blijkt dat de kwaliteit voldoet aan de doelstelling.
   - De digitale aangifte neemt een steeds hogere vlucht. Ook van de vooraf ingevulde aangifte wordt steeds meer gebruik gemaakt.
   - NTS is met succes live gegaan.
   - Er is veel werk gemaakt van de bestrijding van systeemfraude.
   - De afdoeningstermijn van bezwaren is sterk verbeterd. Wel wordt gemeld dat de voorraden oplopen door de campagne tijdige aangifte, ambtshalve aanslagen en verscherpt boetebeleid.

2. *Onderwerpen halfjaarsrapportages*
   Veel zaken zijn al lopende het jaar gemeld in de halfjaarsrapportages: o.m. telefonische dienstverlening, horizontaal toezicht, systeemfraude, buitenlands vermogen, btw-fraude, EU-btw teruggaaf, uitvoering toeslagen. In het Beheerverslag wordt e.e.a. bondig samengevat.

3. *Internationale samenwerking*
   In par. 3.9 wordt uitgebreid stilgestaan bij de samenwerking en informatie-uitwisseling in EU- en OESO-verband. en TIEA's. Hiermee wordt gevolg gegeven aan de toezegging om de TK te informeren over TIEA's en jaarlijks te rapporteren over de informatie-uitwisselingsverdragen. In bijlage 3 bij het Beheerverslag is een overzicht opgenomen waarin voor de directe belastingen per land is aangegeven welke aantallen inlichtingen over en weer in 2011 zijn uitgewisseld.

4. *Loonaangifteketen (samenwerking UWV en Belastingdienst)*
   Conform afspraak met SZW wordt zowel in het Beheerverslag (par. 4.5) als in het jaarverslag UWV dezelfde tekst over de loonaangifteketen opgenomen.

5. *Taakstellingen*
   In par. 5.4.3 is de stand van zaken bezuinigingstaakstelling opgenomen.

6. *Dienstauto's met chauffeur*
   Aan de Kamer is toegezegd dat in het Beheerverslag aandacht wordt besteed aan het onderwerp dienstauto met chauffeur. In par. 5.4.5 wordt gemeld dat het toewijzingsbeleid opnieuw is geijkt. Bepalend voor de keus of iemand een vaste chauffeur heeft dan wel genoegen moet nemen met een chauffeur uit de pool, is de dagelijkse frequentie waarop de manager het land door moet. De beslissing is aan de [ ] Momenteel vinden gesprekken plaats met alle betrokkenen over een regeling op maat.

Bedrijfsvoeringmededeling
Onderdeel van het Beheerverslag is de Bedrijfsvoeringmededeling. In deze mededeling legt de [redacted] een verklaring af over het functioneren van de bedrijfsvoering van de Belastingdienst. In 2011 hebben de volgende processen om bijzondere aandacht gevraagd. Maatregelen zijn getroffen om de bedrijfsvoering te verbeteren.

1. *Onderwerpen Rekenkamer*
   De Rekenkamer heeft over 2010 een vijftal onderwerpen benoemd als onvolkomenheid. Stand 2011: de Rekenkamer neigt er toe de onvolkomenheden voor toeslagen, beheersing ICT-uitgaven en dossiervorming op te heffen. Testen en personeelsbeheer worden gehandhaafd (testen weliswaar goede vooruitgang, maar nog niet over de hele linie ingevoerd; P-beheer vraagt meer aandacht van management voor juiste toepassing van de regels voor IKAP en reis- en verblijfskosten).

2. *Horizontaal toezicht*
   In de realisatie van de doelstellingen is vertraging opgetreden. Oorzaken: afhankelijkheid medewerking bedrijfsleven en arbeidsintensief proces. Dit jaar komt commissie Stevens met advies.

3. *Awb-conform werken*
   De afdoeningstermijn van bezwaren is sterk verbeterd. Wel wordt gemeld dat de voorraden oplopen door de campagne tijdige aangifte, ambtshalve aanslagen en verscherpt boetebeleid.

4. *IV-keten*
   McKinsey heeft in voorjaar 2011 de reorganisatie van de IV-keten positief geëvalueerd. Er zijn nog verbeterpunten: continuïteit waarborgen door goede uitwijkvoorzieningen, versterking portfoliomanagement, verdere professionalisering en verhoging productiviteit om efficiencydoelstellingen te realiseren.

5. *P-Direkt*
   Eind oktober 2011 is de Belastingdienst overgegaan naar P-Direkt. 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.

6. *Bedrijfsvoering op langere termijn*
   Ook de Belastingdienst zal een bijdrage moeten leveren aan het op orde brengen van de rijksbegroting. Dit zal zorgvuldig en beheerst moeten gebeuren om te voorkomen dat de hoofdtaak van de Belastingdienst, het collecteren van belastinginkomsten, in gevaar komt.

Jaarrekening 2011
Onderdeel van het Beheerverslag is ook de financiële verantwoording. Deze verantwoording heeft betrekking op de verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van artikel 1 van de Begroting IXB voor zover het de Belastingdienst betreft. Het betreft een vrij technisch stuk dat gebonden is aan comptabele regelgeving. Lezen is optioneel.

p. 7 fiscale controle EVC UWV BAANR Tabel 15 en 16 p. 7 verhaal bij deze kengetallen? ZORGWEKKEND!

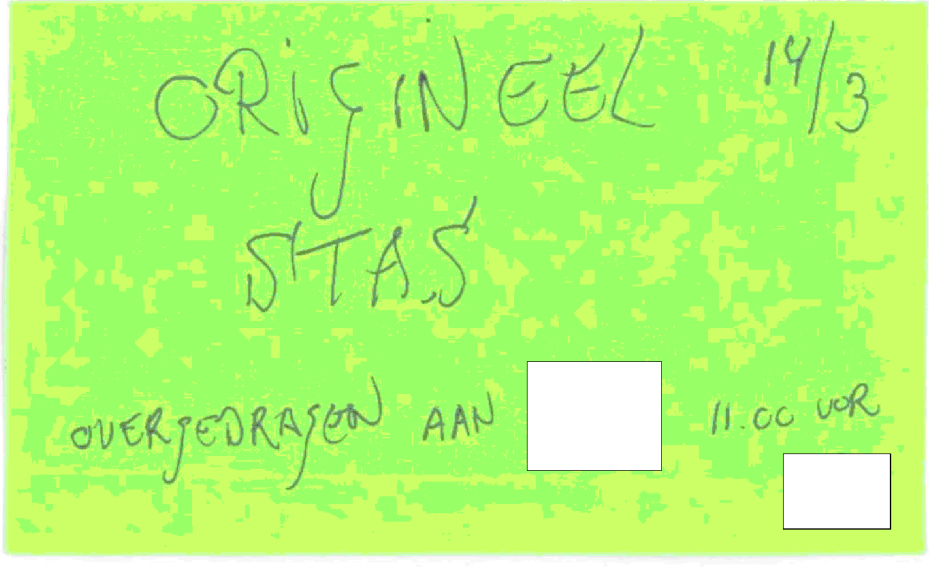
Begroting Tabel 8 p. 3 graag uitsplitsing en verklaring explorie leeuwarden/belastingregio's en autobelastingen

p. 6 Hoe worden dwangsommen bij niet tijdig beslissen bezwaarschriften?

