

Een jaar met twee gezichten

Het jaar 2008 was een jaar met twee gezichten. Aan de ene kant was 2008 het jaar waarin we in de dagelijkse uitvoering van ons werk beter zijn geworden ten opzichte van voorgaande jaren.

In de loop van 2007 zijn maatregelen genomen om de grootste irritaties van burgers en bedrijven op het vlak van dienstverlening weg te nemen. Deze maatregelen hebben in 2008 hun vruchten afgeworpen. Zo is de digitale dienstverlening het afgelopen jaar sterk verbeterd; de mogelijkheden om via internet uitstel te vragen, een aanvraag voor een verklaring arbeidsrelatie (VAR) of een bezwaarschrift in te dienen, zijn gerealiseerd. Ook zijn in 2008 de voorbereidingen getroffen om in 2009 het vooringevuld aangifte mogelijk te maken. Verder is de afgiftetermijn voor VAR-verklaringen en OB-nummers aanmerkelijk versneld.

De telefonische bereikbaarheid is op peil gebleven.

Het aantal klachten (als belangrijke indicator voor ons functioneren) is met meer dan een kwart afgenomen. Vooral de afname van het aantal klachten bij toeslagen droeg bij aan dit resultaat. En om bij toeslagen te blijven: de uitvoering van de huurtoeslag, zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag is in 2008 in een rustiger vaarwater terecht gekomen.

Verder is met vereende krachten de werkende loonaangifteketen gerealiseerd.

Ten slotte willen we niet onvermeld laten dat de productiedoelstellingen voor zowel toezicht als Douane vrijwel allemaal zijn gerealiseerd. Op het terrein van horizontaal toezicht zijn goede vorderingen gemaakt.

Daartegenover staat dat de ontwikkeling van nieuwe zaken ons te vaak voor problemen stelt. Zo is het ons niet gelukt een nieuw toeslagensysteem op te leveren. Verder is onvoldoende voortgang geboekt op het terrein van complexiteitsreductie in de automatisering, die nodig is om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren en de continuïteit van de processen van de Belastingdienst te waarborgen.

De zogeheten informatievoorzieningketen – van opdracht, ontwerp, bouw, testen t/m de implementatie in de organisatie – schiet tekort. Besloten is de keten extern te laten doorlichten. De aanbevelingen die hieruit voortkomen, moeten ons helpen de kwaliteit van het huidige productieproces te garanderen en tegelijkertijd de gewenste veranderingen te realiseren op een manier die tegelijk efficiënt en effectief is.

In dit Beheersverslag leggen we verantwoording af van over de afgesproken doelstellingen. We hebben op sommige doelstellingen meer gedaan dan we hadden afgesproken. Vaak met goede redenen. Toch geldt ook hier dat we onze capaciteit maar één keer kunnen inzetten. Aandachtspunt blijft het tijdig afdoen van bezwaren en klachten; in het afgelopen jaar is het niet gelukt dit op het juiste niveau te krijgen.

We willen op al deze zaken de bedrijfsvoering het komende jaar op een hoger plan brengen. Met de inzet van een ieder moet dit lukken. Want daar rekenen burgers en bedrijven op.

Albert van der Meer
Theo Poolen
Willy Rovers
Maarten Ruys
Wim Sijstermans
Hans van der Vlist

Inhoud

Deel 1 Beleidsverslag

1	Algemeen	10	4	Bescherming van de samenleving	37
1.1	Mening van burgers en bedrijven	10	4.1	Inleiding	37
1.2	Bezetting naar processen	11	4.2	Volumeontwikkeling	37
			4.3	Realisatie	38
2	Dienstverlening	12	4.3.1	Versterking controles buitengrens en overige uitkomsten toezicht	38
2.1	Inleiding	12	4.3.2	Certificering (AEO) en horizontaal toezicht	40
2.2	Volumeontwikkeling	13	4.3.3	Internationale samenwerking	40
2.3	Ervaren kwaliteit	16	4.3.4	Reorganisatie Douane	41
2.4	Realisatie	17	4.3.5	Door de Europese Unie voorgeschreven controles	41
			4.3.6	Kwaliteitsborging	41
3	Toezicht en opsporing	22	5	Massale processen, projecten en ICT	42
3.1	Inleiding	22	5.1	Massale processen	42
3.2	Volumeontwikkeling	23	5.1.1	Inleiding	42
3.3	Ervaren toezicht	24	5.1.2	Volumeontwikkeling	43
3.4	Realisatie	24	5.2	Projecten	44
3.4.1	Veldtoetsen, kantoortoetsen en acties	24			
3.4.2	Resultaten zichtbaar toezicht en landelijke acties	26	6	Personeel en bedrijfsvoering	46
3.4.3	Horizontaal toezicht	28	6.1	Inleiding	46
3.4.4	Toezicht op toeslagen	29	6.2	Realisatie	46
3.4.5	Invordering	32	6.2.1	Personeel	46
3.4.6	Opsporing	33	6.2.2	Bedrijfsvoering	49
3.4.7	Internationale samenwerking	35			
3.4.8	Kwaliteitsborging	36			
				Bedrijfsvoeringsmededeling	50

Deel 2 Jaarrekening

1	Inleiding	56
1.1	Algemeen	56
1.2	Inrichtingseisen	56
1.3	Rechtshandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik	56
1.4	Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en -ontvangsten	58
1.5	Niet-begrotingsuitgaven en ontvangsten	59
2	Toelichting op Kernstaat 1	60
2.1	Verplichtingen	60
2.2	Uitgaven	60
2.3	Ontvangsten	62
3	Toelichting op Kernstaat 2	69
3.1	Niet begrotingsuitgaven Toeslageregelingen	69
3.2	Overige niet begrotingsuitgaven	69
3.3	Niet begrotingsontvangsten	70
4	Bijlage bij de Jaarrekening	76

Deel 3 Bijlagen

1	Over de Belastingdienst	82
1.1	Taken van de Belastingdienst	82
1.2	Permanente opdracht	82
1.3	Grondslagen	82
1.4	Organisatie	83
2	Overige productietabellen	84
3	Bijzondere regelingen	87
4	Overzicht begrippen beleidsverslag	88

Deel 1 Beleidsverslag

1 Algemeen

De algemene beleidsdoelstelling van de Belastingdienst is:

[Burgers en bedrijven zijn bereid hun wettelijke verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen \(compliance\).](#)

De Belastingdienst bevordert dat burgers en bedrijven bereid zijn hun wettelijke verplichtingen na te komen. Om dat te bereiken, zorgt de Belastingdienst vanuit een dienstverlenende houding voor goede communicatie met burgers en bedrijven. Bovendien houdt de Belastingdienst adequaat toezicht op de naleving van de wettelijke verplichtingen en dwingt deze zo nodig strafrechtelijk af.

1.1 Mening van burgers en bedrijven

Compliance komt onder andere tot uitdrukking in de houding en de mening van burgers en bedrijven. De Belastingdienst meet daarom jaarlijks in de fiscale monitor hoe zij over belastingen en het handelen van de Belastingdienst denken. Jaarlijks wordt een enquête gehouden onder particulieren, ondernemers, klanten van de Douane en (in 2007 voor het eerst) ook toeslaggerechtigden.

Hun mening wordt beïnvloed door de prestaties van de Belastingdienst, maar ook andere maatschappelijke, politieke en individuele factoren spelen daarbij een rol.

In het algemeen wordt de Belastingdienst met een voldoende gewaardeerd. Het gemiddelde rapportcijfer, dat de

Belastingdienst krijgt, is een 6,4. Dat is een tiende punt lager dan in 2007. Het rapportcijfer van particuliere belastingplichtige is het laagst (6,2) en die van Douaneklanten het hoogst (6,7). Ter vergelijking: De Belastingdienst krijgt daarbij gemiddeld een betere beoordeling dan de gemeente (6,1) en wordt ook iets beter gewaardeerd dan de politie (6,3).

In de Fiscale monitor geven burgers en bedrijven onder meer aan wat hun houding is tegenover belastingen. In [tabel 1](#) wordt een overzicht gegeven van enkele algemene onderwerpen.

Het percentage ondervraagden dat belasting ontduiken (volstrekt) onaanvaardbaar vindt, laat de laatste jaren een stijgende lijn zien. Ook in 2008 zet deze stijgende lijn door. Douaneklanten scoren hier het hoogst (98% onaanvaardbaar) en particulieren scoren het laagst (82%).

De stijgende lijn is ook te zien bij het item "zelf belasting ontduiken is uitgesloten". Ook hier scoren particulieren het laagst (ruim 70%) en in dit geval scoren fiscaal adviseurs het hoogst (92%).

Ook in 2008 ervoeren veel belastingplichtigen het betalen van belasting niet als vanzelfsprekend. De dalende lijn zet door in 2008. Ondernemers en Douaneklanten scoren iets meer dan 50% en zijn het meest positief. Van de particulieren en Toeslaggerechtigden vindt echter minder dan de helft dat ze iets bijdragen moeten.

Tabel 1: Houding belastingplichtigen tegenover belastingen (%)

	2005	2006	2007	2008
Belastingontduiking is onaanvaardbaar	84	86	90	92
Zelf belasting ontduiken is uitgesloten	71	77	79	82
Belasting betalen betekent iets moeten bijdragen	52	54	55	49

1.2 Bezetting naar processen

De werkprocessen van de Belastingdienst zijn voor dit beheersverslag verdeeld in vijf onderdelen:

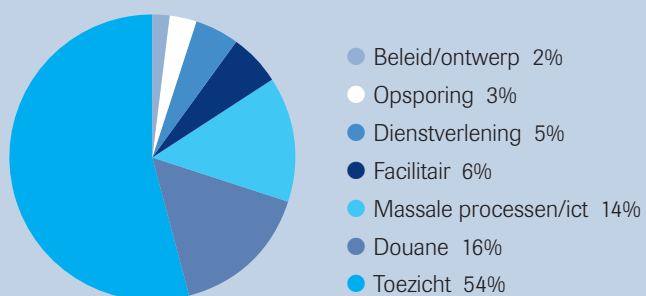
- dienstverlening;
- toezicht en opsporing;
- bescherming van de samenleving;
- massale processen;
- personeel en bedrijfsvoering.

Grafiek 1 toont hoe de ruim 33.000 medewerkers (bijna 31.000 fte's¹) in 2008 zijn ingezet over de processen.

In de volgende hoofdstukken zal per proces worden beschreven welke volumeontwikkelingen zich in 2008 hebben voorgedaan, wat de ervaren kwaliteit van burgers en bedrijven is, en wat de realisatie van de doelstellingen van de Belastingdienst is geweest.

¹ Exclusief inhuur.

Grafiek 1: Bezetting onderverdeeld naar proces



2 Dienstverlening

De operationele doelstelling is:

Belastingplichtigen, premieplichtigen en rechthebbenden van toeslagen dienstverlening aanbieden op de manier die hen past.

2.1 Inleiding

De dienstverlening van de Belastingdienst is gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid van burgers en bedrijven. De communicatie moet zo duidelijk zijn dat zowel de burgers als de bedrijven in het algemeen geen extra hulp nodig hebben om aan hun verplichtingen te voldoen. Als zij toch nog vragen hebben, dan moet de Belastingdienst goed toegankelijk zijn en hen snel en correct hulp kunnen bieden.

Voor 2008 zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

- telefonische dienstverlening gericht op goede telefonische bereikbaarheid en kwalitatief goede afhandeling;

- verbetering van de informatie op de website en de toegankelijkheid daarvan voor burgers en bedrijven;
- beschikbaar stellen van formulieren in digitale vorm via de website en de mogelijkheid om deze in digitale vorm terug te sturen;
- de mogelijkheid via de BelastingTelefoon wijzigingen door te geven zoals verhuismutaties. Ook kunnen telefonische betalingen op de toeslagbeschikking worden stopgezet;
- uitbreiden van digitale diensten voor de werkgever via persoonlijk domein.

Om deze doelen te bereiken in 2008 waren ruim 1.600 medewerkers werkzaam in het segment dienstverlening. Dat is ongeveer 5% van de totale bezetting. Ongeveer 44% was fulltime werkzaam in de telefonische dienstverlening (BelastingTelefoon 700 medewerkers)². Zie [grafiek 2](#).

² Exclusief inhuur.

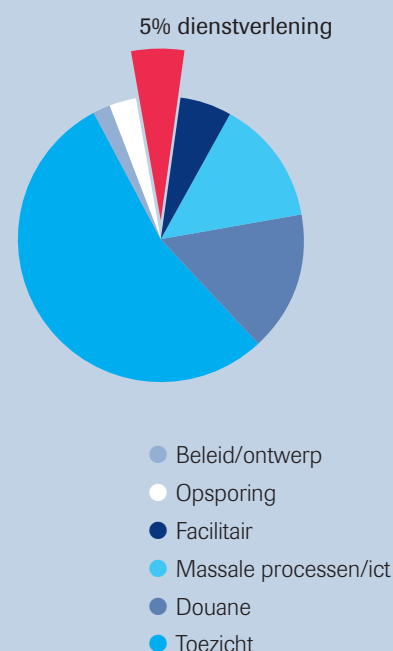
Tabel 2: Volumeontwikkeling dienstverlening (aantallen x 1.000)

	2005	2006	2007	2008
Klantcontacten via internet	17.000	24.700	27.300	26.800
Aangeboden telefoongesprekken	14.190	17.344	16.668	16.816
Baliebezoekers	924	1.115	1.081	1.024
Terugbelafspraken (FROBO's)	-	2.669	2.364	2.282
Aanvraag afgifte sofinummers	141	171	230	106
Aanvraag afgifte VAR verklaringen	165	235	279	227
Aanvraag registratie nieuwe ondernemingen (LH en OB nummers)	-	-	-	164
Hulp bij aangifte door Belastingdienst	129	150	171	170
Hulp bij aangifte door vakbonden	277	322	377	370
Ontvangen bezwaarschriften ³	-	1.680	1.607	1.441
Ontvangen klachten ⁴ (aantal x 1)	-	19.214	22.674	16.395

³ Het aantal ontvangen bezwaren is beschikbaar vanaf 2006.

