JAARVERANTWOORDING Belastingdienst 2019

d.d. 13 maart 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord van de interim DG Belastingdienst 3

1. Beleidsverslag 4

2. Bedrijfsvoeringsmededeling 28

3. Productietabellen 40

4. Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen 52

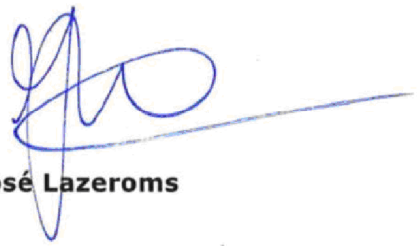
5. Jaarrekening 56

1912696 02569

Voorwoord

Hierbij bied ik u de Jaarverantwoording Belastingdienst over 2019 aan.
Met deze jaarverantwoording wordt voldaan aan de specifieke verantwoordingsafspraken, die met derdenorganisaties zijn gemaakt over de werkzaamheden die de Belastingdienst voor deze organisaties verricht.

De interim Directeur-generaal Belastingdienst,



José Lazeroms

1912696 02569

1. BELEIDSVERSLAG

1.1. BELEIDSPRIORITEITEN

Inleiding
Het was een bewogen jaar voor de Belastingdienst, waarin de problematiek bij de kinderopvangtoeslag vol in de schijnwerpers kwam te staan, en in december leidde tot het vertrek van de staatssecretaris. De Combiteam Aanpak Facilitators (CAF)-zaken hebben het vertrouwen in de overheid geschaad en dat vertrouwen moet herwonnen worden. De Belastingdienst is één van de grootste uitvoeringsorganisaties en van cruciaal belang voor ons land. Met de belastingopbrengsten worden de zaken die we allemaal belangrijk vinden betaald, zoals de zorg, de leraren in het onderwijs en de politie. De toeslagen zijn voor veel mensen onmisbaar om elke maand rond te komen en de Douane en FIOD zijn cruciale diensten in de aanpak van witwassen en ondermijning. Deze noodzakelijke en veelomvattende taken brengen een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid met zich mee. Er is de komende jaren veel werk te verzetten bij de Belastingdienst: de menselijke maat moet het uitgangspunt zijn in ons contact met de burger, de personele bezetting moet op peil worden gehouden, een cultuurverandering is nodig en de ICT-problemen verdienen bijzondere aandacht.

In 2019 heeft de Belastingdienst doorgewerkt aan *Beheerst vernieuwen*.
Niettegenstaande de stappen die onder Beheerst Vernieuwen zijn gezet, is besloten om in te grijpen in de structuur van de Belastingdienst. Ingrijpen in de structuur is geen geneesmiddel voor alle kwalen, maar wel een noodzakelijke stap om te komen tot verbetering in de sturing en verdere aanpak van de problemen. Op 11 januari 2020 is de Kamer geïnformeerd over het besluit de onderdelen Douane en Toeslagen te ontvlechten vanuit de Belastingdienst om deze als bestuurlijk zelfstandige onderdelen te positioneren binnen het ministerie van Financiën.

A. Beheerst vernieuwen Belastingdienst
Om de Belastingdienst aan de eisen van deze tijd te laten voldoen en toekomstbestendig te maken, werkt de dienst aan een grondige modernisering. De richting daarvoor is bepaald in de aanpak Beheerst vernieuwen[1], met als pijlers ICT, personeel en sturing & beheersing. In 2019 is de aanpak uitgebreid met een vierde pijler: cultuur.[2] Met deze pijler investeert de Belastingdienst in leiderschap en cultuur, zodat de menselijke maat meer centraal komt te staan.
Voor de activiteiten op deze pijlers zijn bestedingsplannen opgesteld en middelen vrijgegeven.

Een van de belangrijkste uitgangspunten van de aanpak Beheerst vernieuwen is het gefaseerd en beheerst vormgeven van een juiste balans tussen vernieuwing, continuïteit en de veranderopgave van de Belastingdienst.
Ondanks de resultaten op deze pijlers[3] blijft een aantal problemen hardnekkig zoals blijkt uit de ontwikkelingen rond de kinderopvangtoeslag[4]. Daarom heeft het kabinet een aantal interventies aangekondigd die toezien op de ambtelijke sturing, managementinformatie, ICT, dienstverlening en cultuur. Hierover is de Tweede Kamer op 11 januari 2020 per brief geïnformeerd[5]. In de brief van de staatssecretaris van 27 februari 2020 zijn de vervolgstappen beschreven. Deze interventies raken ook de aanpak van Beheerst vernieuwen. De activiteiten die in 2019 zijn ontplooid op de vier pijlers worden hieronder weergegeven.

[1] Kamerstukken II 2017-2018, 31 066, nr. 403.
[2] Kamerstukken II 2019-2020, 31 066, nr. 533.
[3] Kamerstukken II 2019-2020, 31 066, nr. 533.
[4] Kamerstukken II 2019-2020, 31 066, nr. 546, 549, 550 en 576.
[5] Kamerstukken II 2019-2020, 31 066, nr. 588.

1912696 02569

Personeel
De Belastingdienst heeft maatregelen getroffen om de gevolgen van de uitstroom van medewerkers vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd en van de vertrekregeling op te kunnen vangen. Deze maatregelen zijn gericht op het vergroten van de zichtbaarheid op de arbeidsmarkt door een nieuwe arbeidsmarktcampagne, een continu aanbod van vacatures en het versnellen van alle stappen in het wervingsproces (werving, selectie, arbeidsvoorwaardengesprekken). Hierdoor is de bezetting toegenomen met 1.306 fte. Tevens is de tijdsduur tussen de datum van de selectie en de datum van de indiensttreding teruggebracht. Ook hebben nieuwe medewerkers deelgenomen aan het onboarding'-programma, gericht op introductie, opleiding en begeleiding. Het ontwikkelde wervingsarsenaal zetten we onverminderd in voor de wervingsopgave in 2020 en volgende jaren. We geven stapsgewijs invulling aan het strategisch personeelsbeleid 2025. In 2019 hebben alle directies meerjarige personeelsplannen opgesteld om de kwantitatieve en kwalitatieve behoefte aan personeel op middellange termijn in kaart te brengen.
De werving voor IT-functies is in 2019 geïntensiveerd, omdat zich daarin nog een onderbezetting voordeed, met als resultaat dat de onderbezetting is ingelopen. Om ICT-kennis structureel vast te houden in de eigen organisatie en de opstart- en afbouwkosten van ICT-projecten te verminderen, heeft de Belastingdienst meer ICT'ers in vaste dienst aangenomen. De vaste capaciteit bij Directie Informatievoorziening is per saldo met ca. 80 medewerkers (3%) toegenomen.

ICT
Het project Modernisering IV-Landschap (MIV) heeft tot doel om in de periode van 2019-2022 de ICT-systemen van de Belastingdienst robuuster en wendbaarder maken. Dit is nodig om de continuïteit duurzaam te borgen en de doorlooptijd te verkleinen bij het doorvoeren van wetswijzigingen en andere procesvernieuwingen. Technisch verouderde applicaties worden zoveel mogelijk gesaneerd. De Belastingdienst hanteert een methodiek om applicaties periodiek te beoordelen op zowel technische kwaliteit als bedrijfswaarde, uitgedrukt op een schaal van 0 tot 100%. Die score vormt een belangrijke indicator bij het beantwoorden van de vraag of vernieuwing van de applicatie nodig is. Applicaties die een score voor technische kwaliteit hebben die lager is dan 50%, krijgen het predicaat «achterstallig onderhoud». Dit wordt in de ICT-wereld «technische schuld» genoemd. Het MIV-project heeft uiteindelijk tot doel de technische schuld in de periode van 2019-2022 stapsgewijs terug te brengen van 52% naar 30%. In 2019 is het percentage technische schuld volgens planning gedaald tot 44%.
Naast het terugbrengen van de technische schuld heeft de Belastingdienst in 2019 gewerkt aan een aantal specifieke vernieuwingsprojecten. Deze projecten hebben tot doel om dienstverlening aan burgers en bedrijven door de Belastingdienst en toezicht en invordering te verbeteren, dan wel de interne werkprocessen te verbeteren en zo indirect de interactie met burger en bedrijf ten goede te komen. In 2019 zijn de volgende voorzieningen gerealiseerd:

- Deformalisering en risicotool bezwaren inkomensheffing: wijzigingen op aangiftes worden niet langer als bezwaar behandeld, maar als verzoek.[6] Met de risicotool kan de Belastingdienst op deze digitale aanvullingen een geautomatiseerde selectie toepassen van risicovolle aangiftes;
- Online bezwaarvoorziening: ondernemers die zelf een bezwaar over een aanslag inkomensheffing willen indienen, kunnen dit sinds medio 2019 online doen. Burgers kunnen al sinds 8 maart 2018 digitaal bezwaar indienen voor de inkomensheffing. Met de online bezwaarvoorziening zijn in 2019 ruim 40.000 bezwaren ingediend;
- Automatisering van het proces middeling (een regeling om belasting terug te vragen bij een sterk wisselend inkomen over drie aaneengesloten belastingjaren): het arbeidsintensieve handmatige proces is vervangen door een geautomatiseerd middelingsproces. Voor de burgers is het nu niet meer verplicht om een

6 Kamerstukken II 2019–2020, 31 066, nr. 533.

1912696 02569

berekening van het potentiële bedrag van de middeling mee te sturen. Deze berekening maakt de Belastingdienst;
- Betalingsregeling: bij de Belastingtelefoon en het landelijk incassocentrum is een nieuwe werkwijze in gebruik genomen voor het behandelen van een verzoek om een betalingsregeling. Met een zogenoemd stoplichtenmodel krijgen burgers sneller duidelijkheid over de uitkomst van het verzoek;
- Kennisnetwerk: voor maatschappelijk dienstverleners, zoals vak- en ouderenbonden en belastingwinkels, zijn de onderdelen Leren en Informeren, op de onderwerpen inkomensheffing en toeslagen, in gebruik genomen. Hierdoor kunnen de medewerkers van maatschappelijk dienstverleners beter de benodigde kennis opdoen om hulp te verlenen aan burgers.

Ondanks de gerealiseerde vernieuwingen en de reductie van de technische schuld kampt de Belastingdienst nog met achterstallig onderhoud. Daardoor kan de Belastingdienst aan burgers en bedrijven en de eigen medewerkers niet het gewenste serviceniveau bieden dat de dienst nastreeft en zijn er risico's voor de continuïteit van processen.[7] Uit onderzoeken van KPMG en EY is geconstateerd dat de Belastingdienst nog een aanzienlijke weg te gaan heeft in het verbeteren van de IV-organisatie en het IV-portfolioproces. De Tweede Kamer is met de brief van 17 januari 2020[8] over de reactie van het kabinet op de twee onderzoeken en de vervolgstappen geïnformeerd. Het Bureau ICT-toetsing (BIT) is gevraagd een toets uit te voeren op het programma MIV. Het onderzoek is inmiddels uitgevoerd. Zodra het definitieve advies binnen is, wordt de Tweede Kamer hierover ingelicht.

Sturing & verantwoording
Om te kunnen sturen op zowel 'going concern' als vernieuwing werkt de Belastingdienst aan adequate en samenhangende informatie over zijn prestaties in relatie tot het budget en de inzet van personeel en ondersteunende middelen. In zijn Jaarplan 2019 heeft de Belastingdienst op basis van de uitvoerings- en toezichtstrategie voor de doelgroepen particulieren, MKB-ondernemers en toeslaggerechtigden keuzes gemaakt voor de inzet van de beschikbare mensen en middelen. In het 'Jaarplan 2019 Belastingdienst' wordt toegelicht hoe de Belastingdienst bepaalt waar de activiteiten op gericht worden. Het uitgangspunt daarbij is steeds om fouten te voorkomen en zoveel mogelijk te werken in de actualiteit. Over de voortgang van het jaarplan is in 2019 gerapporteerd in viermaandelijkse voortgangsrapportages. Ook voor 2020 heeft de Belastingdienst een Jaarplan gemaakt.

In 2019 is gestart met het programma Managementinformatie en Risicomanagement (MI/RM) om de kwaliteit van managementinformatie en risicomanagement te verbeteren en daarmee de Belastingdienst in staat te stellen op keten- en concernniveau effectiever te kunnen sturen en verantwoorden. In de brief van 11 januari 2020 'Versterken besturing Belastingdienst'[9] is aangekondigd dat het programma Managementinformatie en Risicomanagement verder geïntensiveerd zal worden om de sturing op het juiste niveau te brengen. Dit betekent een intensievere aanpak, waarin het beschikbaar maken van informatie ten aanzien van de fiscale processen prioriteit krijgt. Voor de ketens Auto, Inning & Betalingsverkeer en Bezwaar, Beroep & Klachten is de veranderopgave op het gebied van managementinformatie en risicomanagement in kaart gebracht en is vastgesteld welke concrete verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.
Voor de overige tien ketens is het huidige ontwikkelniveau in kaart gebracht en zijn van deze tien ketens er daar drie opgepakt, waaronder de keten Schenk en erf. Verder is een concerndashboard in ontwikkeling voor de prestatie-indicatoren uit de begroting en wordt gewerkt aan een nieuwe set effectgerichte prestatie-indicatoren voor de Begroting IX, waarmee de Belastingdienst kan sturen op het bereiken van zijn strategisch doel.[10]

7 Kamerstukken II 2019–2020, 31 066, nr. 588.
8 Kamerstukken II 2019/2020, 31066, nr. 589.
9 Kamerstukken II 2019–2020, 31 066, nr. 588.
10 Doeltreffende en doelmatige uitvoering van die wet- en regelgeving zorgt ervoor dat burgers en bedrijven bereid zijn hun wettelijke verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen (compliance).

1912696 02569

Cultuur
In 2019 is de aanpak van Beheerst vernieuwen uitgebreid met een vierde pijler: cultuur. Daarmee is het in maart 2019 opgestarte programma 'Leiderschap en cultuur' geïntensiveerd en wordt meer aandacht besteed aan de menselijke kant van de vernieuwingsopgave van de Belastingdienst.
De Belastingdienst, Toeslagen en Douane hebben voor een belangrijk deel een gelijke opgave: we willen een dienstverlenende en open dienst zijn die handelt met oog voor de menselijke maat en die betrouwbaar is. Binnen de gehele organisatie moet sprake zijn van een open en veilige cultuur, waar dilemma's worden besproken en er continue reflectie is op wat beter kan. In dat kader zijn in de Kamerbrieven van 11 januari en 27 februari jl. stappen aangekondigd die onder mee toezien op leiderschap, een veilige werkomgeving en de bescherming van klokkenluiders. Verder is een externe klankbordgroep met experts ingericht en vindt er een extern onderzoek plaats naar de cultuur bij de Belastingdienst.

Uitvoering Fiscale beleidsagenda
De Belastingdienst spant zich voortdurend in voor beleid, wet- en regelgeving die beter uitvoerbaar is en gemakkelijker te handhaven. De Belastingdienst wil voorgenomen wetgeving toetsen op uitvoerbaarheid en heeft daartoe 141 uitvoeringstoetsen opgesteld. Bij dertien voorstellen betrof het een voorbereidende uitvoerbaarheidsanalyse (bijvoorbeeld ten behoeve van een Interdepartementaal Beleidsonderzoek/IBO). Bij vier van de overige 128 voorstellen waren er dusdanige kanttekeningen bij de uitvoering dat het eindoordeel 'problematisch' of 'onuitvoerbaar' was. Een beperkt aantal toetsen had kanttekeningen bij de uitvoerbaarheid, zoals afhankelijkheden met tijdige afronding van systeemaanpassingen of de noodzaak dat andere organisaties tijdig gegevens leveren. Bij de overige toetsen was het eindoordeel onverkort uitvoerbaar. Daarnaast is teruggekeken naar de invoering van maatregelen waar in het verleden uitvoeringstoetsen voor zijn gedaan, om te bezien of de verwachte uitvoeringsgevolgen daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. De uitkomsten van het onderzoek worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van het instrument uitvoeringstoets.

Een van de prioriteiten uit de Fiscale beleidsagenda betreft de aanpak van internationale belastingontwijking en belastingontduiking. In het regeerakkoord heeft het kabinet aangekondigd de informatiepositie en de opsporingscapaciteit van de Belastingdienst te versterken. Daartoe zijn extra middelen beschikbaar gekomen, waarmee de informatiepositie en de opsporingscapaciteit voor het programma Verhuld Vermogen en de FIOD is versterkt.

Beleidsmatige conclusie
De afgelopen tijd is helder geworden dat de maatregelen van Beheerst vernieuwen nog niet overal tot de gewenste veranderingen hebben geleid. Problemen blijven hardnekkig, waardoor het risico bestaat dat daardoor de nodige vernieuwingen achterblijven. In de bedrijfsvoeringsmededeling wordt hier nader op ingegaan. Dit laat onverlet dat de Belastingdienst wel degelijk stappen heeft gezet op de vier pijlers van Beheerst vernieuwen: de gevolgen van de uitstroom van personeel voor de continuïteit van de bedrijfsprocessen zijn opgevangen door intensieve werving, de ICT-doelstelling voor 2019 om het percentage applicaties met technische schuld substantieel terug te dringen is gerealiseerd en diverse vernieuwingsprojecten zijn opgeleverd. Voor de sturing en beheersing zijn verbeteringen doorgevoerd door de oplevering aan de Tweede Kamer van een extern Jaarplan Belastingdienst en de verantwoording daarover door middel van periodieke voortgangsrapportages.

B. Brexit
De Brexit-datum is in 2019 tot vier keer toe uitgesteld, uiteindelijk tot 31 januari 2020. Op 17 oktober 2019 werd overeenstemming bereikt over het terugtrekkingsakkoord, dat in januari 2020 zowel door het Verenigd Koninkrijk als de Europese Unie is geratificeerd. Per 1 februari 2020 is het VK officieel uit de EU getreden en is de overgangsperiode

1912696 02569

ingegaan die loopt tot en met 31 december 2020. Gedurende deze periode wordt het VK nog behandeld alsof het een EU-lid is en blijven EU-wetten en regels in het VK van toepassing. Deze periode kan eenmalig verlengd worden tot eind 2022 op basis van wederzijdse instemming. Stand van zaken in het VK is dat in de concept-wetgeving is opgenomen dat het VK daar geen gebruik van gaat maken, echter indien het VK toch wil verlengen dient het VK dit voor 1 juli 2020 kenbaar te maken. Ondertussen zullen de EU en het VK onderhandelen over een nieuw samenwerkingsakkoord. Feitelijk vinden de veranderingen op douanegebied pas plaats als de overgangsperiode eindigt.
Indien de EU en het VK niet tot een nieuwe handelsrelatie komen gedurende de overgangsperiode, zal het VK per 31 december 2020 terugvallen tot een 'derde land' waarmee de EU geen handelsakkoord heeft gesloten, waarbij de standaard WTO-voorwaarden op de onderlinge handel van toepassing zullen zijn. De Nederlandse inzet blijft erop gericht om tot een zo breed en diep mogelijke toekomstige relatie met het VK te komen, binnen de voorwaarden van de EU.

Douane
De Douane heeft zich in 2019 - conform de opdracht van het Kabinet - voorbereid op het 'worst-case' scenario (een no-deal Brexit). Op 29 maart 2019 – de eerste Brexit-datum – waren de initiële Brexit-doelstellingen gehaald.
De Douane heeft in 2018 en 2019 in zeven tranches circa 930 fte geworven ter voorbereiding op een no-deal Brexit. Op 31 oktober 2019 zijn circa 930 fte ingestroomd, waarvan op die datum circa 600 fte inzetbaar waren voor werkzaamheden die een no-deal Brexit met zich mee had gebracht (dus opgeleid, al dan niet verkort of taakgericht). Naar verwachting zijn medio 2020 alle 930 fte inzetbaar. Omdat in 2019 nog geen sprake was van een Brexit is de extra capaciteit in overleg met de opdrachtgevers van de Douane anders ingezet. Daarnaast is in 2019 hard gewerkt aan het gereedmaken van de nationale en Europese douanesystemen om de gevolgen van de Brexit te verwerken. Kern van de aanpassingen is dat de systemen in staat moeten zijn om een forse toename van het elektronisch berichtenverkeer te verwerken. De Douane heeft de IT-systemen doorlopend getest om te borgen dat zij bij een Brexit stabiel zijn.
In aanloop naar de eerdere Brexit-data is het crisisplan Douane geactualiseerd en indien noodzakelijk kan snel opgeschaald worden in de nationale crisisstructuur.

De Douane heeft op 26 juni 2019 aan Deloitte de opdracht gegund om te evalueren of de aanbevelingen van Ernst & Young (oktober 2018) en Capgemini (eind maart 2019) zijn uitgevoerd en of alle acties zijn opgepakt die door de Douane zijn toegezegd. De conclusie is dat bijna alle door de Douane toegezegde acties op de aanbevelingen zijn uitgevoerd en in voldoende mate zijn afgehandeld. Een aantal aanbevelingen is op een andere wijze ingevuld, maar dekt wel in voldoende mate het beoogde resultaat. Op basis van de rapportage kan worden geconcludeerd dat het de Douane is gelukt:
• de aanbevelingen uit een eerder onderzoek op te volgen;
• in korte tijd een groot aantal nieuwe medewerkers te werven, te selecteren en op te leiden;
• de automatisering tijdig op orde te hebben, mede in relatie tot de ketenpartners.

Belastingdienst (excl. Douane)
Voor de overige dienstonderdelen van de Belastingdienst is een overkoepelend programma opgezet ter voorbereiding op de Brexit. Na 31 januari is het VK geen EU-land meer. Op 1 februari ging een overgangsperiode van start, die duurt tot en met 31 december 2020. In deze periode blijven alle EU-wetten en regels nog steeds gelden voor het VK. Er verandert daardoor in 2020 vrijwel niets. In de tussentijd maken de EU en het VK nieuwe afspraken voor de periode na 31 december 2020.
Pas dan kan de impact op het toezicht door de Belastingdienst vastgesteld worden.
In aanvulling op de rijksbrede communicatiestrategie blijft de Belastingdienst aandacht besteden aan het up-to-date houden van de communicatie richting burgers en bedrijven over de nodige te treffen voorbereidingen op de Brexit.

1912696 02569

Beleidsmatige conclusie
De Douane en de overige dienstonderdelen van de Belastingdienst hebben zich voorbereid op het 'worst-case' scenario (een no-deal Brexit) en hiervoor de noodzakelijke voorbereidingen getroffen. Deze voorbereidingen blijven relevant nu Brexit een feit is en er nog geen deal is.

1.2. BELEIDSARTIKEL BELASTINGEN

A. Algemene doelstelling

Het genereren van inkomsten voor de financiering van overheidsbeleid. Solide, eenvoudige en fraudebestendige fiscale wet- en regelgeving is hiervoor de basis. Doeltreffende en doelmatige uitvoering van deze wet- en regelgeving draagt bij aan de bereidheid van burgers en bedrijven om hun wettelijke verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen (compliance).

Onder compliance verstaat de Belastingdienst dat burgers en bedrijven bereid zijn hun wettelijke fiscale verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen. De term 'bereidheid' geeft aan dat de Belastingdienst ernaar streeft dat belastingplichtigen uit zichzelf fiscale regels naleven, zonder (dwingende en kostbare) acties van de kant van de Belastingdienst. Als burgers en bedrijven hun wettelijke verplichtingen nakomen, komt belastinggeld de staatskas binnen zoals de wetgever beoogt en worden overheidsgelden niet onterecht uitbetaald.

B. Rol en verantwoordelijkheid

De Minister van Financiën is verantwoordelijk en heeft een regisserende rol op het terrein van de fiscaliteit. Daarbij gaat het om:
- het te voeren fiscale beleid;
- het opstellen van fiscale wet- en regelgeving;
- het internationaal behartigen van de Nederlandse fiscale belangen.

De Minister van Financiën is verantwoordelijk en heeft een uitvoerende rol op het terrein van:
- de heffing en inning van de rijksbelastingen;
- de heffing en inning van de premies werknemers- en volksverzekeringen;
- de heffing en inning van de inkomensafhankelijke bijdragen Zorgverzekeringswet;
- de heffing en inning voor derden van een aantal belastingen, heffingen en overige vorderingen;
- de vaststelling en de uitbetaling van toeslagen;
- handhavingstaken op het gebied van de economische ordening en financiële integriteit.

Op grond van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) voert de Belastingdienst de heffing en inning van de rijksbelastingen uit. Op grond van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) voert de Belastingdienst/Toeslagen de toeslagregelingen uit voor de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Op grond van de Algemene douanewet, Europese verordeningen en het Douanewetboek van de Unie (DWU) voert de Douane de controle op fiscale en niet-fiscale aspecten uit. Op grond van de Wet op de bijzondere opsporingsdiensten voert de FIOD de handhavingstaken uit op het gebied van de economische ordening en financiële integriteit.
De minister bevordert, door inzet van de Belastingdienst, naleving van wet- en regelgeving door passende dienstverlening te leveren, massale processen juist en tijdig uit te voeren, adequaat toezicht uit te oefenen en waar nodig naleving bestuurs- of strafrechtelijk af te dwingen.

1912696 02569

C. Beleidsconclusies

Wat betreft de doelstellingen van dienstverlening blijkt dat het niet is gelukt op alle fronten passende dienstverlening te leveren, ondanks de toevoeging van extra personele capaciteit voor de afhandeling van bezwaren en de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon. De gemiddelde bereikbaarheid van de Belastingtelefoon was in 2019 niet op het gewenste niveau van minimaal 90%. Ook de doelstelling van tijdige afhandeling van de ingediende bezwaren binnen de Awb-termijn is niet gerealiseerd. Naar aanleiding van de problemen rond de kinderopvangtoeslag heeft de minister verbeteringen aangekondigd in de dienstverlening voor burgers en bedrijven.[11] Wat betreft de doelstellingen van toezicht en massale processen zijn de gewenste prestaties over het algemeen wel behaald.

Compliance

Compliance wordt afgemeten aan de mate waarin burgers en bedrijven zich tijdig registreren, tijdig, juist en volledig aangifte doen en tijdig betalen.

Realisatie prestatie-indicatoren Compliance (meetbare gegevens)

Per jaar[12]	Realisatie 2015	Realisatie 2016	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Streefwaarde 2019	Realisatie 2019
Bedrijven						
Percentage aangiften omzetbelasting tijdig ontvangen	95,3%	94,9%	95,3%	95,6%	>95%	95,6%
Percentage aangiften loonheffingen tijdig ontvangen	99,2%	99,2%	99,3%	99,1%	>99%	99,1%
Juist en volledig doen van aangifte: structureel terugdringen van het nalevingstekort MKB[13]	6,0%	5,2%	n.v.t.	5,7%	<6%	n.v.t.
Burgers						
Juist en volledig doen van aangifte: structureel terugdringen van het nalevingstekort Particulieren	1,1%	1,0%	0,9%	0,7%	<0,9%	n.v.t.
Bedrijven en burgers						
Percentage aangiften IH en Vpb tijdig ontvangen	n.v.t.[14]	94,5%	n.v.t.	94,7%	>94%	91,9%
Tijdige betaling van belastingen en premies	98,4%	98,4%	98,4%	98,5%	>98	98,5%
Oninbare belastingen en premies	0,55%	0,3%	0,3%	0,3%	<0,6%	0,1%

Bron: Belastingdienst/SSO Financieel en Managementinformatie

Toelichting

Percentage tijdig ontvangen aangiften

De tijdigheid van de ontvangen aangiften omzetbelasting (OB) en loonheffingen (LH) laat de afgelopen jaren een stabiel beeld zien. De gestelde normen zijn gerealiseerd.
De gecombineerde en meer complexe indicator voor de tijdigheid van ontvangen aangiften inkomensheffing (IH) en vennootschapsbelasting (Vpb) over het voorgaande belastingjaar is voor het eerst opgenomen in begroting IX 2018. Deze indicator meet het percentage aangiften IH en Vpb dat ontvangen is binnen de termijn die in de aangiftebrief is genoemd. Rekening houdend met aangiften die nog binnen moet komen, maar nu al de indicatie 'te laat' hebben, komt de realisatie voor de IH en Vpb uit op 91,9% waarmee de streefwaarde niet is gerealiseerd.
De Belastingdienst verstuurt in de periode na de inleverdatum herinneringen en bij niet inleveren aanmaningen. Wanneer deze acties niet leiden tot de ontvangst van een

[11] Kamerstukken II 2019–2020, 31 066, nr. 588.
[12] Het jaartal is het jaar waarin de uitkomsten van de metingen worden gerapporteerd.
[13] Het nalevingstekort betreft uitsluitend de positieve correcties (correcties ten nadele van de belastingplichtige).
[14] N.v.t. betekent dat in het gegeven jaar de (streefwaarde van de) prestatie-indicator niet of anders is gemeten en/of gerapporteerd in de begroting, waardoor vergelijking over de jaren niet mogelijk is.