Belastingdienst

Beheerverslag Belastingdienst 2011

Deel 1
Beleidsverslag



Versie 0.3

2 maart 2012

1893689 02436

Voorwoord

Concept

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 deze 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 de service van de VIA, 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
Na een periode waarin bezwaren niet tijdig werden behandeld, is de afdoeningstermijn 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 zogenaamde 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.

1893689 02436

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,

Inhoudsopgave

Deel 1 - Beleidsverslag

1 Algemeen
1.1 Mening van burgers en bedrijven
1.2 Belastingmoraal en compliance

2 Dienstverlening
2.1 Inleiding
2.2 Volumeontwikkeling
2.3 Ervaren kwaliteit
2.4 Realisatie
2.4.1 Bestaande dienstverlening
2.4.2 Voorlichting
2.4.3 Afhandeling klachten en bezwaren
2.4.4 Vernieuwen dienstverlening

3 Toezicht en opsporing
3.1 Inleiding
3.2 Volumeontwikkeling
3.3 Ervaren toezicht
3.4 Resultaten fiscaal toezicht
3.4.1 Resultaten per toezichtsegment
3.4.2 Toezichtprojecten
3.4.3 Advance pricing agreements en advance tax rulings
3.4.4 Invordering
3.5 Handhaving toeslagen
3.6 Kwaliteitsborging
3.7 Toezicht Douane
3.7.1 Algemeen
3.7.2 Certificering (AEO)
3.7.3 Door de Europese Unie voorgeschreven controles
3.8 Opsporing
3.8.1 Algemeen
3.8.2 Enkele concrete opsporingsresultaten
3.9 Internationale samenwerking

4 Massale klantprocessen
4.1 Inleiding
4.2 Digitalisering processen
4.3 Volumeontwikkeling
4.4 Tijdigheid massale processen
4.5 Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen
4.6 EU-btw-teruggaaf
4.7 Toeslagen

1893689 02436

5 Personeel en bedrijfsvoering
5.1 Inleiding
5.2 Personeel
5.2.1 Personeelsamenstelling
5.2.2 Mobiliteit
5.2.3 Opleidingen
5.2.4 Integriteit
5.2.5 Agressie en geweld
5.2.6 Ziekteverzuim
5.3 Informatiebeveiliging
5.3.1 Algemeen
5.3.2 Diginotar
5.3.3 Business Continuity Management
5.4 Overige bedrijfsvoering
5.4.1 Compacte overheid
5.4.2 Duurzame bedrijfsvoering
5.4.3 Taakstellingen
5.4.4 Tijdige betaling leveranciers
5.4.5 Beleid dienstauto's met chauffeur
5.4.6 Single Euro Payments Area
5.4.7 Belastingdienst/Caraïbisch Nederland

1
Algemeen

1 Algemeen

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

Dit is de algemene beleidsdoelstelling van de Belastingdienst. De bereidheid om de wettelijke verplichtingen na te komen, noemen we 'compliance'. De Belastingdienst bevordert de compliance in de eerste plaats door goede voorlichting en dienstverlening aan burgers en bedrijven. Daarnaast houdt de Belastingdienst toezicht op de naleving van wettelijke verplichtingen en dwingt die naleving desnoods af.

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 middel grote 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 deze 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 de ontwikkeling richting HT. 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 afhandeling 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.

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	39

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.

1893689 02436

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).

2
Dienstverlening

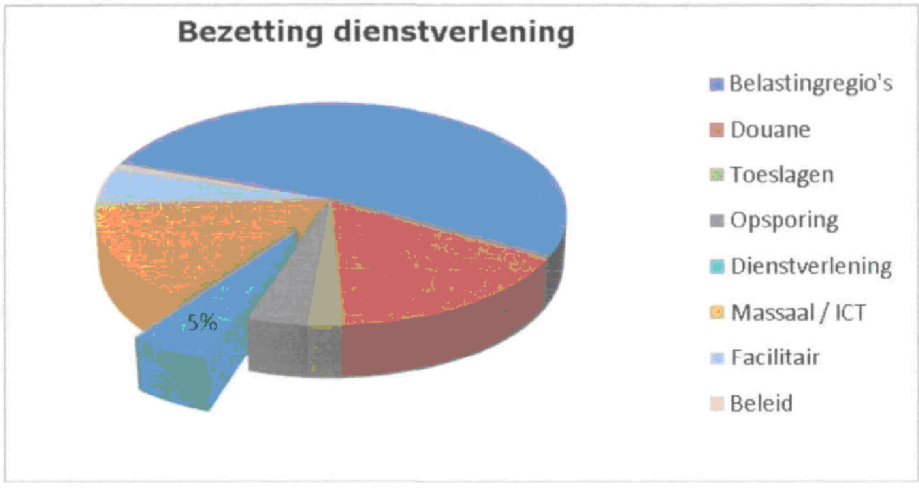
2 Dienstverlening

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 vooringevulde 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*.

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).

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

1893689 02436

Ontvangen klachten (aantal x1)	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

Kanalen internet, telefonie, balie en post

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 toename 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 (17%) 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 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 981.000 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.

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

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 belastingplichtigen en toeslaggerechtigden worden geënquêteerd. In tabel 4 zijn de resultaten op een rij gezet.

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

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.

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

1893689 02436

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 aangifte inkomstenbelasting. In 2011 is het tijdig indienen van de aangifte een speerpunt in de communicatie geweest.

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

Van de 2,2 miljoen terugbelafspraken zijn 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

Tabel 7: Telefonische bereikbaarheid (%)

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

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.

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

1893689 02436

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

De kwaliteit van antwoorden op zowel status- en procesvragen als fiscale vragen is ten opzichte van 2010 gelijk gebleven. 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 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 als onderdeel van de Belastingtelefoon draagt in grote mate bij aan de tevredenheid van fiscale intermediairs op het gebied van telefonische dienstverlening. Zonder keuzemenu wordt de klant direct geholpen door speciaal opgeleide medewerkers die in staat zijn om meer dan 80% van de vragen direct te beantwoorden.
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 zwaartepunt 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.

1893689 02436

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 verdere 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 met betrekking tot 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. 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[2].

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	100
Toeslagen	59	95	98	95-100	99
Motorrijtuigenbelasting	97	98	97	95-100	97
Totaal	83	87	87	95-100	94

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 door de campagne Tijdige Aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen over meer jaren en het verscherpte boetebeleid sinds september 2011, toegenomen. Deze tijdelijke piek wordt weggewerkt door de inzet van extra capaciteit.

brief aan TK aanhalen
Hal en wanneer is dit opgelost

[2] Bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld als afhandeling plaatsvindt binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn (Algemene wet bestuursrecht). Dit betekent een afhandelingtermijn van 6 weken, met de mogelijkheid van eenzijdige verdaging van 4 weken, of een afwijkende termijn in overleg met de belastingplichtige/ toeslaggerechtigde.

