

MINISTERIE VAN FINANCIËN
Directoraat-Generaal Belastingdienst

Tweemaandelijke rapportage Belastingdienst
(Periode t/m februari 2009)

1. Inleiding

Dit is de vierde tweemaandelijke rapportage van gegevens over de Belastingdienst die periodiek aan de vaste commissie voor Financiën worden verstrekt.

Deze rapportage is gebaseerd op de productiecijfers t/m de maand februari 2009.

Deze cijfers zijn afgeleid uit de productiesystemen van de Belastingdienst en voor enkele processen ook uit handmatige registraties.

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met die van de periode t/m februari 2008. In het geval deze gegevens niet of niet volledig aanwezig zijn, wordt vergeleken met jaarcijfers van 2007 en 2008. In de bijlage is, evenals in de vorige rapportage, een aansluitingstabel opgenomen tussen de volgorde waarin de gegevens worden gevraagd volgens de brief van de vaste commissie van 23 mei 2008 en de volgorde waarin de gegevens zijn opgenomen in deze rapportage.

Deze rapportage bestaat hoofdzakelijk uit niet-financiële informatie. Ten aanzien van deze niet-financiële informatie geldt in zijn algemeenheid dat daaraan niet dezelfde hoge betrouwbaarheidseisen gesteld kunnen worden als aan financiële verantwoordingsinformatie.

2. Belastingdienst in cijfers

In deze paragraaf worden enkele algemene kengetallen over de bedrijfsvoering van de Belastingdienst opgenomen. Het betreft de ontwikkeling van de personeelsomvang en het ziekteverzuim.

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Personeel in fte's (bezetting)	30.931	30.844
Ziekteverzuim	6,1%	6,2%

De personele bezetting is het afgelopen jaar vrijwel gelijk gebleven. Het ziekteverzuim is over een reeks van jaren gezien vrij constant en varieert sinds 2003 tussen 5,8 en 6,8%.

Definities:

De personeelsomvang wordt gemeten in fte's (full time equivalents). Dat betekent dat deeltijdwerkers meetellen in verhouding tot een voltijdsaanstelling (36 uur). De aantallen betreffen alleen het personeel met een vast of tijdelijk dienstverband. Hiertoe worden niet de uitzendkrachten of de externe inhuur gerekend. Het ziekteverzuim wordt gemeten over de laatste 12 maanden als percentage van de totale werkbare tijd (incl. langdurig verzuim en excl. zwangerschapsverlof).

Verder worden een aantal kengetallen over de omvang van de belangrijkste werkstromen opgenomen.

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Aantal behandelde aangiften	10,3 mln.	7,0 mln.
Aantal voorlopige aanslagen	2,2 mln.	2,9 mln.
Aantal voorlopige teruggaven	2,9 mln.	2,8 mln.
Aantal uitgevoerde fiscale controles	572.000	465.000
Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving	47.000	50.000
Aantal uitbetaalde toeslagen	7,6 mln.	7,7 mln.

Het aantal behandelde aangiften was in 2008 hoger dan in andere jaren als gevolg van een inhaalslag in de definitieve regeling van de inkomstenbelasting. Daarentegen is het aantal voorlopige aanslagen in 2009 hoger, omdat meer beschikkingen zijn opgelegd in de voorlopige regeling.

Het aantal voorlopige teruggaven en het aantal uitbetaalde toeslagen kent van jaar tot jaar een vrij constante omvang, omdat de toekenning hiervan in de meeste gevallen automatisch gecontinueerd kan worden.

Het aantal uitgevoerde fiscale controles is gedaald ten opzichte van 2008. Enerzijds hangt dit samen met de vernieuwing van de toezichtsaanpak bij de belastingregio's, waardoor o.a. het aantal kantoortoetsen daalt. Anderzijds is ook het aantal douanecontroles gedaald. Deze daling is gerelateerd aan de wereldwijde afname van het grensoverschrijdend goederenvervoer.

Het aantal controles gericht op de bescherming van de samenleving is in de eerste maanden van 2009 iets toegenomen ten opzichte van 2008.

Definities:

De behandelde aangiften zijn de verwerkte aangiften voor de inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, loon- en omzetbelasting, accijnzen, motorrijtuigenbelasting, zorgverzekeringswet en een aantal kleinere belastingsoorten.