⁴ Het aantal ontvangen klachten is beschikbaar vanaf 2006

Grafiek 2: Bezetting dienstverlening



2.2 Volumeontwikkeling

Burgers en ondernemingen vinden de Belastingdienst via verschillende wegen: via internet, telefonisch, fysiek aan de balie, en via de verschillende diensten zoals de HUBA (hulp bij aangifte). Over de afgelopen jaren, levert dat het beeld op zoals te zien in [tabel 2](#).

De volumeontwikkeling is in 2008 gestabiliseerd.
Enkele karakteristieken:

Klantcontacten via internet

Het aantal klantcontacten via internet is in 2008 met 26,8 miljoen bezoekers met bijna 2% afgenomen (2007: 27,3 miljoen).
Zie [grafiek 3](#).

Aantal telefoongesprekken

Het totaal aantal in 2008 is nagenoeg gelijk aan het aantal in 2007. Zie [grafiek 3](#).

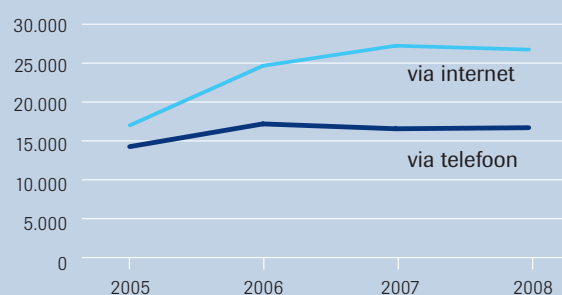
Baliebezoek

Het aantal baliebezoekers bedroeg in 2008 ongeveer 1.024.000. Dat is nagenoeg gelijk aan 2007 (1.081.000). Zie [grafiek 4](#).

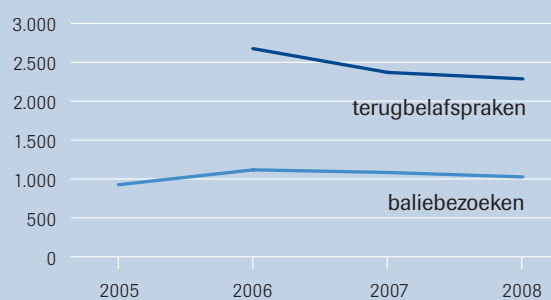
Terugbelafspraken

Het aantal terugbelafspraken in 2008 kent een lichte daling (3%) ten opzichte van 2007. Toeslagen zijn goed voor circa 13% van het aantal terugbelafspraken (302.416). Zie [grafiek 4](#).

Grafiek 3: Klantcontact (x 1.000)



Grafiek 4: Baliebezoeken en terugbelafspraken (x 1.000)



Hulp bij aangifte en aanvraag (Huba)

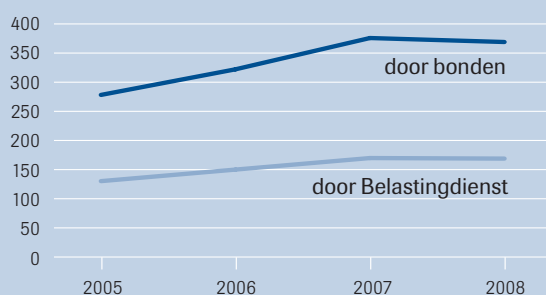
Voor belastingplichtigen die hulp nodig hebben bij het invullen van de belastingaangifte, zijn ook in 2008 voorzieningen getroffen. Deze hulp wordt geboden door de Belastingdienst, vakbonden en ouderenbonden. De medewerkers van deze bonden worden door de Belastingdienst geschoold. De stijgende lijn van de afgelopen drie jaar is afgevlakt. Het aantal belastingplichtigen dat hulp gezocht en gekregen heeft bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting is nagenoeg gelijk gebleven aan het aantal in 2007⁵. Zie [grafiek 5](#).

Afgifte Sofinnummers

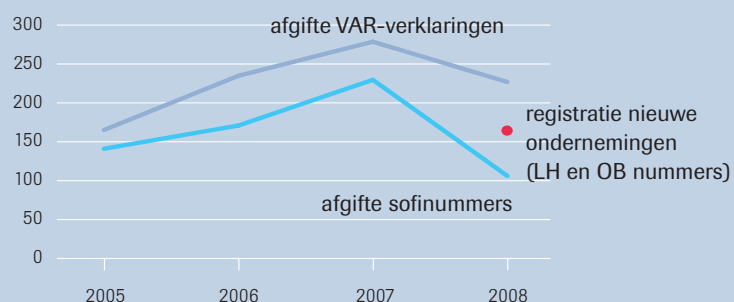
Het totaal aantal aanvragen sofinnummers is in 2008 sterk gedaald ten opzichte van 2007: 106.264 aanvragen in 2008, versus 229.854 in 2007 (54% minder). Vanaf eind 2007 geven gemeenten het burgerservicenummer (BSN) uit bij geboorte of vestiging in Nederland. Door de invoering van het BSN verstrekt de Belastingdienst geen sofinnummers meer aan personen die in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) staan ingeschreven. Zie [grafiek 6](#).

⁵ Het aantal mensen dat gebruik heeft gemaakt van de HUBA 2008 is geschat op basis van het HUBA afsprakensysteem.

Grafiek 5: Hulp bij aangifte (x 1.000)



Grafiek 6: Afgifte en registratie (x 1.000)



VAR verklaringen

Het totaal aantal aanvragen voor een verklaring arbeidsrelatie (VAR) is teruggelopen tot ruim 227.000 aanvragen (18% minder ten opzichte van 2007) en is daarmee nagenoeg op het niveau van 2006. Zie [grafiek 6](#).

Bezwaarschriften

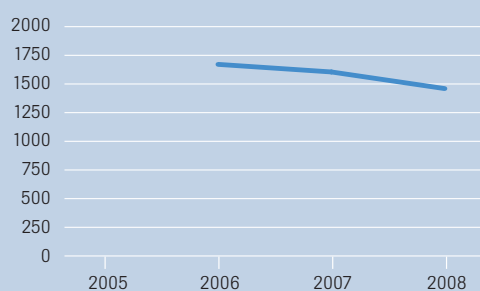
Het aantal ontvangen bezwaarschriften is gedaald. De daling betreft met name bezwaren tegen voorlopige aanslagen. Zie [grafiek 7](#).

Klachten en brieven

In [tabel 3](#) wordt het aantal klachten en brieven weergegeven die bij verschillende externe instanties over de Belastingdienst zijn ontvangen en de klachten die door de Belastingdienst zelf zijn ontvangen.

Over 2008 heeft de Nationale Ombudsman 2.691 klachten ontvangen over de Belastingdienst. Daarvan gingen 1.001 klachten over toeslagen. Ten opzichte van 2007 zijn in 2008 ruim 18% minder klachten ontvangen. Vooral over toeslagen

Grafiek 7: Aantal bezwaarschriften (x 1.000)



Tabel 3: Klachten en brieven (aantallen)

	2005	2006	2007	2008
Brieven aan de Koningin	58	38	29	53
Commissie voor de verzoekschriften en burgerinitiatieven	198	161	148	177
Nationale ombudsman	1.333	3.332	3.283	2.691
waarvan toeslagen	–	1.668	1.482	1.001
waarvan uitgebrachte rapporten	28	30	25	30
Door de Belastingdienst ontvangen klachten	5.695	19.214	22.674	16.395
waarvan toeslagen	205	11.126	12.668	7.463
waarvan overige processen	5.490	8.088	10.006	8.932

zijn ten opzichte van 2007 minder klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman (een daling van 33%).

In 2008 is het aantal bij de Belastingdienst ontvangen klachten met 28% afgenomen ten opzichte van 2007. Met name de klachten over toeslagen zijn afgenomen; ten opzichte van 2007 is sprake van een daling van 41%. Zie [grafiek 8](#).

2.3 Ervaren kwaliteit

De door de burger ervaren kwaliteit van de dienstverlening wordt jaarlijks gemeten met de fiscale monitor, waarbij met behulp van een representatieve steekproef belastingplichtigen en toeslaggerechtigden worden geënquêteerd. In [tabel 4](#) zijn de resultaten op het terrein van dienstverlening op een rij gezet.

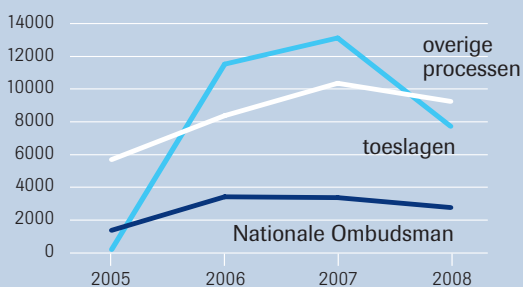
De score op de 'ervaren duidelijkheid correspondentie' is al vier jaar stabiel en in 2008 conform planning gerealiseerd.

De kwaliteit van de antwoorden ligt nog niet op het gewenste niveau: er is echter wel een stijgende lijn zichtbaar ten opzichte van 2007. Met name de kwaliteit van de antwoorden op fiscale vragen (door TNS/NIPO gemeten) is gestegen van 66% naar 74%. De belangrijkste oorzaken voor het niet realiseren van de doelstellingen zijn het relatief hoge verloop van medewerkers en de vertraagde implementatie van het informatiesysteem ten behoeve van de medewerkers van de BelastingTelefoon.

'Met instemming heeft de Nationale Ombudsman tijdens een werkbezoek kennis genomen van de intentie van de BelastingTelefoon om de dienstverlening steeds meer af te stemmen op wat mensen in redelijkheid mogen verwachten.' Dat is de laatste zin van de slotbeschouwing in een openbaar rapport dat de Nationale ombudsman in augustus 2008 publiceerde. Een burgerklacht over de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon was de aanleiding voor het onderzoek. De klacht luidde dat de telefoonverbinding tijdens een drukke periode bij de BelastingTelefoon een aantal keren 'onvriendelijk' werd verbroken. Hij eiste dat de Belastingdienst iedereen op elk moment te woord moet kunnen staan. In zijn beoordeling schrijft hij dat: 'de Belastingdienst er geen verwijt van kan worden gemaakt dat, gegeven de technische beperkingen, met de inzet van het call centrum niet steeds een telefonische bereikbaarheid van 100% kan worden gegarandeerd.'

Het percentage tevredenheid van de ervaren snelheid van afhandeling is in 2008 gedaald met 1% punt. Burgers en ondernemers vinden dat het behandelen van aangiftes en aanvragen door de Belastingdienst traag verloopt. De realisatie is onder de geplande waardes en een fractie lager dan in 2007. Particulieren en Toeslaggerechtigden zijn het meest negatief (respectievelijk 25% en 43% tevredenheid), Ondernemers en vooral Douaneklanten zijn het meest positief (respectievelijk 51% en 77% tevredenheid). Tevredenheid is er over de duidelijkheid van de correspondentie.

Grafiek 8: Aantal klachten (x 1)



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

	2005	2006	2007	2008 doelstelling	2008 realisatie
Ervaren duidelijkheid correspondentie	82	81	82	80-85	82
Ervaren snelheid afhandeling	63	62	55	65-70	54
Ervaren bereikbaarheid	43	60	59	65-70	60
Nakomen van afspraken	83	87	81	85-90	81

De score ervaren bereikbaarheid is in 2008 licht gestegen in vergelijking met 2007. Deze stijging is bij alle doelgroepen waarneembaar. Met name ondernemers waren meer tevreden (stijging van 4%).

Hoewel de planning op ervaren nakomen van afspraken niet gehaald is, is de neergaande trend van de afgelopen jaren gestopt. Toeslaggerechtigden zijn het minst tevreden (30%), terwijl douaneklanten het meest tevreden zijn (91%).

2.4 Realisatie

Deze paragraaf gaat in op de realisatie van de doelstellingen. Zie [tabel 5](#).

Verbeteren dienstverlening BelastingTelefoon

Voor de telefonische bereikbaarheid zijn de doelstellingen gehaald. Dit is mede bewerkstelligd door een flexibelere inzet van personeel en openstellingen in de avonduren en het weekend.

Daarnaast zijn de volgende maatregelen genomen om de dienstverlening voor burgers en bedrijven te verbeteren.

Klantgericht Afhandelen Telefonie (KAT) toeslagen

In 2007 is een pilot gestart met telefonische stopzetting van huur- en zorgtoeslag. In 2008 zijn de mogelijkheden uitgebreid. De diensten die in 2008 telefonisch geregeld kunnen worden zijn:

- het verlenen van uitstel aan particulieren;
- het wijzigen van inkomensgegevens;
- het stopzetten van toeslagen en
- het intrekken van toeslagbeschikkingen.

De toeslaggerechtigde boekt hierdoor een tijdwinst van ongeveer drie weken ten opzichte van het traditionele proces. Maakten in 2007 nog ongeveer 9.000 toeslaggerechtigden van deze mogelijkheid gebruik, in 2008 waren dat ruim 47.000. Samen met bijna 66.500 telefonische wijzigingen inkomensgegevens is in totaal 113.500 maal gebruik gemaakt van deze dienst.

Klantgericht Afhandelen Telefonie Ondernemingen

Voor de ondernemer wordt zoveel als mogelijk in één contact afgehandeld. Dat heeft in het laatste half jaar geresulteerd in bijna 46% minder doorverwijzingen naar de backoffice (van 13% doorverwijzingen naar 7%).