1893689 02436

Beroepschriften
In tabel 10 staan de door de Belastingdienst gemeten kengetallen over de afhandeling van de beroepschriften. De stijging van het totale aantal beroepschriften is veroorzaakt door de tijdelijke verlaging van het tarief overdrachtsbelasting.

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

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.

1893689 02436

Klanten helpen in één contact
De Belastingdienst wil de klant zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. Het percentage klanten dat in één contact wordt geholpen is in 2011 90%, gelijk aan 2010.
In 2011 zijn voorbereidingen getroffen voor het direct afhandelen van telefoontjes door middel van het doorverbinden naar gespecialiseerde medewerkers. De BelastingTelefoon is in 2011 van start gegaan met het doorverbinden van fiscaal inhoudelijke vragen naar gespecialiseerde medewerkers 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 dat zij door middel van een balieafspraak geholpen kunnen worden. Deze werkwijze wordt in 2012 landelijk ingevoerd.

1893689 02436

3
Toezicht en opsporing

1893689 02436

3 TOEZICHT EN OPSPORING

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

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

De Douane kent daarnaast voor de zogenaamde nietfiscale taken de volgende operationele doelstelling*Het leveren van een bijdrage aan de bescherming van de samenleving tegen ongewenste goederen.*

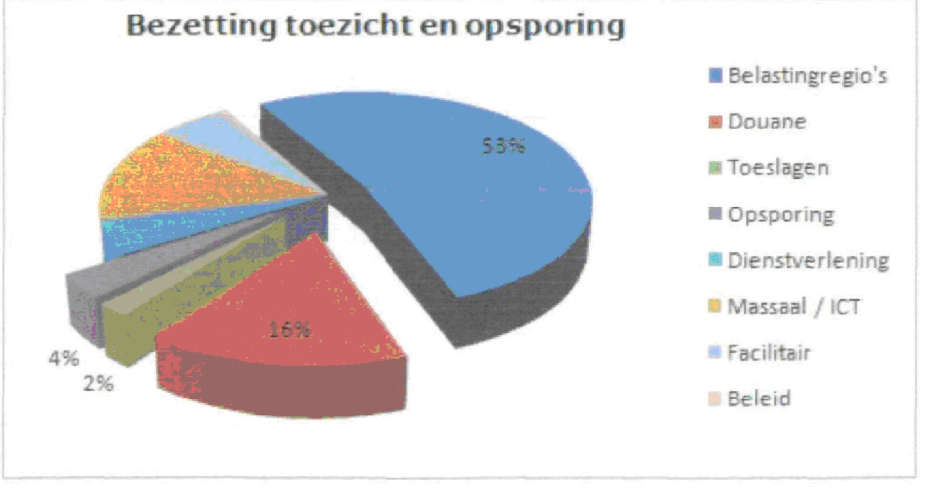
3.1 INLEIDING

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 nietfiscale 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 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.[3]

3.2 VOLUMEONTWIKKELING

Tabel 11 geeft de ontwikkeling weer van het aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden over de afgelopen vier jaren. Het aantal belastingplichtigen IB/IH betreft degenen die 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 belastingplichtigen zijn de particulieren en ondernemers die van de Belastingdienst een uitnodiging ontvangen tot het doen van aangifte. Het aantal ingediende aangiften inkomstenbelasting (zie bijlage 3, 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

3.3 ERVAREN TOEZICHT

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

Tabel 12 Ervaren kans op ontdekking (%)

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

Ten opzichte van de meting uit 2010 is de ervaren pakkans licht gedaald. De uitkomst blijft binnen de bandbreedte van de doelstelling.

3 Exclusief inhuur

1893689 02436

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.

Tabel 13 Indicatoren toezicht (aantallen x 1.000)

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Behandelde aangiften IH en Vpb	1106	933	587	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
Aangiften MKB onder een horizontaal toezichtconvenant	n.v.t.	n.v.t.	6	15-30[4]	33

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.

Tabel 14 Correcties toezichtactiviteiten (aantallen x 1.000)

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

*cijfer 2009 en 2010 gecorrigeerd

Het correctiepercentage IH komt voor 2011 uit op n.n.b. Voor de kantoortoets Vpb is het correctiepercentage in 2011 uitgekomen op 58% (2010: 54%) en voor de boekenonderzoeken 50% (2010: 50%).

[4] Het betreft MKB ondernemingen die naar verwachting gebruik kunnen maken van een intermediair convenant. Voorheen was deze indicator gericht op het aantal aangiften van deze ondernemingen.

1893689 02436

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: startersbezoeken en klantgesprekken (ten opzichte van het totaal aantal starters)	n.v.t.	15–25	20

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. Het te bereiken percentage belastingplichtigen na verzuim OB is lager 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 van de organisatie 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 doelstelling en realisatie voor horizontaal toezicht zijn weergegeven in tabel 16.

1893689 02436

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%

Bij de beoordeling van de opzet en werking van de fiscale beheersing van organisaties is een vertraging opgetreden. 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 aanpak, gebaseerd op selectie van individuele aangiften en het achteraf controleren door middel van boekenonderzoeken en kantoortoetsen, gezien de arbeidsintensiviteit van deze aanpak, 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 de 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

1893689 02436

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 fraude aanpak 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.

Buitenlands vermogen

De activiteiten van de Belastingdienst gericht op 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). Deze TIEA's voorzien in ruimere mogelijkheden tot informatie uitwisseling met deze landen. Van dit aantal zijn er 30 ondertekend, waarvan 21 in werking 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;

1893689 02436

- 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 middel 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.[5] 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 daarmee pas verwerkt na ontvangst van de bevestiging.

Wat zijn dit?

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

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

1893689 02436

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 intracommunautaire 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.

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.

3.4. 3 Advance pricing agreements en advance tax rulings

De afkorting APA staat voor advance pricing agreement en de afkorting ATR voor advance tax ruling. Een APA is een afspraak vooraf over de vaststelling van een zakelijke beloning of een methode voor de vaststelling van een dergelijke beloning voor grensoverschrijdende transacties (goederen en dienstverlening) tussen gelieerde lichamen of tussen onderdelen van eenzelfde lichaam.

Een ATR is eveneens een afspraak vooraf en geeft zekerheid over de fiscale gevolgen van een voorgenomen transactie of samenstel van transacties voor bepaalde, in het ATR-besluit genoemde, internationale onderwerpen.

Tabel 17 geeft een overzicht van de in 2011 behandelde APA/ATR-verzoeken.

Tabel 17 Behandelde APA-ATR- en rulingverzoeken in 2011 (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 geeft de ontwikkeling in de tijd weer van het aantal afgehandelde verzoeken. Het aantal verzoeken is wederom gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar.