De voorlopige aanslagen betreffen de inkomstenbelasting, de vennootschapsbelasting, de zorgverzekeringswet en de ziekenfondswet zelfstandigen. Aan het begin van het belastingjaar worden voorlopige aanslagen opgelegd om reeds gedurende het jaar de verwachte belastingopbrengst te kunnen innen. Ook na ontvangst van de aangifte worden voorlopige aanslagen opgelegd om, voorafgaand aan de risicoselectie en controle, reeds de financiële gevolgen te verrekenen.

De voorlopige teruggaven zijn de maandelijks IB-teruggaven waarmee reeds gedurende het belastingjaar de geschatte aftrekposten (m.n. hypotheekrente) en de heffingskortingen worden uitbetaald.

De fiscale controles omvatten de kantoor- en veldtoetsen en de actualiteitsbezoeken voor de belastingen en de fiscale controles (invoerrechten en accijnzen) van de Douane.

De controles gericht op de bescherming van de samenleving worden uitgevoerd door de Douane op de naleving van voorschriften op het gebied van veiligheid, gezondheid, economie en milieu.

Het aantal uitbetaalde toeslagen betreft het aantal maandelijks uitbetaalde toeslagen (excl. de definitieve vaststellingen).

3. Dienstverlening

Voor de dienstverlening naar burgers en bedrijven worden een aantal kanalen ingezet, waaronder belastingtelefoon, website en inlichtingenbalies.

a. Belastingtelefoon

Voor de Belastingtelefoon worden de volgende gegevens verstrekt: het aantal belpogingen, de uitval als gevolg van overbelasting, het aantal beantwoorde telefoontjes en het bereikbaarheidspercentage.

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Aantal belpogingen	3.530.774	3.625.551
Uitval overbelasting	125.978	216.481
Totaal beantwoord	2.762.521	2.562.286
Bereikbaarheid	76%	71%

Voor de bereikbaarheid geldt een norm van 80-85% gemiddeld over het kalenderjaar (begroting IXB 2009). De bereikbaarheid in de maanden januari en februari 2009 bedroeg respectievelijk 68% en 74%.

Het aanbod op dagbasis is in deze maanden regelmatig hoger geweest dan 100.000 telefoontjes, waarmee de maximale capaciteit van het huidige telefonieplatform wordt overschreden. Hierdoor kunnen storingen ontstaan. Voor de belangrijkste werkstromen is de bereikbaarheid daardoor minder goed geweest dan in de eerste maanden van 2008. In de loop van 2009 wordt een nieuw telefonieplatform in gebruik genomen, waarmee de capaciteit vergroot wordt.

Definitie (totale aanbod):

De bereikbaarheid is het procentuele aandeel van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de BelastingTelefoon, ongeacht de wachttijd, wanneer zij een belpoging (in het keuzemenu) doen binnen de werktijden van de callcenters. In het percentage is ook het aanbod opgenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het KPN-platform.

Daarnaast wordt per werkstroom (particulieren, ondernemingen, toeslagen en overig) inzicht gegeven in het aantal beantwoorde telefoontjes en het aantal daarmee samenhangende belpogingen. Per werkstroom wordt het percentage aangenomen telefoontjes berekend. De definitie daarvan verschilt van de totale bereikbaarheid.

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
<i>Particulieren</i>		
Totale aanbod	1.745.190	1.786.318
Totaal beantwoord	1.359.016	1.295.879
Aangenomen	78%	73%
<i>Ondernemingen</i>		
Totale aanbod	539.258	566.822
Totaal beantwoord	473.463	463.626
Aangenomen	88%	82%
<i>Toeslagen</i>		
Totale aanbod	833.699	954.158
Totaal beantwoord	704.862	661.414
Aangenomen	85%	69%
<i>Overig</i>		
Totale aanbod	286.649	239.130
Totaal beantwoord	225.180	227.114
Aangenomen	79%	95%

De eerste maanden van het jaar zijn voor de Belastingtelefoon, als gevolg van de IB-aangiftecampagne, de drukste van het jaar. Ook waren er vooral in januari aanmerkelijk meer telefoontjes over toeslagen, als gevolg van mailings over definitief toekennen, automatisch continueren en buitengewone uitgaven. Als gevolg van deze verschillende zendingen bevatten veel

gesprekken combinatievragen. De gespreksduur is daardoor langer, zodat minder telefoontjes beantwoord kunnen worden.