1912696 02569

aangifte legt de Belastingdienst een ambtshalve aanslag op waarbij het te betalen belastingbedrag wordt geschat.

Juist en volledig aangiften doen
Voor het structureel terugdringen van het nalevingtekort zet de Belastingdienst in op het zoveel mogelijk vooraf borgen van de volledigheid en juistheid van de aangiften. Dit gebeurt onder meer door maatregelen als de vooringevulde aangifte (VIA) en het afsluiten van convenanten met fiscale dienstverleners, waardoor de kwaliteit van aangiften van ondernemers wordt geborgd. Daarnaast voert de Belastingdienst toezicht achteraf uit.

Met steekproefsgewijze controles stelt de Belastingdienst periodiek het niveau van naleving vast bij Particulieren en MKB-ondernemers. De steekproefsgewijze controles geven een beeld van de houding en het fiscaal relevante gedrag van belastingplichtigen en leveren inzichten op voor het maken van keuzes in het toezicht en de ontwikkeling van risicomodellen.
De steekproeven Particulieren en MKB worden uitgevoerd in twee jaren (2019 en 2020). In het jaarverslag 2020 zal gerapporteerd worden over de behaalde resultaten.

Tijdige betaling van belastingen en premies
Van de ontvangsten in 2019 is meer dan 98% zodanig tijdig ontvangen dat er geen aanmaning verstuurd hoefde te worden.[15]

Oninbare belastingen en premies
Bepaalde belastingvorderingen kunnen niet, of maar voor een deel, geïnd worden. Dit kan verschillende oorzaken hebben, bijvoorbeeld faillissementen, wettelijke schuldsanering, of overlijden. Vanaf 2015 volgt de Belastingdienst niet direct inbare vorderingen enige jaren via dynamisch monitoren. Daarvoor werden de vorderingen eerder afgeboekt als oninbaar. Bij dynamisch monitoren controleert de Belastingdienst aan de hand van digitaal beschikbare gegevens of de situatie van de debiteur is veranderd en er toch kan worden geïncasseerd. Dynamisch monitoren leidt enerzijds tot een structureel hoger achterstandspercentage omdat schulden langere tijd worden gevolgd en dus niet worden afgeboekt. Anderzijds leidt dynamisch monitoren per saldo tot hogere opbrengsten omdat de Belastingdienst minder vorderingen afboekt.
Door dynamisch monitoren blijft de realisatie van de indicator voor oninbare belastingen en premies al enkele jaren ruim onder de streefwaarde van 0,6%. Er moet rekening mee worden gehouden dat het percentage de komende jaren kan stijgen omdat ook bij dynamisch monitoren oude vorderingen op een bepaald moment definitief oninbaar zullen blijken te zijn.

Belastingmoraal
De houding ten aanzien van het nakomen van belastingverplichtingen duiden we ook wel aan als de belastingmoraal en vormt een aspect van compliance. De Belastingdienst meet ieder jaar met de Fiscale Monitor de belastingmoraal bij de belangrijkste doelgroepen:

Realisatie kengetallen Belastingmoraal (meetbare gegevens)

	Realisatie 2015	Realisatie 2016	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Realisatie 2019
Belastingontduiking is onaanvaardbaar[16]	93%	92%	91%	93%	93%
Zelf belasting ontduiken is uitgesloten	90%	89%	87%	87%	88%
Belasting betalen betekent iets bijdragen	35%	37%	40%	43%	39%
Ervaren kans op ontdekking	83%	84%	84%	84%	81%

Bron: www.fiscalemonitor.nl

15 Dit is inclusief de betaalperiode na een eventuele herinnering.
16 Inclusief de categorie 'neutraal'.

1912696 02569

De belastingmoraal vertoont enige schommeling van jaar tot jaar. Het kengetal 'Belasting betalen betekent iets bijdragen' is met 4% gedaald en 'de ervaren kans op ontdekking' is in 2019 met 3% gedaald. Deze meningen worden beïnvloed door de prestaties van de Belastingdienst, maar ook andere maatschappelijke, politieke en individuele factoren spelen daarbij een rol. Er kan daarom niet een specifieke verklaring voor deze daling worden gegeven. In de webrapportage www.fiscalemonitor.nl worden ook de overige resultaten van de Fiscale monitor 2019 weergegeven.

1.3. DIENSTVERLENING

De Belastingdienst maakt het burgers en bedrijven zo gemakkelijk mogelijk om hun verplichtingen na te komen en hun rechten geldend te maken door passende dienstverlening te leveren.

Doelbereiking
De tijdige afhandeling van bezwaren binnen de Awb-termijn is niet gerealiseerd als gevolg van grote achterstand bij de bezwaarbehandeling IH. De overige realisaties zijn op het gewenste niveau.

Realisatie prestatie-indicatoren Dienstverlening (meetbare gegevens)

	Realisatie 2015	Realisatie 2016	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Streefwaarde 2019[17]	Realisatie 2019
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	87%	82%[18]	88%	78%	90-95%	68%
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	97%	98%	98%	98%	90-95%	96,6%
Klanttevredenheid - telefonie - websites - balie	n.v.t.	n.v.t.	 77% 82% 80%	 73% 79% 82%	Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 3 of hoger op de gehanteerde 5-puntsschaal (neutraal tot zeer tevreden)	 75,6% 84,6% 82,3%
Klanttevredenheid - telefonie - websites - balie	n.v.t.	n.v.t.	 7% 5% 7%	 10% 5% 6%	Maximaal 10% van de bellers, website- en balie-bezoekers scoort een 1,5 of lager	 8,2% 2,6% 6,3%
Zorgvuldig handelen van de Belastingdienst (aantal ontvangen klachten)	14.586	13.105	11.145	12.393	Minder klachten over het handelen van de Belastingdienst dan vorig jaar	12.294

Bron: Belastingdienst/SSO Financieel en Managementinformatie

[17] Enkele streefwaarden van de Belastingdienst worden weergegeven in bandbreedtes. Hiermee geeft de Belastingdienst per prestatie-indicator aan wat de onder- en de bovengrens is.
[18] De scores 2016 en 2017 zijn t.o.v. begroting 2019 gecorrigeerd i.v.m. dubbeltellingen BPM en MRB en tevens is 2017 bij Douane op niet beschikbaar gesteld omdat de Douane over het jaar 2017 geen bestuurlijke informatie kon vastleggen vanwege de implementatie van een nieuwe applicatie.

Toelichting

Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn
In 2019 is het percentage Awb-conform afgehandelde bezwaren gedaald van 78% naar 68%. Dit is voornamelijk het gevolg van achterstand bij de bezwaarbehandeling IH, veroorzaakt door een tekort aan capaciteit. De realisatie van de bezwaren op de overige drie grote belastingmiddelen VPB, OB en LH bedraagt respectievelijk 90%, 91% en 96%. Over de achterstanden in de afhandeling van bezwaren en de aanpak daarvan is de Tweede Kamer geïnformeerd in november 2018[19] en vervolgens bij de eerste en de tweede voortgangsrapportage 2019.[20] Om de bezwaarbehandeling bij de inkomensheffing op termijn weer op orde te brengen en de oude voorraad weg te werken zijn de volgende maatregelen getroffen:

- inzet van extra uitzendkrachten en vaste capaciteit;
- bezwaarschriften worden effectiever toebedeeld;
- verbetering van de risicoselectie: In februari 2019 heeft de Belastingdienst de risicotool bezwaar inkomensheffing niet-winst in gebruik genomen en in juli 2019 de risicotool bezwaar inkomensheffing winst.
- Wijzigingen op de aangiftes van de inkomstenbelasting worden niet langer als bezwaar behandeld, maar als verzoek (deformalisering). In 2018 is dat gerealiseerd voor de burger zelf en vanaf oktober 2019 geldt dit ook voor gemachtigden;
- de behandeling van nieuwe instroom vindt plaats door speciaal daarvoor aangewezen toegewijde teams die uitsluitend nieuwe instroom behandelen (als de instroom voldoende werk biedt);
- de voorraad en instroom van bezwaarschriften wordt thematisch opgepakt; vergelijkbare bezwaarschriften worden op onderwerp geclusterd en in eenduidige pakketten aangeboden aan de teams.

De prestatie-indicator zal ook in 2020 naar verwachting nog niet Awb-conform zijn, maar door bovengenoemde maatregelen wel een stijgende tendens laten zien.

Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn
De klachtbehandeling is geconcentreerd binnen de Belastingdienst. Het is gelukt de ontvangen klachten tijdig te behandelen. Dit proces voldoet aan de streefwaarde.

Klanttevredenheid
De dienstverlening binnen de Belastingdienst wordt langs diverse kanalen vormgegeven. Ook over 2019 stond deze dienstverlening aan burgers en bedrijven nog onder druk. Een externe partij wordt gevraagd advies uit te brengen hoe een fundamentele transformatie van de dienstverlenende en interactieprocessen tot stand kan komen, teneinde burgers en bedrijven beter en effectiever te woord te kunnen staan.

Een voorbeeld van dienstverlening die in 2019 onder druk stond is de Belastingtelefoon. Daar was de gemiddelde bereikbaarheid in 2019 niet op het beoogde niveau van 90%. Wel is de gemiddelde bereikbaarheid toegenomen van 81% in 2018 naar 85% in 2019 en zijn de verschillen in bereikbaarheid per maand in 2019 minder groot dan in 2018. De lagere bereikbaarheid dan beoogd, kent de volgende oorzaken:

- er zijn meer inbound calls afgehandeld dan gepland. Gepland waren 10 mln. door informanten aan te nemen en te beantwoorden en afgehandeld zijn er 10,4 mln.;

[19] Kamerstukken II 2018–2019, 31 066, nr. 441
[20] Kamerstukken II 2019–2020, 31 066, nr. 533

1912696 02569

- er was sprake van een hogere opleidingsinspanning dan gepland. Deze hogere opleidingsinspanning was weer het gevolg van een hogere uit- en doorstroom van medewerkers dan gepland;
- er is sprake van een langere gesprekstijd dan gepland. Dit als gevolg van veel nieuwe medewerkers.

Ondanks dat de streefwaarde voor de bereikbaarheid nog niet gerealiseerd is, zijn er wel verbeteringen zichtbaar in de meting van de klanttevredenheid. Deze meting geeft een beeld van de dienstverlening zoals burgers en bedrijven die, direct na het contact, ervaren bij telefonie, websites en de balie. De normen zijn in 2019 bij alle 3 kanalen gehaald. Bij het kanaal Telefonie is het aantal geënquêteerde dat de Belastingtelefoon met een 1,5 of lager waardeert het hoogst maar nog binnen de norm. Dat is ten opzichte van 2018 een verbetering, toen scoorde de Belastingtelefoon nog 10,3% op deze prestatie-indicator. Deze verbetering komt ook terug in het aantal geënquêteerde dat de Belastingtelefoon met een 3 of hoger waardeert. Dit is in 2019 verbeterd van 72,7% naar 75,6%.
Ook de waardering voor de website laat, als gevolg van continue verbeterstappen, een verbetering zien. Het percentage bezoekers dat de website met een 1,5 of lager waardeerde is gedaald van 5% in 2018 naar 2,6% in 2019. Het percentage bezoekers dat de website met een 3 of hoger waardeerde is juist toegenomen van 79,2% in 2018 naar 84,6% in 2019. Bij de balies zijn de waarderingen in 2019 in lijn met 2018. De realisatie voldoet daarmee aan de streefwaarde.

Zorgvuldig handelen van de Belastingdienst
In 2019 kreeg de Belastingdienst 12.294 klachten. In 2018 waren dit er 12.393. Hiermee is aan de streefwaarde voldaan.

1.4. TOEZICHT

De Belastingdienst voert adequaat toezicht uit en dwingt waar nodig naleving bestuurs- of strafrechtelijk af om ervoor te zorgen dat de verschuldigde belastingen bestendig de staatskas binnenkomen en de toeslagen rechtmatig worden uitbetaald.

Doelbereiking
De Belastingdienst heeft een takenpakket waarvan een groot deel altijd moet worden uitgevoerd, zoals het behandelen van bezwaar of een verzoek tot vooroverleg. Daarnaast wordt toezicht uitgevoerd om de naleving te bevorderen. De werkzaamheden voor het toezicht zijn gebaseerd op de uitvoering- en toezichtstrategie, die erop gericht is om het naleven van fiscale verplichtingen zo eenvoudig mogelijk te maken en fouten zoveel mogelijk te voorkomen. Deze strategie is ook de basis van het keuzeproces en de prioritering van de taken. Binnen de Belastingdienst worden daarom voortdurend afwegingen gemaakt over de inzet van de beschikbare capaciteit. Het is niet mogelijk om op alle aangiften gericht toezicht uit te oefenen. Daarom zet de Belastingdienst de beschikbare capaciteit zo effectief mogelijk in met risicogericht toezicht.
De realisatie van de indicator van bezwaren die zijn ingediend na een correctie voldoet niet aan de streefwaarde. De overige realisaties zijn op het gewenste niveau. Dit is toegelicht onder de tabel Realisatie prestatie-indicatoren Toezicht Belastingen.

Misbruik en oneigenlijk gebruik
Belastingheffing en toeslagen zijn gevoelig voor Misbruik en Oneigenlijk gebruik (M&O), omdat de hoogte van de heffing en de verplichting tot betalen afhankelijk zijn van gegevens die belastingplichtigen en toeslaggerechtigden zelf verstrekken. Dit kan van invloed zijn op de volledigheid van de belastingontvangsten en de juiste uitbetaling bevoorschotting van toeslagen. Het tegengaan van M&O bij de uitvoering van wet- en regelgeving vormt derhalve een geïntegreerd onderdeel van het handhavingsbeleid. De uitvoering van deze werkzaamheden kent beperkingen. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de beschikbaar gestelde personele en financiële middelen. Dit leidt tot het maken van keuzes over de inzet van het personeel. Verder zijn er maatschappelijke begrenzingen door wettelijke bepalingen, zoals privacywetgeving, die

1912696 02569

controlemogelijkheden beperken of verhinderen. Dit betekent dat ook bij een toereikend M&O-beleid 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.

Toeslagen past thematisch en risicogericht toezicht toe op nieuwe en lopende toekenningen. Dit vindt plaats in die situaties waarin het vaak fout gaat en/of waarin burgers vergeten cruciale mutaties door te geven. Het gaat dan om acties zoals de toets op het voldoen aan de zorgverzekeringsplicht, eigen woning in combinatie met huurtoeslag, partnerschap of leeftijd van kinderen bij kinderopvang. Hierbij hoort ook de jaarlijkse controle op de definitieve kinderopvangtoeslag. In 2019 heeft dit bij 197.000 burgers geleid tot een vermindering van € 111 mln. aan toeslagen. De vermindering is exclusief de attentiebrief in de kinderopvangtoeslag bij 4-jarigen.

Aanpak Verhuld Vermogen
Het programma Verhuld Vermogen richt zich op de detectie en behandeling van dossiers waarin informatie wordt achter gehouden rondom buitenlandse bankrekeningen of andere vermogensbestanddelen. Het programma omvat in 2019 ruim 25 projecten. De totale opbrengst van het programma in 2019 was ruim € 155 miljoen aan belastingcorrecties inclusief rente en boete. Begin 2019 heeft de opbrengst van het programma Verhuld vermogen de grens gepasseerd van € 4 miljard belastingcorrecties (inclusief boetes en heffingsrente) sinds de start in 2001. Door de steeds verdere toename van de internationale gegevensuitwisseling sluit het net rondom deze belastingontwijkers zich steeds meer. Gelijktijdig is er een tendens dat er verdergaande verschuiving is van het eenvoudig verhullen via een buitenlandse bankrekening naar andere meer complexe vormen van verhulling.
In het kader van de intensivering van belastingontwijking is medio 2019 het team Intensivering Aanpak Verhuld Vermogen van start gegaan. Dit team behandelt dossiers waarbij sprake is van verhulling met behulp van constructies met buitenlandse vennootschappen en ondersteunt daarnaast de behandeling van andere signalen innen het programma.

Paradise Papers
In 2019 zijn in het kader van de Paradise Papers 725 natuurlijke en rechtspersonen fiscaal beoordeeld. Een aantal dossiers is nog in behandeling. Bij veruit de meeste dossiers was de internationale structuur bij de Belastingdienst al bekend en leidt dit niet tot een (extra) correctie.

Panama Papers
De informatie uit de Panama Papers heeft ultimo 2019 geleid tot een bedrag van per saldo € 10,3 mln. aan belastingcorrecties (inclusief boetes en rente). De dossiers die nu nog in behandeling zijn, zijn qua zwaarte, complexiteit en doorlooptijd van dien aard dat de afronding nog de nodige tijd zal kosten.

Landelijk/Regionaal Informatie en Expertisecentrum (LIEC/RIEC)
De Belastingdienst heeft ook in 2019 weer een belangrijke bijdrage geleverd aan de aanpak van ondermijnende (georganiseerde) criminaliteit. De activiteiten binnen het Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC) en de Regionaal Informatie en Expertise Centra (RIEC) variëren van het verstrekken van informatie tot het uitvoeren van operationele activiteiten. Samen met onder andere gemeenten, Politie en Openbaar Ministerie (OM) wordt vooral aandacht besteed aan de aanpak van de illegale drugsindustrie. Verder is er aandacht voor de andere thema's binnen de LIEC/RIEC-samenwerking, zoals vastgoedfraude, georganiseerde hennepteelt, witwassen en mensenhandel/mensensmokkel. Ook werkt de Belastingdienst mee aan zogenaamde regionale handhavingsknelpunten, bijvoorbeeld bij de aanpak van de Outlaw Motorcycle Gangs.

1912696 02569

De minister van Justitie en Veiligheid heeft maatregelen aangekondigd ter intensivering van de aanpak van georganiseerde ondermijnende criminaliteit.[21] Hiertoe behoren ook de voorbereidingen voor het samenstellen van een Multidisciplinair Interventie Team (MIT). Het doel van het MIT is, naast het (strafrechtelijk) oppakken van criminele kopstukken, het duurzaam verstoren van criminele ondermijnende (bedrijfs)processen. Belangrijk onderdeel hierbij zijn de financiële en digitale facilitators. De Belastingdienst zal ook een rol krijgen bij de uitvoering van fiscale interventies in of in de nabijheid van het MIT.
In 2019 heeft de Belastingdienst binnen de LIEC/RIEC-samenwerking voor € 115,2 mln. aan aanslagen opgelegd (2018: € 100,7 mln.).

Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI)
Naast de samenwerking in LIEC/RIEC-verband participeert de Belastingdienst ook in LSI-verband. Dit samenwerkingsverband richt zich vooral op de aanpak van arbeid gerelateerde fraude binnen het sociale zekerheidsdomein. Samen met onder andere gemeenten, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), de Politie, het Openbaar Ministerie (OM) en de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) is in 2019 met name aandacht besteed aan de problematiek rond malafide uitzendbureaus en schoonmaakbedrijven. Daarnaast heeft de Belastingdienst een bijdrage geleverd aan de problematiek in bepaalde wijken en op recreatieterreinen. In 2019 hebben de LSI-partners invulling gegeven aan een meerjarenplan (MJP) in LSI-verband. Op basis van het MJP wordt in 2020 een aantal verkenningen uitgevoerd naar de problematiek in de horeca, naar schijnzelfstandigheid en naar de rol van facilitators.
In 2019 heeft de Belastingdienst binnen de LSI-samenwerking € 5,8 mln. aan aanslagen opgelegd (2018: 4,8 mln.).

Bestrijding van georganiseerde criminaliteit en ondermijning
De FIOD vervult een belangrijke taak in de bestrijding van georganiseerde criminaliteit, ondermijning en het afpakken van crimineel vermogen. Met het strafrechtelijk afpakken van wederrechtelijk verkregen voordeel was in 2019 een bedrag gemoeid van € 887,7 mln. (2018: € 257,2 mln.). Verder is voor € 156,3 mln. conservatoir beslag gelegd (2018: € 107,1 mln.).
In 2019 heeft de FIOD 820 onderzoeken afgerond, waarvan 305 op verzoek van het buitenland.
Steeds vaker lukt het de FIOD om zicht te krijgen op de bedenkers en facilitators van de financiële fraude; zij die de criminele organisaties helpen met ingewikkelde (internationale) constructies om crimineel vermogen wit te wassen en te verbergen. Hierbij helpt moderne ICT-technologie en is internationale samenwerking de standaard. De behoefte om dat nog meer samen te kunnen doen met landen met een financieel centrum, zoals de Verenigde Arabisch Emiraten met Dubai, Singapore en Hongkong is groot en neemt toe.
Zicht krijgen op en begrijpen hoe de financiële fraude verloopt, zijn belangrijke doelen. Zonder deze kennis blijft de bestrijding van financiële fraude symptoombestrijding. De ingezette samenwerking met de banken in FEC-verband (Financieel Expertise Centrum) draagt bij aan het zicht krijgen op de organisatie van financiële fraude én het voorkomen en effectief bestrijden daarvan. Deze samenwerking zal zichtbaar worden: banken en overheid gaan deze samenwerking op een fysieke locatie vormgeven.

[21] Kamerstukken II 2019–2020, 29911, nr. 256

1912696 02569

Realisatie prestatie-indicatoren Toezicht Belastingen (meetbare gegevens)

	Realisatie 2015	Realisatie 2016	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Streef-waarde 2019	Realisatie 2019
Percentage grote ondernemingen waarvan de klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is[22]	n.v.t.	81%	86,5%	87,5%	88%	93,9%
Percentage kasontvangsten van MKB-ondernemingen onder een fiscaal dienstverleners convenant	6,8%	5,7%	5,8%	5,9%	6-8%	6,0%
Bruto correctie opbrengsten aangiftenbehandeling IH (Particulieren en MKB)[23]	€ 2,2 mld.	€ 1,5 mld.	€ 2,3 mld.	€ 1,7 mld.	€ 1,2 mld.	€ 1,9 mld.
Bruto correctie opbrengsten aangiftenbehandeling Vpb (MKB)	€ 1,9 mld.	€ 1,6 mld.	€ 1,5 mld.	€ 1,7 mld.	€ 1,35 mld.	€ 1.8 mld.
Bruto correctie opbrengsten boekenonderzoeken (MKB)	€ 780 mln.	€ 985 mln.	€ 877 mln.	€ 834 mln.	€ 735 mln.	€ 898 mln.
Percentage bezwaren ingediend na een correctie door de Belastingdienst	7%	8,6%	10,2%	8,2%	<8%	8,7%

Bron: Belastingdienst/SSO Financieel en Managementinformatie

Toelichting

Percentage grote ondernemingen waarvan de klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is
Voor het segment Grote Ondernemingen wordt passende behandeling beoogd, waarmee de risico's worden afgedekt op basis van de beschikbare capaciteit. Bij de behandeling van de grootste organisaties is sprake van individuele klantbehandeling.
Voor elke grote organisatie wordt beoordeeld of de organisatie in aanmerking komt voor klantbehandeling in de actualiteit. Voor de organisaties die hiervoor in aanmerking komen, biedt Horizontaal Toezicht (HT) doorgaans de beste mogelijkheden om in de actualiteit te werken.
Drie gedragscomponenten zijn daarbij bepalend: 1) de mate van transparantie, 2) de kwaliteit van de fiscale administratie (mate van fiscale beheersing) en 3) de fiscale strategie van de organisatie. De analyse leidt tot een behandelstrategie en de vaststelling of een organisatie al dan niet voor klantbehandeling in de actualiteit in aanmerking komt. Mocht dit het geval zijn, dan wordt op directieniveau een gesprek gehouden en een aanvullende verkenning uitgevoerd. Eind 2019 is de beoordeling voor 94% van alle grote ondernemingen uitgevoerd.

In 2019 is door de Belastingdienst gewerkt aan de doorontwikkeling van het Horizontaal Toezicht. Op basis van de uitgangspunten van de doorontwikkeling van het Horizontaal Toezicht, komen niet alle grote ondernemingen meer automatisch in aanmerking voor het afsluiten van een individueel Horizontaal Toezichtsconvenant.
In de begroting over 2020 is de doelstelling 'Percentage grote ondernemingen waarvan de klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is' ook opgenomen. In 2020 wordt deze doelstelling alleen nog maar gemeten voor de populatie 'grote ondernemingen' die in aanmerking komen voor een individueel Horizontaal Toezichtsconvenant.

Percentage kasontvangsten van MKB-ondernemingen onder een fiscaal dienstverleners convenant
Zes procent van de kasontvangsten van MKB-ondernemingen was afkomstig van ondernemingen onder een fiscaal dienstverleners convenant. De indicator voldoet daarmee aan de doelstelling.

[22] De term klantbehandeling in de actualiteit vervangt de term horizontaal toezicht uit de vorige begroting. De definities zijn uitwisselbaar, met dien verstande dat de achterliggende metingen niet zijn aangepast. Het streven is met grote ondernemingen waar mogelijk in de actualiteit te werken. Voor de ondernemingen die hiervoor in aanmerking komen, biedt horizontaal toezicht doorgaans de beste mogelijkheden om in de actualiteit te werken.
[23] Betreft correcties op het verzamelinkomen.

1912696 02569

Bruto correctie opbrengsten aangiftenbehandeling IH
In 2019 is voor een bedrag van € 1,9 mld. gecorrigeerd op het verzamelinkomen. Dit gecorrigeerde bedrag heeft betrekking op de IH-winst en niet-winst aangiften van belastingplichtigen, vóór toepassing van het belastingtarief. De bruto correctie-opbrengsten zijn ruim hoger dan de norm. Dit komt met name door een hoger correctiebedrag bij het MKB-deel van de bruto correctie opbrengsten IH. Het aantal behandelde aangiften is weliswaar gedaald maar het gemiddelde bruto correctiebedrag per behandelde aangifte is fors gestegen. Dit is mede veroorzaakt door een beperkt aantal omvangrijke bruto correcties IH.

Bruto correctie opbrengsten aangiftenbehandeling Vpb
In 2019 is voor een brutobedrag van ruim € 1,8 mld. gecorrigeerd op aangiften Vpb. De indicator voldoet daarmee aan de doelstelling.

Bruto correctie opbrengsten boekenonderzoeken
In 2019 is voor een brutobedrag van € 0,9 mld. gecorrigeerd op de bedragen die oorspronkelijk in de aangiften van de diverse belastingmiddelen aangegeven waren. De indicator voldoet daarmee aan de doelstelling.
De uiteindelijke correcties die voortkomen uit de aangiftenbehandeling IH en Vpb en de uitvoering van boekenonderzoeken kunnen nog verminderen als resultaat van de afhandeling van eventuele bezwaren en na de invorderingsfase.

Percentage bezwaren ingediend na een correctie door de Belastingdienst
De realisatie van de indicator van bezwaren die zijn ingediend na een correctie voldoet niet aan de streefwaarde. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door bezwaren van ondernemingen. Ondernemers en hun adviseurs zijn eerder geneigd een bezwaarschrift in te dienen dan particulieren, mede omdat de (financiële) belangen doorgaans groter zijn.

Realisatie prestatie-indicatoren Toezicht Toeslagen (meetbare gegevens)

	Realisatie 2015	Realisatie 2016	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Streefwaarde 2019	Realisatie 2019
Rechtmatige toekenning van toeslagen	Gerealiseerd	Gerealiseerd	Gerealiseerd	Gerealiseerd	De score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapporterings grens op artikelniveau [24]	Gerealiseerd
Het percentage definitief toegekende toeslagen met een terug te betalen bedrag ≤ € 500[25]	91,9%	91,6%	92,2%	93,3%	91%	94,6%

Bron: Belastingdienst/SSO Financieel en Managementinformatie

Toelichting
De afgelopen tijd is helder geworden dat er grote problemen zijn ontstaan bij de toeslagen voor de kinderopvang. In de bedrijfsvoeringsmededeling wordt hier nader op ingegaan. De Tweede Kamer is bij brieven van 11 januari en 27 februari 2020 geïnformeerd over de aanpak voor herstel van het geschonden vertrouwen.