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

1893689 02436

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

Tabel 19 Doorlooptijden afgehandelde verzoeken (aantal dagen)

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

3.4. 4 Invordering

Een gedeelte van de burgers en bedrijven betaalt niet of niet tijdig hun belastingen. De Belastingdienst stelt een grens aan de betalingsachterstand bij invordering. Het bedrag van de betalingsachterstand bij invordering wordt weergegeven als een percentage van de totale belasting- en premieontvangsten. Het percentage van de achterstand invordering is in 2011 ten opzichte van 2010 licht gedaald.

Tabel 20 Achterstand invordering (%)

	2008	2009	2010	2011 doelstelling	2011 realisatie
Achterstand invordering (excl. uitstel bezwaar)	2,2	2,4	2,5	2,5-3,0	2,4

De overige resultaten van de Belastingdienst op het gebied van invordering staan weergegeven in tabel 21. Dit betreft de invorderingsresultaten voor de belastingmiddelen IH, LH, OB en Vpb.

Tabel 21 Resultaten invordering

	2008	2009	2010	2011
Invorderingsbedrag ouder dan 1 jaar (%)	54,4	55,1	56,3	57,6
Oninbaar geleden (%)	1,3	1,1	1,0	1,0
Achterstand invordering in bedragen (x € miljoen)	4.167	4.123	4.309	4.385

Als gevolg van het kabinetsbesluit tot tijdelijke versoepeling van het invorderingsbeleid voor ondernemers is het uitstel in verband met liquiditeitsproblemen in 2011 met € 630 miljoen toegenomen. Dit werkt door in het invorderingsbedrag ouder dan 1 jaar exclusief uitstel bezwaar.

3.5 HANDHAVING TOESLAGEN

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.

1893689 02436

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 tussen de gegevens uit de aanvragen en gegevens van derden, zoals de registratie in de gemeentelijke basisadministratie, waaruit de onjuistheid van of twijfel over een aanvraag kan blijken. 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.

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 bewoningssituatie 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.

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.

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 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.
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.

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[6]. 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.

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	€ 31	€ 49
Geen verschil (nihil)	48%	27%	25%	44%
Invordering				
- percentage	34%	33%	36%	39%
- bedrag (in mln.)	€ 375	€ 175	€23	€ 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	€ 66	€ 49
Geen verschil (nihil)	45%	51%	19%	42%
Invordering				
- percentage	37%	35%	42%	42%
- bedrag (in mln.)	€ 509	€ 323	€ 71	€ 187

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

1893689 02436

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.

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

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.

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.

Tabel 25 Resultaten versterken buitengrens (aantallen x 1.000)

	2008	**2009**	**2010**	**2011 doelstelling**	**2011 realisatie**
Uren toezicht buitengrens [7]	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

[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.

1893689 02436

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 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.

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.

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. Op 2 januari 2012 is EMCS live gegaan.

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.

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 binnenland/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

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.
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.

1893689 02436

Tabel 27 In beslaggenomen goederen (kilogrammen tenzij anders vermeld)

	2008	2009	2010	2011
Cocaïne	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

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.

3.7.2 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.

Tabel 28 Restitutie- en substitutiecontroles

	2008	%	2009	%	2010	%	2011 EU-norm	2011 realisatie	%
Uitvoer van goederen met restitutie (exclusief 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

1893689 02436

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

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.

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.

Tabel 29 Bestede capaciteit per toezichthouder en thema (%)

	2010 realisatie	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

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 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.

FIOD spoort sigarettenfabriek op

Op Sinterklaasavond 2011 werd de FIOD gebeld door de Politie Hollands Midden. Bij een inval in een loods was een vermoedelijke productielijn voor het vervaardigen van sigaretten aangetroffen. Aangezien dit buiten het onderzoek van de politie viel, werd de FIOD om assistentie gevraagd. In de loods werden 110 cartons gesneden tabak aangetroffen met een totaalgewicht van ruim 10.000 kilo en diverse pallets met verpakkingsmaterialen voor sloffen en pakjes sigaretten.
Door de Douane was voor deze loods geen vergunning afgegeven voor een accijnsgoederenplaats, zodat er sprake was van overtreding van de Wet op de Accijns. Twee dagen later werden drie verdachten aangehouden uit Paraguay, die naar Nederland waren gekomen om de productielijn in elkaar te zetten.

1893689 02436

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).

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

	2008	2009	2010	2011 **doelstelling**	2011 **realisatie**
Processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie	84	86	76	82-85	84

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 voorkenniszaken 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 deze 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.

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. In bijlage 3 is de tabel opgenomen, 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 (die

1893689 02436

niet automatisch spaargegevens verstrekken), werd ongeveer € 13,4 miljoen aan Nederland overgemaakt.

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.

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.
Hieronder is de tabel opgenomen over inlichtingenuitwisseling op verzoek. Deze uitwisseling vloeit voort uit concrete onderzoeken, waarbij individuele belastingplichtigen (particulieren en ondernemingen) zijn betrokken.

Tabel 31 Internationale uitwisseling van heffingsgegevens (aantallen)

	2008	2009	2010	2011
Verstrekte inlichtingen op verzoek door Nederland aan het buitenland (omzetbelasting en directe belastingen)	3.692	3.436	3.180	3.509
Ontvangen inlichtingen op verzoek van het buitenland aan Nederland (omzetbelasting en directe belastingen)	3.187	2.933	2.553	2.794

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.

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.

1893689 02436

Tabel 32 Internationale wederzijdse bijstand (aantallen inclusief Douane)

	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	1.604
Afgehandelde verzoeken rechtshulp uit het buitenland	190	181	188	235

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 en de afhandeling van bezwaar- en beroepschriften.

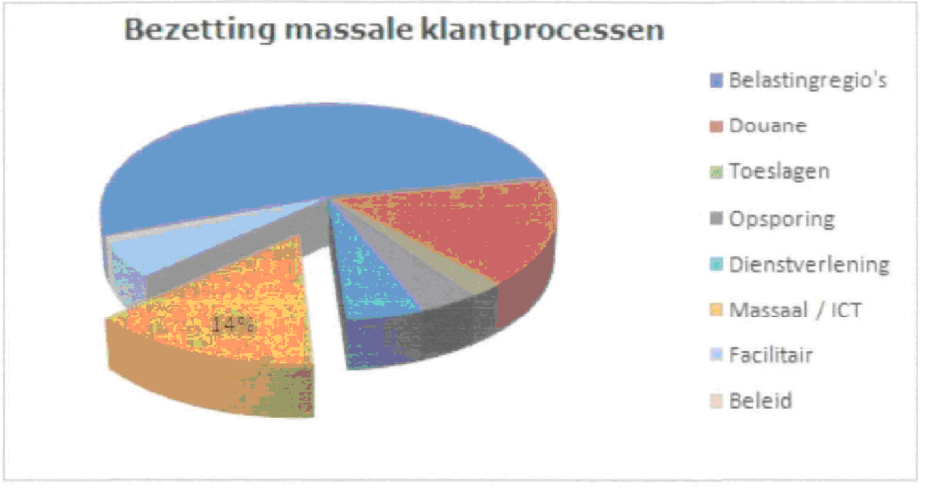
1893689 02436

4
Massale klantprocessen

1893689 02436

4 MASSALE KLANTPROCESSEN

De operationele doelstelling voor de massale klantprocessen luidt: efficiënte en soepele uitvoering van de massale processen.
Voor de uitvoering van de massale processen in 2011 zijn 4.492 medewerkers ingezet. Dat is ongeveer 14% van de totale bezetting[8].