Definitie (per werkstroom):

De bereikbaarheid is het procentuele aandeel van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de BelastingTelefoon, ongeacht de wachttijd, wanneer zij een belpoging (in het keuzemenu) doen binnen de werktijden van de callcenters. In dit percentage is niet het aanbod meegenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het KPN-platform (hiervan is per definitie niet bekend welke werkstroom het betreft).

b. Afhandeling complexe vragen (frobo's)

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Aantal frobo's	448.086	364.860
Waarop tijdig gereageerd	88%	95%

De telefonische vragen die de Belastingtelefoon niet in het eerste contact kan beantwoorden worden als een zogeheten frontoffice-backoffice bericht (frobo) doorgegeven aan de belastingkantoren en aan de dienst Toeslagen. De Belastingdienst heeft als doelstelling (begroting IXB 2009) dat bij 85 tot 90% van deze berichten binnen twee werkdagen actie wordt ondernomen naar de klant.

In ongeveer de helft van de gevallen betekent dit dat de klant vanuit het backoffice (belastingkantoren en kantoor Toeslagen) wordt teruggebeld.

Daarnaast krijgt de Belastingtelefoon verzoeken om uitstel en verzoeken om formulieren, verklaringen en duplicaat aangifte- of aanslagbiljetten te verstrekken. Deze verzoeken worden in een massaal, geautomatiseerd, proces ook als frobo afgehandeld en geregistreerd.

In de eerste twee maanden van 2009 is voor het totale aanbod van frobo's de tijdigheidsnorm ruimschoots gehaald.

Definitie:

Een reactie op een frobo-bericht geldt als tijdig, als de eerste actie (belpoging) om in contact te komen met de belastingplichtige binnen 48 uur na ontvangst van de frobo is uitgevoerd. Voor frobo's betreffende uitstel en formulieren, geldt dit voor het verwerkingsmoment in het geautomatiseerde systeem.

Daarnaast wordt per werkstroom (belastingen, toeslagen en massaal) inzicht gegeven in het aantal frobo's en het percentage binnen 48 uur afgehandelde verzoeken.

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
<i>Belastingen</i>		
Aantal frobo's	149.487	143.212
Waarop tijdig gereageerd	91%	96%
<i>Toeslagen</i>		
Aantal frobo's	40.036	37.062
Waarop tijdig gereageerd	12%	80%
<i>Uitstel, formulieren, etc.</i>		
Aantal frobo's	258.563	184.586
Waarop tijdig gereageerd	98%	96%

In 2008 was de lage score bij de tijdige afdoening van frobo's bij toeslagen aanleiding om op dit proces een aantal beheersmaatregelen te nemen. Daardoor is de score in de loop van het jaar verbeterd. In de eerste maanden van 2009 heeft deze trend doorgezet, maar de tijdigheid is nog wel lager dan de norm.

c. Baliebezoek

Naast het telefonische kanaal komen ook veel belastingplichtigen voor inlichtingen en ondersteuning naar de balies van de belastingregio's. Het aantal baliebezoekers is voor 2009 geprognosticeerd op ca. 900.000.

Het baliebezoek ontwikkelt zich als volgt:

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Aantal bezoekers balie	150.000	167.000

Definitie:

Het aantal bezoekers wordt gerapporteerd op basis van de registratie tijdens de openstellingstijden van de belastingkantoren op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur.

d. Website

Voor bezoekers aan de website wordt gestreefd naar een bereikbaarheid van 24 uur per dag, 7 dagen per week, met een zo beperkt mogelijke uitval vanwege onderhoud.

Bij de cijfers wordt onderscheid gemaakt naar de beschikbaarheid van de algemene Belastingdienst website, de Douane website, de Toeslagen website en het persoonlijk domein voor ondernemingen (mijn.belastingdienst.nl).

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Belastingdienst website	100,0%	100,0%
Douane website	100,0%	100,0%
Persoonlijk domein	98,9%	99,9%
Toeslagen	nb	100,0%

Definitie:

Beschikbaarheid is uitgedrukt als percentage van het aantal gelukte pogingen om vanuit een internet-aansluiting de startpagina van de website van de Belastingdienst op te roepen. Voor het persoonlijk domein geldt tevens dat het mogelijk moet zijn om aangiften en andere berichten in te sturen naar de Belastingdienst. De beschikbaarheid wordt in opdracht van de Belastingdienst gemonitord door een extern bureau.