Rechtmatige toekenning van toeslagen
Voor het rapporteren van fouten en onzekerheden gelden kwantitatieve rapportagegrenzen op artikelniveau, die jaarlijks in de Rijksbegrotingsvoorschriften worden vastgelegd. De score van fouten en onzekerheden ligt onder deze grenzen.

[24] Dit betreft de artikelen van de desbetreffende beleidsdepartementen SZW, VWS en BZK.
[25] Voor kinderopvangtoeslag wordt een grens van € 1.000 aangehouden. Bij de toekenningen van kinderopvangtoeslag gaat het veelal om hogere bedragen dan bij toeslagen voor de huur- en zorgtoeslag en het kindgebonden budget.

1912696 02569

Terug te betalen bedragen
De Belastingdienst streeft er naar het ontstaan van terug te betalen bedragen bij het definitief toekennen zoveel mogelijk te beperken tot bedragen die inherent zijn aan de systematiek van de inkomensafhankelijke regelingen. In de berekende waarde voor 2019 is rekening gehouden met ca. 40.000 grote terugvorderingen die in 2019 berekend zijn en waarvan de beschikkingen in 2020 verzonden zijn. De streefwaarde voor de prestatie-indicator is gerealiseerd en was bij het buiten beschouwing laten van deze terugvorderingen nog gunstiger uitgekomen. De verbetering in vergelijking met 2018 is mede het gevolg van betere inkomensschattingen bij de bepaling van de initiële toekenning voor 2019 en gerichte acties op bijstelling van het inkomen daarna.

Realisatie prestatie-indicatoren Inning (meetbare gegevens)

	Realisatie 2015	Realisatie 2016	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Streefwaarde 2019	Realisatie 2019
Achterstand invordering	2,2%	2,6%	2,7%	2,9%	3-3,5%	3,0%
Inning invorderingsposten binnen een jaar	57,0%	57,2%	54,5%	58,3%	55-65%	58,7%

Bron: Belastingdienst/SSO Financieel en Managementinformatie

Toelichting

Achterstand invordering
Het percentage achterstand invordering is een indicator voor de relatieve omvang van de betalingsachterstanden die burgers en bedrijven hebben bij de Belastingdienst. De streefwaarde is gerealiseerd. Vanaf 2015 volgt de Belastingdienst niet-direct inbare vorderingen via dynamisch monitoren op nieuwe verhaalsmogelijkheden, waar ze vroeger na enige tijd administratief werden afgeboekt als oninbaar. Dit leidt tot een structurele stijging van het achterstandspercentage, omdat schulden langere tijd worden gevolgd en daarmee het aantal openstaande (langlopende) vorderingen toeneemt. De streefwaarde is hier in de begroting 2019 op aangepast en de realisatie ligt hiermee in lijn.

Inning invorderingsposten binnen een jaar
Deze indicator meet hoe snel de Belastingdienst erin slaagt om vorderingen die niet op tijd betaald worden toch te innen, als resultaat van de ingezette invorderingsmaatregelen.
De realisatie 2019 is binnen de bandbreedte van de streefwaarde uitgekomen.

1.5. MASSALE PROCESSEN

De Belastingdienst maakt het burgers en bedrijven zo gemakkelijk mogelijk om hun verplichtingen na te komen en hun rechten geldend te maken door massale processen juist, tijdig en efficiënt uit te voeren.

Doelbereiking
Alle realisaties die betrekking hebben op onderstaande prestatie-indicatoren zijn op het gewenste niveau, uitgezonderd het percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald. Dit wordt hierna toegelicht.

1912696 02569

Realisatie prestatie-indicatoren Massale processen (meetbare gegevens)

	Realisatie 2015	Realisatie 2016	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Streefwaarde 2019	Realisatie 2019
Voorinvulling van gegeven IH (VIA)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	64,8%	65%	68,5%
Garantieregeling IH 2018: in maart aangifte gedaan, vóór 1 juli bericht	99,1%	99,5%	99,5%	100%	100%	100%
Definitief vaststellen toeslagen	84,7%	89,7%	85,5%	89,2%	85%	87,8%
Percentage toeslagen dat tijdig[26] wordt uitbetaald[27]	99,99%	99,9%	99,96%	99,95%	99,9%	99,83%
Aantal ernstige productieverstoringen (aantal damages)	76	56	70	69	Minder verstoringen dan vorig jaar	67

Bron: Belastingdienst/SSO Financieel en Managementinformatie

Toelichting

Voorinvulling van gegeven IH (VIA)
De Belastingdienst streeft ernaar om daar waar zij beschikt over beschikbare derden- of eigen gegevens, die van belang zijn voor het doen van de aangifte IH, deze in te zetten in de communicatie met belastingplichtigen. De veronderstelling is dat het voorinvullen van een aangifte IH bijdraagt aan het vergroten van compliance, het verkleinen van nalevingstekorten en het ontzorgen van burgers (dienstverlenend). Doel is dat de VIA-gegevensset IH-2018 voor ten minste 65% van de ingediende aangiften van Particulieren (IH-niet winst) tot een juist vooraf ingevulde aangifte leidt. De realisatie is met 68,5% boven de norm. Ten opzichte van de VIA 2017 - 64,8% - is dit een verbetering. Er zijn twee belangrijke oorzaken voor deze verbetering. In 2018 waren er meer burgers waarvan het box 3 vermogen binnen het heffingsvrije deel is gebleven. Daarnaast zijn aanpassingen door de burger op het vermogen dat onder het heffingsvrij vermogen box 3 valt niet als fout aangemerkt omdat deze mutatie geen invloed heeft op de belastingheffing.

Garantieregeling IH 2018
De Belastingdienst is erin geslaagd om de garantieregeling goed uit te voeren. Dit betekent dat (nagenoeg) iedere belastingplichtige vóór 1 juli bericht heeft ontvangen in de vorm van een brief, een voorlopige aanslag 2018 of een definitieve aanslag 2018.

Definitief vaststellen toeslagen
De jaarrealisatie ligt boven de streefwaarde. Van de toeslaggerechtigden heeft 87,8% vóór 31 december de definitieve toekenning over 2018 gekregen. Het definitief vaststellen van toeslagen is afhankelijk van twee zaken, namelijk:

- de beschikbaarheid van het huishoudinkomen, dat is samengesteld uit de inkomensgegevens van de diverse leden van het huishouden;
- het aantal toeslagverstrekkingen dat nog in onderzoek is bij de uitvoering van toezicht.

Met name de beschikbaarheid van inkomensgegevens bepaalt het percentage toeslagen dat definitief kan worden vastgesteld voor het jaareinde van toeslagjaar T+1. In 2019 was een groot aantal inkomensgegevens op huishoudniveau beschikbaar, waardoor het percentage iets boven de streefwaarde is uitgekomen.

Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald
Tijdig is als het voorschot voor de komende maand op de 20e van de voorafgaande maand voor 24.00 uur op de rekening van de toeslaggerechtigde is bijgeschreven.

[26] Tijdig is als het voorschot voor de komende maand op de 20e van de voorafgaande maand voor 24.00 uur op de rekening van de toeslaggerechtigde is bijgeschreven. Indien de 20e in het weekend of op een feestdag valt, wordt het voorschot van de toeslag de volgende werkdag uitbetaald.
[27] De cijfers over 2015 en 2016 zijn op maandbasis berekend en niet gecorrigeerd voor productieverstoringen in het betaalverkeer. Vanaf 2017 wordt in de berekening rekening gehouden met productieverstoringen.

1912696 02569

De oorzaak van niet tijdige betalingen van toeslagen kan zowel liggen bij verwerking van de Belastingdienst als bij de opgegeven informatie van burgers. De streefwaarde van 99,9% is niet gehaald. Omdat in 2018 is geconstateerd dat uitbetaling van de zorgtoeslag op de bankrekening van ouders van aanvragers niet in overeenstemming is met de Awir, is in de loop van 2018 de validatie van nieuwe bankrekeningen aangescherpt. Dit heeft geleid tot een daling van de tijdigheid van de uitbetalingen. Gedurende het jaar voldeed de realisatie door afronding nog aan de streefwaarde. De realisatie is, mede door een storing bij de uitbetalingen in december, uitgekomen op 99,8%.

Afname van het aantal ernstige productieverstoringen (aantal damages)
De telling van het aantal ernstige productieverstoringen (damages) ziet op verstoringen in het massale gegevensverwerkende proces die leiden tot overlast aan, benadeling van of onjuiste informatievoorziening aan burgers en/of bedrijven en/of schade voor de kasstroom van het Rijk en/of imagoschade voor het Rijk. Deze verstoringen vragen om een acute en adequate reactie vandoor medewerkers van de Belastingdienst door gebruikmaking van de zogenaamde «damageprocedure» en worden gemeld op de website van de Belastingdienst in het Verstoringenoverzicht. Het aantal ernstige productieverstoringen is in 2019 licht verminderd ten opzichte van 2018 (67 in 2019 tegen 69 in 2018). Uit de evaluatie van de damages blijkt dat veel productieverstoringen veroorzaakt worden door de complexiteit van de technische infrastructuur, waarop applicatiereleases geplaatst moeten worden, en de onderlinge relaties tussen de applicaties.

Kengetallen massale processen
Onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van het aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden over de afgelopen jaren weer.

Volumeontwikkeling belastingplichtigen en toeslaggerechtigden (aantallen x 1.000)

	2015	2016	2017	2018	2019
Belastingplichtigen IB/IH	8.003	8.268	8.150	8.160	8.279
Belastingplichtigen Vpb	925	952	977	1.002	1.024
Inhoudingsplichtigen LB/LH	665	678	696	716	716
Belastingplichtigen OB	1.784	1.854	1.907	1.997	1.968
Toeslaggerechtigden	5.493	5.570	5.486	5.469	5.483

Bron: Belastingdienst/SSO F&MI

Toelichting
De cijfers tonen een groei van het aantal belastingplichtigen bij de belastingmiddelen IB/IH en Vpb en een groei van het aantal toeslaggerechtigden.

Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1; aantallen x 1.000)

	2015	2016	2017	2018	2019
Ontvangen aangiften	11.503	11.705	11.797	12.079	12.676
Waarvan digitaal	11.130	11.403	11.524	11.825	12.429
Waarvan papier	373	302	272	253	247

Bron: Belastingdienst/SSO F&MI

Toelichting
Verreweg de meeste belastingplichtigen kiezen er jaarlijks voor om de aangifte in te dienen via de website van de Belastingdienst. Dit heeft geleid tot een verdere daling van het aantal aangiften op papier.

1912696 02569

1.6. FIOD

Realisatie prestatie-indicatoren FIOD (meetbare gegevens)

	Realisatie 2015	Realisatie 2016	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Streefwaarde 2019	Realisatie 2019
Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie	82%	80%	84%	87%	82-85%	84%
Gerealiseerde incasso-opbrengsten[28]	€ 76,4 mln.	€ 273,5 mln.	€ 169,3 mln.	€ 101,6 mln.	€ 126,3 mln.	€ 189,8 mln.
Omgevingsgerichte strafonderzoeken (% opsporingsuren)	23%	20%	31%	36%	>40%	40%

Bron: Belastingdienst/SSO Financieel en Managementinformatie

Toelichting

Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie
De keuze voor de te vervolgen zaken vindt plaats in het overleg tussen het Openbaar Ministerie (OM), de toezichthouders en de FIOD. In 2019 zijn 515 processen-verbaal afgerond (2018: 700). Omdat de verwerking van processen-verbaal vaak enige tijd duurt, hebben nog niet al deze processen-verbaal in 2019 geleid tot een uitspraak. In 2019 zijn 163 FIOD-zaken behandeld (2018: 204), waaronder zaken uit eerdere jaren. Van de 163 zaken zijn 26 zaken geseponeerd of hebben geleid tot vrijspraak, 137 zaken hebben tot een veroordeling geleid. Hieruit volgt het percentage van 84%, dat binnen de bandbreedte van de streefwaarde is.

Gerealiseerde incasso-opbrengsten
Op basis van afgeronde onderzoeken stelt de FIOD-processen-verbaal op en gaat het OM over tot vervolging en/of een transactie. Afhankelijk van het soort onderzoek en de mogelijkheden binnen een onderzoek kunnen de hoogtes van de incassobedragen jaarlijks verschillen. Voor de incasso-opbrengsten is voor deze prestatie-indicator een streefwaarde ontwikkeld waaraan ruimschoots is voldaan. De FIOD baseert de realisatiecijfers van de incasso op cijfers van het OM.

Omgevingsgerichte strafonderzoeken (% opsporingsuren)
Bij de aanpak van fraude wil de FIOD een duidelijk signaal afgeven en kiest hij voor aanpak van strafonderzoeken met maatschappelijk effect: van incident naar impact. De monitoring hierop vindt plaats met deze nieuwe prestatie-indicator door te rapporteren hoeveel procent van de zaken omgevingsgericht is. Met omgevingsgericht wordt gedoeld op zaken die voortvloeien uit de vooraf bedachte verbinding tussen partners in de keten van toezicht, opsporing en vervolging.

1.7. BELEIDSARTIKEL DOUANE

A. Algemene doelstelling

Algemene en operationele doelstelling Douane
De Douane draagt bij aan een solide financiering van de Europese en nationale overheid, aan een veilige samenleving en aan een sterke, aantrekkelijke en eerlijke interne markt waarmee de welvaart in de EU en Nederland wordt bevorderd. Dit doet de Douane door als handhavingsdienst toezicht te houden op het EU-grensoverschrijdende goederenverkeer en daarbij te controleren op de naleving van fiscale en niet-fiscale regels en door het bonafide bedrijfsleven daarbij te faciliteren. Douanerechten en nationale accijnzen en verbruiksbelastingen worden zo veel mogelijk tijdig, juist en volledig geheven en geïnd.

[28] Excl. boetebedragen

1912696 02569

In de uitvoering van deze algemene doelstelling worden de volgende operationele ABC-doelen onderscheiden:

- **A**fdracht: *zorgen dat belastingopbrengsten zo juist, tijdig en volledig mogelijk zijn;*
- **B**eschermen: *de samenleving zo goed mogelijk beschermen tegen onveilige en ongewenste goederen;*
- **C**oncurrentiepositie: *bijdragen aan het versterken van de concurrentiepositie van de Europese Unie.*

B. Rol en verantwoordelijkheid

De Minister van Financiën is verantwoordelijk voor en heeft een regisserende rol op het terrein van het beleid en de wet- en regelgeving inzake douaneformaliteiten en douanerechten. Dit is hoofdzakelijk Europese wet- en regelgeving. Daarnaast is de Minister verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving inzake binnenlandse accijnzen en verbruiksbelastingen.

Daarbij heeft de Minister van Financiën een uitvoerende rol op het terrein van:

- de heffing en inning van de douanerechten;
- de heffing en inning van de accijnzen en verbruiksbelastingen;
- de controle op niet-fiscale aspecten bij invoer en uitvoer van goederen, zoals bijvoorbeeld veiligheid, gezondheid en milieu;
- handhavingstaken op het gebied van de economische ordening en financiële integriteit.

De uitvoering van deze opdracht van de Minister van Financiën ten aanzien van de drie hoofddoelen ziet op de volgende hoofdtaken:

- Afdracht: dit houdt in dat de verschuldigde douanerechten en accijnzen worden vastgesteld, geheven en geïnd. De geïnde bedragen worden afgedragen aan:
  - de Europese Unie (douanerechten);
  - de Nederlandse schatkist (accijnzen en verbruiksbelastingen).
- Beschermen: hieronder valt een breed scala van taken op het terrein van veiligheid, milieu, flora en fauna, gezondheid en cultuur. Dit houdt vooral in dat onveilige of ongewenste goederen de EU niet, of alleen onder bepaalde voorwaarden, mogen binnenkomen en vaak ook niet mogen verlaten. Bovendien geldt dat voor de uitvoer van bepaalde goederen beperkende maatregelen kunnen gelden en dat voorkomen moet worden dat goederen een ongewenste bestemming krijgen.
- Concurrentiepositie: dit doet de Douane enerzijds door toe te zien op naleving van Europese maatregelen voor marktordening. Anderzijds bevordert de Douane een snelle en goede douaneafhandeling, resulterend in zo min mogelijk logistiek oponthoud en lage administratieve lasten voor bedrijfsleven.

Op grond van het Douanewetboek van de Unie (DWU), Europese verordeningen, de Algemene douanewet en nationale wet- en regelgeving handhaaft de Douane fiscale en niet-fiscale wet- en regelgeving.

De Minister bevordert via de inzet van de Douane de naleving van wet- en regelgeving. Dit gebeurt door het leveren van passende en faciliterende dienstverlening te bieden, door bijvoorbeeld zorg te zoals zorg dragen voor een goed werkend aangiftesysteem. Maar ook door processen juist en tijdig uit te voeren, door adequaat toezicht uit te oefenen en door naleving te stimuleren en waar nodig deze naleving bestuurs- of strafrechtelijk af te dwingen.

C. Beleidsconclusies

De algemene doelstelling komt voor de Douane tot uiting in de doelstellingen voor Afdracht, Bescherming en Concurrentiepositie. Sinds 2018 zijn de volgende nieuwe prestatie-indicatoren geïntroduceerd voor de doelstellingen Afdracht en

Concurrentiepositie, ter vervanging van de outputgerichte indicatoren uit de vorige begrotingen:

Realisatie prestatie-indicatoren Douane (meetbare gegevens)

	Realisatie 2015	Realisatie 2016	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Streefwaarde 2019	Realisatie 2019
Juiste invoeraangiften	n.v.t.	100	n.v.t.	91	≥ 100	97
Waardering bedrijfsleven	100	104,3[29]	104,3	107,2	≥ 100	105,8

Bron: Belastingdienst/SSO Financieel en Managementinformatie

Met deze prestatie-indicatoren laat de Douane duidelijker de relatie zien tussen de strategische doelen en de prestaties. De indicator juiste invoeraangiften voor de doelstelling Afdracht is nog niet gerealiseerd en de indicator waardering bedrijfsleven voor de doelstelling Concurrentiepositie is wel gerealiseerd. De realisatie van de doelstelling Beschermen wordt voor het eerst verantwoord in het jaarverslag 2020. Voor 2019 is sprake van een procesmatige terugkoppeling in aanloop naar de verantwoording vanuit de nieuwe indicator "Uitvoering afspraken niet fiscale taken". De prestatie-indicatoren worden hierna toegelicht.

Toelichting

Afdracht:
De Douane zorgt dat belastingopbrengsten zo juist, tijdig en volledig mogelijk zijn;

Juiste invoeraangiften
Het moment van aangifte is belangrijk in de handhaving door de Douane. Met de behandeling van de aangiften kan de Douane het gedrag van aangevers beïnvloeden, door het inzetten van de instrumenten van dienstverlening en toezicht. De invoeraangifte vormt de basis van de juiste afdracht van douanerechten. De prestatie-indicator «juiste invoeraangiften» geeft weer hoe groot het aandeel juiste invoeraangiften is in het totaal aantal invoeraangiften. Het gaat daarbij om de invoeraangiften die voldoen aan de wettelijke eisen en die zijn ingediend in het aangiftesysteem AGS. Dit wordt uitgedrukt in een indexcijfer; het jaar 2016 geldt hierbij als indexjaar.
De prestatie-indicator is het afgelopen jaar met 6 punten gestegen ten opzichte van 2018 tot een waarde van 97. De prestatie-indicator heeft de streefwaarde van boven de 100 nog niet bereikt. Uit analyse blijkt dat door één bepaald bedrijf veel onjuiste aangiften werden ingediend met betrekking tot e-commerce zendingen. De Douane heeft reeds specifieke acties in gang gezet om deze situatie te verbeteren. Zonder de aangiften van dit bedrijf zou het indexcijfer zijn gestegen tot een waarde boven de 100.

Beschermen:
De Douane beschermt de samenleving zo goed mogelijk tegen onveilige en ongewenste goederen.

De Douane voert haar taken uit in opdracht van acht opdrachtgevende beleidsdepartementen. De taken worden gepland in het jaarlijkse Handhavingsplan Douane. Deze planning is in het Opdrachtgevers-Opdrachtnemendberaad Douane (OOD) met de beleidsdepartementen op hoofdlijnen besproken. Bij het uitstel van de Brexit is nader overleg met de opdrachtgevers geweest over de allocatie van capaciteit. De Douane heeft haar inspanningen gedurende het uitvoeringsjaar gericht op realisatie van de planning, waarbij rekening is gehouden met diverse Brexit-scenario's.

[29] Het gepresenteerde cijfer van 2016 (104,3) wijkt af van wat in de Rijksbegroting 2018 is opgenomen (101). De berekening van één van de 10 onderliggende klanttevredenheidcijfers is met terugwerkende kracht gecorrigeerd op het aspect beschikbaarheid Douanesystemen, zodat de waardering van het bedrijfsleven goed wordt meegenomen.

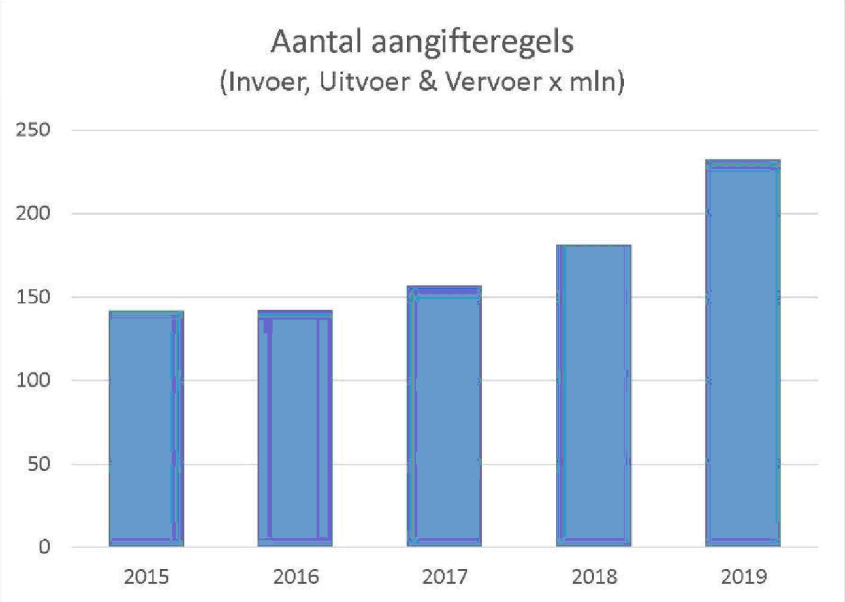
1912696 02569

Concurrentiepositie:
De Douane draagt bij aan het versterken van de concurrentiepositie van de Europese Unie.

Waardering bedrijfsleven
De waardering bedrijfsleven is een indicator voor de doelstelling gericht op versterken van de concurrentiepositie (C-doelstelling). Voor het meten en verbeteren van de dienstverlening van de Douane aan het bedrijfsleven wordt het instrument Bewijs van Goede Dienst ingezet. Hierin zijn doelstellingen opgenomen die in samenspraak met het bedrijfsleven tot stand zijn gekomen en waaraan zowel de Douane als het bedrijfsleven grote waarde hecht. De Douane heeft met het bedrijfsleven afspraken gemaakt over verbeteracties rondom dienstverlening en toezichtlasten.
De streefwaarde voor de begrotingsindicator (>100) is in 2019 gerealiseerd. Ten opzichte van 2018 zijn bedrijven meer te spreken over de inhoudelijke kennis en deskundigheid van de Douane en de toegankelijkheid van de website. De waardering voor de geautomatiseerde systemen, het geïntegreerd toezicht en de Authorized Economic Operator (AEO)-certificering is iets afgenomen.

1.8. Douanebeleid en wetgeving

Context
Het aantal aangifteregels is de afgelopen jaren toegenomen zoals blijkt uit onderstaande grafiek. Deze stijging is onder andere het gevolg van de toegenomen hoeveelheid e-commerce zendingen. Dit leidt tot meer aangiften voor kleinere zendingen dan voorheen.



Bron: Aangiftesysteem (AGS) Douane

1912696 02569

Onderstaande tabel geeft de aantallen correcties en processen-verbaal (PV) weer die voortvloeien uit de controles van de Douane.

Kengetallen

	2017	2018	2019
Correcties en processen-verbaal Veiligheid, Gezondheid, Economie en Milieu (VGEM) (aantallen x 1.000)			
Correcties scan- en fysieke controles vracht	6,1	6,9	7,5
Correcties koeriers en postzendingen	9,5	13,6	7,8
Correcties passagiers	15,5[30]	15,1	17,4
Correcties ambulante controles binnenland/buitengrens	0,6	1,4	1,6
Correcties administratieve controles	0,3	0,2	0,1
Processen-verbaal	14	12,8	9,1
Ontwikkeling waarde Nederlandse internationale handel			
Aantal aangifteregels import, export en transit (aantallen x 1 mln.)	157,1	181,6	232,2

Bron: Belastingdienst/SSO Financieel en Managementinformatie

Toelichting
Het aantal correcties koeriers en postzendingen laat voor 2019 een verlaging zien. Deze verlaging hangt samen met het lagere aantal processen-verbaal. Het lagere aantal Processen-verbaal komt doordat in het postproces enkele proceswijzigingen hebben plaatsgevonden, waarbij sprake is van gerichter optreden en tevens sprake is van een bundeling van PV's in één PV.
Het aantal correcties bij passagiers laat een groei zien. Deze groei is zichtbaar bij de diverse luchthavens.

Brexit (impact van de Brexit op het werk, personeel, systemen en voorbereidingen)
De Douane heeft zich in 2019 - conform de opdracht van het Kabinet - voorbereid op het 'worst-case' scenario (een no-deal Brexit). Op 29 maart 2019 – de eerste Brexit-datum – waren de initiële Brexit-doelstellingen gehaald (zie beleidsverslag). De tijd tussen 29 maart 2019 en 31 oktober 2019 is gebruikt om de tijdelijke oplossingen op het gebied van huisvesting die waren getroffen in de aanloop naar 29 maart, zo veel als mogelijk om te zetten naar structurele oplossingen. Initieel had de Douane zichzelf als doel gesteld om alle tijdelijke huisvestingsmaatregelen vóór 31 oktober om te zetten naar structurele huisvesting, maar dat is op verschillende locaties niet gelukt. Daarnaast is in 2019 hard gewerkt aan het gereed maken van de nationale en Europese douanesystemen om de gevolgen van de Brexit te verwerken. Kern van de aanpassingen is dat de systemen in staat moeten zijn om een forse toename van het elektronisch berichtenverkeer te verwerken. De IT-systemen zijn door de Douane doorlopend getest om te borgen dat zij bij een Brexit stabiel zijn. Ook is het crisisplan Douane ontwikkeld en is geoefend om indien noodzakelijk, snel op te kunnen schalen in de nationale crisisstructuur.

De zorg is blijven liggen bij de voorbereiding op de Brexit door het bedrijfsleven. Deze zorg richt zicht met name op de 35.000 Nederlandse ondernemers die handelen met het Verenigd Koninkrijk (VK) en nog geen relatie hebben met de Douane. Er is – aanvullend op de rijkscampagne Brexit vanuit BZ/EZK – vanuit de uitvoerende logistieke keten op initiatief van de Douane om die reden gekozen voor een actieve campagne richting het bedrijfsleven onder andere door het verzenden van twee brieven om het bedrijfsleven op te roepen zich voor te bereiden alsmede een outbound belactie waarbij ondernemers actief door de Douane – met hulp en inzet van de Belastingtelefoon – zijn gebeld.

[30] Het cijfer is ten opzichte van het jaarverslag 2017 aangepast van 10,5 naar 15,5, omdat de definitie van deze grootheid afweek van 2016.

1912696 02569

De crisisplannen binnen de Douane waren aan actualisatie toe. Ingeval incidenten of calamiteiten naar aanleiding van een no-deal Brexit zich in ernst ontwikkelen tot een crisis heeft de Douane zich hierop voorbereid.

Handhavingsstrategie Douane
In de begroting IX 2019 is bij artikel 9 de handhavingsstrategie van de Douane en de toekomstvisie 'Grensverleggend' toegelicht. De uitwerking van de visie vindt de komende jaren geleidelijk plaats. Daarbij staat het slim gebruik van data en technologie centraal. Momenteel wordt bezien hoe de visie verder kan worden aangescherpt en geconcretiseerd om innovaties sneller te kunnen.