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.

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.

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

	2008	2009	2010	2011
Ontvangen aangiften	9.942	10.544	10.776	11.243
Waarvan digitaal	8.947	9.476	9.854	10.633
Waarvan papier	995	1.068	923	610

Van alle aangevers 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.

[8] *Exclusief inhuur.*

1893689 02436

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 vooraf ingevulde aangifte (VIA). In 2011 hebben 3,7 miljoen mensen gebruik gemaakt van de service van de VIA.

Aangifte diskette 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.

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 geeft voor het middel inkomstenbelasting het percentage tijdigheid. De doelstelling is gehaald.

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

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.

In 2011 is de massale gegevensverwerking verbeterd dankzij de goed verlopen invoering van het nieuwe toeslagen systeem. Burgers kunnen voortaan 24 uur per dag, 7 dagen per week via internet hun toeslagen regelen. 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. Ook in het vaststellen van de IH-aanslag is een beweging gemaakt naar werken in de actualiteit door vroeger te starten met het definitieve aanslag proces. Voor burgers en bedrijven betekent dit dat zij sneller zekerheid kunnen krijgen over hun fiscale positie.

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

1893689 02436

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

* cijfer 2008 gecorrigeerd
** uitbetalingen december

De verwerking van de aangiften Inkomstenbelasting ligt op het niveau van 2008. 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.

Tabel 36 Tijdigheid massale processen (%)

Indicatoren	**2008**	**2009**	**2010**	**2011 doelstelling**	**2011 realisatie**
Aantal zendingen zonder fouten	n.v.t.	99	100	≥ 99	100
Tijdige verwerking van mutaties rekeningnummers (binnen 5 werkdagen)	n.v.t.	100	100	≥ 99	100[9]
Tijdige verwerking van terugbetalingen (binnen 5 werkdagen)	n.v.t.	87	100	≥ 99	100
Tijdige verwerking van verrekeningen van teruggaven met nog openstaande aanslagen	n.v.t.	100	100	≥ 99	100

[9] Door wijzigingen in het proces muteren rekeningnummers is er geen cijfer van de prestatie indicator "tijdige verwerking van mutaties rekeningnummers" te geven. Een belangrijke wijziging in het proces is dat wijzigingen in rekeningnummers pas worden opgevoerd nadat hiervoor de uitdrukkelijke toestemming van de belastingplichtige of toeslaggerechtigde is ontvangen. Tot en met het moment (1 april 2011) dat het proces is aangepast, was de realisatie 100%. De wijziging in het proces leidt er toe dat in voorkomende gevallen de doorlooptijd langer is dan vijf werkdagen door de extra controleschakel. De normstelling zal daarop worden aangepast.

1893689 02436

(binnen 2 weken)					
Tijdige verwerking eerste aanvragen en mutaties toeslagen (binnen 8 weken)	93,6	97,3	98,4	≥ 96	97

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.

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 volgende resultaten behaald.

	Omschrijving	Norm	Eind-resultaat 2011
1	Jaarlijks initieel oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, tot het doen van aangifte.	≥95%	100%
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 (voorlopige inschatting).	≥99%	99,7%

1893689 02436

Met uitzondering van norm 1 en 7 zijn alle normresultaten beter dan vorig jaar. Norm 1 resulteert dit jaar, evenals vorig, 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 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

1893689 02436

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 391.000 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 277.000 (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.

1893689 02436

5
Personeel en bedrijfsvoering

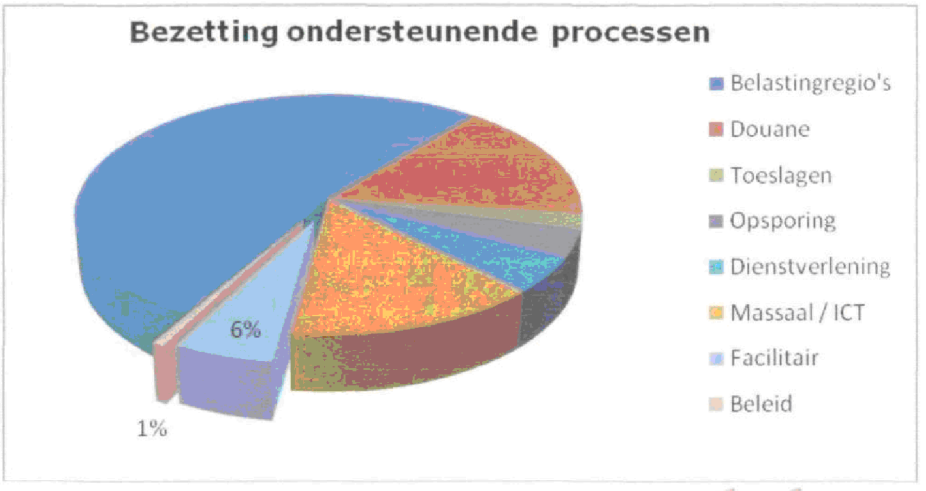
1893689 02436

5. PERSONEEL EN BEDRIJFSVOERING

De Belastingdienst wil een aantrekkelijke werkgever zijn voor huidige en toekomstige werknemers en investeert in vergroting van de inzetbaarheid en mobiliteit. In zijn bedrijfsvoering is de Belastingdienst gericht op continue verbetering en duurzaamheid.

5.1 Inleiding

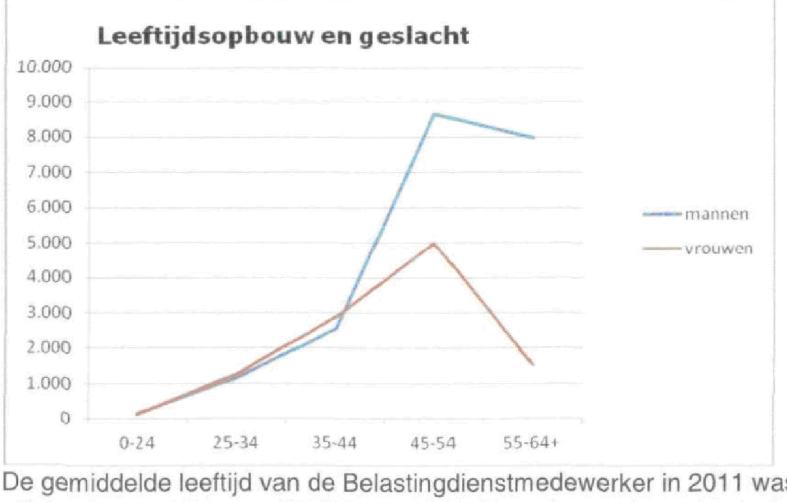
Voor de ondersteuning van de primaire processen van de Belastingdienst waren in de facilitaire centra voor dienstverlening, kennis en communicatie 1.723 medewerkers werkzaam. Voor de beleidsfunctie gaat het om 210 medewerkers. De ontwerpfunctie wordt in dit verband niet gezien als een ondersteunend proces,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



5.2 Personeel

5.2.1 Personeelsamenstelling

De Belastingdienst stelt zich ten doel de beschikbare formatie en feitelijke bezetting met elkaar in overeenstemming brengen. 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.