4. Bezwaar- en beroepschriften en klachten

a. Bezwaarschriften

Per werkstroom worden het aantal ontvangen en het aantal afgehandelde bezwaarschriften gepresenteerd, evenals het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften. In de vergelijking met de eerste twee maanden van 2008 zijn de gegevens van de bezwaarschriften m.b.t. toeslagen niet beschikbaar.

Ontvangen bezwaarschriften:

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Totaal	nb	52.187
Totaal (excl. toeslagen)	64.200	45.239
Inkomstenbelasting	45.852	30.616
WAZ / ZFW	3.622	1.024
Overige belastingen	14.726	13.599
Toeslagen	nb	6.948

Afgedane bezwaarschriften:

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Totaal	nb	77.166
Totaal (excl. toeslagen)	63.015	61.267
Inkomstenbelasting	42.955	45.873
WAZ / ZFW	4.151	1.684
Overige belastingen	15.909	13.710
Toeslagen	nb	15.899

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Totaal	nb	87%
Totaal (excl. toeslagen)	88%	86%
Inkomstenbelasting	89%	83%
WAZ / ZFW	88%	91%
Overige belastingen	85%	94%
Toeslagen	nb	92%

Met ingang van deze tweemaandsrapportage wordt de rapportage over de fiscale bezwaarschriften beperkt tot de bezwaarschriften tegen definitieve aanslagen en navorderingsaanslagen. Deze bezwaarschriften bevatten vaak een fiscaal-technische problematiek, die door de inspecteur wordt beoordeeld. De bezwaarschriften tegen voorlopige aanslagen worden buiten beschouwing gelaten omdat de Belastingdienst deze voor het overgrote deel binnen enkele dagen als een mutatie afhandelt.

Definitie:

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

b. Beroepschriften

Per werkstroom worden het aantal ontvangen en het aantal afgehandelde beroepschriften gepresenteerd, evenals het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld. In de vergelijking met de eerste twee maanden van 2008 ontbreken de gegevens van de beroepschriften m.b.t. toeslagen.

Ontvangen beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften):

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Totaal	nb	900
Totaal (excl. toeslagen)	1.113	764
Inkomstenbelasting	607	403
Omzetbelasting	98	81
Motorrijtuigenbelasting	30	12
Douane	103	48
Overige belastingen	275	220
Toeslagen	nb	136

Afgedane beroepschriften:

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Totaal	nb	612
Totaal (excl. toeslagen)	961	567
Inkomstenbelasting	468	280
Omzetbelasting	79	82
Motorrijtuigenbelasting	103	11
Douane	39	48
Overige belastingen	272	146
Toeslagen	nb	45

Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld:

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Totaal	nb	31%
Totaal (excl. toeslagen)	29%	32%
Inkomstenbelasting	29%	32%
Omzetbelasting	28%	23%
Motorrijtuigenbelasting	14%	55%
Douane	49%	19%
Overige belastingen	33%	39%
Toeslagen	nb	20%

Definitie:

Het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld, betreft de beroepschriften waarbij de belastingplichtige door de rechtbank of het gerechtshof *geheel* in het gelijk wordt gesteld. Beroepschriften waarbij de belastingplichtige *deels* in het gelijk wordt gesteld tellen hierin dus niet mee.

c. Klachten

Per werkstroom worden het aantal ontvangen en het aantal afgehandelde klachten gepresenteerd, evenals het percentage tijdig afgehandelde klachten. In de vergelijking met de eerste twee maanden van 2008 ontbreken de gegevens van de klachten m.b.t. toeslagen.

Ontvangen klachten:

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Totaal	nb	2.365
Totaal (excl. toeslagen)	1.603	1.540
Toeslagen	nb	825
Belastingregio's	1.394	1.236
Overig	209	304

Afgedane klachten:

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Totaal	nb	2.476
Totaal (excl. toeslagen)	1.247	1.339
Toeslagen	nb	1.137
Belastingregio's	1.083	1.146
Overig	164	193

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Totaal	nb	87%
Totaal (excl. toeslagen)	93%	93%
Toeslagen	nb	79%
Belastingregio's	93%	92%
Overig	96%	100%

Definitie:

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

5. Digitale formulieren

Veruit de grootste stroom digitale formulieren betreft de aangifte Inkomstenbelasting/PVV. Vanaf 1994 bestaat de mogelijkheid om de IB-aangifte digitaal in te dienen.