Helpdesk intermediairs

In de tweede helft van 2008 is de helpdesk intermediairs ingevoerd. Naast de regionale belastingconsulentenlijnen hebben naar schatting 28.000 intermediairs rechtstreeks toegang tot hun eigen platform.

De cijfers vanaf juli 2008 geven aan dat hier bijna 100.000 maal gebruik van is gemaakt met een bereikbaarheid van 99% en een klanttevredenheid van 92%.

Tabel 5: Realisatie dienstverlening (aantallen x 1.000 tenzij anders vermeld)

	2008 afge- handeld	2008 tijdig afge- handeld	2008 afgehan- deld ⁶ (%)	2008 tijdig afge- handeld ⁷ (%)	
Klantcontacten via internet	26.800	n.v.t.	100	n.v.t.	⁶ Percentage afgehandeld is gedefinieerd als aantal afgehandeld, gedeeld door aantal ontvangen, vermenigvuldigd met 100%. ⁷ Percentage tijdig is gedefinieerd als aantal conform de norm afgehandeld, gedeeld door aantal afgehandeld, vermenigvuldigd met 100%. * binnen 2 werkdagen ** binnen 5 werkdagen *** AWB conform
Telefoongesprekken	13.800	n.v.t.	100	n.v.t.	
Baliebezoekers	1.024	n.v.t.	100	n.v.t.	
Terugbelafspraken (FROBO's)	2.282	2.077*	100	91	
Afgifte sofinummers	106	102**	100	96	
Afgifte VAR verklaringen	227	225**	100	99	
Registratie nieuwe ondernemingen (LH en OB nummers)	164	143**	100	87	
Hulp bij aangifte door Belastingdienst	170	n.v.t.	100	n.v.t.	
Hulp bij aangifte door vakbonden	370	n.v.t.	100	n.v.t.	
Afgedane bezwaarschriften	1.380	1.200***	96	87	
Afgehandelde klachten (aantal x 1)	16.461	14.486***	100	88	

In **tabel 6** wordt een overzicht gegeven van de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon. Het totaal aantal gesprekken is licht afgenomen.

Van de 13,8 miljoen gesprekken in 2008 hebben ongeveer 3,8 miljoen gesprekken betrekking op toeslagen (27%). De gemiddelde bereikbaarheid bedroeg 81%. In **grafiek 9** is de ontwikkeling te zien van het aantal gesprekken in relatie tot de bereikbaarheid van de afgelopen vier jaar.

De kwaliteit van de antwoorden ligt nog niet op het gewenste niveau. Er is wel een stijgende lijn zichtbaar ten opzichte van 2007. De kwaliteit wordt gemeten door TNS/NIPO. Met name kwaliteit van de antwoorden op fiscale vragen van burgers en ondernemers is gestegen, van 66% naar 74%, terwijl het streefcijfer 80-85% was. Ook de kwaliteit van de antwoorden op status- en procesvragen bleef achter met een percentage van 85 (streefcijfer 90-95%). De belangrijkste oorzaken voor het nog niet realiseren van de doelstellingen zijn het relatieve hoge verloop van medewerkers van de BelastingTelefoon en de vertraagde invoering van het informatiesysteem dat de medewerkers van de BelastingTelefoon kunnen raadplegen als zij klanten aan de telefoon hebben.

Terugbelafspraken

Voor de beantwoording van complexere vragen die de BelastingTelefoon doorgeeft aan de regio's van de

Belastingdienst geldt de doelstelling dat 90% van de vragen binnen twee werkdagen na ontvangst wordt afgedaan.

In 2008 bedraagt het percentage tijdig nagekomen terugbelafspraken 91.

Dat is ruim meer dan in 2007 (85%). Van de ruim 300.000 terugbelafspraken voor toeslagen is in 56% (versus 48% in 2007) binnen twee werkdagen contact geweest. In totaal gaat het om ongeveer 2,3 miljoen terugbelafspraken.

Verbeteren van de website van de Belastingdienst

In 2008 zijn voor zowel burgers als bedrijven verbeteringen doorgevoerd op het terrein van digitale dienstverlening: de zoekfunctie op de website van de Belastingdienst is verbeterd, er is een digitale nieuwsvoorziening (Belastingdienst Actueel) gekomen, er zijn digitale formulieren beschikbaar gekomen voor het aanvragen van uitstel aangifte Inkomstenbelasting en het maken van bezwaar, en het verzenden via internet van digitale formulieren voor uitstel aangifte Inkomstenbelasting en Vennootschapsbelasting is mogelijk gemaakt.

Ook het inzenden van bezwaarschriften via internet is per 1 juli 2008 mogelijk gemaakt voor burgers en bedrijfsleven.

Hierbij ondertekenen particulieren met hun DigiD, terwijl dit voor ondernemers verloopt via het persoonlijk domein. Ten slotte is het vanaf oktober 2008 mogelijk om het aanvraagformulier voor een verklaring arbeidsrelatie (VAR) online op de internetsite van de Belastingdienst in te vullen en digitaal te versturen.

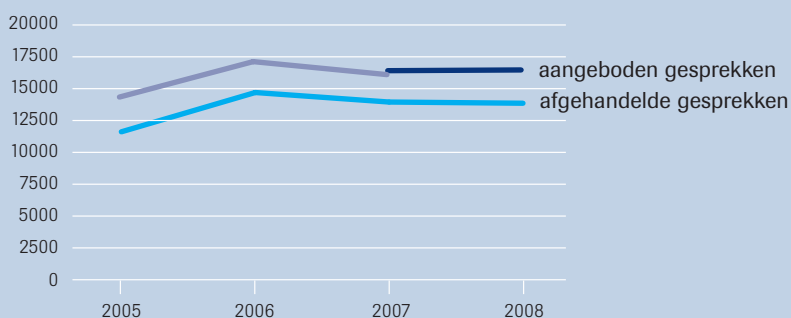
In 2008 is Belastingdienst.nl voor het tweede jaar op rij uitgeroepen tot beste overheidswebsite.

Tabel 6: Telefonische bereikbaarheid (%)

	2005	2006	2007	2008 doelstelling	2008 realisatie
Bereikbaarheid	80	86	86		
Bereikbaar nieuwe definitie ⁸			81	80 - 85	81

⁸ In de oude definitie wordt bereikbaarheid aangegeven als 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. Vanaf 2007 wordt in het percentage óók het aanbod meegenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het KPN-platform. Dit leidt automatisch tot een daling van het percentage van de feitelijke bereikbaarheid.

Grafiek 9: Telefonische bereikbaarheid (x 1.000)



Voorlichtingcampagnes

Ondernemers, particulieren en (fiscaal) intermediairs moeten op de hoogte zijn van de wet- en regelgeving die voor hen van belang is. Hiervoor zijn niet alleen radio- en tv-spots ingezet, maar ook advertenties, artikelen in huis-aan-huisbladen, beurzen, websites, banners, brieven en toelichtingen, web-filmpjes, nieuwsbrieven en brochures.

De volgende campagnes zijn in 2008 gerealiseerd:

- Via postbus 51:
 - Aangiftecampagne (aangifteservice)
 - Controlethema (box 3)
 - ANBI (giften)
 - Toeslagen automatisch continueren
- Online:
 - Toeslagen terugwerkende kracht
 - Kindertoeslag
 - VA / VT
- Via televisie, print en online is de Douanecampagne gevoerd (€430 regeling, koffer en internetaankopen).

Je mag in Nederland niet zomaar alles invoeren. Om dit te laten weten aan arriverende reizigers op Schiphol en ze erop te wijzen dat ze langs de Douanebalie moeten als ze iets hebben aan te geven, is op de bagagebanden tussen de koffers en tassen een rode koffer met een daaruit stekende krokodillenstaart geplaatst. Daarop staat de boodschap: 'Iets aan te geven? Ga dan naar de rode balie.'

Er is een internetpagina ontwikkeld die specifiek aansluit bij de diverse campagnes en ruimte biedt voor beeld, geluid, video en andere interactieve mogelijkheden. Deze pagina is al met veel succes ingezet bij de Jongeren- en Giftencampagne.

In 2008 heeft de doelgroep Fiscaal intermediairs twee keer de Intermediairdagen Belastingdienst kunnen bezoeken.

Versnelling processen

Burgers en ondernemers voelen zich niet altijd snel genoeg door de Belastingdienst geholpen. De volgende maatregelen zijn genomen om processen voor burgers en bedrijven te versnellen.

Sofinnummers

De versnelling van het proces zoals dat in 2007 is ingezet, is in 2008 gecontinueerd. Ruim 96% van de in totaal 106.000 aanvragen wordt binnen de termijn van vijf werkdagen afgehandeld. De gemiddelde doorlooptijd op jaarbasis is 1,8 werkdag (van aanvraag tot verlening).

Registratie nieuwe ondernemers

Voor het opvoeren van een nieuwe ondernemer voor de inkomstenbelasting en het toekennen van een omzetbelastingnummer en loonheffingnummer streeft de Belastingdienst naar afhandeling binnen vijf werkdagen. Ruim 87% van de in ruim 163.000 aanvragen werden binnen de termijn van vijf werkdagen afgehandeld.

VAR-verklaring

Een specifiek proces voor het bedrijfsleven is de aanvraag van de verklaring arbeidsrelatie (VAR). De doelstelling is de verwerkingstijd van de standaardverzoeken te beperken tot gemiddeld een week. In 2008 werd 99% binnen vijf werkdagen afgedaan.

Tijdige afhandeling bezwaarschriften

Vanaf 1 juni 2008 zijn er extra maatregelen genomen om tot een betere beheersing te komen van dit proces. Over heel 2008 is het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften uitgekomen op 87%. Gemeten vanaf 1 juni 2008 – het moment waarop de meeste maatregelen operationeel werden – is sprake van 90% tijdig afgehandelde bezwaren.

Het percentage tijdig afgedane bezwaren in 2008 ligt lager dan in 2007. Dit houdt verband met de aanmerkelijke verkorting van de afhandelingstermijn van 13 naar 6 weken met ingang van 1 januari 2008. Daarnaast zijn de resultaten bij de inkomsten-

belasting negatief beïnvloed door enkele productieverstoringen die ertoe hebben geleid dat veel bezwaarschriften niet tijdig konden worden behandeld.

De bezwaarschriften voor toeslagen waren met name gericht tegen de definitief vastgestelde toeslagbedragen. Omdat de vaststelling van de definitieve toeslagbedragen in een relatief korte periode hebben plaatsgevonden, zijn ook de bezwaarschriften in een korte periode ontvangen. Omdat de personele bezetting niet was toegesneden op deze piek, is met de bezwaarmakers persoonlijk contact opgenomen en gevraagd of zij konden instemmen met een langere behandelduur. Ruim 90% van de burgers is hiermee akkoord gegaan.

In **tabel 7** staan de door de Belastingdienst gemeten kengetallen over de tijdigheid van afhandeling van bezwaarschriften. Het betreft alle soorten herzieningen: bezwaarschriften, verzoekschriften en ambtshalve verminderingen.

Tabel 7: Afdoening bezwaar (alle soorten herzieningen in %)

	2005	2006	2007	2008
Inkomstenbelasting	95	95	92	87
Inkomstenbelasting particulieren	95	95	88	85
Inkomstenbelasting ondernemers	95	95	94	90
Vennootschapsbelasting	74	72	79	87
Loonbelasting / Loonheffingen	78	64	61	72
Omzetbelasting	59	62	66	78
Douane	95	91	94	95
Wet zelfstandigen in de ziekteverzekering (WZZ)	97	97	97	96
Motorrijtuigenbelasting inclusief houdersbelasting	90	90	90	97
Toeslagen ⁹	-	-	-	59
Overige	87	78	61	79
Totaal	94	94	91	87

⁹Tijdigheid afhandeling bezwaren wordt voor toeslagen gemeten vanaf 2008

Het aantal afgedane beroepschriften (**tabel 8**) is gestegen in 2008. Dit wordt veroorzaakt doordat de Belastingdienst meer tijd heeft besteed aan het afhandelen van de onderhanden beroepschriften. Het aantal ontvangen beroepschriften is over de jaren stabiel.

Tijdig afhandelen aangifte

De Belastingdienst heeft termijnen vastgesteld en afgesproken waarbinnen een aangifte moet leiden tot een voorlopige aanslag. **Tabel 9** geeft voor het middel inkomstenbelasting (IB) het percentage tijdigheid van afhandelen van de aangiften. De doelstellingen zijn gehaald.

Klachten

Van de afgedane klachten is 74,4% binnen 6 weken afgedaan. Binnen 10 weken is 88,0% van de klachten afgedaan.

De belangrijkste redenen om te klagen zijn de behandeltermijn (31,3% versus 2007 25,4%) en administratieve nauwkeurigheid (24,6% in 2007 19,6%). Het aantal klachten over het gedrag van medewerkers is gedaald van 6,8% (2007) naar 6,3% (2008). Van de 2.691 klachten die bij de Nationale Ombudsman zijn binnengekomen zijn 1.252 klachten door interventie van de Nationale Ombudsman opgelost (47%). De overige klachten waren achterhaald of ongegrond.

Tabel 8: Afgedane beroepschriften

	2005	2006	2007	2008
Afgedane beroepschriften (aantallen) ¹⁰	4.558	5.663	6.073	6.642
Percentage belastingplichtige in het gelijk gesteld	25	29	29	27

¹⁰ Inclusief behandeld door de Hoge Raad

Tabel 9: Tijdige afhandeling aangiften (%)

	2005	2006	2007	2008 doelstelling	2008 realisatie
Tijdigheid afhandelen aangiften IB	99,9	99,7	99,7	95-98	99,3

3 Toezicht en opsporing

De operationele doelstelling is:

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

3.1 Inleiding

Toezicht is risicogericht, zichtbaar en actueel. Toezicht vindt op maat plaats: vertrouwen waar het kan en repressief waar nodig. De Belastingdienst richt zijn toezicht daarbij niet alleen op bekende belastingplichtigen maar ook op de groep die zich buiten het blikveld van de Belastingdienst bevindt.