1912696 02569

2. BEDRIJFSVOERINGSMEDEDELING

In deze bedrijfsvoeringsmededeling wordt ingegaan op de bedrijfsvoeringvraagstukken die zich gedurende het begrotingsjaar 2019 bij de Belastingdienst hebben voorgedaan en waarvan informatieverstrekking voor het inzicht en de oordeelsvorming van de gebruiker van deze Jaarverantwoording van belang is.
De bedrijfsvoeringsmededeling is een uitzonderingsrapportage. Dit houdt in dat majeure bedrijfsvoeringsvraagstukken zijn opgenomen. Voor de overige onderdelen van de bedrijfsvoering is sprake geweest van ordelijk en beheerst verlopen bedrijfsprocessen.

Algemeen
2019 is voor de Belastingdienst een jaar met twee gezichten. Aan de ene kant verbeterde de bedrijfsvoering en is voortgang geboekt in het oplossen van de onvolkomenheden die de Algemene Rekenkamer over 2018 heeft geconstateerd. Aan de andere kant wordt de Belastingdienst nog steeds geconfronteerd met hardnekkige uitvoeringsproblemen - onder meer de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon en de afhandeling van bezwaarschriften - en een geschaad vertrouwen. Het beeld van de Belastingdienst is het afgelopen jaar vooral bepaald door de fouten die zijn gemaakt met de stopzetting en terugvordering van toeslagen in vermoedelijke fraudezaken, met name de wijze waarop de Belastingdienst richting de burger met de dossiers is omgegaan.

Door jarenlange toename van complexiteit in wet- en regelgeving is – gegeven de budgettaire kaders – het aanpassingsvermogen van de uitvoering kwetsbaar geworden. De werklast neemt eerder toe dan af (stijgende volumes, zoals de groei van het aantal ondernemers, het aantal klantcontacten en het aantal bezwaarschriften) en dit roept spanning op. De Belastingdienst heeft het afgelopen jaar werklastanalyses gemaakt voor de primaire dienstonderdelen, waar burgers en bedrijven rechtstreeks mee te maken hebben. Deze werklastanalyses geven inzicht in de verhouding tussen formatie en werklast voor de verschillende werkprocessen, rekening houdend met de productiviteitsontwikkeling. Het beeld dat hierbij naar voren komt is dat de formatie voor het toezicht en de massale administratieve processen steeds meer onder druk komt te staan.

De Belastingdienst heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan oplossingen om deze problemen het hoofd te bieden en om een omslag te realiseren. Veel van de problemen heeft de Belastingdienst proactief aangepakt, zoals de stapelingsproblematiek, maar ook zaken als werving en de hiervoor genoemde werklastenanalyses. Om de Belastingdienst aan de eisen van deze tijd te laten voldoen en toekomstbestendig te maken, werkt de Belastingdienst aan een grondige modernisering. Deze aanpak staat in de brief Beheerst Vernieuwen[31] – die de toenmalige staatsecretaris in april 2018 aan de Tweede Kamer heeft gestuurd - met als pijlers ICT, Personeel en Sturing en beheersing. In 2019 is de noodzaak tot een cultuurverandering als vierde pijler aan deze aanpak toegevoegd. Met de aanpak van beheerst vernieuwen is de koers ingezet om van de Belastingdienst een professionele organisatie te maken die zich richt op burgers en bedrijven. Het consequent vasthouden aan gemaakte keuzes heeft duidelijkheid gegeven en gezorgd voor een geleidelijk opgaande lijn in het presteren van de organisatie. Het afgelopen jaar is veel werk gemaakt van het terugdringen van de technische schuld van de ICT-systemen, het sturen op het ICT-portfolioproces, de werving van personeel en de eerste verbeteringen op het gebied van managementinformatie en risicomanagement. Voor cultuur is een externe klankbordgroep met experts ingericht en wordt een extern onderzoek gedaan naar de cultuur bij de Belastingdienst.

De genomen maatregelen hebben nog niet overal tot de gewenste veranderingen geleid. Problemen blijven hardnekkig, waardoor het risico bestaat dat daardoor de nodige vernieuwingen achterblijven. Om die reden heeft de minister in zijn brief van 11 januari

[31] Kamerstukken II 2018/2018, 31 066, nr. 403

1912696 02569

2020[32] aan de Tweede Kamer aangekondigd de besturing van de Belastingdienst te versterken en interventies te doen op het terrein van dienstverlening, cultuur, managementinformatie en ICT. In de brief van de staatssecretaris van 27 februari 2020[33] zijn de vervolgstappen beschreven voor een beter functioneren, met in achtneming van de menselijke maat, van Belastingdienst, Douane en Toeslagen. Er wordt extern advies ingewonnen om de dienstverlening te verbeteren. In het onderzoek wordt bekeken welke concrete maatregelen kunnen worden getroffen bij de Belastingtelefoon om eerder en beter tot voor burgers en bedrijven merkbare verbeteringen van de dienstverlening te komen, waarbij ook oog is voor de menselijke maat.

Fraudeaanpak toeslagen
De Belastingdienst startte in 2013 met de aanpak om fraude, gepleegd door facilitators zoals bemiddelingsbureaus, te bestrijden en te voorkomen. In de CAF 11-zaak van een gastouderbureau is bij een aantal ouders de kinderopvangtoeslag voor 2014 stopgezet en is de toeslag over de jaren 2012-2014 teruggevorderd. Eind mei 2019 is de Adviescommissie uitvoering toeslagen ingesteld. Deze adviescommissie bracht in november 2019 haar eerste deeladvies uit. De belangrijkste conclusie was dat de Belastingdienst in de CAF 11-zaak met een institutionele vooringenomenheid heeft gehandeld en dat de gebruikelijke middelen van rechtsbescherming daar geen of onvoldoende bescherming tegen boden. Met het stopzetten van de toeslagen van de betrokken ouders – zonder eerst de gevraagde informatie af te wachten – is onzorgvuldig gehandeld. De commissie heeft advies gegeven over de wijze waarop ouders gecompenseerd moeten worden. Dit advies is volledig overgenomen. De voormalig staatssecretaris heeft de Tweede Kamer bij brief van 15 november 2019[34] geïnformeerd over maatregelen die herhaling van dit soort zaken in de toekomst moeten voorkomen. In de brief van 27 februari 2020 aan de Tweede Kamer hebben de beide staatssecretarissen laten weten dat om voor alle getroffen ouders een zorgvuldig en snel herstel mogelijk te maken, naast de huidige uitvoeringsorganisatie Toeslagen een aparte crisisorganisatie is ingericht die met ingang van 24 februari 2020 van start is gegaan. De Belastingdienst laat verder een extern onderzoek instellen naar de mogelijkheden tot verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger. De Autoriteit Persoonsgegevens doet onderzoek naar het gebruik van bijzondere persoonsgegevens bij de Belastingdienst, zoals nationaliteit. De Adviescommissie uitvoering toeslagen heeft op 12 maart 2020 een tweede deeladvies uitgebracht over het handelen van Toeslagen in andere zaken waar vermoedens waren van georganiseerde fraude. Daarnaast heeft de Auditdienst Rijk onderzoek gedaan in hoeverre er bij (andere) toeslaggerelateerde CAF-zaken in de periode 1 januari 2013 tot heden sprake was van een vergelijkbare behandeling als met de aanpak die bij CAF-11 is gehanteerd.

Bereikbaarheid Belastingtelefoon
De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon kwam in 2019 over het hele jaar genomen uit op 85%. In de begroting is als streefwaarde een minimale bereikbaarheid van 90% aangegeven. De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon was daarmee niet op het gewenste niveau. De noodzaak wordt onderkend om met moderne middelen burgers en bedrijven meer mogelijkheden te geven om met de Belastingdienst te communiceren. De Belastingtelefoon maakt onderdeel uit van het hiervoor genoemde onderzoek naar concrete verbetering van de dienstverlening.

Doorlichting directie IV en IV-portfolioproces
In 2019 is zowel de IV-organisatie doorgelicht als het IV-portfolioproces onderzocht. EY voerde de doorlichting uit van de IV-organisatie van de Belastingdienst en heeft vastgesteld dat de IV-organisatie marktconforme servicelevels behaalt, maar qua levering en voortbrenging nog niet voldoende in control is. De instroom in combinatie met de uitstroom is nog onvoldoende om het aantal externen in de IV-organisatie te

[32] Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 588
[33] Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 607
[34] Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 538.

1912696 02569

verminderen. Ook blijft de kostenefficiëntie van de voortbrenging achter bij die van vergelijkbare organisaties. De aanbevelingen van EY richten zich op het verbeteren van de besturing en de managementinformatie, de resultaatgerichtheid en het verbeteren van de procesbeheersing. Het IV-portfolioproces van de Belastingdienst is door KPMG onderzocht. Op hoofdlijnen constateert KPMG dat er - sinds de herijking van dit proces medio 2018 - voortgang is geboekt met portfoliomanagement, maar dat het huidige volwassenheidsniveau nog laag is. Het huidige IV-portfolioproces kenmerkt zich door het ontbreken van meerjarige, integrale planningen, onderhoudsplannen en beperkte prioritering op basis van financiële, kwalitatieve en kwantitatieve wegingscriteria. De sturing en control op realisatie van de planningen moet worden verbeterd. KPMG beschrijft dit in een stappenplan van 3 jaar. Daarnaast stelt KPMG evenals EY vast dat de brongegevens die ten grondslag liggen aan de IV-portfolio en de beheersmaatregelen verbetering behoeven om correctheid en volledigheid ervan te waarborgen. De Tweede Kamer is met de brief van 17 januari 2020[35] over de reactie van het kabinet op de twee onderzoeken en de vervolgstappen geïnformeerd.

Uitzonderingsrapportage

a. Rechtmatigheid

Op basis van de beschikbare informatie bevat de jaarrekening geen zodanige onrechtmatigheden en/of onzekerheden, dat deze op grond van de rapporteringstoleranties of vanwege in het bijzonder te signaleren risico's vermeld dienen te worden, behoudens het onderstaande.

a.1 Aangaan van verplichtingen

Op beleidsartikel 1 Belastingen is ten aanzien van het aangaan van verplichtingen voor circa € 49 mln. aan fouten en onzekerheden geconstateerd. Voor het belangrijkste deel (circa € 27 mln.) betreft dit aangegane verplichtingen waarvoor de dossiervorming te kort schoot, hetgeen tot onzekerheden leidt voor de rechtmatigheid. Onder het resterende deel zijn aangegane verplichtingen tot een bedrag van circa € 9 mln. begrepen, waarop de zogenoemde waiverprocedure is toegepast. Het doel van deze procedure is dat wordt aangegeven op welke wijze het departement omgaat met afwijkingen van de Europese aanbestedingsregels en dat de besluiten eenduidig, transparant en gemotiveerd worden genomen en verantwoord

a.2 Naleving van de wet- en regelgeving voor de huurtoeslag

De uitgaven en ontvangsten voor de huurtoeslag worden verantwoord op beleidsartikel 03 Woningmarkt van het begrotingshoofdstuk VII Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De Rijksbegrotingsvoorschriften schrijven voor dat - indien bij statistische steekproeven het bedrag van de meest waarschijnlijke fout en de meest waarschijnlijke onzekerheid vermeerderd met het bedrag van de basisonnauwkeurigheid en het nauwkeurigheidsverval, samen de maximale fout en onzekerheid, de tolerantiegrens overschrijdt - de som van de meest waarschijnlijke fouten en/of onzekerheden wordt gerapporteerd in de bedrijfsvoeringsparagraaf van het ministerie dat verantwoordelijk is voor de uitvoering.

Voor de uitgaven en ontvangsten van de toeslagregelingen geldt de tolerantiegrens van 5% van de som van uitgaven en ontvangsten op het desbetreffende begrotingsartikel. Doordat de huurtoeslag een groot deel uitmaakt van de uitgaven en ontvangsten van BZK, wordt de rapporteringsgrens voor de uitgaven en ontvangsten van de huurtoeslag bepaald door de tolerantie van 2% van de som van uitgaven en ontvangsten van het begrotingshoofdstuk. Voor de huurtoeslag geldt daardoor voor 2019 een tolerantiegrens van € 127,4 mln., wat overeenkomt met 2,9% van de het totaal van uitgaven en ontvangsten voor de huurtoeslag. Het bedrag van de maximale fout en onzekerheid in de uitgaven en ontvangsten voor de huurtoeslag overschrijdt deze rapporteringstolerantie.

[35] Kamerstukken II 2019/2020, 31066, nr. 589.

1912696 02569

Het gezamenlijke bedrag van de meest waarschijnlijke fout (€ 61,4 mln.) en van de meest waarschijnlijke onzekerheid (€ 12,4 mln.) - tezamen € 73,8 mln. -blijft onder de tolerantiegrens.

b. Totstandkoming niet-financiële verantwoordingsinformatie

Op basis van de beschikbare informatie zijn er geen belangrijke tekortkomingen geconstateerd die vermelding behoeven in de bedrijfsvoeringsmededeling met betrekking tot de totstandkoming van de niet-financiële verantwoordingsinformatie.

c. Financieel en materieel beheer

c.1 Afgehandelde bezwaren binnen de Awb-termijn

Het percentage bezwaren dat binnen de Awb-termijn is behandeld is in 2019 uitgekomen op 68%. Dat is ruim onder de doelstelling van 90%. De achterstanden betreffen vooral de bezwaarbehandeling bij Inkomensheffing voor Particulieren. Dit is voornamelijk het gevolg van achterstand bij de bezwaarbehandeling Inkomensheffing, veroorzaakt door een tekort aan capaciteit. Ook bij de dienstonderdelen MKB en Grote ondernemingen is het in 2019 niet gelukt bezwaarschriften tijdig te behandelen. De Tweede Kamer is hierover tussentijds geïnformeerd in de tweede voortgangsrapportage Jaarplan 2019 Belastingdienst.[36] De Belastingdienst heeft maatregelen getroffen - zoals het inzetten van extra uitzendkrachten en vaste capaciteit en het anders organiseren van het werk - om verbetering te brengen in deze situatie. In de toelichting in hoofdstuk 1, paragraaf 1.3 wordt hier nader op ingegaan.

c.2 Afhandeling bezwaren privégebruik auto

In de eerste helft van 2019 is bij de afdoening van de massaalbezwaren over het privégebruik van auto's in de omzetbelasting gebleken dat hiervan circa 20.000 bezwaren ten onrechte tot de massaalprocedure zijn gerekend, aangezien ze zijn ingediend op andere rechtsgronden dan waar deze procedure voor is bedoeld. Deze verkeerde vastlegging heeft het proces onnodig vertraagd. De Belastingdienst is vergevorderd met de afhandeling van deze bezwaren.

c.3 Vervolgingskosten (kosten dwangbevel)

Als het bedrag van een opgelegde aanslag door de Belastingdienst wordt verminderd, moeten ook de eventueel in rekening gebrachte vervolgingskosten (aanmanings- en dwangbevelkosten) navenant worden verlaagd. In 2018 is naar aanleiding van vragen van de Nationale Ombudsman onderzocht of dit in de praktijk ook gebeurt. Hierbij is geconstateerd dat er een omvangrijke groep is van burgers en bedrijven waarbij de dwangbevel- en aanmaningskosten ten onrechte niet zijn verminderd. De Tweede Kamer is hierover bij brief van 29 november 2019[37] geïnformeerd. De Belastingdienst onderzoekt waarom dit niet is gebeurd en om hoeveel benadeelde burgers en bedrijven het gaat. Ook maakt de Belastingdienst een plan van aanpak om de benadeelden alsnog terug te betalen. In het werkproces zijn maatregelen ingebouwd die ervoor moeten zorgen dat de kosten worden verlaagd na een vermindering van de aanslag. Om de juiste werking van deze maatregelen vast te stellen worden in 2020 specifieke interne controles uitgevoerd.

c.4 Herstelactie kindgebonden budget

Volgens de Wet op het kindgebonden budget wordt een ouder geacht een aanvraag voor het kindgebonden budget te hebben gedaan als hij aanspraak heeft op kindgebonden budget en reeds zorgtoeslag, huurtoeslag of kinderopvangtoeslag ontvangt. Op grond hiervan kent Toeslagen het kindgebonden budget toe, wanneer van de SVB het signaal wordt ontvangen dat een ouder recht heeft op kinderbijslag en deze ouder al een andere toeslag ontvangt. Gebleken is dat de toekenning over 2018 en eerdere jaren niet goed is

[36] Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 533.
[37] Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 549.

1912696 02569

verlopen wanneer het kindgebonden budget eerder is stopgezet en de ouder op een later moment opnieuw aan de voorwaarden voor toekenning voldoet. Voor die situatie is ten onrechte aangenomen dat voor het herstarten van het kindgebonden budget het initiatief bij de ouder ligt. Als deze ouders niet zelf opnieuw een aanvraag hebben gedaan, hebben zij als gevolg daarvan ten onrechte geen kindgebonden budget ontvangen. Het kabinet heeft besloten het kindgebonden budget over de jaren vanaf 2013 alsnog toe te kennen aan ouders die daarvoor in aanmerking komen. De herstelacties zijn gestart in 2019 en lopen door in 2020. Er is een projectorganisatie ingericht voor het behandelen van vragen van burgers naar aanleiding van de hersteloperatie. Voor ouders in specifieke omstandigheden wordt daarop afgestemd maatwerk verricht in de dienstverlening. Eind 2019 zijn de voorlopige toekenningen voor 2020 afgegeven. Tevens zijn voor 2018 en 2019 de rechten op kindgebonden budget grotendeels hersteld en is gestart met het herstel voor de toekenningsjaren 2013-2017. De hersteloperatie wordt in 2020 afgerond. In 2019 is ten behoeve van deze herstelactie ook het toeslagensysteem aangepast. Bij circa 1.100 burgers is door de aanpassing van het systeem het kindgebonden budget voor toeslagjaar 2019 mogelijk onbedoeld toegekend, terwijl de toeslag was stopgezet door de burger of door Toeslagen in verband met een vermoedelijk te hoog vermogen. De Belastingdienst heeft maatregelen getroffen om dit te herstellen.

c.5 Herstelactie Tegemoetkoming specifieke zorgkosten
In de uitvoering van de Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten (TSZ), die de Belastingdienst uitvoert in opdracht van het ministerie van VWS, is in de jaren 2009 tot en met 2017 een *damage* opgetreden. Bij personen die gedurende een gedeelte van het jaar wel een partner hadden en niet gekozen hebben voor voljaarpartnerschap, heeft het gebouwde systeem de beschikkingen verkeerd berekend. Het systeem is hierop aangepast, zodat de fout zich vanaf 2018 niet meer voordoet. Over de periode 2014 t/m 2017 heeft een herstelactie plaatsgevonden. Er zijn geen terugvorderingen gedaan, alleen nabetalingen met als wettelijke ondergrens € 15 per jaar.

c.6 Interne fiscale beheersing
De Belastingdienst is bezig met het op orde brengen van de beheersing van zijn eigen fiscale processen. Met de belastinginspecteur zijn afspraken gemaakt over de manier waarop dit gebeurt en in welk tijdpad. Voor de acht belangrijkste fiscale risico's zijn in 2019 procesbeschrijvingen opgesteld, met uitzondering van teamuitjes. Ultimo 2019 zijn conform de afspraak met de inspecteur drie van de acht processen geïmplementeerd. Het betreft vervoerskaarten, detacheringen en auto van de zaak. De implementatie ligt op schema. In 2020 worden binnen het *tax control framework* van de Belastingdienst de overige vijf fiscale processen geïmplementeerd. Er wordt gewerkt aan de eerste monitoring voor de verschillende processen.

c.7 Verjaring vorderingen
Een burger of bedrijf die een aanslag heeft ontvangen en het verschuldigde bedrag nog niet heeft voldaan, heeft een belastingschuld. Als zo'n schuld vijf jaar na de betalingstermijn nog niet is betaald of ingevorderd, dan verjaart de schuld; de Belastingdienst mag de schuld dan niet meer invorderen of verrekenen. Voordat deze vijf jaar zijn verlopen, kan de Belastingdienst voorkomen dat de vordering verjaart; dat heet het stuiten van de verjaring. Onlangs is gebleken is dat dit niet altijd is gebeurd. Omdat dus tot voor kort niet duidelijk was dat de verjaring van deze schulden niet was gestuit, wist de Belastingdienst niet dat deze waren verjaard en kan het kan dus zijn dat ten onrechte invorderingsmaatregelen zijn genomen of verrekening heeft plaatsgevonden. De schulden die zijn verjaard worden alsnog formeel buiten invordering gesteld. Verder doet de Belastingdienst onderzoek naar de achtergrond, omvang en eventuele gevolgen van de problematiek; de Tweede Kamer zal over de uitkomsten van dit onderzoek vóór de zomer worden geïnformeerd.

1912696 02569

c.8 Toegangsbeheer ICT-systemen Belastingdienst
Het toegangsbeheer moet waarborgen dat medewerkers alleen de autorisaties krijgen die ze nodig hebben voor hun functie en geen bevoegdheden krijgen waarmee functiescheidingen worden doorbroken. De Algemene Rekenkamer constateerde dat dit in 2018 nog niet afdoende was geregeld voor de systeembeheerders bij de Belastingdienst. Systeembeheerders hebben direct toegang tot de technische infrastructuur en software, waarmee wijzigingen in systemen en gegevens buiten de reguliere programmatuur om kunnen worden aangebracht.
Eind 2018 heeft de Belastingdienst de taken en verantwoordelijkheden voor het toegangsbeheer beschreven. De controle op het proces van verstrekken en innemen van rechten en het aanbrengen van functiescheiding is in 2019 ingeregeld. Dit geldt nog niet voor de controle op het eventuele misbruik van rechten; deze controle wordt in de eerste helft van 2020 ingeregeld.

c.9 Wet banenafspraak en quotum arbeidsbeperkten
Als werkgever heeft het ministerie van Financiën de opgave structureel invulling te geven aan de Wet banenafspraak en quotum arbeidsbeperkten. Het is de Belastingdienst niet gelukt om het beoogde quotum over 2019 te halen. Eind 2019 heeft de Belastingdienst 342 banen - waarvan 136 in 2019 - weten te realiseren. Dit is 38% van het jaarquotum van 2019 (897 banen). De Belastingdienst heeft de wervingsinzet geïntensiveerd met het inzetten van ambassadeurs en begeleiding op de werkvloer. De mogelijkheden voor *jobcarving* (het samenstellen van een werkpakket dat aansluit bij de kwaliteiten van een kandidaat) en het realiseren van *social return* (het creëren van duurzame werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt) bij inkoopcontracten worden onderzocht.

c.10 Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR)
Het Ministerie van Financiën heeft een managementsysteem voor informatiebeveiliging op basis van risicobeheer, met voldoende maatregelen ter borging van de vertrouwelijkheid, integriteit en de beschikbaarheid van informatie. De interne beheersing heeft over 2019 zodanig gefunctioneerd dat voldoende zekerheid is verkregen dat de bedrijfsvoering voldoet aan het VIR 2007/BIR:2012 en/of BIR2017 en - waar nodig - aanvullende maatregelen zijn getroffen. Voor de onvolkomenheid van de Algemene Rekenkamer inzake informatiebeveiliging bij het Bedrijfscontinuïteitsbeheer wordt verwezen naar de paragraaf d.5. De ambitie voor 2020 is om een hoger volwassenheidsniveau, dan het huidige, te realiseren op gebied van informatiebeveiliging. Hierbij wordt aangesloten bij het toetsingskader op gebied van het integraal beveiligingsbeleid.

c.11 Integriteit
In 2019 is het bestaande stelsel van integriteitseisen van de Belastingdienst beoordeeld en is een plan van aanpak voor versterking van het integriteitsbeheer vastgesteld. Bij iedere directie zijn integriteitscoördinatoren benoemd en is de informatie op het intranet geactualiseerd. Naast het verkleinen van het risico op integriteitsschendingen door maatregelen als screening, functiescheiding en toegang tot systemen, wordt er gewerkt aan het creëren van een veilige en open werkomgeving (cultuur- en leiderschapsprogramma), het versterken van bekendheid met de meldprocedure bij integriteitsschendingen en het verder professionaliseren van de rol van vertrouwenspersonen. Bij Douane is de screeningsprocedure voor nieuwe medewerkers tegen het licht gehouden en zijn de mogelijkheden onderzocht om de screening bij specifieke functies te versterken. De toezegging - naar aanleiding van de CAF 11-zaak - om twee personeelsraadspersonen aan te stellen is inmiddels (1 maart 2020) gerealiseerd. Deze functionarissen hebben tot taak om gedurende één jaar met medewerkers van de Belastingdienst in gesprek te gaan om signalen op te halen, zodat daarnaar grondig onderzoek kan worden gedaan.

1912696 02569

d. Overige aspecten van de bedrijfsvoering

In 2019 is aandacht besteed aan onderstaande onvolkomenheden in de bedrijfsvoering die door de AR zijn geconstateerd in het Rapport bij het Jaarverslag IX Financiën 2018.

d.1 Legacy-problematiek IT
Meer dan de helft van het ICT-landschap van de Belastingdienst is sterk verouderd en daardoor moeilijk aanpasbaar en duur in onderhoud. Dit heeft tot gevolg dat het soms lastig of zelfs onmogelijk is om nieuwe wetgeving te implementeren of de dienstverlening aan burgers te (blijven) vernieuwen. Het programma Modernisering IV-landschap (MIV) is al een aantal jaar bezig de verouderde ICT-systemen te moderniseren of nieuwe systemen te bouwen, waardoor per saldo de technische schuld successievelijk wordt opgeruimd. In 2019 is het percentage technische schuld volgens planning gedaald tot 44%. Het Bureau ICT-toetsing (BIT) is gevraagd een toets uit te voeren op het programma MIV. Het onderzoek is inmiddels uitgevoerd. Zodra het definitieve advies binnen is, wordt de Tweede Kamer hierover ingelicht.

d.2 Managementinformatie
De Algemene Rekenkamer constateert al enige jaren dat de Belastingdienst niet beschikt over goede managementinformatie om uitvoeringsprocessen te kunnen sturen, beheersen en verantwoorden. De kwaliteit van de managementinformatie en in het verlengde hiervan het risicomanagement, stelt het management onvoldoende in staat om een goede afweging te maken tussen ambities, tijd, mensen en middelen. In 2019 heeft de Belastingdienst een programma Managementinformatie en Risicomanagement (RI/RM) ingericht om de managementinformatie binnen de Belastingdienst te verbeteren. Eind 2019 bleek dat er een intensievere aanpak nodig was omdat de Belastingdienst onvoldoende voortgang boekte. Daarom is de aanpak voor 2020 gewijzigd en zal de prioriteit worden gelegd bij Toeslagen en de processen binnen de Belastingdienst die inzicht geven per belastingmiddel. Hierbij wordt de grootste managementinformatiebehoefte het eerst opgepakt.

d.3 Strategisch personeelsbeleid
De afgelopen jaren had de Belastingdienst - vanwege een gebrek aan bruikbare informatie - geen goed overkoepelend beeld van de instroom, de uitstroom en de doorstroom van het aantal medewerkers. Hierdoor was de Belastingdienst — in een periode van een groot personeelstekort en een krappe arbeidsmarkt — niet goed in staat op deze personeelsstromen te sturen. In 2019 hebben alle directies meerjarige personeelsplannen opgesteld voor verdere sturing en beheersing. Daarnaast zijn de processen en systemen voor de registratie van personeelsgegevens aangepast; er is een dashboard ontwikkeld voor het management met informatie over de actuele bezetting. De nieuwe topstructuur van de Belastingdienst is op dienstonderdeel- en medewerkersniveau verwerkt in de personeelsadministratie (P-Direkt). Met deze activiteiten zijn alle voorgenomen acties voor 2019 uitgevoerd.

d.4 M&O-beleid kleine belastingmiddelen
De minister van Financiën moet misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O) van fiscale wetten zo veel mogelijk voorkomen en bestrijden. Voor het uitvoeren van een adequaat handhavingsbeleid is het van belang dat de Belastingdienst de handhavingsstrategie per belastingmiddel uitwerkt in een handhavingsplan. Dit plan bevat de handhavingsinstrumenten die ingezet kunnen worden. De Belastingdienst slaagde er volgens de Algemene Rekenkamer in 2016 onvoldoende in helder te maken welke instrumenten worden ingezet bij de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik bij de kleine belastingmiddelen. Voor een groot deel van de kleine middelen was dit al in 2018 opgelost. Dit gold nog niet voor de drie automiddelen (MRB, BZM en BPM) en de schenk- en erfbelasting. Voor al deze middelen zijn in 2019 handhavingsplannen opgesteld en wordt er periodiek aan het management gerapporteerd en door het management bijgestuurd. Met uitzondering van de BPM - waar nog onvoldoende stuurinformatie

1912696 02569

beschikbaar is - bestaat voor alle onderhavige middelen inzicht in de benodigde en de beschikbare capaciteit, gekoppeld aan de vereiste handhavingsactiviteiten. De Belastingdienst heeft met deze acties belangrijke vorderingen laten zien in het verder werkend krijgen van M&O-beleid bij de kleine belastingmiddelen.

d.5 Bedrijfscontinuïteitsbeheer
De Algemene Rekenkamer constateerde dat de Belastingdienst onvoldoende voorbereid is op de gevolgen van een onvoorziene uitval van kritieke bedrijfsprocessen. Het bedrijfscontinuïteitsbeheer - dat moet voorkomen dat kritieke processen worden onderbroken en maatregelen moet bevatten om deze processen weer snel te herstellen - was volgens de Algemene Rekenkamer op veel punten nog onderontwikkeld. In 2019 hebben alle dienstonderdelen een plan van aanpak opgesteld. Hierin staan de belangrijkste bedrijfsprocessen, de Business Impact Analyses (BIA's) die uitgevoerd moeten worden, de herstelplannen die gemaakt moeten worden en de planning van de testen die uitgevoerd moeten worden. In de loop van het jaar is het merendeel van de BIA's en herstelplannen geschreven en getest, waarmee de voortgang op de uitvoering zichtbaar wordt. Alle directies hebben een crisismanagementteam. De Belastingdienst heeft de benodigde acties uitgevoerd. Komend jaar vindt verdere doorontwikkeling plaats, onder meer op het punt van de onderlinge afhankelijkheden tussen de dienstonderdelen.

d.6 Verbijzonderde interne controles
De Algemene Rekenkamer constateerde over 2018 dat de tijdige uitvoering van de verbijzonderde interne controles bij de belastingmiddelen onder druk is komen te staan. Daardoor had de Belastingdienst onvoldoende zicht op de kwaliteit van de gegevensverwerking in de systemen. Eén van de oorzaken was een gebrek aan personele capaciteit. De achterstand in de uitvoering van de interne controles maakt niet alleen de beoordeling van de kwaliteit ervan lastig, maar er bestond hierdoor ook lang onzekerheid over de juistheid en volledigheid van de financiële verantwoording. De sturing op deze activiteiten is in 2019 verbeterd; maandelijks wordt gerapporteerd aan de directeuren van de betrokken directies (Centrale Administratieve Processen, Particulieren, MKB en Grote ondernemingen). De Belastingdienst heeft voor alle belastingmiddelen programma's voor verbijzonderde interne controles opgesteld en deze metterdaad uitgevoerd. Voor de uitvoering heeft de Belastingdienst extra medewerkers geworven.