Ingezonden aangiften inkomstenbelasting:

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Digitaal	1.758.600	1.520.600
Papier	68.500	109.000

Het merendeel van de IB-aangiften (ca. 7-8 miljoen) wordt ontvangen in de maand maart. Opgemerkt wordt dat bij de papieren aangiften het aantal door de Belastingdienst gedigitaliseerde formulieren is vermeld. Het daadwerkelijk ingezonden aantal ligt enigszins hoger.

Overige digitale formulieren:

	beschikbaar vanaf:	2008	2009 t/m februari
Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	oktober 2008	43.584	29.673
Aanvraag Tegemoetkoming buitengewone uitgaven (TBU)	januari 2009	n.v.t.	14.121
Bezwaarschrift	juli 2008	27.242	13.815
Notariële akten	april 2008	4.087	684
Uitstel BPM	oktober 2008	471	84

In 2008 is de Belastingdienst een pilot gestart waarbij 10 notariskantoren hun akten digitaal per e-mail kunnen aanbieden. Daarnaast zijn in 2008 digitale formulieren ter beschikking gesteld om via internet een bezwaarschrift in te dienen, voor het aanvragen van een VAR (verklaring arbeidsrelatie) en voor het aanvragen van uitstel voor de BPM (Belasting van personenauto's en motoren). Vanaf 2009 is het mogelijk een digitale aanvraag voor een Tegemoetkoming buitengewone uitgaven (TBU) in te dienen. In de eerste twee maanden zijn al ruim 14.000 digitale aanvragen ontvangen. Tot en met de maand maart is het mogelijk om via internet een digitaal verzoek om uitstel voor het doen van de IB-aangifte in te dienen. In 2008 hebben rond de 50.000 belastingplichtigen hiervan gebruik gemaakt. Voor 2009 is dit aantal nog niet bekend.

6. Behandeling van aangiften, uitstelverzoeken, OB/LH-nummers en VAR-verzoeken

Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten).

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren	152.200	114.400
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren	5%	18%
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers	50.500	35.200
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers	14%	21%
Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften	3.700	5.900
Percentage van het totaal aantal behandelde VPB-aangiften	25%	2%

De aantallen in 2009 door de Belastingdienst te behandelen aangiften bedragen volgens de begroting IXB 2009 500.000-700.000 (IB particulieren), 148.000-169.000 (IB ondernemers) en 31.000-35.000 (VPB). Met de tot en met februari 2008 gerealiseerde aantallen ligt de Belastingdienst goed op koers om deze doelstellingen te halen.

In vergelijking met 2008 worden in 2009 minder aangiften door de inspecteur behandeld. De vernieuwing in de toezichtsaanpak, waarvan deze beweging deel uitmaakt, is toegelicht in de begroting IXB 2009.

De jaarlijkse percentages zijn moeilijk met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal verwerkte aangiften jaarlijks sterk varieert. Dit is afhankelijk van het moment in het jaar waarop de piekverwerking van de automatische aanslagoplegging plaatsvindt. In 2008 was bij de aanslagoplegging van IB-aangiften sprake van een inhaalslag, waardoor begin 2008 relatief veel aangiften zijn verwerkt. Datzelfde is in 2009 het geval bij de aanslagoplegging van Vpb-aangiften.

In de vorige rapportage was aangekondigd dat een alternatief kengetal zou worden opgenomen. De gegevens hiervoor zijn nog niet volledig beschikbaar. Het kengetal zal in de rapportage t/m april worden opgenomen.

Percentage toekennen omzetbelasting- en loonheffingnummer binnen 5 werkdagen.

	2007	2008	2009 t/m februari
Percentage binnen 5 werkdagen	56%	87%	96%

Over de maanden januari en februari 2009 werd een tijdigheid van 96% resp. 97% gerealiseerd. De tijdigheid van het proces van registratie van nieuwe ondernemers is sinds 2007 aanzienlijk verbeterd. De in de begroting IXB 2009 opgenomen streefwaarde van 98% binnen 5 werkdagen wordt echter nog niet gehaald.

Percentage afdoen VAR-verzoeken binnen 5 werkdagen.

	2008 t/m februari	2009 t/m februari
Percentage binnen 5 werkdagen	nb	92%

Bij het toekennen van de verklaringen arbeidsrelatie wordt ernaar gestreefd dat 90% van de aanvragen binnen 5 werkdagen wordt afgedaan (begroting IXB 2009).

In januari en februari 2009 werd resp. 89% en 98% van de aanvragen tijdig afgedaan.