Binnen het toezicht onderscheidt de Belastingdienst vier segmenten: Particulieren, Midden- en Kleinbedrijf (MKB),

Middelgrote ondernemingen (MGO) en Zeer grote ondernemingen (ZGO).

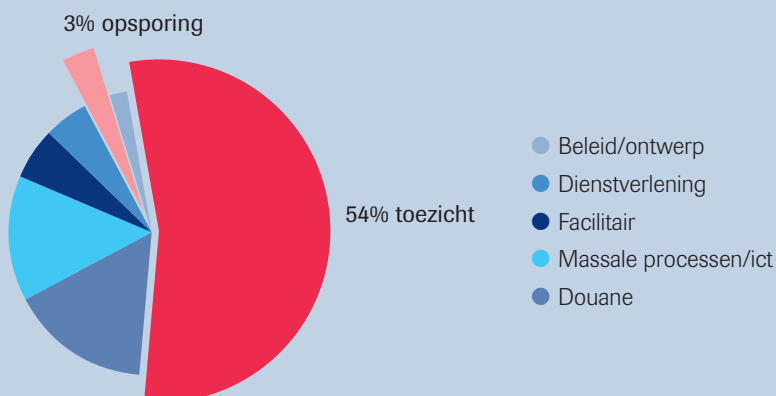
Het palet aan toezichtsinstrumenten is omvangrijk. Toezicht-activiteiten zoals veldtoetsen en kantoortoetsen worden aangevuld met activiteiten die gericht zijn op een grotere mate van zichtbaarheid zoals landelijke en regionale acties.

Daarbij wordt samenwerking met andere handhavingsorganisaties gezocht. De Belastingdienst vergroot zijn effectiviteit door verdere uitbreiding van horizontaal toezicht: het afsluiten van handhavingsconvenanten met grote ondernemingen, branche-organisaties en fiscale intermediairs.

Het toezicht bij toeslagen is gericht op het correct, op basis van de wettelijke grondslagen, uitbetalen van het juiste bedrag.

De kern hiervan is het administratieve toezicht. Dat bestaat uit

Grafiek 10: Bezetting opsporing en toezicht



massale vergelijkingen tussen de aanvragen en gegevens van derden.

Voor 2008 zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

- de inzet van toezichtsinstrumenten gebaseerd op risicoanalyse en/of zichtbaarheid;
- uitvoering van landelijke en regionale acties;
- uitbreiding van horizontaal toezicht;
- uitvoering van het toezichtsplan voor toeslagen

Om deze doelstellingen te bereiken zijn in 2008 bijna 17.900 medewerkers ingezet in het toezicht op de belastingmiddelen en toeslagen en zijn daarnaast ruim 1.100 medewerkers ingezet in de opsporing. In totaal betreft het circa 57% van de totale personele capaciteit¹¹. Zie [grafiek 10](#).

3.2 Volumeontwikkeling

Tabel 10 geeft de groei weer van het aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden over de afgelopen vier jaren.

In alle categorieën belastingplichtigen is sprake van een gestage stijging van de aantallen. Voor de inkomensheffing geldt dat de aantallen in 2007 incidenteel hoog zijn geweest doordat belastingplichtigen die meerdere jaren een zogeheten nihilaanslag hebben ontvangen nog niet waren afgevoerd.

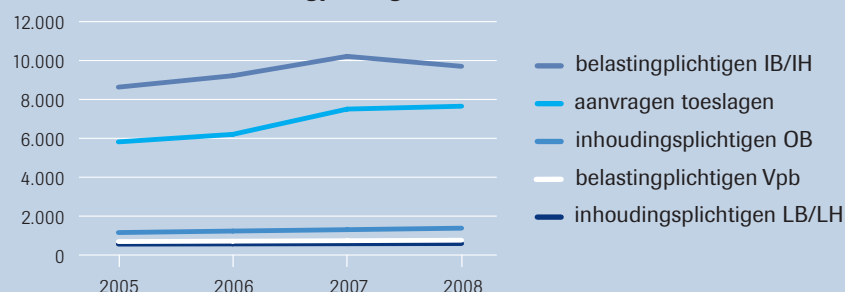
Zie [grafiek 11](#).

¹¹ Exclusief inhuur.

Tabel 10: Volumeontwikkeling belastingplichtigen en toeslaggerechtigden (aantallen x 1.000)

	2005	2006	2007	2008
Belastingplichtigen IB/IH	8.599	9.201	10.223	9.696
Belastingplichtigen Vpb	676	711	750	791
Inhoudingsplichtigen LB/LH	546	572	595	619
Inhoudingsplichtigen OB	1.139	1.231	1.316	1.408
Aanvragen toeslagen	5.790	6.186	7.513	7.664

Grafiek 11: Aantal belastingplichtigen (x 1.000)



3.3 Ervaren toezicht

Jaarlijks meet de Belastingdienst door middel van de fiscale monitor wat de door belastingplichtigen en toeslaggerechtigden ervaren kans is dat de Belastingdienst ontdekt dat iemand in een aangifte of een aanvraag voor toeslag onjuiste informatie opgeeft. Zie **tabel 11**.

De realisatie is uitgekomen op de onderkant van de bandbreedte van de doelstelling (80%). De ervaren kans op ontdekking is gedaald ten opzichte van 2007 (86%).

Onder particulieren (84%), toeslaggerechtigden (80%) en ondernemers (80%) is de ervaren kans op ontdekking groter

dan onder douaneklanten (73%). De kans dat de Douane ontdekt, dat een lading verboden goederen bevat, wordt door bijna 60% van de douaneklanten hoog ingeschat. Toeslaggerechtigden met een huurtoeslag schatten de pakkans hoger in (89%) dan de andere groepen toeslaggerechtigden (zorg 78% en kinderopvang 76%).

3.4 Realisatie

Deze paragraaf gaat in op de realisatie van de doelstellingen.

3.4.1 Veldtoetsen, kantoortoetsen en acties

De doelstelling en de realisatie voor de veldtoetsen, kantoortoetsen en acties zijn weergegeven in **tabel 12**.

Tabel 11: Ervaren kans op ontdekking (%)

	2004	2005	2006	2007	2008 doelstelling ¹²	2008 realisatie
Ervaren kans op ontdekking	80	84	81	86	80-85	80

¹² Met ingang van 2008 is dit kengetal met terugwerkende kracht opnieuw berekend. De reekswaarden 2005 t/m 2008 zijn herrekend evenals de doelstelling

Tabel 12: Kengetallen toezicht (aantallen x 1.000 tenzij anders vermeld)

	2005	2006	2007	2008 doelstelling	2008 realisatie
Gecontroleerde aangiften IH-niet winst	988	973	1.026	800 - 850	791
Gecontroleerde aangiften IH-winst	249	274	314	189 - 210	269
Gecontroleerde aangiften Vpb	33	43	49	40 - 48	46
Veldtoetsen (IH/Vpb/LH/OB)	32	70	61	55 - 65	52
Fiscale controles invoerrechten en accijnzen	114	103	92	80 - 90	86
Bedrijfsbezoeken (inclusief startersbezoeken)	19	20	31	30 - 35	43
Uren acties ¹³ (x 1.000)	-	-	-	210 - 240	378

¹³ Vanaf 2008 zijn deze uren opgenomen als doelstelling

Een meer gedetailleerde indeling per segment voor aantallen gecontroleerde aangiften en veldtoetsen is weergegeven in [tabel 13](#).

De doelstellingen zijn (nagenoeg) gerealiseerd. Voor de inkomens- heffing winst (IH winst) zijn meer aangiften in de controle betrokken om de achterstanden uit vorige jaren in te lopen. Het aantal behandelde aangiften vennootschapsbelasting in het segment MGO is hoger door een verschuiving van een deel van het MKB segment naar het MGO segment. Voor ZGO wordt de hogere realisatie verklaard door het behandelen van voorraden aangiften van vorige jaren.

De Belastingdienst heeft meer bedrijfsbezoeken uitgevoerd. Dit past binnen de in 2008 ingezette ontwikkeling naar nieuwe, meer preventieve vormen van toezicht. Het grotere aantal uren voor acties hangt samen met de verhoogde nadruk op zichtbaar toezicht. De hoofdlijnen van de uitkomsten van de landelijke acties zijn opgenomen in paragraaf 3.4.2. Bij de uitvoering van de veldtoetsen is, zoals eerder al gecommuniceerd met de Kamer, gekozen voor werken in de actualiteit. De aanpak van het toezicht op de loonheffingen heeft zich daarbij in 2008 gericht op tijdigheid, juistheid en volledigheid van de loonaangiftegegevens over 2008. Een gevolg van deze keuze is dat in 2008 circa 12.000 minder loonheffing/sociale verzekeringsonderzoeken zijn uitgevoerd dan in 2007.

Tabel 13: Toezichtactiviteiten (aantallen)

Instrumenten toezicht	2008 doelstelling	2008 realisatie
Toezicht binnen		
Behandelde aangiften IH niet winst	800.000-850.000	790.600
Behandelde aangiften IH-winst	189.100-209.800	269.100
MKB	180.000-200.000	258.200
MGO	6.700-7.200	7.900
ZGO	2.400-2.600	3.000
Behandelde aangiften Vpb	40.000-47.600	46.000
MKB	30.000-37.000	30.800
MGO	5.800-6.200	9.400
ZGO	4.200-4.400	5.800
Toezicht buiten		
Veldtoetsen	54.800-65.050	52.300
MKB	51.000-60.000	47.300
MGO	3.000-4.000	3.900
ZGO	800-1.050	1.100

Met de uitvoering van kantoortoetsen en veldtoetsen werkt de Belastingdienst zoveel mogelijk risicogericht. De aantallen correcties uit de verschillende activiteiten zijn opgenomen in **tabel 14**.

Het correctiepercentage IH komt voor 2008 uit op 41%. In 2007 was het correctiepercentage 49%. De daling wordt veroorzaakt door de al eerder in de halfjaarsrapportage aan de Tweede Kamer gemelde problemen in de loonaangifteketen. Vanaf belastingjaar 2006 worden de loongegevens in de polisadministratie van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) als grondslag gebruikt voor het bepalen van definitieve aanslagen voor de inkomstenbelasting. In de loop van 2008 bleek dat de beschikbare gegevens niet volledig bruikbaar waren voor controledoeleinden. Loongegevens waren onjuist, onvolledig of niet voorhanden. Door de genoemde problemen kon bij de behandeling van aangiften inkomstenbelasting maar beperkt gebruik worden gemaakt van de door de selectiemodule uitgeworpen loonposten. Besloten is de behandeling van geselecteerde loonposten te beperken tot de aangiften met een nagenoeg gegarandeerde correctie. Dit betekent dat voor het overige deel van de voor behandeling geselecteerde aangiften de aanslag conform de aangifte is vastgesteld, zonder inhoudelijke beoordeling van het gedetecteerde risico.

De aantallen correcties Vennootschapsbelasting (Vpb) laten een stabiel beeld zien. Het correctiepercentage loopt op van 41% in 2007 naar 44% in 2008. De aantallen correcties veldtoetsen zijn stabiel. In 2008 is gekozen om met behulp van steekproeven kennis op te doen van de mate van compliance bij belastingplichtigen. Daardoor kan de risicoanalyse in de toekomst worden verbeterd. Een gevolg van deze keuze is

dat het correctiepercentage (exclusief SV onderzoeken) in 2008 met 10% is gedaald tot 51%.

3.4.2 Resultaten zichtbaar toezicht en landelijke acties

De Belastingdienst richt landelijk en regionaal zijn aandacht op de behandeling van doelgroepen waarbij een nalevingstekort aanwezig is. Dit gebeurt veelal in de vorm van projecten¹⁵. In 2008 zijn ondermeer op de volgende terreinen resultaten geboekt:

Buitenlands vermogen

De Belastingdienst heeft in 2008 in zijn toezicht acties uitgevoerd gericht op het bevorderen van het in de aangifte opnemen van buitenlands vermogen. Belastingplichtigen die zich vrijwillig melden voordat de Belastingdienst beschikt over informatie over hun buitenlandse tegoeden, de zogenoemde inkeerders, kunnen een boete voorkomen. Ook kunnen zij hiermee in principe strafrechtelijke vervolging voorkomen. De Belastingdienst heeft de afgelopen jaren ruim € 157 miljoen ontvangen van inkeerders. Over 2008 ging het om 500 personen, die in totaal € 22 miljoen aan rente en naheffingen afrekenden. Voor minder compliante belastingplichtigen geldt dat aan de hand van de beschikbare contra-informatie uit het buitenland de daarover verschuldigde belasting en boetes worden geheven en ingevorderd. De Belastingdienst heeft de bij hem bekende belastingplichtigen die weigeren om zelf inzicht te geven in hun buitenlandse rekeningen gedagvaard in kort geding. In alle betreffende gevallen is de Belastingdienst in het gelijkgesteld.

¹⁵ Zie ook de toezeggingen omtrent het tegengaan van vrijplaatsen aan de Tweede Kamer (2003-2004, 29 643, nrs. 1 en 2).

Tabel 14 correcties verticale toezichtactiviteiten (aantallen x 1.000)

	2005	2006	2007	2008
Correcties IH (incl. navorderingsaanslagen) ¹⁴	594	642	654	439
Correcties Vpb (incl. navorderingsaanslagen)	22	20	20	20
Correcties veldtoetsen excl. SV onderzoeken (IH/Vpb/LH/OB)	22	22	22	21

¹⁴ Omdat voor 2008 standaard bestuurlijke informatie ontbreekt zijn de correcties voor de inkomensheffing voor dat jaar gebaseerd op een steekproef op de behandelde aangiften.