De interne beheersingsmaatregelen en controlewerkzaamheden met betrekking tot de openstaande voorschotten voor toeslagen functioneerden in 2018 onvoldoende. Bij controles was niet geconstateerd dat de handmatig ingevoerde informatie voor de bepaling van de stand per 31 december 2018 en het verloop over 2018 van de voorschotten toeslagen niet klopte. Het vierogen-principe wordt daarom met ingang van het tweede halfjaar 2019 strikt toegepast. Tevens is de (verbijzonderde) interne controle op de overige posten uit de financiële verantwoording aangescherpt, zodat eventuele fouten tijdig worden geconstateerd en gecorrigeerd.

d.7 Verplichtingenbeheer
De Algemene Rekenkamer constateerde over 2018 dat de verplichtingenadministratie niet op orde was en geen actueel inzicht gaf in de verplichtingenstand. Financiële posten waren ten onrechte geboekt als verplichting of stonden ten onrechte open. De wijze van vastlegging van verplichtingen verschilde per dienstonderdeel. Voor de aanpak van deze onvolkomenheid is een meerjarig plan van aanpak opgesteld. Gedurende het jaar is de verplichtingenadministratie grotendeels opgeschoond voor ten onrechte openstaande verplichtingen. Ten behoeve van een uniforme behandeling van de verplichtingen binnen de Belastingdienst zijn kaders en werkinstructies aangescherpt en zijn sessies georganiseerd om deze toe te lichten. In 2020 werkt de Belastingdienst aan de verdere verbetering van het beheerproces door het invoeren van een periodiek budget-/ prognoseproces rondom verplichtingenbeheer.

1912696 02569

d.8 Prestatieverklaringen
Door het ontbreken van inkooporders en niet goed onderbouwde prestatieverklaringen ontstaan er fouten en onzekerheden over de rechtmatigheid van de materiële uitgaven. De Algemene Rekenkamer beveelt aan kaders en richtlijnen op te stellen voor de behandeling van inkopen en de wijze waarop achteraf wordt vastgesteld dat de prestaties zijn geleverd. De Belastingdienst heeft de bestaande kaders en richtlijnen aangescherpt en de werkinstructies aangepast. In 2020 wordt de uitvoering ervan in de praktijk gemonitord en getoetst door middel van interne controles.

Rijksbrede bedrijfsvoeringsonderwerpen

a. M&O
Belastingheffing en toeslagen zijn gevoelig voor misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O), omdat de hoogte van de heffing en de verplichting tot betalen afhankelijk zijn van gegevens die belastingplichtigen en toeslaggerechtigden zelf verstrekken. Dit kan van invloed zijn op de volledigheid van de belastingontvangsten en de juiste bevoorschotting van toeslagen. Het tegengaan van M&O bij de uitvoering van wet- en regelgeving is daarom een geïntegreerd onderdeel van het rechtshandhavingsbeleid. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de beschikbaar gestelde personele en financiële middelen. Dit leidt tot het maken van keuzes over de inzet van het 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 kwantificeerbaar.
De Tweede Kamer wordt jaarlijks door middel van het Jaarplan Belastingdienst geïnformeerd over de activiteiten van de Belastingdienst op basis van de uitvoerings- en toezichtstrategie. Het Jaarplan geeft op hoofdlijnen aan welke keuzes in de verdeling van de schaarse capaciteit zijn gemaakt.

Als gevolg van onderbezetting en de benodigde inzet voor het onderzoek naar CAF-zaken heeft de directie Toeslagen in 2019 te maken gehad met een lagere capaciteit voor de handmatige behandeling. Door de meer persoonlijke benadering die vanaf de tweede helft 2019 is ingevoerd, is de gemiddelde tijd benodigd voor de behandeling van signalen van burgers toegenomen. Dit heeft geleid tot toename van werkvoorraden en doorlooptijden. Omdat voorrang is gegeven aan de behandeling van vragen en signalen van burgers, nam het voor handmatig toezicht beschikbare aantal uren sterk af. Toeslagen stelt keuzes voor de inzet van toezichtinstrumenten zo nodig in de loop van het jaar bij, afhankelijk van de beschikbare behandelcapaciteit, de beschikbaarheid en kwaliteit van controle-informatie en de termijn die op grond van de wet geldt voor het definitief toekennen van toeslagen. Eerder voorgenomen toezicht, zoals op het aantal gewerkte uren in relatie tot de kinderopvangtoeslag en op de volledigheid van de bij Toeslagen bekende partnerschappen, heeft daardoor in 2019 op onderdelen niet of in mindere mate plaatsgevonden.

Voor de uitkomsten van het gevoerde M&O-beleid in 2019 wordt verwezen naar hoofdstuk 1, paragraaf 1.4. Daarnaast is tussentijds aan de Tweede Kamer gerapporteerd in de 23e halfjaarsrapportage Belastingdienst[38] en in de eerste en tweede voortgangsrapportage Jaarplan 2019 Belastingdienst[39].

In 2018 startte de Belastingdienst een project gericht op de doorontwikkeling van horizontaal toezicht. Dit project had tot doel de plaats van het horizontaal toezicht binnen de uitvoerings- en toezichtstrategie te verduidelijken, de transparantie en de verantwoording te verbeteren, de betekenis van recente (internationale) ontwikkelingen voor het beleid te onderzoeken en tot verbetervoorstellen te komen. Het project is tussen

[38] Kamerstukken II 2018/2019, 31 066, nr. 480.
[39] Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 533.

1912696 02569

medio 2018 en medio 2019 uitgevoerd en heeft geleid tot verbetervoorstellen voor zowel de individuele convenanten als de convenanten met fiscaal dienstverleners. De verbeteringen van het horizontaal toezicht via de fiscaal dienstverleners zien op hoofdlijnen op een beperking van de looptijd van het convenant naar vijf jaar, verbeteringen in het proces van vooroverleg en het differentiëren van het toezicht aan de hand van een toets van de werkzaamheden die de fiscaal dienstverleners verricht hebben.

b. Grote lopende ICT-projecten

Bij de Belastingdienst loopt een aantal grote ICT-projecten, waarover BZK in het Rijksdashboard rapporteert. Voor 2019 geldt dat een aantal ICT-projecten niet volgens de planning is verlopen. Hieronder worden deze projecten toegelicht. Het niet tijdig realiseren van de (mijlpalen van) deze grote projecten wordt voornamelijk veroorzaakt door een kwantitatieve en kwalitatieve mismatch tussen gevraagde en beschikbare resources en doordat deze projecten in belangrijke mate afhankelijk zijn van de tijdige oplevering van (generieke) ICT-voorzieningen door andere grote projecten.

b.1 Inning

Het IV-landschap voor inning is met zijn grote functionele omvang en honderden gekoppelde applicaties omvangrijk en complex. Met de realisatie van de doelarchitectuur Inning en betalingsverkeer beoogt de Belastingdienst beheerste vernieuwing van het betreffende applicatielandschap. Het BIT heeft in 2019 onderzoek gedaan naar de realisatie van deze doelarchitectuur. De kern van het advies van het BIT is dat de Belastingdienst alleen vernieuwingen moet uitvoeren die nu echt noodzakelijk zijn en die de Belastingdienst aankan. Dit moet gebeuren op basis van een goede onderbouwing en adequate sturing. De adviezen van het BIT zijn overgenomen. De staatssecretaris van Financiën heeft de Tweede Kamer hierover geïnformeerd in zijn brief van 20 september 2019[40]. De onderlinge samenhang en afhankelijkheden van de maatregelen die in de adviezen worden aangereikt, vergen een gedegen plan van aanpak. Dit wordt nu opgesteld. De voortgangsbewaking vindt plaats in de reguliere planning- en controlcyclus.

b.2 Schenk- en erfbelasting

Eind 2017 bleek dat er problemen waren met betrekking tot de automatisering van de schenk- en erfbelasting. De staatssecretaris heeft in januari 2018 de Tweede Kamer hierover uitvoerig geïnformeerd. Het toenmalige ICT-systeem voldeed niet meer en moest vervangen worden door twee nieuwe applicaties voor respectievelijk de schenkbelasting en de erfbelasting. De bouw hiervan liep vertraging op. Dit leidde tot achterstanden in de verwerking van aangiften voor schenk- en erfbelasting. Het wegwerken van deze achterstanden kostte veel tijd en is uiteindelijk eind 2018 gerealiseerd.

De ADR heeft in 2019 onderzoek gedaan naar het uitnodigingenbeleid bij de erfbelasting. De staatssecretaris van Financiën heeft het onderzoeksrapport op 20 september 2019 aan de Tweede Kamer aangeboden.[41] Dit rapport geeft duidelijke punten van verbetering. Op verzoek van de Kamer wordt een vervolgonderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van meer onderdelen van de uitvoering van de erf- en schenkbelasting, ook in relatie tot de kasontvangsten. Daarnaast wordt er een extern onderzoek gestart naar de juridische kwaliteit van de opgelegde aanslagen. Vanwege het automatiseringsprobleem wordt tijdelijk geen belastingrente in rekening gebracht bij belastingaanslagen voor erfbelasting bij overlijdens vanaf 1 januari 2017. Inmiddels is het ICT-systeem voor de erfbelasting technisch op orde en is het normale verwerkingsritme van de aangiften voor erfbelasting bereikt; wel waren de voorraden eind 2019 hoger dan voorzien. Met het in rekening brengen van belastingrente wordt gewacht tot de uitkomsten van lopende onderzoeken bekend zijn.

[40] Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 528.
[41] Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 527.

1912696 02569

b.3 Btw op grensoverschrijdende leveringen van goederen en diensten
De btw-heffing bij grensoverschrijdende leveringen van goederen en diensten aan particulieren en niet-ondernemers in de EU (consumenten) wordt gemoderniseerd. Het pakket aan maatregelen treedt in werking met ingang van 1 januari 2021. De Belastingdienst is niet in staat om per 1 januari 2021 de benodigde IV-voorzieningen hiervoor te realiseren. Binnen de huidige kaders van het portfolio en de stand van het ICT-landschap heeft de IV-organisatie nog een periode van meerdere jaren nodig om robuuste voorzieningen te realiseren voor EU-btw e-commerce. De Belastingdienst onderzoekt momenteel wat de versnellingsmogelijkheden zijn.

b.4 Stroomlijning van de invorderingsregelgeving voor belastingen en toeslagen
De aanvankelijke planning om de regimes voor invordering van belastingen en toeslagen te stroomlijnen per 1 januari 2019 is niet haalbaar gebleken, doordat de vervanging van het huidige invorderingssysteem ETM (Enterprise Tax Management) is vertraagd. Dit zorgt ook voor vertraging bij de invoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet, die eveneens per 1 januari 2019 was voorzien. De Belastingdienst kan de stroomlijning van de invorderingsregelgeving voor belastingen en toeslagen op zijn vroegst na 2021 realiseren.

b.5 eHerkenning
Ondernemers die hun aangifte loonheffingen over 2020 of vennootschapsbelasting over 2019 willen indienen via de website van de Belastingdienst moeten vanaf 2020 gebruik maken van eHerkenning. Voor de aangifte van loonheffing is uitstel verleend tot 1 juni 2020. In februari waren er nog circa 350 organisaties, die aangifte loonheffing of vennootschapsbelasting moeten doen en nog geen eHerkenning kunnen aanschaffen, omdat zij niet zijn ingeschreven in het Handelsregister. De Belastingdienst zal deze groep in maart en april 2020 benaderen. Daarbij wordt gekeken of zij zich zo mogelijk alsnog kunnen inschrijven in het Handelsregister of dat er een maatwerkoplossing kan worden geboden. Uitgangspunt hierbij is dat iedereen vóór 1 juli 2020 aangifte loonheffing kan doen of vóór 1 november 2020. Voor groepen die geen eHerkenning kunnen aanschaffen en aangifte omzetbelasting moeten doen, blijft het oude portaal van de Belastingdienst open tot in ieder geval eind 2021. Wat betreft de aanschafkosten van eHerkenning spant de Belastingdienst zich samen met het ministerie van BZK in om deze kosten te doen dalen.

Belangrijke ontwikkelingen en verbeteringen in de bedrijfsvoering

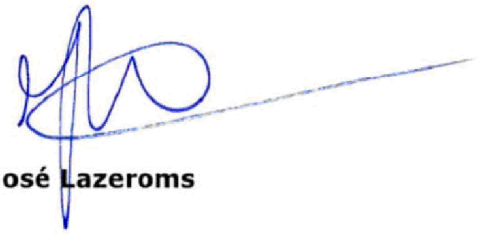
Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
Vanaf 25 mei 2018 is de AVG rechtstreeks van toepassing op alle gegevensverwerkingen door de Belastingdienst. In mei 2019 is geconstateerd dat het niet zou lukken om in 2019 de achterstand bij het verwijderen van verouderde gegevens geheel weg te werken. Om te voorkomen dat de niet-tijdig verwijderde gegevens onrechtmatig kunnen worden verwerkt door medewerkers van de Belastingdienst, heeft de Belastingdienst mitigerende maatregelen genomen. De verouderde documenten worden in een zogenoemde datakluis geplaatst, waarmee er geen toegang is tot de persoonsgegevens. Deze (digitale) datakluis is een afgeschermde omgeving, die alleen toegankelijk is voor daartoe aangewezen beheerders. De Belastingdienst neemt actie om de gegevens uit de datakluis nader te beoordelen en - als de gegevens geen permanente waarde hebben of verouderd zijn - daadwerkelijk te verwijderen. De ADR heeft in 2019 aanvullend onderzoek gedaan naar de implementatie van de verschillende vereisten van de AVG bij de Belastingdienst. De ADR constateert dat de Belastingdienst aan de slag is gegaan met de eerdere bevindingen, maar dat er nog een aantal structurele voorzieningen moeten worden getroffen die borgen dat de naleving van de AVG in de toekomst voldoende aandacht krijgt. Hierbij kan worden gedacht aan het verder implementeren van privacy risicomanagement, het verbeteren van het proces van *Data Protection Impact Assessment* (Gegevensbeschermingseffectbeoordeling), de kwaliteit en de vulling van het AVG-register en de controle daarop. Het is verder van belang dat er voldoende capaciteit

1912696 02569

beschikbaar is bij de privacy-officers en datacoördinatoren en kennis en bewustwording binnen de hele organisatie. De Belastingdienst neemt de nodige maatregelen. In 2019 is een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) uitgevoerd naar de Fraude Signalering Voorziening (FSV). Uit de GEB bleek dat FSV geen goede aansluiting heeft op de beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens van artikel 5 AVG (rechtmatig, behoorlijk, transparant, doelbinding). De voorziening is tijdelijk gestopt in afwachting van maatregelen die borgen dat het systeem voldoet aan de wettelijke vereisten. Onderzocht wordt of er binnen de Belastingdienst andere applicaties worden gebruikt waar zich vergelijkbare vraagstukken voordoen.

Den Haag, 13 maart 2020

De interim Directeur-generaal Belastingdienst,



José Lazeroms

3. PRODUCTIETABELLEN 2019

Belastingdienst in cijfers

Tabel 1: Bestandsomvang (actieve belastingplichtigen en toeslaggerechtigden)

	2016	2017	2018	2019
Belastingplichtigen Inkomensheffing	11,8 mln.	11,9 mln.	12,6 mln.	12,5 mln.
Belastingplichtigen Vennootschapsbelasting	0,7 mln.	0,8 mln.	0,8 mln.	0,8 mln.
Inhoudingsplichtigen Loonaangifte	0,7 mln.	0,7 mln.	0,7 mln.	0,7 mln.
Belastingplichtigen Omzetbelasting	1,8 mln.	1,9 mln.	1,9 mln.	2,0 mln.
Toeslaggerechtigden	5,6 mln.	5,5 mln.	5,5 mln.	5,5 mln.

Tabel 2: Volumes belangrijkste werkstromen

	2016	2017	2018	2019
Ontvangen betalingen	132,3 mln.	136,0 mln.	139,0 mln.	139,0 mln.
Opgelegde aanslagen *	80,6 mln.	77,6 mln.	78,0 mln.	79,3 mln.
Bezoeken internetsite	89,1 mln.	87,2 mln.	80,5 mln.	94,2 mln.
Telefoontjes Belastingtelefoon	14,2 mln.	12,5 mln.	13,0 mln.	11,7 mln.
Toegekende toeslagen	7,5 mln.	7,4 mln.	7,4 mln.	7,4 mln.

* cijfer 2018 gecorrigeerd

Fiscale monitor

Tabel 3: Compliance indicatoren

	2016	2017	2018	2019
Belastingontduiking is onaanvaardbaar	92%	91%	93%	93%
Zelf belasting ontduiken is uitgesloten	89%	87%	87%	88%
Belasting betalen betekent iets moeten bijdragen	37%	40%	43%	39%
Ervaren kans op ontdekking	84%	84%	84%	81%

Tabel 4: Tevredenheid over de dienstverlening

	2016	2017	2018	2019
Ervaren duidelijkheid correspondentie	87%	89%	91%	92%
Ervaren snelheid afhandeling	86%	86%	85%	88%
Ervaren bereikbaarheid	74%	71%	73%	74%
Nakomen van afspraken	94%	95%	94%	93%

1912696 02569

Dienstverlening

Tabel 5: Telefonische dienstverlening

	2016	2017	2018	2019
Aantal belpogingen	14.249.000	12.464.000	12.963.000	11.704.000
Totaal beantwoord	10.854.000	9.137.000	8.212.000	7.951.000
Kwaliteit beantwoording status- en procesvragen	92%	92%	93%	93%

Tabel 6: Terugbelafspraken en aanvragen via de Belastingtelefoon

	2016	2017	2018	2019
Aantal front office-back office berichten (frobo)	1.814.000	1.297.000	1.112.000	888.000
- waarop tijdig gereageerd	91%	89%	86%	91%
- waarvan terugbelafspraken	734.000	626.000	611.000	573.000
- waarvan aanvragen van uitstel en van documenten	1.080.000	671.000	501.000	314.000
Aantal smart belafspraken (SBA)	304.000	197.000	130.000	59.000
- waarop tijdig gereageerd	90%	92%	90%	91%

Tabel 7: Overige dienstverlening

	2016	2017	2018	2019
Bezoeken op internet	89.072.000	87.200.000	80.524.000	94.231.000
Beschikbaarheid websites	100%	100%	99%	100%
Baliebezoekers	87.000	63.000	57.000	50.000
Hulp bij aangifte	113.000	90.000	73.000	71.000

Tabel 8: Klanttevredenheid dienstverlening

	2016	2017	2018	2019
Bezoekers websites:				
Maximaal 10% scoort 1,5 of lager	n.v.t.	5%	5%	3%
Minimaal 70% scoort 3 of hoger		82%	79%	85%
Bezoekers balie:				
Maximaal 10% scoort 1,5 of lager	n.v.t.	7%	6%	6%
Minimaal 70% scoort 3 of hoger		80%	82%	82%
Bellers telefonie:				
Maximaal 10% scoort 1,5 of lager	n.v.t.	7%	10%	8%
Minimaal 70% scoort 3 of hoger		77%	73%	76%

1912696 02569

Tabel 9: Brieven en klachten

	2016	2017	2018	2019
Brieven aan de Koning	61	43	26	16
Commissie voor de verzoekschriften	17	12	14	18
Klachten bij de Nationale Ombudsman (schriftelijk en mondeling)	6.042	3.874	3.395	3.399
- waarvan belastingen	3.223	2.254	1.856	1.729
- waarvan toeslagen	2.561	1.468	1.042	1.232
- waarvan overige processen	258	152	497	438
Aantal door NO uitgebrachte rapporten	7	17	4	2

Tabel 10: Klachten Belastingdienst

	2016	2017	2018	2019
Door de Belastingdienst ontvangen klachten	13.105	11.145	12.393	12.294
- waarvan Belastingen	40%	46%	48%	44%
- waarvan Toeslagen	39%	33%	23%	26%
Percentage tijdig afgedane klachten (AWB)	98%	98%	98%	97%

Tabel 11: Dwangsommen bij niet tijdig beslissen

	2016	2017	2018	2019
Door de Belastingdienst ontvangen in gebreke stellingen	2.103	2.903	3.570	3.846
Toegekende dwangsommen	878	624	231	386
Betaalde dwangsommen (x € 1.000) *	553	420	101	125

* cijfer 2018 gecorrigeerd

Toezicht Belastingen

Tabel 12: Fiscale controles Belastingen

	2016	2017	2018	2019
Totaal	**912.600**	**823.200**	**612.400**	**713.900**
Kantoortoetsen (behandelde aangiften)	**876.300**	**791.800**	**586.800**	**692.200**
Aangiften IH	839.400	757.800	556.600	658.700
Aangiften Vpb MKB	26.400	23.600	22.300	24.400
Aangiften Vpb GO	10.500	10.400	7.900	9.100
Boekenonderzoeken	**27.900**	**24.400**	**20.600**	**17.600**
Boekenonderzoeken MKB	27.000	23.600	19.900	16.900
Boekenonderzoeken GO	900	800	700	700
Bedrijfs- en actualiteitsbezoeken	**8.400**	**7.000**	**5.000**	**4.100**
Bedrijfs- en actualiteitsbezoeken MKB	8.400	7.000	5.000	4.100

1912696 02569

Tabel 13: Horizontaal toezicht (convenanten)

	2016	2017	2018	2019
Aantal GO (grote ondernemingen) onder horizontaal toezicht met een individueel convenant	1.954	1.915	1.869	1.771
MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	143.000	129.300	128.100	138.000

Tabel 14: Afgehandelde rulingverzoeken

	2016	2017	2018	2019
APA (Advance pricing agreements)	235	176	164	194
ATR (Advance tax rulings)	416	414	586	537

Tabel 15: Behandelde rulingverzoeken

	Voorraad 1-1-2019 *	Ontvangen	Afgehandeld	Toegewezen	Afgewezen, ingetrokken of buiten behandeling	Voorraad 31-12-2019
APA	207	160	194	144	50	173
ATR	221	451	537	433	104	135

* voorraad 1-1-2019 gecorrigeerd

Tabel 16: Navorderingen, correcties en naheffingen

	2016	2017	2018	2019
Inkomstenbelasting navorderingen	64.800	61.000	53.000	53.800
Inkomstenbelasting correcties op aangiften	150.500	127.500	118.000	102.000
Inkomstenbelasting massale automatische correcties	246.800	261.600	134.100	147.600
Inkomstenbelasting administratieve correcties	9.200	7.200	6.000	3.800
Vennootschapsbelasting navorderingen	6.600	7.100	6.800	7.000
Vennootschapsbelasting correcties op aangiften	8.600	7.600	7.400	7.500
Loonheffingen	742.000	717.000	770.000	764.000
Omzetbelasting	1.144.000	1.066.000	1.053.000	1.076.000
Motorrijtuigenbelasting	1.031.000	1.040.000	1.107.000	1.147.000
Correcties uit veldtoetsen	12.700	11.300	10.100	8.700
Overig *	25.000	24.000	22.800	25.100

* cijfer 2018 gecorrigeerd

Tabel 17: Bezwaarschriften Belastingen

	2016	2017	2018	2019
Afgedane bezwaarschriften	523.000	487.000	456.000	444.000
Percentage tijdig afgedaan (AWB)	82%	87%	77%	67%

1912696 02569

Tabel 18: Beroepschriften Belastingen (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

	2016	2017	2018	2019
Afgedane beroepschriften	5.700	5.400	5.400	6.400
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld	27%	27%	24%	23%
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld *	14%	15%	14%	19%

* cijfer 2017 gecorrigeerd

Tabel 19: Beroepschriften in cassatie bij de Hoge Raad

	2016	2017	2018	2019
Afgedane beroepschriften *	629	622	552	531
Percentage beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld	18%	17%	16%	21%

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

Tabel 20: Administratieve processen

	2016	2017	2018	2019
Aanvraag registratie nieuwe ondernemers (LB- en OB-nummers)	367.000	391.000	463.000	567.000
Registratie binnen 5 werkdagen	92%	81%	65%	88%

Toezicht Douane

Tabel 21: Controles Douane

	2016	2017	2018	2019
Controles op aangiften invoerrechten en accijnzen	494.000	361.000	374.000	420.000
Uren toezicht buitengrens	445.000	399.000	385.000	410.000
Reizigersbagage	564.000	603.000	391.000	267.000
Ambulante controles binnen/buitengrens	32.000	22.000	17.000	17.000
Administratieve controles (boekenonderzoeken)	2.800	2.000	2.600	2.200
Scancontroles (vaste scans)	89.000	83.000	83.000	91.000
Overige controles	103.000	120.000	136.000	141.000

Tabel 22: Correcties

	2016	2017	2018	2019
Correcties scan- en fysieke controles vracht	5.600	6.100	6.900	7.500
Correcties koeriers en postzendingen	10.800	9.500	13.600	7.800
Correcties passagiers	15.000	10.500	15.100	17.400
Correcties ambulante controles binnen/buitengrens	1.200	600	1.400	1.600
Correcties administratieve controles	700	300	200	100

1912696 02569

Tabel 23: Bezwaarschriften Douane

	2016	2017 *	2018	2019
Afgedane bezwaarschriften	6.300	n.b.	4.500	4.200
Percentage tijdig afgedaan (AWB)	96%	n.b.	78%	89%

* cijfer 2017 niet bekend, vanwege ontbrekende bestuurlijke informatie

Tabel 24: Beroepschriften Douane (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

	2016	2017	2018	2019
Afgedane beroepschriften	75	69	41	57
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld	37%	4%	12%	16%
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld	1%	12%	20%	11%

Tabel 25: Processen-verbaal

	2016	2017	2018	2019
Douanewetgeving	2.278	2.317	3.153	3.561
Accijnswetgeving	618	586	553	652
VGEM-wetgeving	12.445	10.865	9.874	7.658
Overig	20	30	88	103

Tabel 26: Vondsten verdovende middelen

	2016	2017	2018	2019
Amfetamine	16	4	5	11
Cocaïne	962	1.146	1.251	1.109
Hasjiesj	58	68	93	101
Heroïne	40	66	110	25
Marihuana	110	90	125	231
Qat	233	383	177	108
XTC	183	164	344	489

1912696 02569

Tabel 27: In beslag genomen goederen

	2016	2017	2018	2019
Amfetamine (kg)	22	108	1	2
Cocaïne (kg)	15.581	10.219	21.188	40.095
Dimethyltriptamine/DMT (kg)	24	287	40	51
Hasjiesj (kg)	250	716	3.910	299
Heroïne (kg)	437	830	296	625
Marihuana (kg)	1.299	2.852	322	583
Methamfetamine (kg)	29	9	6	550
Qat (kg)	3.738	6.371	3.331	2.050
XTC (kg)	144	830	472	426
Precursoren (kg)	6.216	7.196	6.529	5.744
Sigaretten (mln. stuks)	81	60	153	112
Tabak (kg)	931	33.711	63.161	143.678
Wapens (incl. imitatiewapens) *	11.549	4.743	24.727	125.235

* Vanaf 2019 is het cijfer inclusief in beslag genomen wapens in pakketpost.