1893689 02436

Leeftijdsklasse	Beroepsbevolking 2011	Belastingdienst 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

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 de percentages nauwelijks veranderen.

Tabel 37: 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

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. Met het oog op tijdige kennisoverdracht is werving van nieuwe, jonge medewerkers vóór 2015 wenselijk. Alleen door extra externe uitstroom te creëren, kan ruimte voor deze instroom worden gemaakt. Inmiddels zijn programma's geïntroduceerd, waarbij oudere medewerkers in een coachende rol hun kennis en ervaring overdragen aan nieuwe of zittende medewerkers.

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 werden 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.

Tabel 38: Instroom, uitstroom en doorstroom

	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)

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.

Tabel 39: Opleidingen en aantallen deelnemers

	2007	2008	2009	2010	2011
Fiscale (bij) scholingen	24.554	31.619	31.536	23.130	22.378
Overige (bij) scholingen	5.446	4.083	3.842	3.267	3.912
Totaal	30.000	35.702	35.378	26.397	26.290

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

Tabel 40: 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 misbruiken 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 volgend de klokkenluidersregeling	4	0	0	0
Totaal	429	283	327	245

Op het eerste gezicht is het aantal misdragingen in de privésfeer toegenomen en het aantal financiële schendingen afgenomen. Voor de loonbeslagen is sprake van een andere manier van registreren waardoor een verschuiving tussen categorieën is opgetreden.

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 drie 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.

1893689 02436

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).

5.2.6 Ziekteverzuim

*Tabel 41: 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

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. Voor de stijging is niet eenduidig een oorzaak aan te wijzen, meerdere factoren spelen 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. Deze practices hebben hun waarde bewezen in de praktijk en zullen nu voor de hele Belastingdienst worden gebruikt.

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 Diginotar-certificaten. 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 Diginotar-certificaten 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.

1893689 02436

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 twin-datacenter. 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.

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 CO2 uitstoot/km). Vorig jaar lag dat op 31%. De $C0_2$-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.

1893689 02436

- 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 - per 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).

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

update na dbf feb.

NKT aan de orde ? want dit is 2011 > bijg 2012 voor spoor 2.

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 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.

is a.d.h.v. correctiepost?

Ronald Arno ? ook opnemen?

1893689 02436

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 te kennen is gegeven dat het gebruik van dienstauto met chauffeur tot het noodzakelijke moet worden teruggebracht en waarin de regering is verzocht kritisch te kijken naar de praktijk bij de Belastingdienst. Naar aanleiding van deze motie is het toewijzingsbeleid binnen de Belastingdienst van auto met chauffeur opnieuw geijkt.

Uitgangspunt is dat managers van de Belastingdienst gebruik maken van het openbaar vervoer. In bepaalde situaties is dit niet doelmatig, namelijk in die gevallen dat individuele managers veel reistijd kwijt zijn, en waarbij vaak veel locaties moeten worden bezocht. In die gevallen is het toegestaan met eigen auto of auto van de zaak te reizen.

In uitzonderingsgevallen wordt het bepaalde managers toegestaan gebruik te maken van dienstauto met chauffeur. Het recht op auto met chauffeur is voorbehouden aan het topmanagement. Voor een dienst als de Belastingdienst, met zijn landelijke spreiding, is het essentieel dat de top zich frequent oriënteert in het land om te zien wat er leeft en daarop te kunnen inspelen. Voor de toekenning van auto met chauffeur is bepalend dat de managers letterlijk door het hele land hun werk verrichten. Bij de Belastingdienst beslist de [redacted] over toewijzing. Periodiek vindt controle plaats op gebruik en kostenafweging.

Binnen de Belastingdienst worden op dit moment 9 managers vervoerd in een dienstauto met vaste chauffeur. Met hen vinden gesprekken plaats over een regeling op maat.

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.

1893689 02436

Concept-Bedrijfsvoeringsmededeling

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

Algemene Rekenkamer over Jaarverslag IXB Financiën 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 extra aandacht gegeven aan de zorgvuldige vastlegging van beheerbesluiten in het elektronisch personeelsdossier, maar behoeft in 2012 nog nadere aandacht.
- 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 Beheersverslag 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 met 93% tijdig afgedane bezwaarschriften eveneens niet geheel is voldaan aan de norm is over 2011 wel sprake van een aanmerkelijke verbetering.

1893689 02436

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 efficiencydoelstellingen te realiseren.

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

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 realiseren van:

- effectieve dienstverlening aan burgers en bedrijven;
- effectieve toezichtprocessen;
- efficiënte administratieve (massale) processen;
- een kleiner tevens hoogwaardig en flexibel inzetbaar personeelsbestand;
- goed werkende en betaalbare ICT-voorzieningen.

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.

Dan TK steeds gemeld: taakstelling gaat niet ten koste van doelmatige dienstverlening; dan kun je dit zo toch niet opschrijven!

Aan de invulling van de taakstelling spoor 2 (vereenvoudiging van wetgeving en uitvoering) wordt in samenwerking met [redacted] 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, ... maart 2012

[redacted]

Deel 2 – Jaarrekening

Versie 0.6

2 maart 2012

1 Inleiding

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 drie 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 dit, op het moment van ondertekening van het Beheersverslag, 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.

[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.

1893689 02436

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 Beheersverslag gaat nader in op het door de Belastingdienst gevoerde rechtshandhavings- en M&O beleid.

1893689 02436

KERNSTAAT 1

Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en –ontvangsten

(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**	**3.514.758**	**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**	**109.840.271**	**112.796.522**
Programma-ontvangsten:	**113.567.192**	**111.003.033**	**109.813.916**	**112.768.565**
Belastingontvangsten	112.480.539	110.183.380	108.908.491	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 Toelichting op Kernstaat 1

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
	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).

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	0,1	0,8
	4,2	4,7

De lagere realisatie ten opzichte van de ontwerpbegroting 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

Personeel en materieel Belastingdienst

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

(x € 1 mln.) Omschrijving	Oorspronkelijke (begrotings)raming 2011	Raming 2011 na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeel	1.838,1	1.851,3	1.953,9	1.960,8
Materieel	987,2	923,5	834,3	968,3
Totaal	2.825,3	2.774,8	2.788,2	2.929,1

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 (- € 92 mln.).
  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.
- de loon- en prijsbijstelling (+ € 26 mln).
- diverse overboekingen van en naar andere departementen en een aantal relatief kleine (technische) mutaties (per saldo + € 29 mln.).