Vastgoed

Controle op de vastgoedsector kent een meerjarig programma (2007-2010). Onder de naam Nokvorst richt het zich op alle belastingmiddelen, op alle vormen van toezicht, en op alle segmenten. Er is aandacht voor intermediairs, projectontwikkeling, de bouw, de financiering en de exploitatie van het vastgoed. Specifiek onderdeel van het programma is de bestrijding van witwassen.

Verdere acties hadden betrekking op het uitvoeren van intensief toezicht op risicovolle vastgoedtransacties en personen in de vastgoedbranche. Ook zijn nabetalingsverplichtingen voor de overdrachtsbelasting onderzocht en is er aandacht geweest voor het illegaal uitvoeren van klussen (beunhazerij). Transacties in het vastgoed zijn ook onderwerp van de opsporingsonderzoeken van de FIOD-ECD.

Onderdeel van Nokvorst is het deelproject risicovolle transacties in de vastgoedhandel. In totaal zijn 879 transacties in onderzoek genomen. Dit heeft geleid tot een opbrengst van circa € 116 miljoen.

In bijna de helft van de afgeronde onderzoeken zijn correcties aangebracht. In een groot aantal gevallen is geconstateerd dat de economische werkelijkheid nogal eens afwijkt van de notariële akten. Ook zijn natuurlijke personen getraceerd die verschillende vastgoedtransacties hebben verricht en bij de Belastingdienst niet bekend bleken te zijn.

Prostitutie

De Belastingdienst heeft een aantal projecten gestart gericht op de prostitutiebranche. In 2008 ging de aandacht in het bijzonder uit naar de omzetbelastingproblematiek bij de raamprostitutie. Om te beginnen heeft de Belastingdienst zijn standpunt over de tarifiering gecommuniceerd met de exploitanten. Er is onder-

scheid gemaakt tussen exploitanten die conform dit standpunt aangifte doen en zij die dat niet doen. Deze laatste categorie is nader onderzocht. In totaal leverde deze actie een opbrengst aan omzetbelasting op van circa € 5 miljoen. Naast de omzetbelasting heeft de Belastingdienst onderzoek gedaan naar het bestaan van arbeidsrelaties in overige seksinrichtingen. Er heeft een uitgebreide voorlichting plaatsgevonden over de fiscale uitgangspunten. Er zijn brieven gestuurd waarin gevraagd werd of de exploitanten de in hun onderneming werkzame prostituees in loondienst nemen of zich akkoord verklaren met het zogenaamde voorwaardenpakket. Inmiddels heeft het merendeel van de bedrijven, ruim 300 bedrijven, besloten om zich compliant op te stellen. Met deze bedrijven is een vaststellingsovereenkomst afgesloten.

In de regio Amsterdam is in 2008 verder ingezet op het fiscaal surveilleren. In totaal zijn circa 2500 bedrijven bezocht naar aanleiding van signalen uit de administratie van de Belastingdienst of naar aanleiding van de waargenomen activiteiten van de betrokken bedrijven. In circa 10 procent van de gevallen zijn vervolgvactiteiten ondernomen bijvoorbeeld in de vorm van boekenonderzoeken of naheffingen.

Taxibranche

De Belastingdienst heeft na grootschalige controles bij risicovolle bedrijven in de taxibranche circa € 1 mln. aan naheffingen en boetes geïncasseerd. Op basis van de verkregen gegevens uit de controles hebben 435 bedrijfsbezoeken in de straattaxibranche plaatsgevonden. Bij 330 bedrijven zijn onregelmatigheden geconstateerd. In deze groep schoot de naleving van de administratieve verplichtingen en het afdragen van belastingen tekort. Daarop zijn aanvullende boekenonderzoeken verricht. Een interventieteam van de Belastingdienst,

Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW), Arbeidsinspectie, UWW, de sociale inlichtingen- en opsporingsdienst (SIOD), de sociale verzekeringsbank (SVB), politie, gemeenten en het openbaar ministerie (OM) is verantwoordelijk voor de controles. De koepelorganisatie Koninklijk Nederlands Vervoer Taxi is vooraf geïnformeerd over de controles. Zij steunt deze actie omdat bonafide taxibedrijven oneerlijke concurrentie onderkennen van malafide branchegenoten.

3.4.3 Horizontaal toezicht

Het terrein van horizontaal toezicht is volop in ontwikkeling. Door middel van horizontaal toezicht streeft de Belastingdienst er naar in zijn relatie met bonafide organisaties onduidelijkheden en mogelijke problemen zo veel mogelijk vooraf met de betrokkenen op te lossen. De Belastingdienst heeft zijn activiteiten rond horizontaal toezicht in 2008 verder uitgebreid, met name in de segmenten MGO en MKB. Internationaal bestaat steeds meer belangstelling van de aanpak in Nederland.

ZGO en MGO

Binnen de segmenten ZGO en MGO bepaalt de Belastingdienst per organisatie op welke wijze het toezicht vorm krijgt. Dit doet hij op basis van actuele kennis van de organisatie, waaronder kennis over de kwaliteit van de interne beheersing. Hierbij worden individuele afspraken gemaakt in de vorm van convenanten. In deze convenanten worden de uitgangspunten en de wijze waarop partijen met elkaar wensen om te gaan vastgelegd, zowel voor de toekomst als voor de afwikkeling van het verleden.

Binnen het segment ZGO is sinds 2005 ervaring opgedaan met individuele handhavingsconvenanten. Inmiddels zijn 50 convenanten afgesloten. Met een deel van de overige organisaties

in dit segment zijn de aangiften uit voorgaande belastingjaren inmiddels grotendeels afgewikkeld en wordt zoveel mogelijk gewerkt in de actualiteit. De Belastingdienst heeft voor deze organisaties in 2008 een beter beeld gekregen van de kwaliteit van de interne beheersing (tax control framework). Wat betreft het resterende deel van de organisaties is met een groot deel inmiddels contact gelegd om de mogelijkheden van horizontaal toezicht te verkennen.

Binnen het segment MGO zijn in 2008 de eerste ervaringen opgedaan met horizontaal toezicht. Voor resultaten is samenwerking tussen onderneming, Belastingdienst én fiscale intermediair zijn in dit segment cruciaal. Inmiddels zijn er in dit segment tien convenanten afgesloten. Nadrukkelijk is de mogelijkheid van horizontaal toezicht met gemeenten onderzocht. In 2008 werden convenanten met drie gemeenten gesloten.

MKB

Binnen het segment MKB (midden- en kleinbedrijf) heeft de Belastingdienst gekozen voor een andere benadering. Horizontaal toezicht wordt hier op twee manieren vorm gegeven. Enerzijds worden er raamwerkconvenanten gesloten met brancheverenigingen en koepels; anderzijds worden convenanten gesloten met financiële en/of fiscale dienstverleners. Verder is de Belastingdienst in gesprek met softwareontwikkelaars over mogelijke verbeteringen in softwarepakketten. In 2008 zijn de eerste convenanten met financiële / fiscale dienstverleners in de zakelijke markt gesloten.

Met brancheorganisaties in het MKB en organisaties van fiscale intermediairs zijn in 2008 zes convenanten afgesloten. In totaal komt het aantal afgesloten convenanten daarmee op 14.

De Belastingdienst is samen met de Samenwerkende Registeraccountants en Accountant-administratieconsulenten (SRA) een pilot gestart voor de loonheffing, waarin op basis van transparantie, begrip en vertrouwen werd gewerkt. Met de ondertekening van het convenant krijgt de SRA op basis van haar interne kwaliteitssysteem, de verantwoordelijkheid en het vertrouwen van de Belastingdienst dat de aangifte loonheffing op een juiste manier wordt uitgevoerd. In het convenant zijn werkafspraken gemaakt die kunnen worden bijgesteld als nieuwe situaties daarom vragen. In eerste instantie gaan SRA-Kantoren in de regio's Amsterdam, Eindhoven en Rotterdam op basis van het convenant werken. De afspraken richten zich nu nog op de loonheffing maar worden in een later stadium uitgebreid naar de inkomstenbelasting, omzetbelasting en vennootschapsbelasting.

Advance pricing agreements en advance tax rulings

Naast de nieuwe activiteiten die op het gebied van horizontaal toezicht plaatsvinden sluit de Belastingdienst traditioneel ook advance pricing agreements (APA) en advance tax rulings (ATR) af met ondernemingen. Een APA is een afspraak vooraf over de vaststelling van een zakelijke beloning of een methode voor de vaststelling van een dergelijke beloning voor grensoverschrijdende transacties (goederen en dienstverlening) tussen gelieerde lichamen of tussen onderdelen van eenzelfde lichaam. Een ATR is eveneens een afspraak vooraf en geeft zekerheid over de fiscale gevolgen van een voorgenomen transactie of samenstel van transacties voor bepaalde, in het ATR-besluit genoemde, internationale onderwerpen.

Tabel 15 geeft een overzicht van de afgehandelde APA/ATR-verzoeken.

Na een toename van het aantal verzoeken in de afgelopen jaren lijkt het aantal binnengekomen verzoeken zich te stabiliseren.

In tabel 16 staat een overzicht van de doorlooptijden van de afgehandelde APA/ATR-verzoeken.

3.4.4 Toezicht op toeslagen

De inkomensafhankelijke regelingen voor de huur-, zorg-, kinder- en kinderopvangtoeslag, die door de Belastingdienst worden uitgevoerd, gaan uit van het actuele inkomen.

De toeslagbetaling wordt gebaseerd op de gegevens van het berekeningsjaar zelf. In beginsel zijn dit schattingsgegevens die belanghebbenden zelf opgeven. Op basis hiervan worden voorschotten verstrekt die definitief worden gemaakt vanaf het moment dat het toetsingsinkomen beschikbaar is.

In 2008 heeft het toezicht op toeslagen plaatsgevonden op basis van een met de betrokken departementen afgestemd toezichtplan. De kern hiervan is het administratieve toezicht. Dat bestaat uit massale vergelijkingen tussen de aanvragen en gegevens van derden zoals de registratie in de gemeentelijke basisadministratie waaruit de onjuistheid van of twijfel over een aanvraag kan blijken.

Voor toezicht dat waarneming ter plaatse vereist, werkt de Belastingdienst samen met andere toezichthouders. Daartoe behoren onder andere de Sociale Diensten van gemeenten, de Sociale Verzekeringsbank, Woningbouwcorporaties en de GGD. In 2008 hebben signalen van deze partners geleid tot 1.600 stopgezette toeslagen met een financieel belang van circa € 6 mln.

Tabel 15: Afgehandelde APA-ATR- en rullingverzoeken in 2008 (aantallen)

	Voorraad 1 januari 2008	Ontvangen	Afgehandeld	Toegewezen	Afgewezen	Ingetrokken/ buiten behandeling	Voorraad 31 december 2008
APA	151	283	273	206	10	57	161
ATR	296	679	676	498	28	150	299
Totaal	447	962	949	704	38	207	460

Tabel 16: Doorlooptijden afgehandelde verzoeken (aantal dagen)

	2005	2006	2007	2008
APA/ATR-verzoeken	66	53	54	50
ATR-verzoeken	40	42	43	45

In de kinderopvang presenteerde een gastouderbureau aan de GGD een veel kleiner aantal aangesloten gastouders dan uit de gegevens van de Belastingdienst/Toeslagen bleek. Nader onderzoek bracht aan het licht dat dit bureau met vervalste documenten werkte. Ook bleken de betrokken ondernemers meerdere bureaus te bezitten. Inmiddels heeft deze fraude geleid tot een strafzaak die medio 2009 voor de rechter zal komen. De samenwerking met de GGD is geïntensiveerd en de wettelijke mogelijkheden om onderling gegevens uit te wisselen zijn met ingang van 2009 vergroot.

In 2008 is veel aandacht uitgegaan naar het definitief toekennen over de jaren 2006 en 2007. Bij het definitief toekennen over 2006 bleken tekortkomingen te bestaan in de kwaliteit van gegevens en in de geautomatiseerde ondersteuning. Inmiddels is de definitieve toekenning van de huur- en zorgtoeslag over 2006 nagenoeg afgerond en heeft de definitieve toekenning over 2007 voor circa 75% plaatsgevonden. Van de circa 6,7 mln. huur- en zorgtoeslagen over 2007 waren er ultimo

2008 circa 1,7 mln. nog niet definitief vastgesteld. Het merendeel betreft posten die wachten op inkomensgegevens dan wel posten, waarbij in het kader van toezicht al dan niet handmatig de grondslagen loon- of inkomensgegevens, huishoudsamenstelling of adresgegevens nader vastgesteld moeten worden. Ten aanzien van de kinderopvangtoeslag over 2007 geldt dat ultimo 2008 minder dan 1.000 voorschotten definitief zijn vastgesteld. Bij de aanvang van het definitief toekennen over 2007 is gebleken dat de urenopgave van de ouders in meer dan 50% van de gevallen afwijkt van de urenopgave van de kinderopvanginstellingen. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat gedurende het jaar ouders nauwelijks wijzigingen hebben doorgegeven. Daarom is in november 2008 aan ouders gevraagd de jaargegevens van de kinderopvanginstellingen respectievelijk gastouderbureaus over 2007 op te sturen. Dit traject zal naar verwachting in het eerste halfjaar van 2009 worden afgerond. Voor de kindertoeslag geldt dat het definitief toekennen pas in 2009 voor het eerst speelt.

Voor de huurtoeslag is de vastgestelde afwijking bij het definitief toekennen 2006/2007 circa 2,4% van het beschikte bedrag geweest. Dit bedrag wordt met name veroorzaakt doordat in 2008 de administratief meest complexe (toezicht)posten van 2006 zijn afgewikkeld. Voor definitief toekennen zorgtoeslag 2006/2007 en de kinderopvangtoeslag 2006 beliepen de percentages circa 0,8% respectievelijk circa 1,6%.