Tabel 28: Onderzochte monsters voor de in- en uitvoeraangiften door het Douane Laboratorium

	2016	2017	2018	2019
Landbouwregeling	1.667	831	646	1.045
Accijnswetgeving	3.863	4.625	5.096	6.208
Tariefgroepindeling	11.630	10.692	13.691	13.628
Diverse VGEM-wetgeving	4.108	4.158	3.920	3.297

Toezicht Toeslagen

Tabel 29: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2017 (t/m dec. 2019) *

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	678.000 45%	248.000 43%	242.000 25%	801.000 16%
waarvan:				
€ 0 - € 100	33%	12%	9%	7%
€ 100 - € 500	7%	18%	11%	6%
€ 500 - € 1000	3%	8%	4%	2%
> € 1000	2%	5%	2%	1%
Nihil	462.000 30%	111.000 19%	418.000 44%	3.330.000 65%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	380.000 25%	220.000 38%	297.000 31%	976.000 19%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	12%	10%	6%
€ 100 - € 500	7%	15%	14%	8%
€ 500 - € 1000	4%	5%	4%	3%
> € 1000	6%	5%	2%	2%

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

1912696 02569

Tabel 30: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2018 (t/m dec. 2019) *

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	681.000 47%	211.000 41%	192.000 23%	802.000 17%
waarvan:				
€ 0 - € 100	33%	12%	8%	8%
€ 100 - € 500	9%	18%	10%	7%
€ 500 - € 1000	2%	7%	3%	2%
> € 1000	2%	4%	1%	1%
Nihil	502.000 34%	114.000 22%	430.000 51%	3.175.000 67%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	279.000 19%	184.000 36%	219.000 26%	762.000 16%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	13%	10%	5%
€ 100 - € 500	6%	16%	13%	7%
€ 500 - € 1000	3%	5%	3%	2%
> € 1000	4%	3%	1%	1%

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

Tabel 31: Bezwaarschriften Toeslagen

	2016	2017	2018	2019
Afgedane bezwaarschriften	83.900	38.400	27.600	22.200
Percentage tijdig afgedaan (AWB)	83%	96%	94%	92%

Tabel 32: Beroepschriften Toeslagen (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Raad van State behandelde beroepschriften)

	2016	2017	2018	2019
Afgedane beroepschriften *	2.509	2.329	1.625	1.292
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de toeslaggerechtigde geheel in het gelijk werd gesteld	10%	10%	10%	11%
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de toeslaggerechtigde gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld	10%	9%	8%	7%

* cijfer 2018 gecorrigeerd

Tabel 33: Beroepschriften Toeslagen (behandeld door de Raad van State)

	2016	2017	2018	2019
Afgedane beroepschriften *	304	350	304	189
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de toeslaggerechtigde geheel in het gelijk werd gesteld	14%	13%	15%	22%
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de toeslaggerechtigde gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld *	2%	3%	3%	3%

* cijfers 2018 gecorrigeerd

1912696 02569

Opsporing FIOD

Tabel 34: Afhandeling fraudemeldingen

	2016	2017	2018	2019
Aangemelde zaken	950	687	667	651
Geaccepteerde zaken	390	267	363	262

Tabel 35: Afhandeling processen-verbaal fiscaliteit

	2016	2017	2018	2019
Afgedaan door Openbaar Ministerie	225	191	204	163
- waarvan vonnis rechter	71%	75%	75%	74%
- waarvan transactie	8%	9%	12%	10%
- waarvan sepot	20%	16%	13%	16%

Internationale Samenwerking

Tabel 36: Internationale uitwisseling van heffingsgegevens (omzetbelasting en directe belastingen) en wederzijdse bijstand

	2016	2017	2018	2019
Door Nederland verstrekte inlichtingen, op verzoek van het buitenland	3.506	3.688	3.479	3.360
Van buitenland ontvangen inlichtingen, op verzoek van Nederland	4.742	5.696	4.728	4.579
Verzoeken wederzijdse bijstand van Nederland aan buitenland	2.197	2.956	3.524	3.865
Verzoeken wederzijdse bijstand van buitenland aan Nederland	2.671	2.909	2.585	2.801
Afgehandelde verzoeken rechtshulp uit het buitenland	191	219	237	305

Massale klantprocessen

Tabel 37: Aantallen verwerkte aangiften

	2016	2017	2018	2019
Inkomstenbelasting	13.505.000	11.582.000	12.918.000	13.565.000
Vennootschapsbelasting	717.000	700.000	791.000	734.000
Loonheffingen *	7.809.000	7.957.000	8.133.000	8.252.000
Omzetbelasting	8.419.000	8.703.000	8.880.000	9.342.000
Invoerrechten en accijnzen **	26.285.000	25.165.000	24.230.000	24.185.000
Zorgverzekeringswet	2.056.000	1.544.000	1.791.000	1.894.000
Motorrijtuigenbelasting	9.283.000	9.215.000	8.778.000	8.467.000
Overige aangiften	586.000	576.000	577.000	785.000

* cijfer 2018 gecorrigeerd
** cijfer 2017 niet volledig, vanwege ontbrekende bestuurlijke informatie, en cijfer 2018 gecorrigeerd

1912696 02569

Tabel 38: Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

	2016	2017	2018	2019
Ontvangen aangiften	11.705.000	11.797.000	12.079.000	12.676.000
- waarvan digitaal	11.403.000	11.524.000	11.825.000	12.429.000
- waarvan papier	302.000	272.000	253.000	247.000
Aandeel digitaal	97%	98%	98%	98%
Geregistreerde aangiften	11.049.000	11.219.000	11.892.000	11.746.000
Tijdig afgehandelde aangiften * (indien tijdig ingediend, bericht vóór 1 juli)	99,5%	100,0%	100,0%	100,0%

* cijfers 2017 en 2018 gecorrigeerd

Tabel 39: Aantallen toegekende toeslagen

	2016	2017	2018	2019
Huurtoeslag	1.434.000	1.430.000	1.404.000	1.380.000
Kinderopvangtoeslag	537.000	577.000	626.000	650.000
Kindgebonden budget	809.000	774.000	748.000	757.000
Zorgtoeslag	4.707.000	4.614.000	4.579.000	4.579.000

Tabel 40: Gegevensleveringen uit de Basisregistratie Inkomen

	2016	2017	2018	2019
CAK	1.526.796	1.488.045	1.612.683	1.186.469
DUO	1.403.931	4.008.528	4.440.736	2.348.678
IB60*	869.931	1.223.515	1.356.732	1.213.578
RVR	513.166	440.719	418.229	389.304
Toeslagen	125.386.416	127.532.249	87.603.200	69.811.455

* incl. downloads via mijn.belastingdienst.nl

Tabel 41: Verstoringen in het massale proces

	2016	2017	2018	2019
Aantal procesverstoringen	56	70	69	67
Aantal gecontroleerde partijen	11.385	12.494	13.249	14.438
Aantal poststukken (x miljoen)	148	140	143	144
Percentage bevindingen	2,7%	9,2%	10,5%	13,0%

Incasso

Tabel 42: Betalingen

	2016	2017	2018	2019
Ontvangen betalingen	132.279.000	135.996.000	139.034.000	138.952.000
- waarvan automatische incasso's	84.921.000	88.285.000	91.358.000	92.686.000
Uitgaande betalingen	128.774.000	125.312.000	125.401.000	124.444.000
- waarvan voorschotten toeslagen	77.627.000	80.536.000	80.316.000	80.622.000
- waarvan voorlopige teruggaven IB	28.501.000	27.196.000	25.948.000	24.634.000

1912696 02569

Tabel 43: Betalingsachterstand en oninbare vorderingen

	2016	2017	2018	2019
Betalingsachterstand, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	2,6%	2,7%	2,9%	3,0%
Oninbare vorderingen, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	0,3%	0,3%	0,3%	0,1%

Tabel 44: Dwanginvordering

	2016	2017	2018	2019
Betalingsherinneringen	2.523.000	2.653.000	2.482.000	2.472.000
Aanmaningen	3.158.000	2.878.000	2.722.000	2.613.000
Betekende dwangbevelen	1.904.000	1.815.000	1.797.000	1.633.000
Ingestelde overheidsvorderingen	639.000	741.000	931.000	703.000

Bedrijfsvoering

Tabel 45: Formatie en bezetting personeel

	2016	2017	2018	2019
Formatie in fte per 31 december	28.739	28.653	28.599	30.027
Bezetting in fte per 31 december	28.151	27.778	27.897	29.197
Aantal medewerkers per 31 december	29.975	29.618	29.719	30.983

Tabel 46: Gemiddelde leeftijd en dienstjaren

	2016	2017	2018	2019
Gemiddelde leeftijd	50,4	49,7	50,6	49,3
Gemiddeld aantal dienstjaren	25,1	24,2	22,7	20,6

Tabel 47: Instroom en uitstroom

	2016	2017	2018 *	2019
Instroom in fte	1.065	850	1.538	3.068
Uitstroom in fte	2.322	1.224	1.410	1.762

* cijfers 2018 gecorrigeerd

Tabel 48: Diversiteit

	2016	2017	2018	2019
Vrouwen in personeelsbestand	38,5%	39,1%	40,0%	41,3%
Vrouwen in schaal 10 of hoger	28,6%	29,8%	32,2%	35,0%
Vrouwen in schaal 12 of hoger	12,3%	13,1%	14,2%	16,1%

1912696 02569

Tabel 49: Ziekteverzuim

	2016	2017	2018	2019
Ziekteverzuim (incl. langer dan 1 jaar)	6,1%	5,8%	6,3%	6,2%
Ziekteverzuim (excl. langer dan 1 jaar)	5,1%	5,0%	5,5%	5,4%

Tabel 50: Integriteitsschendingen

	Meldingen 2018	Schendingen 2018	Meldingen 2019	Schendingen 2019
Totaal	**245**	**197**	**238**	**205**
Financiële schending	10	8	9	6
Misbruik positie en belangenverstrengeling	11	9	8	6
Lekken en misbruik van informatie	26	20	13	9
Ongepaste communicatie	4	3	6	2
Misbruik van bevoegdheden	4	4	2	1
Misbruik van geweldsbevoegdheid	1	1	0	0
Ongewenste omgangsvormen	14	8	10	8
Ongepaste gedragingen in de privésfeer	123	96	155	141
Misbruik van bedrijfsmiddelen / overtreding interne regels	52	48	35	32

Bijzondere regelingen

Tabel 51: Afdrachtverminderingen loonbelasting*

	2016	2017	2018	2019
Speur- en ontwikkelingswerk				
Aantal werkgevers	20.000	19.000	19.000	18.000
Bedrag afdrachtvermindering (€)	1.221 mln.	1.179 mln.	1.099 mln.	1.146 mln.
Zeevaart				
Aantal werkgevers	375	340	318	302
Bedrag afdrachtvermindering (€)	112 mln.	108 mln.	108 mln.	109 mln.

* De cijfers over 2018 zijn aangepast in verband met het beschikbaar komen van de definitieve cijfers.
De cijfers over 2019 zijn voorlopig.

Tabel 52: Tegemoetkomingen loondomein

	2016	2017	2018	2019
Lage-Inkomensvoordeel (LIV)				
Aantal werkgevers			94.000	95.000
Bedrag tegemoetkoming (€)	n.v.t.	n.v.t.	479 mln.	510 mln.
Loonkostenvoordeel (LKV)				
Aantal werkgevers				72.000
Bedrag tegemoetkoming (€)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	125 mln.
Tegemoetkoming verhoging minimumjeugdloon (Jeugd-LIV)				
Aantal werkgevers				37.000
Bedrag tegemoetkoming (€)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	166 mln.

1912696 02569

4. SAMENWERKING UWV EN BELASTINGDIENST IN DE LOONAANGIFTEKETEN

De loonaangifteketen is een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Voor in de keten staan werkgevers en uitkeringsinstanties. Zij zijn verantwoordelijk voor het tijdig doen van een juiste en volledige aangifte bij de Belastingdienst over de door hen uitbetaalde lonen en uitkeringen (de loonaangifte). Dit doen zij elke maand of elke vier weken met behulp van software die door softwarebouwers ontwikkeld is op basis van door de Belastingdienst en UWV vastgestelde specificaties. In de wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) zijn de verschillende verantwoordelijkheden van Belastingdienst, UWV en CBS vastgelegd. De Belastingdienst is verantwoordelijk voor onder meer de heffing van loonbelasting en premies werknemersverzekeringen, voor het inwinnen van de daaraan gerelateerde gegevens op werkgevers- en werknemersniveau, voor het toezicht op de volledigheid, juistheid en kwaliteit van de aangeleverde collectieve gegevens en - samen met UWV en CBS - voor de kwaliteit van de nominatieve gegevens over elke individuele werknemer. UWV is verantwoordelijk voor het beheer van de nominatieve gegevens in de polisadministratie en voor het leveren van deze gegevens aan publieke en privaatrechtelijke afnemers, binnen de geldende wetgeving. De Belastingdienst en UWV hebben afspraken over de verantwoordelijkheden voor het verwerken en doorleveren van deze gegevens vastgelegd in een overeenkomst.

De Belastingdienst stuurt de dienstverband- en loongegevens op werknemersniveau door naar UWV, die deze gegevens vervolgens opneemt in de polisadministratie. De polisadministratie bevat daardoor de gegevens van alle verzekerde Nederlanders die inkomen uit arbeid en/of uitkeringen ontvangen: werknemers, uitkerings- en pensioengerechtigden. Eind december 2019 ging het om 20,6 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,5 miljoen mensen. Deze gegevens zijn voor veel uitvoerende instanties van belang, omdat ze nodig zijn voor bijvoorbeeld het berekenen van toeslagen en pensioenpremies, het voorkomen van fraude, of het subsidiëren van bepaalde typen arbeid. UWV gebruikt de loonaangiftegegevens om maandelijks ruim 1 miljoen uitkeringen te berekenen voor de WW en arbeidsongeschiktheidswetten. UWV verstrekt deze gegevens voor hergebruik aan ongeveer 1.000 afnemers, zoals gemeenten, pensioenfondsen, SVB, het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), en gerechtsdeurwaarders. Het CBS ontvangt loonaangiftegegevens en gebruikt deze uitsluitend voor statistische doeleinden. Dankzij de gegevensleveringen kunnen processen eenvoudiger, sneller en goedkoper gemaakt worden, waardoor de administratieve lasten verminderen voor de ketenpartners, diverse andere organisaties én voor elke burger die met deze instanties en organisaties in aanraking komt.

De ketenpartners onderkennen het maatschappelijk belang van de kwaliteit van de gegevens binnen de loonaangifteketen en werken daarom continu aan de borging en verbetering van de gegevenskwaliteit. Enerzijds preventief door voorlichting aan en samenwerking met inhoudingsplichtigen, salarisprofessionals en softwareontwikkelaars. Anderzijds met (geprogrammeerde) controles, gezamenlijke analyses en toezicht. De Belastingdienst voert bijvoorbeeld controles uit bij inhoudingsplichtigen op de loonadministratie en analyseert en monitort de kwaliteit van de ontvangen loonaangiftegegevens. Bovendien worden kwaliteitssignalen van burgers en afnemers verwerkt. Op basis van de resultaten van deze controles en analyses worden verbeteringen aangebracht in de loonaangiftesoftware en de (geprogrammeerde) controles om de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifte en daarmee de polisadministratie te verbeteren.

1912696 02569

Naast de gegevens in de Polisadministratie beschikt UWV over grote hoeveelheden data uit andere bronsystemen van UWV. UWV is dankzij al deze data ook in staat steeds meer kennisproducten te produceren. Het gaat dan om producten die bijdragen aan het te ontwikkelen beleid, die inzicht geven in ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en die verder bijdragen aan een effectievere uitvoering van (overheids)taken.

Voor een objectieve beoordeling van het functioneren van de loonaangifteketen is een gezamenlijk normenkader ontwikkeld. Dit normenkader omvat zeven items die alle betrekking hebben op de logistieke gegevensverwerking binnen de Belastingdienst en UWV. Om de werking van de loonaangifteketen te kunnen borgen, is het niet alleen nodig dat de logistieke gegevensverwerking in de keten op orde is. Ook het succesvol implementeren van wet- en regelgeving en het verwerken van (de consequenties van) proces- en systeemontwikkelingen zijn hierbij van belang. De loonaangifteketen heeft in 2019 voor het overgrote deel voldaan aan de eisen van het normenkader. Alleen norm 7 is niet gehaald als gevolg van een rijksbreed printincident in september, waardoor de verzending van terugkoppelrapporten over augustus is vertraagd.

	Omschrijving	Norm 2019	Resultaat 2019	Resultaat 2018
1	Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen.	≥98%	99,7%	100%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV.	≥95%	99,3%	99,3%
3	Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie.	≥95%	98,7%	99,2%
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.	≥97%	99,0%	98,9%
5	Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten.	≥95%	99,7%	99,6%
6	Maximale inspanning in het beperken van aangifteverzuim en de verschillen tussen het collectieve en het nominatieve deel van de loonaangifte.	>99%	99,4%	99,6%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens.	≥98%	97,7%	100%

Spannende jaarovergang 2019/2020

Elk jaar zorgt het ketenproces Jaarovergang ervoor dat wijzigingen als gevolg van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving tijdig en gecontroleerd worden doorgevoerd in berichten (zoals het loonaangifteformulier), systemen en processen in de loonaangifteketen. Elk jaar verloopt de overgang stilletjes en vlekkeloos. Maar de jaarovergang 2019/2020 verliep uitgesproken spannend. De Belastingdienst en UWV startten de voorbereidingen voor de jaarovergang 2019/2020 in oktober 2018 – normaal gesproken is dat ruim op tijd. Deze keer liep het proces echter veel vertraging op door de vele wijzigingen als gevolg van de nieuwe Wet arbeidsmarkt in balans (Wab, zie ook hoofdstuk 3) die nog in de maak was. Omdat het lang duurde voordat de exacte

1912696 02569

wijzigingen bekend waren, was het bijna onmogelijk deze te inventariseren en de specificaties te bepalen. In 2019 hebben Belastingdienst en UWV daarom een taskforce ingericht die in nauw contact stond met het ministerie. Toen er eindelijk duidelijkheid was, moesten alle zeilen worden bijgezet. Zo zijn alle wijzigingen voor de gegevensset van de loonaangifte 2020 doorgevoerd. Dit nieuwe loonaangifteformulier bevat meer wijzigingen dan in de voorgaande vijf jaren tezamen. Alle veranderingen in het proces vereisen niet alleen nauwe afstemming tussen de Belastingdienst en UWV, maar ook met (commerciële) softwareontwikkelaars en de salarisadministrateurs van werkgevers. Want ook die moeten alle wijzigingen zorgvuldig en op tijd doorvoeren om de juiste loon- en premieberekeningen te kunnen doen en aansluitend een juist loonaangiftebericht te kunnen indienen bij de Belastingdienst. Begin januari 2020 bleek dat alles naar behoren werkte, de jaarovergang 2019/2020 is succesvol verlopen.

Onderzoek loonaangifteketen
In maart 2019 heeft de minister van SZW besloten een onderzoek in te stellen naar de werking van de loonaangifteketen en het gebruik van de polisadministratie voor fraudebestrijding en –preventie. Dit als reactie op kritische signalen vanuit de samenleving over onder andere het verwerken van fraudesignalen, de kwaliteit van de IT-systemen en de inrichting van de loonaangifteketen. De commissie maakt daarbij onderscheid in de loonaangifteketen in enge en in brede zin. De loonaangifteketen in enge zin wordt gezien als de 'processtraat' tussen Belastingdienst, UWV en de afnemers van gegevens, en de daaraan gerelateerde samenwerking. De kwaliteit van gegevens staat hierbij centraal. De loonaangifteketen in brede zin is de bredere samenwerking tussen de loonaangifteketenpartners, de bij de toelevering betrokken partijen (salarisprofessionals, softwareontwikkelaars) en de afnemers. Eind december 2019 heeft de minister van SZW de rapportage van de commissie aan de Tweede Kamer verzonden. De commissie concludeert ten aanzien van de loonaangifteketen in enge zin 'dat deze doet wat ervan wordt gevraagd'. Ten aanzien van de loonaangifteketen in brede zin concludeert de commissie dat de afgesproken beleidsdoctrine (zowel politiek als ambtelijk) uitgaat van een positieve grondhouding bij burgers en bedrijven. De focus ligt daardoor vooral op dienstverlening en efficiëntie, en minder op fraudebestrijding. Deze prioritering is meer dan tien jaar lang niet heroverwogen, noch vanuit de politiek, noch vanuit de loonaangifteketen. De commissie adviseert onder meer actief in te zetten op een dialoog tussen beleid en politiek om periodiek, rekening houdend met veranderende maatschappelijke inzichten, de doelen die aan de loonaangifteketen in brede zin worden gesteld te herijken. Met als doel om een goede balans te verkrijgen tussen dienstverlening, handhaving en efficiency.

Naar een robuustere loonaangifteketen
UWV en de Belastingdienst werken aan een robuustere loonaangifteketen. De loonaangifteketen moet daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger worden. We werken met elkaar aan de borging van de stabiliteit en continuïteit van de keten, nu en in de toekomst. Verschillende invalshoeken, beschikbare capaciteit en prioriteiten bij de keteneigenaren zijn van invloed op de snelheid van doorontwikkeling en innovatie van de keten. De samenwerkende partijen in de loonaangifteketen zijn zich hier terdege van bewust en grijpen de samenwerking aan om verder te komen. Hieronder volgt een aantal in 2019 behaalde resultaten.

Project Eerder aanleveren loonaangifte
In Nederland doen ongeveer 720.000 inhoudingsplichtigen (werkgevers/uitkeringsinstellingen/ pensioenfondsen) hun loonaangifte bij de Belastingdienst. Wettelijk is geregeld dat de werkgever aangifte over een tijdvak moet doen binnen een maand na het verlopen van dat tijdvak. Via het project Eerder aanleveren van de loonaangifte willen UWV en de Belastingdienst stimuleren dat inhoudingsplichtigen op vrijwillige basis hun loonaangifte tegelijkertijd met of direct na de salarisstrook doen. Doordat gegevens uit de loonaangifte dan heel snel beschikbaar zijn, kunnen afnemers steeds meer werken met actuele gegevens. Daardoor kan hun

1912696 02569

dienstverlening in één keer goed gebeuren, en hoeven ze niet te werken met aannames en latere verrekeningen. Voor burgers verkleint dit de kans op (problematische) schulden. Bijkomend voordeel voor afnemers is dat hun uitvoeringskosten hierdoor vaak lager worden.
Het effect van het in 2018 gestarte project is al duidelijk zichtbaar. In november 2019 stuurden ongeveer 225.000 ondernemingen hun loonaangifte voor het einde van het loontijdvak in. Het ging daarbij over 8,7 miljoen inkomstenverhoudingen, 3,2 miljoen meer dan een jaar eerder, en ongeveer 50.000 inhoudingsplichtigen.

Volledige automatisering gegevensuitwisseling met SVB
Dankzij de inzet van zowel UWV als de Sociale Verzekeringsbank (SVB) verloopt een van de laatste maatwerkleveringen sinds kort volledig geautomatiseerd. In de oude situatie waren meerdere handmatige handelingen nodig voordat de levering aan de SVB kon plaatsvinden. Sinds de aansluiting van deze levering op de Parametriseerbare Lever Module (PLM) is dit verleden tijd. Het gaat om een van de grootste PLM-leveringen door UWV aan een externe afnemer, met een omvang van in totaal ruim twaalf gigabyte, Met deze levering verstrekt UWV maandelijks de inkomstengegevens van zo'n 8 miljoen burgers aan de SVB. De SVB gebruikt deze gegevens voor de opbouw en het onderhoud van de verzekerdenadministratie voor onder andere de AOW en de Kinderbijslagwet. De SVB stelt er ook gegevensleveringen aan het Centraal Administratiekantoor (CAK) mee samen van verzekerden voor de Wet Langdurige Zorg (WIZ) om onverzekerden te kunnen opsporen. Dit is een wettelijke taak van de SVB.
SVB en UWV hebben de laatste maanden van 2019 gebruikt om, na het analyseren van de eerste resultaten, verder te kijken naar mogelijke verschillen tussen de 'oude' levering en de nieuwe PLM-levering. Ook hebben de collega's van de SVB in deze periode speciale inleesprogrammatuur geschreven, getest en geïmplementeerd om de maandelijkse gegevensleveringen volledig geautomatiseerd te verwerken.

Handig!
Binnen het initiatief Handig!, een samenwerkingsverband van ketenpartijen binnen de hypotheekbranche, is een volledig digitaal aanvraagproces van een hypotheek ontwikkeld: de Inkomensbepaling loondienst. Het bepalen van het inkomen gebeurt daarbij op basis van het UWV Verzekeringsbericht. Per 1 januari 2020 werken 23 hypotheekaanbieders met de Inkomensbepaling loondienst In totaal bedienen de aangesloten organisaties 85% van de hypotheekmarkt. Het aantal hypotheekaanvragen met het UWV Verzekeringsbericht via MijnUWV is ten opzichte van vorig jaar verviervoudigd tot 20.300 aanvragen ter waarde van in totaal circa € 5 miljard (2018: 5.100 aanvragen ter waarde van € 1,4 miljard). Dit aantal komt overeen met circa 5% van alle hypotheekaanvragen in 2019.

10.000e deelnemer Forum Salaris
Op 5 november 2019 is de 10.000ste deelnemer op Forum Salaris ingeschreven. Forum Salaris is dé online ontmoetingsplek waar salarisprofessionals op een snelle en eenvoudige manier met elkaar in contact komen en elkaar vragen kunnen stellen over bijvoorbeeld het invullen van de loonaangifte. Forum Salaris is in april 2016 gestart op initiatief van de Belastingdienst en UWV.

1912696 02569

5. JAARREKENING

Algemeen

De formele verantwoording van het Ministerie van Financiën, inclusief de Belastingdienst, in het kader van de begrotingsuitvoering 2019, is opgenomen in het Jaarverslag IX 2019 Financiën en Nationale Schuld (hoofdstuk IX).

In deze jaarrekening legt de Belastingdienst, in het kader van de werkzaamheden die hij voor derden verricht, verantwoording af over de uitkomsten van het financiële beheer in het begrotingsjaar 2019. Daarmee wordt voldaan aan de specifieke verantwoordingsafspraken, die met derdenorganisaties zijn gemaakt over de werkzaamheden die de Belastingdienst voor deze organisaties verricht. De verantwoording is uitsluitend bedoeld voor intern gebruik binnen de overheid.