Opgemerkt wordt dat in 2009 de normering aangepast is ten opzichte van 2008. De norm van 90% in 2009 geldt voor *alle* VAR-aanvragen, terwijl in 2008 alleen de tijdige afdoening van de zgn. doorsneegevallen werd gemeten. Deze doorsneegevallen zijn de VAR-aanvragen die snel kunnen worden afgedaan, omdat de Belastingdienst geen aanvullende informatie hoeft op te vragen en geen toezichtshandelingen hoeft te verrichten. Van de doorsneegevallen werd in 2008 99% binnen 5 werkdagen afgedaan.

Enkele door de kamer gevraagde gegevens worden pas relevant na de peildatum van 1 april. Zo is het percentage burgers dat tijdig (voor 1 april) de IB-aangifte instuurt (67% in 2007 en 74% in 2008) voor 2009 nog niet beschikbaar. Hetzelfde geldt voor het aantal verzoeken tot uitstel voor het indienen van een aangifte. In de volgende rapportage zullen deze gegevens worden opgenomen.

Definities:

Het percentage burgers dat tijdig de IB-aangifte instuurt, is het quotiënt van het aantal voor 1 april ingediende aangiften en het aantal door de Belastingdienst in januari verstuurd aangiftebrieven (uitnodigingen tot het doen van aangifte).

Het aantal door de inspecteur behandelde aangiften zijn de door het selectiesysteem als risicoposten aangemerkte aangiften, die door een toezichtmedewerker van de Belastingdienst worden gecontroleerd. Deze groep aangiften wordt tevens afgezet tegen het totale aantal aangiften.

Verzoeken tot uitstel van indienen aangifte worden in principe afgewezen als zij niet tijdig zijn ingediend, onvoldoende zijn onderbouwd of buiten de met belastingadviseurs overeengekomen uitstelregeling vallen.

De termijn voor het toekennen van een OB- of LH-nummer aan (nieuwe) ondernemers wordt bepaald vanaf de registratie van het eerste signaal (een belangrijk deel hiervan komt binnen via de Kamers van Koophandel) tot het verstrekken of bevestigen van het nummer aan de ondernemer of inhoudingsplichtige.

De termijn van afdoening van een VAR-verzoek geldt vanaf de binnenkomst van het verzoek (formulier) tot het opnemen van de beslissing in het registratiesysteem.

7. Toeslagen

7.1 Productie toeslagen

In het toeslagenproces worden de berichten van toeslaggerechtigden onderscheiden naar eerste aanvragen en naar mutaties en correcties. Voor beide soorten geldt op grond van de AWIR (algemene wet inkomensafhankelijke regelingen) een verwerkingstermijn van maximaal acht weken.

In de eerste twee maanden van 2009 zijn voor toeslagjaar 2009 de volgende aantallen verwerkt:

	Huurtoeslag	Kindgebonden budget	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Eerste aanvragen waarvan verwerkt binnen acht weken	17.000 94%	5.000 83%	26.000 85%	41.000 99%
Mutaties en correcties waarvan verwerkt binnen acht weken	63.000 96%	63.000 98%	171.000 91%	209.000 99%

Een andere werkstroom waarbij de burger belang heeft bij een tijdige verwerking is het stopzetten van toeslagen van overledenen. Hiervoor is de norm dat dit binnen acht weken na melding bij de GBA is geëffectueerd.

Tot en met 28 februari 2009 zijn voor de huur- en zorgtoeslag 41.000 berichten verwerkt. De verwerking was in nagenoeg alle gevallen binnen de normtijd.

7.2 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2006

In oktober 2007 is de Belastingdienst gestart met het definitief toekennen van toeslagjaar 2006.

Tot en met 28 februari 2009 zijn in totaal 7,1 mln. toeslagen 2006 definitief vastgesteld. Het betreft 5,6 mln. zorgtoeslagen, 1,3 mln. huurtoeslagen en 0,3 mln. kinderopvangtoeslagen.