Huurtoeslag

Het toezicht voor de huurtoeslag richt zich met name op de grondslagen huishoudsituatie, de hoogte van het (gezamenlijke) inkomen, de bewoningssituatie en de huurgegevens.

De controle op de hiervoor genoemde grondslagen heeft er bij definitieve toekenning 2006 toe geleid dat in 34% van de gevallen door de aanvrager een bedrag moet worden terugbetaald. Voor de binnen 2008 verwerkte definitieve toekenningen 2007 bedraagt het percentage 28%. De controle op de huishoudsituatie en de bewoningssituatie heeft ertoe geleid dat op grond van deze controle in 2008 ruim 5.000 en over

berekeningsjaar 2007 rond de 18.000 huurtoeslagen over berekeningsjaar 2006 zijn gestopt. Bovendien zijn nog circa 9.000 huurtoeslagen 2006 op dit onderdeel gecorrigeerd.

Bij het definitief toekennen 2006 en 2007 is ervoor gekozen om bij toezicht op de bewoningssituatie uit te gaan van een peildatum van 1 december. Uit een steekproef is gebleken dat de correctieresultaten met maximaal 1% verhoogd kunnen worden door uit te gaan van meerdere peildatummomenten gedurende het jaar.

Medio 2008 zijn van de verhuurders rond 770.000 huuropgaven ontvangen, welke bij controle zijn gebruikt en tevens zijn ingezet om de voorschotten aan te passen op de nieuwe huren, welke vanaf 1 juli 2008 zijn ingegaan.

Zorgtoeslag

Het toezicht voor de zorgtoeslag richt zich met name op de grondslagen huishoudsituatie (partner), de hoogte van het (gezamenlijk) inkomen en het daadwerkelijk verzekerd zijn voor de zorgverzekeringswet.

32 De controle op de hiervoor genoemde grondslagen heeft er bij definitieve toekenning 2006 toe geleid dat in 30% van de gevallen door de aanvrager een bedrag moet worden terugbetaald. Voor de binnen 2008 verwerkte definitieve toekenningen 2007 bedraagt het percentage 31%. De controle op de huishoudsituatie heeft ertoe geleid dat ruim 78.000 zorgtoeslagen 2007 zijn gecorrigeerd.

In 2008 is onderzoek uitgevoerd naar het daadwerkelijk verzekerd zijn voor de zorgverzekeringswet. Dat bracht aan het licht dat rond de 10.000 huishoudens geen recht hadden op zorgtoeslag.

Kinderopvangtoeslag

Het toezicht voor de kinderopvangtoeslag richt zich naast het inkomen, met name op de juiste opgave van het aantal genoten uren kinderopvang en de juiste opgave van de uurprijzen.

In 2008 is voor de kinderopvangtoeslag het proces van definitief toekennen 2006 nagenoeg afgerond. De controle op de hiervoor genoemde grondslagen heeft er bij definitieve toekenning 2006 toe geleid dat in 39% van de gevallen door de aanvrager een bedrag moet worden terugbetaald. Van circa 170.000 huishoudens zijn de jaaropgaven kinderopvang 2006 opgevraagd. Daar waar de jaaropgaven afweken van de aanvraag is bij de definitieve toekenning een correctie aangebracht. Omdat het aantal

(hand-matig) te verwerken verschillen tussen de jaaropgave en de toeslagenadministratie te groot en bewerkelijk was, is besloten afwijkingen beneden een bepaald bedrag niet te corrigeren. Dit grensbedrag is bij de uitvoering omhoog bijgesteld.

De kinderopvangtoeslag bestaat voor circa 25% uit toeslagen, verleend voor kinderopvang bij gastouders. Een deel hiervan betreft gastouders, waarbij sprake is van een familierelatie of vergelijkbare relaties. De juistheid van de opgegeven uren kan door de Belastingdienst bij een familierelatie of een vergelijkbare relatie vanwege gelijklopende belangen niet objectief worden vastgesteld. Over dit deel van de uitbetalingen, circa € 700 mln., bestaat een inherente onzekerheid voor de rechtmatigheid.

3.4.5 Invordering

Voor invordering heeft de Belastingdienst het percentage achterstand invordering als prestatie-indicator gedefinieerd. De achterstand invordering is in 2008 (2,2%) gedaald ten opzichte van 2007 (2,5%). De gerealiseerde achterstand invordering is daarmee lager dan voorzien in de doelstelling. Zie [tabel 17](#).

De overige resultaten van de Belastingdienst op het gebied van invordering staan weergegeven in [tabel 18](#).

Tabel 17: Achterstand invordering (%)

	2005	2006	2007	2008 doelstelling	2008 realisatie
Achterstand invordering (excl. uitstel bezwaar)	3,1	3,0	2,5	2,5-3,0	2,2

Tabel 18: Resultaten invordering

	2005	2006	2007	2008
Invorderingsbedrag ouder dan 1 jaar (%)	61,9	61,0	54,0	57,0
Invorderingsbedrag ouder dan 1 jaar (%) ¹⁶	49,0	53,0	49,0	44,0
Oninbaar geleden (%)		1,3	0,9	1,3
Achterstand invordering in bedragen (x € miljoen) ¹⁷	4.319	4.074	4.432	4.167

¹⁶ Exclusief invorderingsaanslagen waarvoor uitstel van betaling in verband met een bezwaarschrift is verleend.

¹⁷ Met ingang van 2008 geldt een nieuwe berekeningswijze voor het bedrag van de (onbetwiste) betalingsachterstand. Meegeteld zijn naast hoofdsom ook boete, heffings- en revisierente. De reekswaarden 2005 t/m 2008 zijn herrekend.

Het percentage invorderingsbedrag ouder dan één jaar is in 2008 gestegen naar 57%. Exclusief uitstel in verband met bezwaar is sprake van een daling naar 44%. Het percentage invordering dat afgeboekt werd doordat inning niet meer mogelijk is in 2008 uitgekomen op 1,3%.

De betalingsachterstand (voor de middelen Vpb, IH, LH en OB) is eind 2008 uitgekomen op circa € 4,1 miljard. Het achterstandsbedrag is ten opzichte van 2007 gedaald met circa € 300 mln.

Vanaf premiejaar 2006 int de Belastingdienst de premies voor de werknemersverzekeringen. Deze premies maken deel uit van een gecombineerde loonaangifte met de loonbelasting, premies volkszekeringen en de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet. In tabel 18 zijn de inningresultaten voor de loonaangifte 2006, 2007 en 2008 weergegeven. Zie [tabel 19](#).

Het inningpercentage geeft aan welk deel, van het totaal op aangifte en naheffingsaanslag geheven bedrag, eind 2008 was geïnd per belasting/premiejaar. Het fluctueert van jaar tot jaar omdat in een kalenderjaar niet alle aangiften voor dat jaar al ontvangen zijn dan wel zijn betaald.

3.4.6 Opsporing

De Belastingdienst heeft het percentage processen verbaal dat gevolgd moet worden door een veroordeling dan wel een transactie gedefinieerd als prestatie-indicator. Dit percentage is in 2008 (84%) gestegen ten opzichte van 2007 (79%).

De doelstelling is gerealiseerd. Zie [tabel 20](#).

Tabel 19: Resultaten inning loonaangiften (%)

Belasting/Premiejaar	2005	2006	2007	2008
Inningpercentage	99,6	99,6	99,1	99,0
Percentage betalingsachterstand	0,1	0,1	0,5	0,4
Percentage oninbaar geleden	0,3	0,2	0,4	0,0

Tabel 20: Processen verbaal gevolgd door veroordeling/transactie (%)

	2005	2006	2007	2008 doelstelling	2008 realisatie
Processen-verbaal gevolgd door veroordeling/transactie	79	81	79	82-85	84

Een ander kerncijfer voor de FIOD-ECD betreft het aantal opsporingsonderzoeken. Deze aantallen zijn verdeeld naar taakgebied opgenomen in [tabel 21](#).

De FIOD-ECD concentreert zich op de grotere fraudezaken of zaken met een grote maatschappelijke impact. Als gevolg van deze koers neemt het totaal aantal opsporingsonderzoeken af.

In de fiscale zaken over 2008 is voor een totaalbedrag van circa € 170 miljoen gecorrigeerd. Dit bedrag bestaat uit € 71 mln. aanslagen zonder boete, € 62 mln. aanslagen met boete en € 37 mln. boete. In veel gevallen is geen boete opgelegd, omdat er door het OM voor gekozen is de desbetreffende zaken strafrechtelijk af te doen. Enkele concrete voorbeelden van opsporingsonderzoeken verdeeld over de taakgebieden fiscaal en financieel zijn hierna opgenomen. Voor goederen wordt verwezen naar hoofdstuk vier. Deze onderzoeken vinden plaats in samenwerking met de Douane.

Witwasbestrijding

In 2008 is de bestrijding van witwassen geïntensiveerd. Dit heeft geleid tot de afronding van 127 zaken waarin witwassen op enigerlei wijze aan de orde was. In 2007 betrof dit nog 92 zaken. In het aantal in 2008 afgeronde zaken zijn 35 zogeheten 'Geld Ontnemen op Schiphol'-zaken (GOS) begrepen. Bij deze zaken wordt bij betrokken personen een grote hoeveelheid contant geld aangetroffen, zonder dat de

desbetreffende personen hiervoor een goede verklaring kunnen geven. In 2008 is op deze wijze € 2,9 mln. in beslag genomen. Ook werden grootschalige fictieve internationale handels-transacties ontdekt waarbij invoerrechten en omzetbelasting werden ontdoken en grote sommen geld zijn witgewassen. In deze gevallen werd niet daadwerkelijk geleverd aan de buitenlandse bedrijven, maar werd dit voorgespiegeld door middel van valse facturen en gefingeerde betalingen door buitenlandse bedrijven, met contant geld dat eerder naar het buitenland was gebracht. Naar schatting is meer dan € 22 mln. witgewassen en € 5 mln. aan belasting ontdoken.

Vastgoed

Sinds 2007 wordt binnen de FIOD-ECD gewerkt aan de zaak 'Klimop'. In de loop van 2008 is het aantal verdachten naar wie onderzoek wordt verricht aanzienlijk toegenomen. Daarnaast is er ook een forse uitbreiding van de met dit onderzoek samenhangende strafrechtelijke financiële onderzoeken en bovendien blijkt het onderzoek veel complexer te zijn dan oorspronkelijk was ingeschat. Eind 2008 werd in dit onderzoek een mijlpaal bereikt toen zes van de negen deelprojecten konden worden afgerond.

Glazenwassers

In 2008 is onderzoek verricht naar vermoedelijke fraude met omzet-, inkomsten- en loonbelasting en het bedreigen of afpersen van pachters in de particuliere glazenwasserbranche.

Tabel 21: Opsporingsonderzoeken (aantallen)

	2005	2006	2007	2008 doelstelling	2008 realisatie
Fiscaal	383	382	349	310-370	290
Financieel-economisch	183	156	177	180-210	158
Goederen	135	104	76	60-80	81
Totaal	701	642	602	525-630	529

In dit onderzoek zijn 35 doorzoekingen gedaan in woningen, bedrijfspanden en auto's van verdachten in de regio's Den Haag, Rotterdam en Dordrecht. Tijdens de doorzoekingen zijn administratie en geld, vuurwapens, munitie, hennepwekerijen en auto's in beslag genomen. Er zijn 29 aanhoudingen verricht.

3.4.7 Internationale samenwerking

Het totaal van de geautomatiseerde internationale gegevensuitwisseling komt voor de verzonden gegevens op 423.000 en terwijl er 250.000 werden ontvangen.

Ook in 2008 is de uitwisseling van gegevens op grond van de EU spaarrenterichtlijn de omvangrijkste stroom binnen de geautomatiseerde internationale gegevensuitwisseling. In het kader van deze richtlijn werden circa 237.000 gegevens over rentebetalingen aan de Belastingdienst van 32 landen of gebieden verstrekt, terwijl circa 98.000 gegevens uit 31 landen of gebieden werden ontvangen. De ontvangen gegevens worden in de aanslagregeling betrokken.

Een beperkt aantal landen en gebieden die onder de werking van de spaarrenterichtlijn vallen wisselt geen gegevens uit over rentebetalingen, maar houdt direct een bronheffing in op deze betalingen. Van deze landen en gebieden heeft Nederland circa € 16 mln. aan bronheffing ontvangen.

Dit jaar zijn in het kader van de samenwerking op het gebied van de gelijktijdige controles binnen de Europese Unie 14 nieuwe

gezamenlijke controles gestart waaraan Nederland een bijdrage levert. Van 8 van deze controles lag het initiatief bij de Nederlandse Belastingdienst. Nagenoeg alle controles worden gefinancierd uit het Fiscalis programma van de Europese Commissie. De Europese opbrengst in 2008 van deze gezamenlijke controles bedroeg ruim € 297 mln. Het Nederlandse aandeel was ruim € 61 mln. Daarnaast werd in totaal € 35 mln. aan boetes opgelegd.

Naast de geautomatiseerde gegevensuitwisseling wordt op verzoek ook gericht informatie uitgewisseld. **Tabel 22** geeft een overzicht van de omvang van deze vorm van gegevensuitwisseling tussen de Nederlandse en de buitenlandse belasting- en douanediensten.

Een bijzondere categorie vormen de internationale verzoeken om bijstand bij invordering en strafrechtshulp. In **tabel 23** staan de aantallen verzoeken in het kader van internationale wederzijdse bijstand.