De werkzaamheden die de Belastingdienst voor derden verricht zijn in hoge mate verweven met de werkzaamheden die hij verricht in het kader van de begrotingsuitvoering van het Ministerie van Financiën. Deze verantwoording, die bestaat uit vier kernstaten en toelichting, heeft daarom betrekking op de totaliteit van verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van de Belastingdienst.

Alle bedragen zijn opgenomen tegen nominale waarde. In de tabellen kan door afrondingsverschillen het vermelde totaalbedrag afwijken van de som van de individuele bedragen.

Inrichtingseisen

De jaarrekening van de Belastingdienst is, voor wat betreft de begrotings-verplichtingen, -uitgaven en -ontvangsten, zoals weergegeven in de kernstaten Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en –ontvangsten, ingericht met inachtneming van de Comptabiliteitswet 2016 (CW) en de Rijksbegrotingsvoorschriften 2020 (RBV 2020). Als begrotingsstelsel wordt het verplichtingen-kasstelsel gehanteerd.

Met ingang van 2019 is binnen de begroting IX (Financiën) het beleidsartikel 1 Belastingen opgedeeld in een artikel 1 Belastingen voor de Belastingdienst exclusief de Douane en een nieuw beleidsartikel 9 Douane. Deze wijziging leidt in deze jaarrekening tot het opnemen van twee aparte kernstaten in de paragrafen 5.1.1 en 5.1.2.
Daarnaast zijn deze kernstaten vanaf 2019 opnieuw ingedeeld conform de Rijksbegrotingsvoorschriften. Hierdoor zijn op sommige punten verschuivingen te zien, afgezet tegen de indeling 2018. De nieuwe indeling moet leiden tot een meer transparante verantwoording over de uitgaven en een betere informatievoorziening.
Als gevolg van bovengenoemde wijzigingen zijn de vergelijkende realisatiecijfers 2018 deels niet representatief (namelijk inclusief de Douane) en deels niet beschikbaar.

De jaarrekening is, voor wat betreft de niet-begrotingsontvangsten en -uitgaven, zoals weergegeven in de kernstaat Niet-begrotingsontvangsten en -uitgaven (paragraaf 5.2.1), op basis van het kasstelsel opgesteld en sluit wat dit betreft aan op de CW en RBV 2020.

De in 2019 door de Belastingdienst voor derden gerealiseerde ontvangsten en uitgaven worden in het algemeen met een valutadatum in 2019 aan de betreffende derde afgedragen of met hem verrekend. In een aantal gevallen vindt afdracht van de decemberontvangsten plaats in januari 2020. Deze nog af te dragen bedragen zijn opgenomen in de saldibalans. Zie daarvoor de Schulden buiten begrotingsverband en de bijbehorende toelichting in paragraaf 5.4.

1912696 02569

De saldibalans bij deze jaarrekening is opgesteld vanuit het oogpunt van het verstrekken van relevante informatie aan derden. Dit betekent dat de saldibalans niet geheel voldoet aan de formele vereisten van de RBV 2020, zoals het presenteren van extracomptabele tegenrekeningen. De in de saldibalans opgenomen balansposten zijn bepaald overeenkomstig de RBV 2020.

Uitvoerings- en toezichtstrategie

De kerntaak van de Belastingdienst is er voor te zorgen dat burgers en bedrijven hun wettelijke verplichtingen nakomen op het gebied van belastingen, douane en toeslagen, om zodoende te zorgen voor een stabiele stroom aan belastinginkomsten en een correcte vaststelling en uitbetaling van toeslagen.
Dit doen we door wetgeving doelmatig en doeltreffend uit te voeren, rechtmatig te handelen en rechtszekerheid te borgen. Waarbij we een omgeving te creëren waarin het maken van fouten zoveel mogelijk wordt voorkomen. Waar we het burgers en bedrijven gemakkelijk maken goede aangiften en aanvragen te doen. En de mate en intensiteit van ons toezicht af te stemmen op het gedrag van burgers en bedrijven en naleving af te dwingen als burgers en bedrijven regels bewust niet willen naleven of frauderen.
We streven er naar dat burgers en bedrijven bereid zijn uit zichzelf (fiscale) regels na te leven, zonder dwingende en kostbare acties van de Belastingdienst.

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 toeslaggerechtigden 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).

Uitvoering en toezicht zijn gebaat bij eenvoudige, solide en fraudebestendige wetgeving. Met uitvoeringstoetsen geven we inzicht in de gevolgen voor de uitvoering van voorstellen voor nieuwe wet- en regelgeving (gevolgen voor de processen van dienstverlening, toezicht, inning en fraudebestrijding). Uitvoeringstoetsen komen tot stand in nauwe samenwerking tussen de verschillende onderdelen van de Belastingdienst, waarbij elk onderdeel vanuit zijn eigen werkterrein en deskundigheid een bijdrage levert.

Het tegengaan van M&O bij de uitvoering van fiscale wet- en regelgeving en de toeslagregelingen vormt een geïntegreerd onderdeel van de uitvoerings- en toezichtstrategie. Om naleving te bevorderen en niet-naleving tegen te gaan, beschikken wij over een reeks van instrumenten op het gebied van het voorkomen van fouten, dienstverlening, toezicht en fraudebestrijding. De uitvoering van deze werkzaamheden kent beperkingen. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de beschikbaar gestelde personele en financiële middelen. We maken altijd keuzes over waar we onze capaciteit inzetten. Zo zijn we niet alleen effectief, maar ook efficiënt. Vanuit die optiek is het uitgesloten om op alle individuele gevallen gericht toezicht uit te oefenen. Om onze capaciteit zo efficiënt en effectief mogelijk in te zetten, prioriteren we onze taken. 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.

1912696 02569

5.1 Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en -ontvangsten

5.1.1 Kernstaat Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en -ontvangsten beleidsartikel 1 Belastingen

(x € 1.000) Omschrijving	Oorspronkelijke begrotingsraming 2019	Raming 2019 na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2019	Realisatie 2018[1]
Verplichtingen	**2.716.883**	**3.242.992**	**2.993.664**	**3.347.386**
Uitgaven	**2.776.428**	**3.142.447**	**3.061.677**	**3.182.408**
Programma-uitgaven	**407.952**	**601.749**	**530.241**	**217.078**
Bekostiging	4.178	6.178	9.378	5.931
Garanties procesrisico's	245	345	156	173
Bijdrage aan ZBO's/RWT's	6.514	15.391	15.697	-
Bijdrage aan (inter-) nationale organisaties	175	6.337	8.089	-
Opdrachten	292.853	257.100	267.513	-
Bijdrage agentschappen	31.197	116.398	118.097	64.593
Belasting- en invorderingsrente	72.790	200.000	111.310	146.381
Apparaatsuitgaven	**2.368.476**	**2.540.698**	**2.531.436**	**2.965.330**
Personele uitgaven, waarvan:	2.051.262	2.185.806	2.197.951	2.302.651
• Eigen personeel	1.828.176	1.906.500	1.916.735	2.098.935
• Inhuur externen	215.370	270.090	272.715	203.716
• Overig personeel	7.716	9.216	8.501	-
Materiële uitgaven, waarvan:	317.214	354.892	333.485	662.679
• ICT	23.083	20.261	14.165	267.080
• Bijdrage SSO's	166.230	199.690	213.648	166.004
• Overige	127.901	134.941	105.672	229.595
Ontvangsten	**154.158.692**	**155.744.114**	**157.215.788**	**144.168.866**
Programma-ontvangsten	**154.127.662**	**155.599.627**	**157.057.332**	**144.130.146**
Belastingontvangsten	153.306.358	154.500.846	155.984.044	143.236.163
Belasting- en invorderingsrente	418.900	637.000	601.114	452.990
Boetes en schikkingen	204.577	220.000	229.203	200.135
Kosten vervolging	197.827	241.781	242.970	240.859
Apparaatsontvangsten	**31.030**	**144.487**	**158.456**	**38.720**

[1] Vanaf 2019 is het beleidsartikel 1 opgedeeld in een beleidsartikel 1 Belastingen voor de Belastingdienst exclusief de Douane en een nieuw beleidsartikel 9 Douane (paragraaf 5.1.2). Ook zijn in het beleidsartikel opgenomen uitgaven en ontvangsten anders ingedeeld. De in deze kolom opgenomen vergelijkende realisaties 2018 zijn daardoor deels niet representatief (namelijk inclusief de Douane) en deels niet beschikbaar.

1912696 02569

Toelichting Programmaontvangsten en –uitgaven

Belastingontvangsten

Voor een specificatie en toelichting van de door de Belastingdienst gerealiseerde belasting- en premieontvangsten wordt verwezen naar paragraaf 5.3.

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

(x € 1 mln.)	2019	2018
Totaal belasting- en premieontvangsten	284.446	269.632
Minus: Premieontvangsten	-91.230	-91.533
Totaal belastingontvangsten	193.216	178.099
Ontvangsten die worden afgezonderd ten behoeve van:		
het Gemeentefonds	-31.298	-29.083
het Provinciefonds	-2.467	-2.454
het BES-Fonds	-44	-39
het BTW-Compensatiefonds	-3.423	-3.287
Totaal belastingontvangsten IX (Financiën)	155.984	143.236

Belasting- en invorderingsrente

Belasting- en invorderingsrente beogen compensatie te bieden voor het renteverlies dat ontstaat door een tijdsverschil tussen het ontstaan van de belastingschuld en het daadwerkelijk heffen en innen van de belastingschuld.
In 2019 is geen belastingrente in rekening gebracht bij belastingaanslagen erfbelasting met betrekking tot overlijdens vanaf 1 januari 2017. De maatregel geldt tot een nader te bepalen tijdstip.
Zoals gemeld in de Veegbrief is de realisatie 2019 van zowel de rente-ontvangsten als de rente-uitgaven voor eenzelfde bedrag (€ 71,5 mln.) gecorrigeerd voor een technische fout in de boekhoudkundige verwerking.

Boetes en schikkingen

Aan belastingschuldigen kunnen administratieve boetes worden opgelegd vanwege verzuimen en vergrijpen. Het sanctiebeleid is wettelijk geregeld in de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen en nader uitgewerkt in het besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst.

Kosten vervolging

Aan belastingschuldigen worden de kosten doorberekend van invorderingsmaatregelen aanmaning, dwangbevel, beslaglegging, etc.). Dit gebeurt op grond van de Kostenwet invordering rijksbelastingen.

1912696 02569

Bekostiging
De uitgaven onder bekostiging betreffen met name proceskostenvergoedingen aan belastingplichtigen indien hun bezwaar of beroep wordt gehonoreerd. Deze regeling ligt vast in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
Onderdeel van deze uitgaven zijn de in 2019 verstrekte tegemoetkomingen in het kader van de Compensatieregeling CAF-11 (€ 4,2 mln.).

(x € 1000)	2019	2018
Overige bekostiging	9.378	3.910
Overige programma-uitgaven	0	2.194
	9.378	6.104

Garanties procesrisico's
Dit betreft uitgaven als gevolg van garanties die de Belastingdienst afgeeft aan faillissementscuratoren in verband met procesrisico's.

Bijdrage aan ZBO's/RWT's
Deze bijdrage is bedoeld voor dekking van de apparaatskosten van een ZBO/RWT.
De uitgaven aan de Waarderingskamer betreft de eigenaarsbijdrage van het Ministerie van Financiën. Voor het Kadaster en de Kamer van Koophandel heeft de Belastingdienst samenwerkingsovereenkomsten voor uitwisseling van gegevens die worden gebruikt bij de uitvoering van taken van de Belastingdienst.

(x € 1000)	2019	2018
Waarderingskamer	2.011	-
Kadaster	9	-
Kamer van Koophandel	4.141	-
Overige bijdragen	9.537	-
	15.697	-

Bijdrage aan (inter)nationale organisaties
Het ministerie levert jaarlijks een bijdrage aan de Internationale Douaneraad. Conform internationale samenwerkingsovereenkomsten levert ieder land een bijdrage.
De bijdrage aan overige internationale organisaties betreft met name de betaalde vertragingsrente Traditioneel Eigen Middelen (TEM) voor een bedrag van € 7,6 mln.

(x € 1000)	2019	2018
Internationale Douaneraad	168	-
Overige internationale organisaties	7.921	-
	8.089	-

Opdrachten
In de Wet elektronisch berichtenverkeer (Wet EBV) staan verplichtingen rond het berichtenverkeer van de Belastingdienst met burgers en bedrijven. Bij 'ICT opdrachten' gaat het met name over ICT-uitgaven die te maken hebben met digitale dienstverlening (licenties, software applicaties en hardware). Onder 'Overige opdrachten' vallen met name de uitgaven die geraamd zijn voor de papieren dienstverlening.

(x € 1000)	2019	2018
ICT opdrachten	216.681	-
Overige opdrachten	50.833	-
	267.513	-

1912696 02569

Bijdrage aan Agentschappen
Dit betreft met name de bijdrage aan Logius waar de Belastingdienst ICT-voorzieningen afneemt die samenhangen met de primaire taakuitvoering van de Belastingdienst, zoals Digipoort, mijnoverheid en DigiD. Daarnaast wordt een bijdrage verstrekt aan het CIBG (Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg). Met het CIBG heeft de Belastingdienst een samenwerkingsovereenkomst om winstaangiftes van zelfstandigen in de zorg te controleren.

(x € 1000)	2019	2018
Logius	112.999	64.593
CIBG	338	-
Overige bijdragen	4.760	-
	118.097	64.593

Toelichting Apparaatsuitgaven en -ontvangsten

Apparaatsuitgaven
De apparaatsuitgaven betreffen de uitvoeringskosten (personele en materiële uitgaven) voor het primaire proces en de ondersteuning daarvan. Van de apparaatsuitgaven is € 13,0 mln. bestemd voor de uitvoering van fiscale en douanetaken in Caribisch Nederland.

De Personele uitgaven betreffen alle personele uitgaven inclusief externe inhuur voor de dienstonderdelen van de Belastingdienst, exclusief Douane.
De externe inhuur is t.o.v. 2018 met bijna € 70 mln. toegenomen. De ICT-organisatie, heeft, mede als gevolg van onderbezetting op eigen personeel, meer externen ingehuurd. Daarnaast heeft de Belastingtelefoon meer gebruikgemaakt van uitzendkrachten en is er in 2019 extra ingehuurd om de bezwaren inkomensheffing weg te werken en voor de herstelactie van de Wet op het Kindgebonden budget.

De Materiële uitgaven betreffen de materiële uitgaven van de dienstonderdelen van de Belastingdienst, exclusief Douane-specifieke materiële uitgaven, en omvat facilitaire diensten, middelen en communicatie. ICT bevat voornamelijk uitgaven die horen bij de toerusting van de ambtenaren van de Belastingdienst (telefoon, laptop, werkplek, iPad, etc.). De bijdrage aan Shared Service Organisaties (SSO's) betreft met name de huisvesting (Rijksvastgoedbedrijf).

Apparaatsontvangsten
De apparaatsontvangsten van de Belastingdienst hebben voor een belangrijk deel een directe samenhang met de apparaatsuitgaven. Het betreft met name doorbelaste kosten aan andere overheidsorganisaties en ontvangen subsidies en uitkeringen.
Als gevolg van het besluit van de inspecteur om het bezwaarschrift van de Belastingdienst inzake de RVU te honoreren, zijn in 2019 de in het verleden betaalde middelen terugontvangen (€ 95 mln.).
Daarnaast berekent de Belastingdienst op basis van tariefregelingen de kosten voor bepaalde werkzaamheden door aan burgers en bedrijven en aan andere instanties.

(x € 1000)	2019	2018
Aan apparaatsuitgaven gerelateerde ontvangsten	158.171	38.468
Administratiekosten Eurovignet	145	136
Legesgelden	123	102
Perceptiekosten Verontreinigingsheffing	18	14
	158.457	38.720

1912696 02569

5.1.2 Kernstaat Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en -ontvangsten beleidsartikel 9 Douane

(x € 1.000) Omschrijving	Oorspronkelijke begrotings-raming 2019	Raming 2019 na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2019	Realisatie 2018[2]
Verplichtingen	**416.151**	**407.502**	**393.471**	**-**
Uitgaven	**416.151**	**400.502**	**391.518**	**-**
Programma-uitgaven	**33.129**	**25.880**	**24.622**	**-**
Opdrachten, waarvan:	31.029	23.680	21.804	-
• ICT	3.322	1.678	1.059	-
• Overig	27.707	22.002	20.745	-
Bijdrage agentschappen	2.100	2.200	2.818	-
Apparaatsuitgaven	**383.022**	**374.622**	**366.896**	**-**
Personele uitgaven, waarvan:	374.212	372.544	364.127	-
• Eigen personeel	368.402	366.334	358.089	-
• Inhuur externen	5.750	6.055	5.885	-
• Overig personeel	60	155	153	-
Materiële uitgaven, waarvan:	8.810	2.078	2.770	-
• ICT	7.581	479	704	-
• Overige	1.229	1.599	2.066	-
Ontvangsten	**605**	**605**	**990**	**-**
Apparaatsontvangsten	**605**	**605**	**990**	**-**

Toelichting Programma-uitgaven

Opdrachten
Voor de correcte toepassing van de douanewetgeving worden opdrachten gegeven om ICT-systemen aan te passen. Ook geeft de Douane opdrachten voor de inkoop van Douane-specifieke middelen, bijvoorbeeld speurhonden, detectiesystemen, werktuigen, meldkamervoorzieningen en laboratoria. Verder heeft er een bijdrage plaatsgevonden voor de ontwikkeling van het Maritiem Operatie Centrum (MOC) van de Kustwacht.

Bijdrage aan Agentschappen
Dit betreft met name de bijdrage aan de Rijksrederij van Rijkswaterstaat.

Toelichting Apparaatsuitgaven en -ontvangsten

Apparaatsuitgaven
De apparaatsuitgaven betreffen de uitvoeringskosten (personele en materiële uitgaven). De Personele uitgaven betreffen alle personele uitgaven inclusief externe inhuur voor de Douane.

---

[2] De uitgaven en ontvangsten van beleidsartikel 9 Douane maakten tot en met 2018 onderdeel uit van beleidsartikel 1 Belastingen. De vergelijkende realisaties 2018 zijn daardoor niet beschikbaar.

1912696 02569

De Materiële uitgaven betreffen de materiële uitgaven van de Douane en omvat Douane-specifieke diensten, middelen en communicatie. De standaarddiensten huisvesting en de toerusting van de ambtenaren van de Douane (telefoon, laptop, werkplek, iPad, etc.) loopt via andere dienstonderdelen van de Belastingdienst en wordt verantwoord op artikel 1 Belastingen.

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

5.2 Niet-begrotingsontvangsten en –uitgaven

5.2.1 Kernstaat Niet-begrotingsontvangsten en -uitgaven

Omschrijving (x € 1.000)	Realisatie 2019	Realisatie 2018
Ontvangsten	**98.459.001**	**97.928.423**
Fondsen	**91.230.072**	**91.532.697**
Premies volksverzekeringen	39.271.324	42.893.221
Premies werknemersverzekeringen	27.389.390	25.266.128
Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet	24.569.358	23.373.348
Toeslagregelingen	**1.463.886**	**1.615.541**
Zorgtoeslag	592.146	662.744
Huurtoeslag	421.240	455.145
Kinderopvangtoeslag	263.955	280.967
Kindgebonden Budget	186.545	216.685
Heffingen voor derden	**5.765.043**	**4.780.185**
Provinciale opcenten	1.677.441	1.646.233
Werkgeversbijdrage kinderopvang	1.257.158	1.203.577
Overige heffingen voor derden	2.830.444	1.930.375
Uitgaven	**19.459.635**	**18.131.799**
Toeslagregelingen	**15.156.924**	**14.311.703**
Zorgtoeslag	5.521.348	5.294.815
Huurtoeslag	3.995.270	3.963.678
Kinderopvangtoeslag	3.351.939	2.932.011
Kindgebonden Budget	2.288.367	2.121.201
Overige uitgavenregelingen	**4.302.711**	**3.820.096**
BTW-Compensatiefonds	3.422.490	3.286.561
Tegemoetkomingen Loondomein	798.796	473.561
Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten	58.613	53.171
Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven	1	9
Verrekening perceptiekosten Douanerechten	22.811	6.794

1912696 02569

5.2.2 Toelichting Niet-begrotingsontvangsten

Ontvangsten voor de fondsen en Werkgeversbijdrage kinderopvang
Voor een toelichting en nadere specificatie van de premieontvangsten volksverzekeringen en werknemersverzekeringen, de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet en de Werkgeversbijdrage kinderopvang wordt verwezen naar paragraaf 5.3.2.

Toeslagregelingen
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.

Provinciale opcenten
De provinciale opcenten worden gecombineerd met de motorrijtuigenbelasting geheven. Voor een toelichting en nadere specificatie wordt verwezen naar paragraaf 5.3.3.

Overige heffingen voor derden

(x € 1000)	2019	2018
Opslag duurzame energie	1.622.477	1.033.046
Omzetbelasting voor EU-lidstaten	852.123	549.021
Heffing Mijnbouwwet	139.123	132.694
Voorraadheffing aardolieproducten	110.262	110.838
Landinrichtingsrente	36.020	38.370
Verkeersbegeleidingstarief	20.016	19.626
Verontreinigingsheffing rijkswateren	17.475	17.889
Lokale middelen Caribisch Nederland	14.915	12.432
Bijdragevervangende belasting gemoedsbezwaarden	9.823	8.084
Dwanginvordering voor derden	7.177	6.164
Premies Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen	987	2.143
Premies schuldig nalatig	45	66
Heffing Ondernemingsraden	0	2
	2.830.444	1.930.375

Opslag Duurzame Energie
De Belastingdienst int een Opslag Duurzame Energie (ODE) op de energiebelasting. In 2019 bedroegen de ontvangsten € 1.622,5 mln. Deze worden afgedragen aan het ministerie van Economische Zaken. De toename van de opbrengsten heeft te maken met een stijging van de tarieven voor de ODE.

Omzetbelasting voor EU-lidstaten
Onder de mini One Stop Shop-regeling (MOSS) kunnen ondernemers die digitale diensten leveren aan particulieren de in de gehele EU verschuldigde omzetbelasting over deze diensten aangeven via één lidstaat van de EU. Het hier vermelde bedrag (€ 852,1 mln.) betreft de door de Belastingdienst in 2019 ontvangen omzetbelasting ten gunste van andere lidstaten.

1912696 02569

Heffing Mijnbouwwet
De Belastingdienst verzorgt op grond van de Mijnbouwwet de heffing en inning bij mijnbouwmaatschappijen van de afdracht van winstaandeel, cijns en oppervlakterecht. Dit bedrag ad € 139,1 mln. is verrekend met het ministerie van Economische Zaken.

Voorraadheffing aardolieproducten
Als onderdeel van de Wet voorraadvorming aardolieproducten is een heffing ingesteld op aan accijns van minerale oliën onderworpen aardolieproducten.
In 2019 bedroegen de ontvangsten € 110,3 mln. De door de Belastingdienst geïnde bedragen worden aan de stichting Centraal Orgaan Voorraadvorming Aardolieproducten (COVA) afgedragen in de maand volgend op de maand van inning.
Ten behoeve van de financiële verantwoording van de stichting COVA wordt hieronder de afstemming tussen de door de Belastingdienst ontvangen voorraadheffing en de afdrachten aan COVA door de Rijkshoofdboekhouding (RHB) weergegeven.

(x € 1.000)	2019	2018
Geïnde bedragen in 2019/2018	110.262	110.838
Bij: overloop december 2018/2017	73	265
Af: overloop december 2019/2018	681	73
Opgave Belastingdienst aan COVA	109.654	111.030
Bij: verantwoord in december 2018/2017 en afgedragen in 2019/2018	9.929	9.659
Af: verantwoord in december 2019/2018 en afgedragen in 2020/2019	9.495	9.929
In 2019 door de RHB afgedragen aan de stichting COVA	110.088	110.760

Landinrichtingsrente
Voor het ministerie van Economische Zaken verricht de Belastingdienst conform artikel 229 van de Landinrichtingswet de inning van de Landinrichtingsrente. De ontvangsten in 2019 bedroegen € 36,0 mln.

Verkeersbegeleidingstarief
De Belastingdienst verzorgt de heffing, facturering en inning van het verkeersbegeleidingstarief in het kader van de Scheepvaartverkeerswet ten behoeve van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Het betreft een heffing op de vaart van zeeschepen met een lengte vanaf 41 meter in een verkeersbegeleidingsgebied. Dit zijn de zeegebieden rond Den Helder, het Noordzeekanaal, het Eemsgebied, de Westerschelde en de Nieuwe Waterweg.
In 2019 bedroegen de totale ontvangsten € 20,0 mln. Hiervan werd € 14,3 mln. afgedragen aan het Havenbedrijf Rotterdam en € 4,9 mln. aan het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Daarnaast was € 0,8 mln. bestemd voor de Douane als jaarlijkse vergoeding en voor eenmalige automatiseringskosten.

Verontreinigingsheffing rijkswateren
Op grond van het Uitvoeringsbesluit verontreiniging rijkswateren (Stb. 1970,536; laatstelijk gewijzigd bij Stb.1996,74) voert de Belastingdienst ten behoeve van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat de inning en invordering van de Verontreinigingsheffing rijkswateren (VHR) uit. In 2019 bedroegen de ontvangsten € 17,5 mln.

Lokale heffingen Caribisch Nederland
De Belastingdienst Caribisch Nederland (B/CN) voert de inning uit van lokale heffingen voor de Openbare Lichamen Bonaire en Saba. In 2019 bedroegen de ontvangsten € 14,9 mln. (equivalent van USD 16,4 mln.).

1912696 02569

Bijdragevervangende belasting gemoedsbezwaarden
Gemoedsbezwaarden betalen voor de Zorgverzekeringswet geen inkomensafhankelijke bijdrage, maar een bijdragevervangende belasting. Het CAK vormt hieruit per huishouden een tegoed, dat de gemoedsbezwaarde kan gebruiken voor de kosten van medische zorg. De Belastingdienst draagt deze bijdragevervangende belasting af aan het CAK. In 2019 bedroeg de afdracht aan het CAK € 9,8 mln.

Dwanginvordering voor derden
Een aantal instanties heeft de dwanginvordering uitbesteed aan de Belastingdienst. De belangrijkste zijn de invordering van belasting, premies en EU-heffingen voor buitenlandse belastinginstanties in Nederland op grond van verdragen en overeenkomsten met buitenlandse overheden en van overschotheffingen op grond van de Meststoffenwet. In 2019 bedroegen de totale ontvangsten vanuit de dwanginvordering € 7,2 mln.

Premies Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen (WAZ)
De Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen is met ingang van 1 augustus 2004 afgeschaft. Het hier vermelde bedrag heeft betrekking op eerdere premiejaren.

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

Heffing Ondernemingsraden
De Heffing Ondernemingsraden ten behoeve van de Sociaal- Economische Raad (SER) is met ingang van 2013 afgeschaft. Het verantwoorde bedrag heeft betrekking op eerdere heffingsjaren.

5.2.3 Toelichting Niet-begrotingsuitgaven

Toeslagregelingen
De Belastingdienst verzorgt de uitbetaling van de zorgtoeslag, huurtoeslag, de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget volgens de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (AWIR).
De hogere uitgaven van de kinderopvang- en de zorgtoeslag zijn gerelateerd aan de in de Rijksbegroting 2019 aangekondigde intensiveringen van deze toeslagen.
In 2019 is de Belastingdienst een herstelactie gestart, omdat ouders in bepaalde gevallen onterecht geen kindgebonden budget hebben ontvangen. Van de uitgaven heeft een bedrag van ca. € 160 mln. betrekking op deze herstelactie. Deze actie loopt door in 2020.

BTW-Compensatiefonds
Het BTW-Compensatiefonds is onderdeel (artikel 6) van de begroting IX (Financiën en Nationale Schuld). Gemeenten en provincies krijgen de betaalde BTW voor hun niet-ondernemersactiviteiten gecompenseerd uit het BTW-Compensatiefonds.
Van het in 2019 uitbetaalde bedrag heeft € 3,0 mld. betrekking op gemeenten en € 0,4 mld. op provincies.

Tegemoetkomingen Loondomein
Het UWV en de Belastingdienst voeren voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de Wet Tegemoetkomingen Loondomein (Wtl) uit.
Deze wet bestaat uit 3 tegemoetkomingen voor werkgevers: Het lage-inkomensvoordeel (LIV) en, vanaf 2019, het loonkostenvoordeel (LKV) en de tegemoetkoming verhoging minimumjeugdloon (jeugd-LIV).