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 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

1893689 02436

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
Schikkingen	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

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

1893689 02436

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

De specificatie luidt:

(x € 1 mln.)	2011	2010
Uitkeringen Fonds Arbeidsongeschiktheids-verzekering 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	0,02	0,02
Perceptiekosten Heffing Ondernemingsraden	0,4	0,3
Legesgelden	0,1	0,2
Administratiekosten Eurovignet	0,2	0,2
	0,7	0,7

Belastingontvangsten

(x € 1mln.) Omschrijving	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2011	Raming 2011 na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Kostprijsverhogende belastingen	**70.247**	**69.099**	**68.458**	**69.532**
Invoerrechten	2.330	2.352	2.317	2.156
Omzetbelasting	41.233	41.275	41.175	41.891
Belasting op personenauto's en motorrijwielen	1.898	2.054	1.999	2.065
Accijnzen	11.227	11.233	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	*307*	*269*	*303*	*296*
Belastingen van rechtsverkeer	4.371	3.415	3.098	3.618
- Overdrachtsbelasting	*3.457*	*2.395*	*2.066*	*2.785*
- Assurantiebelasting	*906*	*1.020*	*1.037*	*833*
- Kapitaalsbelasting	*8*	*0*	*-5*	*0*
Motorrijtuigenbelasting	3.837	3.595	3.586	3.608
Belastingen op een milieugrondslag	5.069	4.878	4.756	4.823
- Grondwaterbelasting	*176*	*179*	*175*	*179*
- Afvalstoffenbelasting	*59*	*43*	*20*	*41*
- Energiebelasting	*4.428*	*4.227*	*4.146*	*4.174*
- Leidingwaterbelasting	*123*	*126*	*126*	*126*
- Kolenbelasting/Brandstofbelasting	*1*	*1*	*1*	*1*
- Verpakkingenbelasting	*282*	*302*	*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	**64.264**	**65.027**	**62.982**	**64.922**
Loonbelasting/inkomstenbelasting	44.675	46.728	45.975	47.542
Dividendbelasting	3.154	2.317	2.590	2.400
Kansspelbelasting	481	464	461	454
Vennootschapsbelasting	14.220	13.888	12.409	12.782
Vermogensbelasting	25	23	11	23
Erf- en Schenkbelasting	1.709	1.607	1.536	1.721
Overige belastingontvangsten	**47**	**104**	**101**	**27**
Totaal belastingontvangsten	**134.558**	**134.230**	**131.541**	**134.481**
Ontvangsten die ten behoeve van het Gemeentefonds en het Provinciefonds worden afgezonderd	-19.253	-19.887	-19.844	-19.864
Ontvangsten die ten behoeve van het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd	-2.844	-3.026	-2.788	-2.789
Totaal belastingontvangsten IXB (Financiën)	**112.461**	**111.317**	**108.909**	**111.828**

1893689 02436

Toelichting op de tabel belastingontvangsten
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.

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 € p.m. 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 € p.m. 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 (2011: € 13,8 mln.).

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

1893689 02436

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.

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	0,0
	84,6	12,9

1893689 02436

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

(x € 1 mln.)	2011	2010
Gemeentefonds	-18.576,3	-18.381,0
Provinciefonds	-1.268,1	-1.482,6
	-19.844,4	-19.863,6

Van het totaal aan belastingontvangsten worden de ontvangsten afgetrokken die ten behoeve van het Gemeentefonds en het Provinciefonds worden afgezonderd op basis van de Financiële-verhoudingswet.

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

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

1893689 02436

KERNSTAAT 2

2.4 Niet-begrotingsuitgaven en -ontvangsten

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

1893689 02436

3 Toelichting op Kernstaat 2

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.

3.1 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).

3.2 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.

1893689 02436

(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.

3.3 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.

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.

1893689 02436

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, zonodig, 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).

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.

1893689 02436

	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).

3.4 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.

3.5 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.

1893689 02436

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
Totaal	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 € p.m. mln. voor suiker- en isoglucoseheffingen, ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken, afgedragen aan de Europese Unie.

1893689 02436

(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 € 1.000)	
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.

1893689 02436

(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.

(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	p.m.	0,7

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

4 Bijlage bij de Jaarrekening

Saldibalans Belastingdienst

Debet			Credit		
(x € 1.000)	Stand per 31-12-2011	Stand per 31-12-2010	(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 begrotings-Verband	3.513	3.403	Ontvangsten buiten begrotings-verband	129.885	132.884
	8.325	17.300		8.325	17.300
Rechten	20.860.544	21.653.107	Tegenrekening rechten	20.860.544	21.653.107
Vorderingen / leningen	1.176.161	901.908	Tegenrekening vorderingen/leningen	1.176.161	901.908
Voorschotten	17.720.213	16.967.285	Tegenrekening voorschotten	17.720.213	16.967.285
Tegenrekening verplichtingen	416.040	281.789	Verplichtingen	416.040	281.789
Tegenrekening garantieverplichtingen	542	401	Garantie-verplichtingen	542	401
	40.173.500	39.804.490		40.173.500	39.804.490
Totaal	40.181.825	39.821.790	Totaal	40.181.825	39.821.790

Toelichting op de saldibalans Belastingdienst

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.

1893689 02436

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.

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.

1893689 02436

Extracomptabel deel saldibalans

Rechten

(x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
Belastingvorderingen	18.109.268	18.261.551
Conserverende aanslagen IB/PVV	2.636.899	3.391.556
Conserverende aanslagen Erf- en schenkbelasting	114.377	0
	20.860.544	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 (€ 5,1 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 56,2% ontstaan in 2011, voor 17,7% in 2010, voor 7,0% in 2009, voor 5,4% in 2008 en dateren voor 13,6% van vóór 2008. Van het totale te vorderen bedrag zal uiteindelijk een aanzienlijk gedeelte niet inbaar zijn. Bij 41,5% van de openstaande vorderingen is de betalingstermijn verstreken. Van deze achterstandsposten is 42,5% 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.

Op basis van de Wet IB 2001 legt de Belastingdienst conserverende aanslagen op. Deze conserverende aanslagen zijn niet direct invorderbaar en slechts bedoeld ter behoud van heffingsrechten. Daarom worden deze aanslagen opgenomen als een afzonderlijke categorie onder de rechten. Als aan alle vereisten wordt voldaan, worden de aanslagen na verloop van 10 jaar kwijtgescholden.

In de stand van de rechten per 31 december 2011 is een bedrag van € 54,9 miljoen aan openstaande vorderingen van de Belastingdienst Caribisch Nederland opgenomen. Hiervan heeft € 48,6 miljoen 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.

1893689 02436

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 toeslagen hebben betrekking op voor een te hoog bedrag of ten onrechte uitgekeerde toeslagen. Over het algemeen worden op deze vorderingen niet de gebruikelijke dwanginvorderingsmaatregelen toegepast, maar worden betalingsregelingen getroffen. Daarnaast kan de Belastingdienst teveel uitbetaalde bedragen verrekenen met nieuw toegekende toeslagen.
Een gedeelte van de toeslagvorderingen zal niet of moeilijk inbaar zijn.