Europese Belastingdiensten hebben onder gezamenlijke leiding van de Nederlandse en Franse Belastingdienst en Douane een miljoenenfraude met BTW-constructies over de levering van luxe jachten ontdekt. De Nederlandse Belastingdienst rekende bijna € 31 miljoen aan naheffingen af. De verschillende Belastingdiensten en Douaneorganisaties hebben 322 onderzoeken uitgevoerd naar 225 transacties met een gezamenlijke waarde van meer dan € 1 miljard.

Tabel 22: Internationale uitwisseling van heffingsgegevens (aantallen)

	2005	2006	2007	2008
Op verzoek verstrekte inlichtingen door Nederland aan het buitenland	1.822	3.815	3.999	3.692
Op verzoek verstrekte inlichtingen door het buitenland aan Nederland	2.457	3.386	2.844	3.187

Tabel 23: Internationale wederzijdse bijstand (aantallen)

	2005	2006	2007	2008
Verzoeken wederzijdse bijstand van Nederland aan buitenland	148	235	236	230
Verzoeken wederzijdse bijstand van buitenland aan Nederland	958	1.067	1.409	1.660
Afgehandelde verzoeken rechtshulp uit het buitenland	225	203	174	190

3.4.8 Kwaliteitsborging

De Belastingdienst hanteert een aantal instrumenten om de kwaliteit van de processen te meten en waar nodig te verbeteren. De fiscale kwaliteitsindex (FIX) en audits maken daarvan deel uit. De fiscale kwaliteitsindex meet de kwaliteit van de aangiftebehandeling, de administratieve controles, de invordering, het controleproces en de heffing en bezwaarbehandeling van de inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, loonheffing, omzetbelasting, accijnzen en invoerrechten. Accijnzen en invoerrechten komen terug in de FIX-score voor Douane (zie hoofdstuk 4). De FIX-score voor de belastingregio's is opgenomen in [tabel 24](#).

De kwaliteit van de invordering is naar een hoger niveau gebracht. De doelstelling is behaald.

De kwaliteit van de dossiervorming bij de heffing blijft permanente aandacht nodig hebben. De nieuwe vastleggingseisen zijn opgenomen in de landelijke kwaliteitstoets FIX. Voor de dossiervorming voor de middelen IB niet winst en IB winst is er sprake van een achteruitgang; bij de Vpb is sprake van een stabilisatie. De kwaliteit van de verslaglegging van de behandeling van bezwaren is nauwelijks verbeterd en bij IB niet winst achteruit gegaan.

Tabel 24: FIX-score (indexcijfer)

	2005	2006	2007	2008 doelstelling	2008 realisatie
Fix-score belastingregio's	100	105	107	106-110	109

4 Bescherming van de samenleving

De operationele doelstelling is:

Het leveren van een bijdrage aan de bescherming van de samenleving tegen ongewenste goederen.

4.1 Inleiding

De Belastingdienst voert ook op een aantal niet-fiscale terreinen toezicht- en opsporingstaken uit. Deze taken hebben tot doel de risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid, economie en milieu (VGEM) beheersbaar te maken. De Douane controleert de goederenstromen die het land binnenkomen, worden doorgevoerd of het land verlaten. De FIOD-ECD heeft in dit kader een opsporingstaak op de terreinen van het intellectueel eigendom, de financiële integriteit en de fraude met goederen (zie hoofdstuk 3).

Voor 2008 zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

- versterking van de fysieke controles aan de buitengrens;
- certificering van ondernemingen die aan hun verplichtingen voldoen;
- verder ontwikkelen van de intelligence-functie gericht op de beheersing van de VGEM-risico's bij het grensoverschrijdend goederenvervoer;
- continuering 100% passagierscontroles op Schiphol.

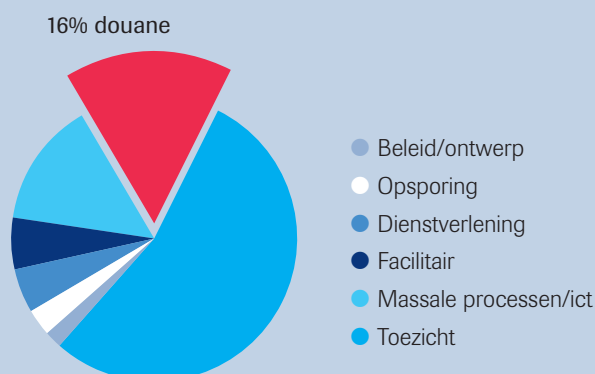
De Douane kende in 2008 een bezetting van ruim 5.350 medewerkers. Dat is 16% van de totale bezetting van de Belastingdienst¹⁸. Zie [grafiek 12](#).

4.2 Volumeontwikkeling

[Tabel 25](#) toont de volumeontwikkeling van de Douane over de afgelopen jaren.

¹⁸ Exclusief huur.

Grafiek 12: Bezetting bescherming samenleving



Tabel 25: Aantal ontvangen aangiften invoerrechten en accijnzen (x 1.000)

	2005	2006	2007	2008
Aantal ontvangen/behandelde aangiften invoerrechten en accijnzen	12.738	14.733	14.562	14.840

4.3 Realisatie

Deze paragraaf gaat in op de realisatie van de doelstellingen.

4.3.1 Versterking controles buitengrens en overige uitkomsten toezicht

De resultaten van het toezicht zijn op hoofdlijnen opgenomen in **tabel 26**.

De doelstelling versterking van het toezicht aan de buitengrens is voor 2008 gerealiseerd. Voor een aantal activiteiten zijn de

gerealiseerde aantallen en uren hoger dan gepland. Het aantal scancontroles is hoger doordat het scanproces in de loop van het jaar is verbeterd. Voor de ambulante fysieke controles geldt dat het aantal hoger is doordat op verzoek van het ministerie van Justitie meer zogenaamde poortcontroles zijn uitgevoerd op Schiphol. Dit betreft qua tijdsbesteding relatief beperkte controles waardoor de gerealiseerde aantallen hoger uitkomen. Voor de uren toezicht buitengrens geldt dat bij de bepaling van de doelstelling rekening is gehouden met de overgang van nautisch personeel naar de Rijksrederij. Deze overgang is in 2008 echter niet doorgegaan waardoor de realisatie hoger is uitgekomen dan gepland.

Tabel 26: Resultaten versterken buitengrens (aantallen x1.000)

	2005	2006	2007	2008 doelstelling	2008 realisatie
Uren toezicht buitengrens	309	367	688	540 - 560	700
Scancontroles vracht	82	87	83	83 - 88	93
Fysieke controles vracht	214	129	86	90 - 100	94
Fysieke controles koeriers en postzendingen ¹⁹	-	89	113	100 - 110	112
Passagierscontroles (luchtzijde)	696	724	730	800 - 840	805
Fysieke controles ambulant buitengrens ²⁰	-	-	28	32 - 37	44
Fysieke controles ambulant binnenland	137	70	36	45 - 50	46
Administratieve controles	4	3,2	2,5	2,3 - 2,6	2,2

¹⁹Voor 2005 nog opgenomen onder fysieke controles vracht

²⁰ Wordt vanaf 2007 afzonderlijk gemeten

De aantallen administratieve controles zijn niet gehaald. Op basis van risicoselectie zijn relatief meer zwaardere en complexere onderzoeken uitgevoerd waardoor de uitvoering per onderzoek meer tijd heeft gekost dan gepland.

Voor de Rotterdamse haven is in 2008 een drive-through scan in gebruik genomen. Voor het bedrijfsleven betekent dit minder oponthoud door een betere spreiding van de scanmogelijkheden.

Onder de passagierscontroles vallen ook de zogenaamde 100% controles. Deze controles worden uitgevoerd op vluchten uit de

Nederlandse Antillen, Aruba, Suriname en Venezuela. In 2008 zijn alle vluchten uit deze als risicoland aangemerkte landen gecontroleerd conform de afspraken met het ministerie van Justitie.

Met de uitvoering van de controles wil de Douane zoveel mogelijk risicogericht te werk te gaan. De aantallen correcties en processen verbaal zijn opgenomen in [tabel 27](#).

De Douane heeft in ongeveer 36.000 gevallen geverbaliseerd. Bijna 74% van de door de Douane opgemaakte processen verbaal hebben betrekking op VGEM-wetgeving. Zie [tabel 27](#).

Tabel 27: Aantal correcties en processen verbaal VGEM en fiscaal (x 1.000)

	2005	2006	2007	2008 doelstelling	2008 realisatie
Correcties scan- en fysieke controles vracht	17	6,3	4,5	3 - 3,5	3,6
Correcties koeriers en postzendingen	-	21	22	17 - 19	21
Correcties passagiers.	25	32	28	25 - 30	29
Correcties ambulantly binnen/buitengrens	14,4	6,9	6,1	5 - 6	7,6
Correcties administratieve controles	1,2	1,1	0,9	0,8 - 1	0,9
Processen verbaal ²¹	33	34	35	-	36

²¹ Voor processen verbaal wordt geen doelstelling gedefinieerd.

In **tabel 28** zijn de in beslaggenomen verboden goederen weergegeven.

In 2008 zijn bijna 205 mln. sigaretten in beslag genomen.

Deze vertegenwoordigen een bedrag van € 32,8 mln. euro aan accijnzen en omzetbelasting. Bijna 90% betrof merkvervalste sigaretten.

In 2008 is de algemene douanewet (ADW) ingevoerd. Deze wet vervangt de Douanewet, de In- en Uitvoerwet en de Statistiekwet. Een aantal procedures zijn vereenvoudigd en de ambtelijke kosten zijn gedeeltelijk vervallen.

4.3.2 Certificering (AEO) en horizontaal toezicht

Met ingang van 2008 is het voor het bedrijfsleven mogelijk geworden om de communair wettelijke status te verkrijgen van Authorised Economic Operator (AEO). Toekenning betekent dat voor een bedrijf vereenvoudigde douaneprocedures en een lichter controleregime van toepassing zijn. Vereiste daarvoor is dat de interne beheersing van een voldoende niveau is.

De aanvraagprocedure voor de AEO is ontwikkeld in samenwerking met de voor de Douane belangrijkste koepelorganisaties van het bedrijfsleven. De AEO-status is van toepassing voor het gehele grondgebied van de Europese Unie.

Het aantal aanvragen voor een AEO-status is achtergebleven bij de doelstelling. De doelstelling was gebaseerd op een inschatting van het aantal douaneklanten. De behoefte bij bedrijven is overschat. Overigens laten andere lidstaten in de EU eenzelfde beeld zien.

In 2008 zijn met een tiental branches en intermediaire koepelorganisaties gesprekken gestart over nadere invulling van horizontaal toezicht voor de bij deze organisaties aangesloten bedrijven. Ook zijn met een twintigtal individuele bedrijven trajecten gestart die uiteindelijk moeten leiden tot toezichtsconvenanten. In het kader van de ontwikkeling van de intelligence-functie zal verder onderzoek plaatsvinden naar de profielen voor risicoselectie en de selectie van de bedrijven voor horizontaal toezicht.

4.3.3 Internationale samenwerking

Met de Amerikaanse en Chinese Douane werkt de Douane samen op het terrein van, green lanes. Hierbij worden de controle en toezichtswerkzaamheden door slechts één van beide douaneorganisaties uitgevoerd. In de green lane met Amerika steunt de Amerikaanse Douane op de controleaanpak van de Nederlandse Douane.

De green lane met China heeft nog een pilot status maar is wel

Tabel 28: In beslaggenomen goederen (kilogrammen tenzij anders vermeld)

	2005	2006	2007	2008
Cocaïne	11.343	9.084	9.783	5.110
XTC	339	189	292	25
Amfetamine	214	14	115	382
Heroïne	98	115	39	52
Marihuana	1.056	358	1.744	19.787
Hasjiesj	8.646	1.865	5.782	6.143
Wapens (aantallen, inclusief imitatiewapens)	15.778	34.653	15.655	5.811
Sigaretten (aantallen x1.000)	107.334	116.246	84.768	204.419
Tabak	50.135	10.393	1.082	513

tweezijdig van aard. Dat wil zeggen dat de Nederlandse Douane steunt op de werkzaamheden van de Chinese Douane en andersom. Daarnaast is er met China overleg over verdere afstemming van de verschillende certificeringprogramma's.

4.3.4 Reorganisatie Douane

In 2007 is een verander- en reorganisatieplan opgesteld voor de Douane met het oog op de vraag van de Europese Unie om een betere controle op de veiligheidsaspecten.

In 2008 is een aanvang gemaakt met de landelijke concentratie van aangiftebehandeling invoer en uitvoer vanuit het binnenland op de mainports Schiphol en de Rotterdamse haven. De werkzaamheden vanuit Douane Zuid zijn voor een deel overgenomen door Rotterdam. De voorbereidingen om de werkzaamheden vanuit Douane Noord over te gaan hevelen naar Douane West zijn afgerond. Op andere onderdelen is in 2008 vertraging opgetreden in de voortgang van de reorganisatie.

Geconstateerd is dat een aantal deels externe ontwikkelingen langzamer gaan dan oorspronkelijk voorzien. Het betreft daarbij met name de omvang waarin het bedrijfsleven aansluit bij de ontwikkeling van certificering, de ontwikkelingen in de (Europese) wetgeving en de snelheid waarmee de procesautomatisering kan worden gerealiseerd. Begin 2009 is daarom een

aanvullend veranderplan opgesteld dat voor de periode tot eind 2010 nadere richting en precisering geeft voor de inrichting van de organisatie per 1 januari 2010 en de formatie per eind 2010.

4.3.5 Door de Europese Unie voorgeschreven controles

De Douane voert op basis van verordeningen van de Europese Unie controles uit bij de uitvoer van landbouwgoederen met restitutie. Aan de Europese normen is voldaan. Zie [tabel 29](#).

De Europese Commissie heeft aangekondigd een financiële correctie te willen aanbrengen vanwege het onvoldoende uitvoeren van de verplichte substitutiecontroles over de periode 2001 tot en met 2002.