De definitief toegekende toeslagen 2006 kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Huurtoeslag	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	211.000 17%	107.000 40%	1.170.000 21%
waarvan:			
€ 0 - € 100	4%	11%	10%
€ 100 - € 500	7%	18%	10%
€ 500 - € 1000	4%	6%	1%
> € 1000	2%	4%	0%
Nihil	616.000 49%	59.000 22%	2.706.000 49%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	428.000 34%	105.000 39%	1.699.000 30%
waarvan:			
€ 0 - € 100	9%	11%	13%
€ 100 - € 500	11%	17%	15%
€ 500 - € 1000	6%	6%	2%
> € 1000	8%	4%	1%

Het percentage definitieve toeslagen 2006 dat meer dan € 100 (naar boven of naar beneden) afwijkt van de voorlopige toeslag bedraagt 38% voor de huurtoeslag, 56% voor de kinderopvangtoeslag en 29% voor de zorgtoeslag.

7.3 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2007

Vanaf september 2008 is de Belastingdienst bezig met het definitief toekennen van toeslagjaar 2007. Tot en met 28 februari 2009 zijn in totaal 5,2 mln. toeslagen 2007 definitief vastgesteld. Het betreft 4,3 mln. zorgtoeslagen, 0,9 mln. huurtoeslagen en een nog zeer beperkt aantal (minder dan 1.000) kinderopvangtoeslagen.

De tot en met februari definitief toegekende toeslagen 2007 kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Huurtoeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	183.000 21%	828.000 19%
waarvan:		
€ 0 - € 100	9%	9%
€ 100 - € 500	7%	9%
€ 500 - € 1000	4%	1%
> € 1000	2%	0%
Nihil	453.000 51%	2.140.000 49%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	253.000 28%	1.381.000 32%
waarvan:		
€ 0 - € 100	2%	12%
€ 100 - € 500	13%	17%
€ 500 - € 1000	6%	2%
> € 1000	8%	0%

Het percentage definitieve toeslagen 2007 dat meer dan € 100 (naar boven of naar beneden) afwijkt van de voorlopige toeslag bedraagt 38% voor de huurtoeslag en 29% voor de zorgtoeslag.

Het aantal definitieve kinderopvangtoeslagen is tot en met februari nog dusdanig beperkt, dat een uitsplitsing naar nabetalingen, nihil vaststellingen en invorderingen nog geen representatief beeld oplevert. Vanaf maart 2009 wordt het massale proces definitief toekennen ook voor de kinderopvangtoeslagen gestart.

Bijlage

Aansluitingstabel tussen de gegevens in de volgorde van de commissiebrief van 23 mei 2008 (kenmerk 08-Fin-B-32/08-BOR-B-008) en de volgorde van de tweemaandelijksse rapportage.

Onderwerp in commissiebrief	Onderdeel van de tweemaandelijksse rapportage
<p>Bedrijfsvoering</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personeel in fte's en bezetting - Ziekteverzuimcijfers in % - Gemaakte kosten - Belastingopbrengsten - Premieopbrengsten - Kosten van de vereenvoudigingsoperatie op twee hoofdgroepen personeel (uitgesplitst naar vast en flexibel) en ICT. 	<p>Onderdeel 2, 1^e tabel Onderdeel 2, 1^e tabel In andere rapportage *) In andere rapportage *) In andere rapportage *) In andere rapportage *)</p>
<p>Website</p> <ul style="list-style-type: none"> - Storingsgevoeligheid website. 	<p>Onderdeel 3d</p>
<p>Bereikbaarheid Belastingdienst en belastingtelefoon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal baliebezoekers - Aantal telefonische inlichtingen uitgesplitst naar werkstromen - Aantal afgehandelde telefoongesprekken belastingtelefoon naar werkstromen - Bereikbaarheid belastingtelefoon en reactiepercentage en –termijnen (norm en realisatie) backservice ('terugbellen') - Snelheid afhandeling complexe vragen ("frobo's") (percentage vragen dat binnen 48 uur wordt afgehandeld) uitgesplitst naar werkstromen - Aantal terugbelafspraken belastingtelefoon uitgesplitst naar werkstromen. 	<p>Onderdeel 3c Onderdeel 3a Onderdeel 3a Onderdeel 3a en 3b Onderdeel 3b Onderdeel 3b</p>
<p>Klachten, bezwaar en beroep</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal beroep- en bezwaarschriften en klachten (norm en realisatie) uitgesplitst naar werkstromen - Percentage beroep- en bezwaarschriften en klachten dat binnen de vastgestelde termijn is behandeld uitgesplitst naar werkstromen - Aantal afgedane beroep- en bezwaarschriften en klachten (norm en realisatie) exclusief uitspraken Hoge Raad uitgesplitst naar werkstromen - Aantal afgedane zaken bij de fiscale rechter en uitspraak / uitkomst voor de belastingdienst uitgesplitst naar werkstromen. 	<p>Onderdeel 4a, 4b en 4c Onderdeel 4a en 4c (is niet van toepassing op beroepschriften) Onderdeel 4a, 4b en 4c (normering is niet van toepassing op beroepschriften) Onderdeel 4b</p>
<p>Digitale formulieren</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal ingezonden digitale formulieren versus papieren (daar waar digitaal mogelijk is) uitgesplitst naar burgers en bedrijfsleven - Aantal digitale verzoeken om uitstel uitgesplitst naar burgers en bedrijfsleven - Aantal digitaal ingezonden bezwaarschriften uitgesplitst naar burgers en bedrijfsleven - Aantal digitaal aangeleverde akten door notarissen. 	<p>Onderdeel 5, tabel en tekst (uitsplitsing is niet mogelijk) Onderdeel 5, tekst (uitsplitsing is niet mogelijk) Onderdeel 5, tekst (uitsplitsing is niet mogelijk) Onderdeel 5, tekst</p>
<p>Toeslagen en Walvis/WFSV</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het percentage toeslagen van overledenen dat binnen acht weken na melding bij het GBA wordt stopgezet - Het percentages correcties toeslagen van burgers dat binnen acht weken correct in het systeem wordt doorgevoerd 	<p>Onderdeel 7.1, tekst Onderdeel 7.1, tabel</p>