In 2011 is in totaal voor € 48,4 mln. aan toeslagvorderingen afgeboekt als oninbaar. Dit bedrag is onderverdeeld in Huurtoeslag ad € 20,9 mln., Zorgtoeslag ad € 13,0 mln., Kinderopvangtoeslag ad € 12,7 en Kindgebonden budget ad € 1,8 mln.

Door uitbesteding van een deel van de werkzaamheden voor het Eurovignet aan een extern bedrijf komen de ontvangsten 1 maand later ter beschikking van de Belastingdienst. Als gevolg hiervan bestaat ultimo 2011 een vordering van € 7,8 mln.

Voorschotten

(x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
Zorgtoeslag	6.396.260	5.593.851
Kinderopvangtoeslag	5.864.057	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
	17.720.213	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.

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.

1893689 02436

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. Met name de stand van de openstaande verplichtingen voor ontwikkeling en onderhoud van geautomatiseerde systemen is toegenomen. De betalingen zullen voor het merendeel plaatsvinden in 2012.

Garantieverplichtingen

(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.

Niet uit de balans blijkende verplichtingen

De Belastingdienst heeft in 2004 en 2005 met medewerkers contracten afgesloten aangaande betaling van aanvulling op de voor hen bij vertrek uit de dienst beschikbare FPU-uitkering tot 70% van het salaris en doorbetaling van de helft van het werkgeversdeel van de pensioenpremie gedurende maximaal 4 jaar. Uit deze contracten vloeien verplichtingen voort ad € 104 mln. welke doorlopen tot en met 2012.

1893689 02436

Belastingdienst

Beheerverslag Belastingdienst 2011

Deel 3 Bijlagen

1893689 02436

Deel 3 Bijlagen

Bijlage 1 Productietabellen

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.

* cijfer 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 (excl. 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%

Tabel 4: Terugbelafspraken (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 (frobo's) per werkstroom

	2008	2009	2010	2011
Belastingen				
Aantal frobo's	825.642	888.365	921.683	952.482
Waarop tijdig gereageerd	95%	93%	88%	82%
Toeslagen				
Aantal frobo's	302.416	208.491	135.849	168.509
Waarop tijdig gereageerd	56%	83%	91%	78%
Uitstel, formulieren, etc.				
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%
Persoonlijk domein	99,4%	99,8%	99,9%	99,9%
Toeslagen	n.b.	100%	100%	100%

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

Ontvangen bezwaarschriften	2008	2009	2010	2011
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

1893689 02436

Afgedane bezwaarschriften	2008	2009	2010	2011
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

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften	2008	2009	2010	2011
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)

Tabel 9: Beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

Ontvangen beroepschriften	2008	2009	2010	2011
Totaal	**5.710**	**5.269**	**5.518**	**6.304**
Inkomstenbelasting	2.710	2.169	2.123	1.838
Omzetbelasting	442	545	377	432
Motorrijtuigenbelasting	248	159	214	199
Overige belastingen	1.377	1.329	1.273	1.746
Douane	378	217	239	165
Toeslagen	555	850	1.292	1.924

Afgedane beroepschriften	2008	2009	2010	2011
Totaal	**6.003**	**5.801**	**6.160**	**7.103**
Inkomstenbelasting	2.976	2.703	2.715	2.499
Omzetbelasting	503	548	546	778
Motorrijtuigenbelasting	366	399	205	318
Overige belastingen	1.420	1.426	1.588	1.709
Douane	382	287	272	170
Toeslagen	356	438	834	1.629

Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld	2008	2009	2010	2011
Totaal	**28%**	**28%**	**28%**	**26%**
Inkomstenbelasting	28%	27%	30%	30%
Omzetbelasting	32%	36%	36%	22%
Motorrijtuigenbelasting	23%	28%	12%	44%
Overige belastingen	32%	33%	33%	34%
Douane	25%	28%	26%	22%
Toeslagen	13%	16%	8%	10%

Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld	2008	2009	2010	2011
Totaal	**16%**	**17%**	**15%**	**13%**
Inkomstenbelasting	15%	16%	14%	15%
Omzetbelasting	20%	22%	23%	6%
Motorrijtuigenbelasting	31%	23%	17%	13%
Overige belastingen	19%	19%	17%	18%
Douane	5%	9%	24%	10%
Toeslagen	6%	5%	5%	7%

Tabel 10: Klachten

Ontvangen klachten	2008	2009	2010	2011
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	2008	2009	2010	2011
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	2008	2009	2010	2011
Totaal	**88%**	**94%**	**98%**	**96%**
Belastingregio's	90%	95%	97%	93%
Toeslagen	85%	92%	99%	97%
Overig	98%	98%	98%	99%

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
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 dat tijdig (voor 1 april) de IB-aangifte instuurt

	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%

Chapeau!

Tabel 14: Verzoeken tot uitstel van indienen aangifte

	2008	2009	2010	2011
Aantal verzoeken	3,3 miljoen	3,4 miljoen	3,5 miljoen	3,6 miljoen
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**	**2.365.300**	**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
Bedrijfsbezoeken en actualiteitsonderzoeken	43.200	71.800	61.000	59.400
Controles douane *	**1.931.700**	**1.774.000**	**1.674.300**	**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

Tabel 16: 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 17: Afhandeling fraudemeldingen

	2008	2009	2010	2011
Aangemelde zaken	818	749	800	869
Geaccepteerde zaken	501	498	362	360

Tabel 18: Afhandeling processen-verbaal fiscaliteit

	2008	2009	2010	2010
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%

Tabel 19: 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	nnb
Vennootschapsbelasting navorderingen	7.400	8.800	8.800	9.300
Vennootschapsbelasting correcties op aangiften	12.900	12.100	13.000	9.000
Loonbelasting / 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	1.255.800
Overig	12.100	7.600	13.700	14.200

Tabel 20: 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
Betekende 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 21: Bekeuringen Douane

	2008	2009	2010	2010
Douane wetgeving	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 22: 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 23: 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

1893689 02436

Tabel 24: 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 25: 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 26: 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.

Tabel 27: Vergelijking definitief toekennen toeslagjaar 2009 (t/m december 2010) en toeslagjaar 2010 (t/m december 2011)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebond en 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 28: Personele bezetting

	2008	2009	2010	2011
Personeel in fte per 31 december	30.894	30.707	29.964	29.010

Bijlage 2 Bijzondere regelingen *

Tabel 1: Vervroegde afschrijving milieu-investeringen ondernemers (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 ondernemers (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 ondernemers (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.

* In de tabellen 1 t/m 4 zijn de cijfers over 2010 gecorrigeerd in verband met het beschikbaar komen van de definitieve cijfers.
De cijfers over 2011 zijn voorlopig.

1893689 02436

Bijlage 3 Internationale uitwisseling van heffingsgegevens Directe Belastingen

Internationale uitwisseling van heffingsgegevens Directe Belastingen (aantallen per land)

Landen	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
Albanie			1	2				
Argentinië			11	5	1			
Armenië			1	2				
Aruba		2						
Australië	1	1	1	3			3459	6976
Azerbeidzjan				1				
België	15	18	83	88	778	310	75850	239859
Brazilië					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				
Indonesië			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		
Oekraine			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