1912696 02569

De verdeling van de door de Belastingdienst uitbetaalde bedragen per doelgroep is:

(x € 1 mln.)	2019	2018
Lage-inkomensvoordeel	509,6	473,6
Loonkostenvoordeel	165,4	0,0
Tegemoetkoming verhoging minimumjeugdloon	123,8	0,0
Totaal	798,8	473,6

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

Verrekening perceptiekosten douanerechten
Het is voor houders van grensoverschrijdende vergunningen mogelijk om aangifte voor douanerechten te doen in een andere lidstaat dan de lidstaat van vestiging. In dat geval worden de inningskosten verrekend tussen douaneadministraties van de betrokken EU-lidstaten (België, Denemarken, Duitsland, Frankrijk, Ierland, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk). Het hier vermelde bedrag is het saldo van deze verrekeningen.

5.3 Belasting- en premieontvangsten

In deze paragraaf wordt een toelichting gegeven op de belasting- en premieontvangsten van het begrotingsjaar 2019. In tabelvorm worden de geraamde en gerealiseerde belasting- en premieontvangsten weergegeven. De gepresenteerde ontvangsten zijn het saldo van alle in 2019 door de Belastingdienst ontvangen, verrekende en teruggegeven belasting- en premiebedragen, inclusief de ontvangsten uit overige heffingen voor derden en de programmaontvangsten en -uitgaven.

De hoogte van de belasting- en premieontvangsten wordt beïnvloed door macro-economische factoren, autonome maatregelen en jurisprudentie. In zijn algemeenheid geldt dat de hoogte van de belasting- en premieontvangsten meebeweegt met de ontwikkeling van de economie. Ook fiscale maatregelen en maatregelen in de uitvoering hebben een invloed op de hoogte van de ontvangsten. Verder kan jurisprudentie leiden tot omvangrijke mutaties in de ontvangsten.

In het algemeen zijn verschillen tussen de raming en de realisatie macro-economisch bepaald en als zodanig door de Belastingdienst niet te beïnvloeden. Voor een verklaring van de macro-economische verschillen wordt verwezen naar het Financieel Jaarverslag van het Rijk 2019.

Ultimo 2019 zijn, evenals in voorgaande jaren, bedragen ontvangen en betaald die nog niet definitief zijn geboekt in de administratie van de Belastingdienst, de zogeheten comptabele overloop. In deze jaarrekening is het bedrag van de overloop toegerekend aan de diverse belastingen en premies.

De in Caribisch Nederland geheven belastingen en premies zijn ontvangen in Amerikaanse dollars. In deze verantwoording zijn de bedragen omgerekend naar euro's volgens de door de afdeling Rijkshoofdboekhouding van het Ministerie van Financiën gehanteerde wisselkoersen.

1912696 02569

In onderstaande tabel zijn de ramingen van de belasting- en premieontvangsten over 2019 opgenomen zoals deze geraamd werden bij Miljoenennota 2019 en 2020, en de realisaties over 2018 en 2019.

5.3.1 Tabel Belasting- en premieontvangsten (op kasbasis)

(x € 1 mln.) Omschrijving	Raming 2019 (stand MN 2019)	Raming 2019 (stand MN 2020)	Realisatie 2019	Realisatie 2018
Gecombineerde heffingen van rijksbelastingen en sociale premies	**155.115**	**156.308**	**157.003**	**151.717**
Loon- en inkomensheffing	105.105	104.356	105.045	103.078
Premies Werknemersverzekeringen	25.611	27.474	27.389	25.266
Inkomensafhankelijke Bijdragen ZVW	24.399	24.477	24.569	23.373
Indirecte belastingen	**94.182**	**93.116**	**92.428**	**87.281**
Douanerechten	3.241	3.375	3.397	3.173
Omzetbelasting	58.126	57.074	56.473	52.342
Belasting op personenauto's en motorrijwielen	2.201	2.310	2.288	2.276
Accijnzen	12.250	12.076	12.067	11.926
Belastingen van rechtsverkeer	5.558	5.814	5.863	5.721
Motorrijtuigenbelasting	4.275	4.248	4.222	4.161
Belastingen op een milieugrondslag	5.863	5.542	5.528	5.044
Verbruiksbelasting van alcoholvrije dranken en andere producten	273	288	269	282
Belasting op zware motorrijtuigen	196	182	185	170
Bankenbelasting	478	447	449	447
Verhuurderheffing	1.720	1.759	1.687	1.739
Overige directe belastingen	**32.958**	**34.075**	**34.734**	**30.390**
Dividendbelasting	5.556	6.118	6.286	4.484
Kansspelbelasting	536	554	572	520
Vennootschapsbelasting	25.308	25.773	25.949	23.655
Schenk- en erfbelasting	1.558	1.629	1.927	1.731
Overige belastingontvangsten	**201**	**231**	**281**	**244**
Totale belasting- en premieontvangsten	**282.455**	**283.729**	**284.446**	**269.632**
waarvan belastingontvangsten IX	153.306	154.540	155.984	143.236
waarvan premieontvangsten	93.330	92.042	91.230	91.533
waarvan voeding begrotingsfondsen	35.819	37.146	37.232	34.863

1912696 02569

5.3.2 Toelichting Gecombineerde heffingen van rijksbelastingen en sociale premies

a. Systematiek gecombineerde heffingen

Loonaangifte
In de loonaangifte vindt een gecombineerde heffing plaats van loonbelasting en premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet en werkgeversbijdrage kinderopvang.
De totale ontvangsten uit de loonaangifte zijn verdeeld in:

(x € 1 mln.)	2019	2018
Loonbelasting/Premies volksverzekeringen	102.361,5	101.903,9
Premies werknemersverzekeringen	27.389,4	25.266,1
Inkomensafhankelijke bijdrage ZVW	23.124,1	22.047,6
Werkgeversbijdrage kinderopvang	1.257,2	1.203,6
Totaal	154.132,2	150.421,2

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

(x € 1 mln.)	2019	2018
Loonbelasting	60.914,2	61.266,5
Premies volksverzekeringen	41.447,3	40.637,4
Totaal	102.361,5	101.903,9

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

(x € 1 mln.)	2019	2018
Inkomstenbelasting	4.858,7	-1.082,2
Premies volksverzekeringen	-2.175,9	2.255,8
Totaal	2.682,8	1.173,6

1912696 02569

De verschuldigde inkomensheffing wordt verrekend met voorheffingen (de loonheffing en de dividend- en kansspelbelasting). Dit leidt bij de meeste belastingplichtigen tot een teruggaaf van belasting en premies. Per saldo resulteert dit in een relatief laag ontvangstenbedrag.

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

(x € 1 mln.)	2019	2018
Aanslagen Zorgverzekeringswet	1.445,3	1.325,8

b. Ontvangsten per onderdeel van de gecombineerde heffing

Loonbelasting (LB)
De ontvangsten van de loonbelasting zijn opgebouwd uit:

(x € 1 mln.)	2019	2018
Bruto-ontvangst loonbelasting	59.976,8	60.574,8
Saldo verrekeningen	937,4	691,7
Netto-ontvangst loonbelasting	60.914,2	61.266,5

Inkomstenbelasting (IB)
De ontvangsten van de inkomstenbelasting zijn opgebouwd uit:

(x € 1 mln.)	2019	2018
Bruto-ontvangst inkomstenbelasting	3.515,9	-851,6
Saldo verrekeningen	1.342,8	-230,6
Netto-ontvangst inkomstenbelasting	4.858,7	-1.082,2

Premies Volksverzekeringen (PVV)
De ontvangsten van de premies volksverzekeringen zijn opgebouwd uit:

(x € 1 mln.)	2019	2018
Bruto-afdracht sociale fondsen	41.503,4	43.246,4
Saldo verrekeningen	-2.280,3	-397.1
Invorderingsrente	48,2	43,9
Netto-afdracht sociale fondsen	39.271,3	42.893,2

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

(x € 1 mln.)	2019	2018
Sociale Verzekeringsbank (AOW, ANW)	23.624,7	25.464,1
Zorginstituut Nederland (WLZ)	15.646,6	17.429,1
	39.271,3	42.893,2

De netto premie-ontvangsten zijn in 2019 gedaald t.o.v. 2018 als gevolg van een lager premie-aandeel in de opbrengsten van de inkomensheffing en van een relatief hoog negatief saldo van de verrekeningen die voortvloeien uit de jaarlijkse vaststelling van definitieve toedelingspercentages.

1912696 02569

Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW)
De ontvangsten van de Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet zijn opgebouwd uit:

(x € 1 mln.)	2019	2018
Reguliere ontvangsten uit loonaangifte	23.124,1	22.048,4
Verrekening	0,0	-0,8
Reguliere ontvangsten uit aanslagen	1.445,3	1.325,8
	24.569,4	23.373,3

De geïnde bijdragen worden door de Belastingdienst afgedragen aan het Zorgverzekeringsfonds, dat beheerd wordt door het Zorginstituut Nederland.

Voor de evenredige bijdrage verdeling zijn voor het belastingjaar 2019 voorschotten uitbetaald met een financieel belang van € 124,7 mln. Daarnaast zijn de definitieve bedragen van belastingjaar 2018 vastgesteld en verrekend met de eerder verleende voorschotten.

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

(x € 1 mln.)	2019	2018
Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)	16.193,0	15.020,0
Sectorfondsen (Sfn)	1.698,5	2.569,4
Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)	7.307,3	5.607,9
Werkhervattingskas (Whk)	1.847,3	1.738,4
Uitvoeringsfonds voor de Overheid (UfO)	343,3	330,4
	27.389,4	25.266,1

In de ontvangsten 2019 is een bedrag van € 2,2 mln. aan ontvangen invorderingsrente opgenomen.
De geïnde premies worden door de Belastingdienst afgedragen aan de fondsenbeheerder, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).

Werkgeversbijdrage kinderopvang (WKO)
De ontvangsten van de Werkgeversbijdrage kinderopvang zijn opgebouwd uit:

(x € 1 mln.)	2019	2018
Reguliere ontvangsten uit loonaangifte	1.257,2	1.205,3
Verrekening	0,0	-1,7
	1.257,2	1.203,6

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

1912696 02569

c. Verrekeningen als gevolg van het vaststellen van definitieve toedelingspercentages

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 verrekening plaats tussen het Rijk en de sociale fondsen over de eerder gerealiseerde opbrengsten.

In 2019 zijn de definitieve toedelingspercentages vastgesteld van de loonheffing van het belastingjaar 2017 en van de inkomensheffing van het belastingjaar 2015.
Dit heeft geleid tot de volgende verrekeningen tussen de diverse componenten van de loon- en inkomensheffing (belastingen en premies volksverzekeringen):

(x € 1 mln.)	IH 2015	LH 2017
Inkomstenbelasting	1.342,8	
Loonbelasting		937,4
Premie AOW	-1.068,2	-733,0
Premie ANW	-16,3	0,3
Premie WLZ	-258,3	-204,7
Totaal	0,0	0,0

Bij zowel de inkomensheffing 2015 als de loonheffing 2017 leidt het vaststellen van de definitieve toedelingspercentages tot een verrekening ten gunste van het Rijk (belasting) en ten laste van de sociale fondsen (premies volksverzekeringen). Alle hierboven vermelde verrekeningen zijn in 2019 opgenomen in de afdrachten aan de sociale fondsen.

5.3.3. Toelichting Overige belastingen

Douanerechten
De door de Belastingdienst ontvangen douanerechten bedragen € 3.397,1 mln. (2018: € 3.173,4 mln.). Na aftrek van een perceptiekostenvergoeding worden de verschuldigde douanerechten via de begroting van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

Omzetbelasting
In 2019 bedroeg de ontvangen omzetbelasting € 56.472,7 mln. (2018: € 52.342,3 mln.). Circa 1% van deze ontvangsten wordt via de begroting van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.
Onder de mini One Stop Shop-regeling kunnen ondernemers, die digitale diensten leveren aan particulieren, de in de gehele EU verschuldigde omzetbelasting over deze diensten aangeven in één lidstaat van de EU. Vanuit deze regeling heeft de Belastingdienst aan omzetbelasting € 281,7 mln. ontvangen.

1912696 02569

Accijnzen

(x € 1 mln.)	2019	2018
Accijns van lichte olie	4.558,8	4.430,9
Accijns van andere minerale oliën	3.911,4	3.902,9
Tabaksaccijns	2.508,5	2.469,3
Bieraccijns	425,9	452,1
Wijnaccijns	331,2	339,6
Alcoholaccijns	331,2	331,4
Totaal	12.067,0	11.926,2

Belastingen van rechtsverkeer

(x € 1 mln.)	2019	2018
Assurantiebelasting	2.847,4	2.693,1
Overdrachtsbelasting	3.016,0	3.027,8
Totaal	5.863,4	5.720,9

Motorrijtuigenbelasting

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

(x € 1 mln.)	2019	2018
Belastingontvangsten IX	4.221,9	4.161,3
Provinciale opcenten	1.677,4	1.646,2
Totale ontvangsten MRB-heffing	5.899,3	5.807,5

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

(x € 1 mln.)	2019	2018
Provincie Groningen	57,3	55,9
Provincie Friesland	58,0	56,0
Provincie Drenthe	58,8	57,7
Provincie Overijssel	113,0	110,9
Provincie Gelderland	224,8	219,2
Provincie Flevoland	66,1	73,5
Provincie Utrecht	127,6	122,4
Provincie Noord-Holland	218,4	208,0
Provincie Zuid-Holland	340,8	338,3
Provincie Zeeland	45,0	41,2
Provincie Noord-Brabant	259,4	256,4
Provincie Limburg	108,2	106,7
Totaal	1.677,4	1.646,2

1912696 02569

Belastingen op een milieugrondslag

(x € 1 mln.)	2019	2018
Energiebelasting	5.032,6	4.666,5
Belasting op leidingwater	298,4	287,0
Kolenbelasting	1,1	2,3
Afvalstoffenbelasting	195,7	88,2
Totaal	5.527,8	5.044,0

Vennootschapsbelasting

In 2019 bedroegen de ontvangsten uit de Vennootschapsbelasting € 25.949,4 mln. (2018: € 23.655,5 mln.).

Schenk- en Erfbelasting

(x € 1 mln.)	2019	2018
Erfbelasting	1.514,4	1.380,0
Schenkbelasting	412,1	350,8
Totaal	1.926,5	1.730,8

Overige belastingontvangsten

Onderdeel van de overige belastingontvangsten zijn de belasting- en premieontvangsten in Caribisch Nederland. De eilandgebieden Bonaire, Sint Eustatius en Saba zijn onderdeel van het land Nederland en hebben elk de status van openbaar lichaam. In 2019 bedroegen de belasting- en premieontvangsten in Caribisch Nederland € 161,0 mln. (2018: € 151,6 mln.).

1912696 02569

5.4 Saldibalans

5.4.1 Kernstaat Saldibalans

Omschrijving (x € 1.000)	Stand per 31-12-2019	Stand per 31-12-2018
Intracomptabele balansposten	**0**	**0**
Rekening-courant kerndepartement	141.060	123.882
Liquide middelen	6.725	4.209
Vorderingen buiten begrotingsverband	6.290	8.294
Schulden buiten begrotingsverband	-154.075	-136.385
Openstaande vorderingen en voorschotten	**45.867.607**	**40.745.353**
Belasting- en premievorderingen	27.638.842	23.135.902
Terugvorderingen van toeslagen	1.362.003	1.518.645
Overige vorderingen en leningen	19.944	18.169
Voorschotten van toeslagen	16.555.647	15.797.512
Overige voorschotten	291.171	275.125
Openstaande verplichtingen	**677.549**	**743.609**
Betalingsverplichtingen	677.218	743.237
Garantieverplichtingen	331	372

5.4.2 Toelichting Saldibalans

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 de rekening-courantverhouding van de Belastingdienst met het kerndepartement, de saldi van liquide middelenrekeningen (voornamelijk banksaldi), alsmede de vorderingen en schulden buiten begrotingsverband.
Het extracomptabel deel betreft saldibalansposten die niet in dwingend evenwichtsverband en in directe relatie met de kasstromen worden bijgehouden. Het betreft de openstaande saldi van vorderingen, voorschotten, verplichtingen en garanties.

Schulden buiten begrotingsverband

(x € 1.000)	31-12-2019	31-12-2018
Provinciale opcenten	-143.978	-133.505
Omzetbelasting voor EU-lidstaten (MOSS)	-4.884	2.249
In beslagnemingen FIOD-ECD	-2.782	-2.273
Verkeersbegeleidingstarief	-1.145	-1.056
Lokale middelen Caribisch Nederland	-793	-679
Dwanginvordering voor derden	-316	-253
Landinrichtingsrente	-117	-808
Eurovignetten	-60	-60
	-154.075	-136.385

Als schulden buiten begrotingsverband zijn de bedragen opgenomen, die door de Belastingdienst voor derden zijn geïnd en waarvoor nog een verrekening moet plaatsvinden.

1912696 02569

Belasting- en premievorderingen

(x € 1.000)	31-12-2019	31-12-2018
Reguliere belasting- en premievorderingen	23.915.876	19.653.048
Conserverende aanslagen IB/PVV	3.694.073	3.431.934
Conserverende aanslagen Schenk- en erfbelasting	28.894	50.920
	27.638.842	23.135.902

De openstaande belasting- en premievorderingen zijn verantwoord tegen het nominale bedrag van de geregistreerde invorderingsopdrachten. Dit bedrag is gecorrigeerd voor de betalingen die ultimo het jaar zijn ontvangen, maar nog niet verwerkt waren in de debiteurenadministraties.
In de debiteurenadministratie zijn naast aanslagen ook verminderingen en teruggavebeschikkingen opgenomen. De vorderingenstand is derhalve een saldo van de ultimo jaar nog niet door belastingplichtigen betaalde aanslagen en nog niet aan belastingplichtigen uitbetaalde teruggaven.

Verloopoverzicht belasting- en premievorderingen:

(x € 1.000)	2019	2018
Totaalstand openstaande rechten per 1-1	23.135.902	20.433.645
Rechten Belastingdienst Caribisch Nederland (BCN) per 1-1	-38.831	-31.610
Ontstane rechten	87.804.726	80.319.248
Vervallen rechten	-83.312.679	-77.624.212
Rechten Belastingdienst Caribisch Nederland (BCN) per 31-12	49.724	38.831
Totaalstand openstaande rechten per 31-12	27.638.842	23.135.902

Reguliere belasting- en premievorderingen

De belangrijkste posten van de ultimo 2019 openstaande vorderingen zijn de vorderingen inzake de vennootschapsbelasting (€ 10,2 mld.), de inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen (€ 5,6 mld.), de omzetbelasting (€ 3,6 mld.), de loonbelasting/premies volksverzekeringen/premies werknemersverzekeringen (€ 2,0 mld.), de schenk- en erfbelasting (€ 0,8 mld.) en de douanerechten (€ 0,6 mld.).
Voor de aanslagen ZVW is het openstaande bedrag ultimo 2019 € 305,2 mln.

De stand van de openstaande rechten is t.o.v. 2018 toegenomen met € 4,5 miljard. De belangrijkste mutaties traden op bij:
- de vennootschapsbelasting (+ € 2,6 mld.), waarbij ultimo 2019 een hoger bedrag aan betwiste vorderingen openstond,
- de omzetbelasting (+ € 0,9 mld.), waarbij ultimo 2019 het bedrag aan nog uit te betalen teruggaven € 0,6 miljard lager was dan in 2018, en
- de inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen (+ € 0,4 mld.), waarbij ultimo 2019 een hogere stand te zien was van de recent opgelegde vorderingen, waarvan de betalingstermijn nog niet verstreken was, en van de vorderingen met een dwangbevel.

Bij de douanerechten wordt, in overeenstemming met Europese regelgeving, een zogenaamde B-boekhouding gevoerd voor vorderingen die onzeker zijn als gevolg van bezwaar- en beroepsprocedures of door mogelijke oninbaarheid (bijvoorbeeld als gevolg van faillissement). Het ultimo 2019 in de B-boekhouding opgenomen bedrag aan vorderingen is € 480,7 mln., waarvan € 276,7 mln. vermoedelijk oninbaar zal zijn. Indien bedragen vervolgens oninbaar worden geleden, moet worden beoordeeld of in het proces door de Douane verwijtbare fouten zijn gemaakt. Als dit niet het geval is, hoeft geen afdracht plaats te vinden. Indien een oninbaar bedrag wel moet worden afgedragen, wordt dit verminderd

1912696 02569

met de perceptiekostenvergoeding en wordt daarna vertragingsrente in rekening gebracht voor de periode dat te laat wordt afgedragen.

In de stand van de rechten per 31 december 2019 is een bedrag van € 49,7 mln. aan openstaande vorderingen van de Belastingdienst Caribisch Nederland opgenomen. Hiervan heeft € 1,2 mln. betrekking op het oude Nederlands-Antilliaanse fiscale stelsel.

De belastingvorderingen zijn voor 48% ontstaan in 2019, voor 17% in 2018, voor 9% in 2017, voor 7% in 2016 en dateren voor 19% van vóór 2016. Van het totale te vorderen bedrag zal uiteindelijk een aanzienlijk gedeelte niet inbaar zijn. Bij 75% van de openstaande vorderingen[3] is de uiterste betalingsdatum verstreken. Van deze achterstandsposten is 47% 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.

De Belastingdienst stelt vorderingen, die niet meer verhaald kunnen worden op de belastingplichtige, buiten invordering. Er worden dan geen invorderingsmaatregelen meer genomen. Een buiten invordering gestelde vordering blijft nog wel invorderbaar (tot het moment van verjaring). Als alsnog betaald wordt of verrekend kan worden, wordt dit bedrag afgeboekt op de vordering. In 2019 bedroeg het nettobedrag aan buiten invordering gestelde vorderingen € 0,3 mld. (incl. alsnog gerealiseerde afboekingen ad € -0,5 mld.).

Conserverende aanslagen

Op basis van de Wet IB 2001 legt de Belastingdienst conserverende aanslagen op voor de IB/PVV. Deze conserverende aanslagen zijn bedoeld ter behoud van heffingsrechten. Als aan alle voorwaarden wordt voldaan, wordt de aanslag niet invorderbaar. Omdat uiteindelijk slechts een klein deel van deze aanslagen geïnd wordt, worden ze opgenomen als een afzonderlijke categorie onder de rechten.
In het verleden heeft de Belastingdienst ook voor de erf- en schenkbelasting conserverende aanslagen opgelegd. Dit is vervangen door het toekennen van voorwaardelijke vrijstellingen.

Terugvorderingen van toeslagen

(x € 1.000)	31-12-2019	31-12-2018
Vorderingen kinderopvangtoeslag	459.443	516.702
Vorderingen huurtoeslag	397.965	449.332
Vorderingen zorgtoeslag	360.251	396.822
Vorderingen kindgebonden budget	144.344	155.789
	1.362.003	1.518.645

De openstaande vorderingen van de toeslagregelingen hebben betrekking op voor een te hoog bedrag of ten onrechte uitgekeerde toeslagen. In de meeste gevallen worden op deze vorderingen in eerste instantie geen invorderingsmaatregelen toegepast, maar worden betalingsregelingen getroffen. Daarnaast kan de Belastingdienst teveel uitbetaalde bedragen verrekenen met nieuw toegekende toeslagen en voorlopige teruggaven IB/PVV. Van het totale vorderingenbedrag heeft 15% betrekking op toeslagjaar 2019, 23% op 2018, 17% op 2017, 10% op 2016 en 35% op oudere toeslagjaren.

Voor 12% van de openstaande vorderingen is de uiterste betaaldatum nog niet verstreken,

[3] Betreft de vorderingen van de Inkomensheffing, Loonheffingen, Motorrijtuigenbelasting, Omzetbelasting, Vennootschapsbelasting en Zorgverzekeringswet (in totaal € 22,7 mld.).

1912696 02569

voor 37% loopt er een betalingsregeling, voor 3% is er uitstel van betaling omdat er een bezwaarschrift is ingediend en voor 48% zijn invorderingsmaatregelen gestart.

Een gedeelte van de toeslagvorderingen zal uiteindelijk niet of moeilijk inbaar zijn. In 2019 is in totaal voor € 122,0 mln. aan toeslagvorderingen buiten invordering gesteld. Dit bedrag is onderverdeeld in € 59,0 mln. kinderopvangtoeslag, € 37,0 mln. huurtoeslag, € 19,0 mln. zorgtoeslag en € 8,0 mln. kindgebonden budget.

In zijn brief van 8 november 2019[4] heeft de staatssecretaris van Financiën toegezegd lopende dwanginvorderingsmaatregelen op te schorten, en geen nieuwe dwanginvorderings-maatregelen te nemen in alle CAF-zaken en in gevallen waarin een persoonlijke betalingsregeling wegens opzet/grove schuld is afgewezen.
Als gevolg hiervan was ultimo 2019 de dwanginvordering opgeschort van:
- € 182,3 mln. aan toeslagvorderingen, waarvan € 161,2 mln. kinderopvangtoeslag,
- € 39,8 mln. aan belastingvorderingen.

Overige vorderingen en leningen

(x € 1.000)	31-12-2019	31-12-2018
Vorderingen Eurovignet	14.416	13.315
Terugvorderingen BTW-Compensatiefonds	4.686	4.078
Overige vorderingen	842	776
	19.944	18.169

Door uitbesteding van een deel van de werkzaamheden voor het Eurovignet aan een extern bedrijf komen de ontvangsten één maand later ter beschikking van de Belastingdienst.

Voorschotten van toeslagen

(x € 1.000)	31-12-2019	31-12-2018
Zorgtoeslag	5.764.545	5.608.615
Huurtoeslag	4.262.234	4.301.918
Kinderopvangtoeslag	4.064.086	3.472.088
Kindgebonden budget	2.464.782	2.414.891
	16.555.647	15.797.512

De voorschotten van de toeslagen hebben betrekking op de verstrekte betalingen op voorlopige toeslagbeschikkingen, waarvoor nog geen definitieve beschikking is vastgesteld. Ruim 81% van deze voorschotten heeft betrekking op het toeslagjaar 2019.

Verloopoverzicht:

(x € 1.000)	stand 1-1-2019	verstrekt in 2019	afgerekend in 2019	stand 31-12-2019
Zorgtoeslag	5.608.615	4.976.735	4.820.805	5.764.545
Huurtoeslag	4.301.918	3.682.647	3.722.331	4.262.234
Kinderopvangtoeslag	3.472.088	3.103.646	2.511.648	4.064.086
Kindgebonden budget	2.414.891	1.988.478	1.938.587	2.464.782
	15.797.512	13.751.506	12.993.371	16.555.647

[4] Kamerstukken II, 2019-2020, 35302, nr.26

1912696 02569

Overige voorschotten

(x € 1.000)	31-12-2019	31-12-2018
Voorschotten BTW-Compensatiefonds	151.075	133.737
Ambtshalve voorschotten evenredige bijdrageverdeling	124.735	121.413
Voorschotten apparaatskosten	15.361	19.975
	291.171	275.125

Onder deze post zijn betalingen aan derden opgenomen, die nog niet definitief zijn afgerekend.
De ambtshalve voorschotten evenredige bijdrageverdeling (EBV) zijn bestemd voor bij wie naar verwachting meer dan het maximum aan inkomensafhankelijke bijdrage in het kader van de zorgverzekeringswet is ingehouden.

Verloopoverzicht BTW-Compensatiefonds en Ambtshalve voorschotten EBV:

(x € 1.000)	stand 1-1-2019	verstrekt in 2019	afgerekend in 2019	stand 31-12-2019
Voorschotten BTW-Compensatiefonds	133.737	195.605	178.267	151.075
Ambtshalve voorschotten EBV	121.413	126.834	123.512	124.735

Betalingsverplichtingen

(x € 1.000)	31-12-2019	31-12-2018
Betalingsverplichtingen	677.218	743.237

Deze post bestaat uit aangegane verplichtingen die nog niet of niet geheel door middel van een betaling zijn afgewikkeld. Onderdeel van de post betalingsverplichtingen zijn de openstaande verplichtingen in het kader van de Werk-naar-werk regeling (€ 84,1 mln.).

Garantieverplichtingen

(x € 1.000)	31-12-2019	31-12-2018
Garanties procesrisico's	331	372

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.

1912696 02569