- Het percentage definitieve toeslagen dat meer dan €100 afwijkt (erboven en eronder) van de voorlopig toegekende toeslagen	Onderdeel 7.2 en 7.3, tekst
- Aantal uitbetaalde toeslagen	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Aantal aanvragen voor toeslagen die zijn behandeld binnen de daarvoor gestelde termijn, uitgesplitst naar huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag	Onderdeel 7.1, tabel
- Aantal terugbetalingen door belastingplichtigen van teveel ontvangen toeslagen uitgesplitst naar huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag bij definitieve afrekening (pallets bij definitieve terugbetalingen)	Onderdeel 7.2 en 7.3, tabel
- Aantal vorderingen door belastingplichtigen van te weinig ontvangen toeslagen uitgesplitst naar huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag bij definitieve afrekening	Onderdeel 7.2 en 7.3, tabel
- Aantal mutaties voor toeslagen die zijn behandeld binnen de daarvoor gestelde termijn, uitgesplitst naar huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag	Onderdeel 7.1, tabel
- Omvang niet-gebruik van toeslagen na afloop definitieve toekenning over voorgaande jaar (t-1)	Niet beschikbaar
- Voorlopige teruggave en betalingen toeslagen op 1 juli: percentages burgers dat toeslagen moet terugbetalen en terugkrijgt aan belastingdienst en de bedragen die hiermee gemoeid zijn (in grootteklassen).	Onderdeel 7.2 en 7.3, tabel
Vereenvoudiging huidige (en toekomstige) organisatie	
- Aantal behandelde aangiften	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Aantal voorlopige aanslagen	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Aantal voorlopige teruggaven	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Aantal uitgevoerde fiscale controles	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming samenleving	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Percentage burgers dat op tijd aangiften instuurt	Onderdeel 6, 1 ^e tabel
- Aantal "uitgeworpen risicokosten" ofwel aantal doorgestuurde verzoeken naar inspecteur/ totaal aantal aangiften	Onderdeel 6, 2 ^e tabel
- Aantal keren verzoek tot uitstel van aangifte (afgewezen en gehonoreerd) uitgesplitst naar werkstromen	Onderdeel 6, 3 ^e tabel
- Percentage afdoen doorsnee verzoeken bedrijfsleven binnen 5 werkdagen	Onderdeel 6, 5 ^e tabel
- Aantallen fraudegevallen en niet fraudegevallen bedrijfsleven binnen 5 werkdagen	Onjuiste omschrijving (betreft waarschijnlijk zelfde categorie als VAR-verzoeken)
- Percentage toekennen omzetbelasting en loonheffingnummer binnen 5 werkdagen.	Onderdeel 6, 4 ^e tabel

*) De rapportages (jaarverslagen e.d.) over 2008 waarin deze gegevens zijn opgenomen zijn op dit moment nog niet beschikbaar. In een volgende tweemaandelijks rapportage zal een overzicht worden opgenomen van de vindplaatsen van deze gegevens.