4.3.6 Kwaliteitsborging

Ook voor de Douane wordt voor de kwaliteitsmeting gebruik gemaakt van het instrument fiscale kwaliteitsindex (FIX). De in 2007 ingezette kwaliteitsverbetering is ook in 2008 waarneembaar. De uitkomsten zijn weergegeven in [tabel 30](#).

In het proces fysieke controle zijn de resultaten sterk verbeterd met uitzondering van het onderdeel VGEM. De kwaliteit van de administratieve controle is eveneens toegenomen.

Tabel 29: Aantallen restitutie en substitutiecontroles

	2006	%	2007	%	2008	%	EU norm
Uitvoer van goederen (excl. Industriële landbouwgoederen)	3.460	6,20	1.747	6,70	824	11,30	5
Uitvoer van industriële landbouwgoederen met restitutie (zonder risicoanalyse)	2.792	5,60	2.729	5,90	1.256	8,80	5
Uitvoer van industriële landbouwgoederen met restitutie (met risicoanalyse)	22	1,00	1	0,90	0	-	0,50
Substitutiecontroles	2.227		1.750		1.910		*

* De EU norm is één controle per dag per kantoor van uitvoer op de dagen dat er aanbod is

Tabel 30: FIX score Douane (indexcijfer)

	2005	2006	2007	2008 doelstelling	2008 realisatie
FIX score	100	100	105	106 -110	112

5 Massale processen, projecten en ICT

5.1 Massale processen

5.1.1 Inleiding

Bij veel van zijn uitvoeringsprocessen maakt de Belastingdienst gebruik van ICT-toepassingen, waarmee de informatie, die nodig is voor het vaststellen van aanslagen en het verstrekken van toeslagen, op een snelle en efficiënte wijze worden verwerkt. Deze processen worden massale processen genoemd. De informatieverwerkingsprocessen worden zodanig gestandaardiseerd en gedigitaliseerd, dat de werkzaamheden grotendeels geautomatiseerd kunnen worden uitgevoerd. Voor burgers en bedrijven betekent dit dat zij sneller zekerheid kunnen krijgen over hun fiscale positie. Door het gebruik van digitale documenten wordt bovendien de kans op fouten sterk verminderd.

Voor de uitvoering van de massale processen in 2008 zijn ruim 4.600 medewerkers ingezet. Dat is ongeveer 14% van de totale bezetting²². Zie [grafiek 13](#).

Centrale verwerkingsproces

Om een indruk te geven van het centrale verwerkingsproces wordt hier de gang van zaken bij het aangifteproces geschetst. Belastingaangiften komen binnen via het elektronische aangiftenprogramma (Easytax) of in de vorm van een papieren aangifte. In 2008 werd 85% van de aangiften digitaal ontvangen en 15% op papier. De papieren aangiften worden gedigitaliseerd.

²² Exclusief inhuur.

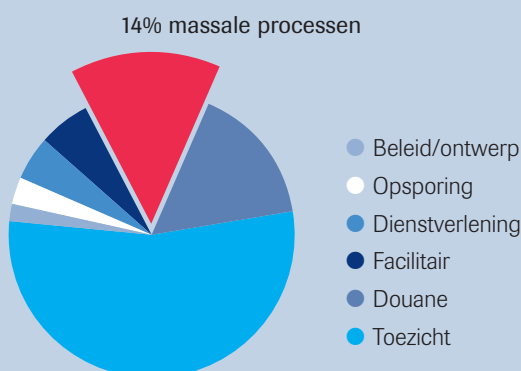
De aangiften worden centraal opgeslagen en doorgezet naar het geautomatiseerd behandelingsysteem. In dit systeem wordt ten behoeve van de vaststelling van de voorlopige aanslag een geautomatiseerde voorcontrole uitgevoerd. Dat houdt in dat de aangiften op grond van een aantal fiscale consistentieregels worden getoetst. Dit mondt vervolgens uit in oplegging van de voorlopige aanslag.

Voor de definitieve aanslag wordt de aangifte gecontroleerd aan de hand van contra-informatie (zoals loongegevens en rente). De geselecteerde aangiften die nader onderzoek behoeven – de zogenoemde uitworp – gaan naar de belastingregio's voor intensief toezicht. Hierover handelt hoofdstuk 3. Ten slotte vindt oplegging van de definitieve aanslag plaats en volgt het traject van inning en navordering.

Outputcontrole

Om zeker te zijn dat belastingplichtigen en toeslaggerechtigden de juiste berichten en gegevens ontvangen, vindt er, voordat grote stromen beschikkingen worden uitgestuurd, systematische controle plaats op juistheid, volledigheid en inhoudelijke (fiscale) kwaliteit. Aanleiding hiervoor waren verschillende procesverstoringen in de afgelopen tijd, waardoor burgers of bedrijven werden geconfronteerd met onjuiste informatie of foute beschikkingen. Dit noopte tot het sturen van herstelbeschikkingen en excuusbriefjes. In 2008 zijn circa 20.000 partijen steekproefsgewijs gecontroleerd. Deze partijen waren in totaal goed voor circa 151 miljoen verstuurd poststukken. In totaal 436 partijen (totaal circa 5 miljoen poststukken) zijn één of meerdere bevindingen gesignaleerd. Deze partijen zijn tegengehouden en pas na correctie verzonden.

Grafiek 13: Bezetting massale processen



Tabel 32: Aantallen uitbetaalde toeslagen (x 1.000)

	2005	2006	2007	2008
Zorgtoeslag	4.681	4.930	5.010	5.053
Huurtoeslag	888	1.034	1.089	1.093
Kinderopvangtoeslag	221	222	345	448
Kindertoeslag	-	-	1.069	-
Kindgebonden budget	-	-	-	1.070

Damageprocedure

In 2008 hebben zich verstoringen in het productieproces voorgedaan. De ergste betrof het niet kunnen verwerken van ruim 730.000 ingediende aangiften inkomstenbelasting 2007 in februari. Een ander voorbeeld betrof het winstaangifteprogramma, waarin een verkeerde drempel voor buitengewone uitgaven en/of giften werd gehanteerd. En in een ander geval bleek dat in een aantal papieren E-biljetten de rubriek 'eigen woning' niet was meegenomen, waardoor de berekening van de inkomstenbelasting niet klopte. Om dergelijke gevallen sneller te kunnen herstellen, is op 1 oktober 2008 een nieuwe damageprocedure van kracht geworden. Het doel van deze procedure is het zo snel mogelijk signaleren van (mogelijke) damage, met gepaste acties de damage beperken

en herstellen, en voorkomen dat het probleem opnieuw optreedt. Er is binnen de Belastingdienst een netwerk gevormd van in totaal 120 medewerkers, verspreid over de verschillende productieketens. Zij bewaken de vitale processen en melden de productieverstoringen bij het speciaal ingerichte damage-meldpunt. Het meldpunt is voor noodsituaties 7 x 24 uur bereikbaar.

5.1.2 Volumeontwikkeling

De afgelopen jaren heeft zich een volumegroei van belastingplichtigen, douaneklanten en toeslaggerechtigden voorgedaan. Deze volumeontwikkelingen weerspiegelen zich in de aantallen verwerkte aangiften en uitbetaalde toeslagen. Zie [tabel 31](#) en [tabel 32](#).

Tabel 31: Aantallen verwerkte aangiften (x 1.000)

	2005	2006	2007	2008
Inkomstenbelasting	9.404	7.374	8.212	15.323 ²³
Vennootschapsbelasting	264	454	430	506
Loonbelasting/loonheffingen	3.620	6.624	6.960	6.585
Omzetbelasting	5.718	6.190	6.606	7.214
Invoerrechten en accijnzen	12.738	14.733	14.562	14.840
Zorgverzekeringswet	-	-	-	1.102
Motorrijtuigenbelasting	11.635	11.267	10.944	11.128
Wet zelfstandigen ziekenfondsverzekering	586	446	615	-
Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen	1.146	185	-	-
Overig	297	252	288	544

²³ Het hoge aantal verwerkte aangiften in 2008 wordt mede verklaard door het feit dat in 2008 niet alleen de aangiften 2007 zijn behandeld, maar ook een in haalslag is gemaakt met de ontstane voorraad aangiften 2006 en oudere belastingjaren.

5.2 Projecten

Bij de Belastingdienst loopt een aantal projecten gericht op procesverandering dan wel verbetering van de geautomatiseerde ondersteuning van het productieproces. Hierna worden in het kort de resultaten van de verschillende projecten geschetst.

Loonaangifteketen (heffing loonbelastingen en premies)

Het jaar 2008 stond voor de loonaangifteketen in het teken van het verbeteren van de kwaliteit van de loongegevens. Vanuit een integrale probleemanalyse loonheffingketen zijn maatregelen ingevoerd voor een werkende keten. De maatregelen betreffen het duidelijker afstemmen en communiceren met de markt over de (technische) eisen die worden gesteld aan de loonaangifte, en het scherper controleren hierop bij het ontvangen van de loonaangifte. Deze maatregelen hebben de omvang en kwaliteit van de aangeleverde gegevens sterk verbeterd. Ook is in het kader van actueel toezicht een bijdrage geleverd door het binnenhalen van kwalitatief goede en nog ontbrekende loonaangiften 2008. In 2008 heeft onderzoek plaatsgevonden naar welke controles nog meer kunnen worden toegepast bij de ontvangst van een loonaangifte. Invoering hiervan is voorzien medio 2009.

Zorgverzekeringswet (Zvw)

Sinds 1 januari 2006 heeft en int de Belastingdienst de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (Zvw).

De Belastingdienst is ook verantwoordelijk voor het terugbetalen van te veel ingehouden bijdragen Zvw en het verstrekken van voorschotten op de terug te betalen bijdrage.

Als gevolg van problemen met de loongegevens 2006 konden de eerste teruggaven voor 2006 pas eind 2007 worden

verstrekkt. In 2008 heeft een tweede teruggaafronde plaatsgevonden. Vanaf december 2007 ontvingen in totaal ca. 800.000 mensen een teruggaaf voor teveel ingehouden inkomensafhankelijke bijdrage Zvw 2006. In 2008 heeft ook de teruggaaf plaatsgevonden voor de teveel ingehouden inkomensafhankelijke bijdrage Zvw 2007. Dit betrof circa 800.000 mensen. Ook hebben in 2008 ongeveer 225.000 mensen een voorschot op de teruggaaf over de te veel betaalde inkomensafhankelijke bijdrage Zvw 2008 ontvangen.

Toeslagen

In 2008 is gewerkt aan een nieuw toeslagensysteem.

Daarbij wordt zoveel mogelijk geanticipeerd op de toekomstige ICT-infrastructuur. In de loop van het jaar is duidelijk geworden dat de omvang, complexiteit en de introductie van een servicegeoriënteerde architectuur is onderschat. De bouw van de software bleek complexer en meer tijd te kosten dan voorzien. Eind augustus werd geconcludeerd dat er onvoldoende waarborgen waren om begin 2009 tot implementatie van een nieuw systeem over te gaan. Daarop is besloten deze met een jaar uit te stellen. Wel is in 2008 het nieuwe systeem voor het kindgebonden budget geïmplementeerd (ingangsdatum 1 januari 2009).

Per 1 januari 2008 is de regeling van de kindertoeslag in werking getreden. Deze vervangt de kinderkorting in de inkomstenbelasting.

Invordering

In 2008 is een nieuwe invorderingsmaatregel ingevoerd, te weten het verplichtingssignaal. Bij het herhaaldelijk niet betalen van een schuld motorrijtuigenbelasting wordt een blokkering aangebracht bij het RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer), zodat een belastingschuldige geen nieuwe

kentekens kan registreren op zijn naam. Na een succesvolle pilot is dit middel eind 2008 landelijk ingevoerd.

Een andere nieuwe invorderingmaatregel, de zogeheten overheidsvordering, is in 2008 in samenwerking met de banken ontwikkeld, en wordt in het eerste kwartaal 2009 door middel van een pilot getest. Hiermee wordt een bank verplicht om op vordering van de ontvanger uit het tegoed dat een belastingplichtig bij een bank heeft, de belastingaanslagen van de belastingplichtige te betalen.

Daarnaast is verder gewerkt aan een nieuw systeem ter ondersteuning van het invorderingsproces.

Vooringevulde aangifte

In 2008 is met een beperkte doelgroep een pilot uitgevoerd voor het vooraf invullen van de aangifte met een aantal gegevens. Medewerkers van de Belastingdienst en het UWV met hun partners konden elektronisch aangifte doen en hierbij gebruik maken van een aantal vooringevulde gegevens. De pilot is goed verlopen. In 2008 is de landelijke proef voorbereid. Belastingplichtigen die zelf aangifte doen via internet over 2008 kunnen ervoor kiezen om bij het invullen van het elektronische aangifteformulier gebruik te maken van de vooraf ingevulde aangifte.

eCustoms

In 2008 is het tendertraject voor de aanschaf van een nieuw aangiftesysteem Douane afgerond. Met de bouw wordt nu

gestart. De huidige systemen kunnen de vereiste aanpassingen vanuit de Europese regelgeving niet meer aan. Daarom is besloten één nieuw systeem te realiseren en de oude systemen uit te faseren.

Basisregistratie inkomen

Op 1 januari 2009 is de wet Basisregistratie inkomen formeel in werking getreden. In 2008 is het procesontwerp gemaakt en een start gemaakt met het implementatietraject dat medio 2009 wordt afgerond. Daarbij speelt ook de aansluiting op de andere basisregistraties. Medio 2008 is na een proefperiode het terugmeldingsmechanisme naar de Gemeentelijke Basisadministratie landelijk ingevoerd.

Complexiteitsreductie

De Belastingdienst heeft een zeer complexe ICT-omgeving. Het programma complexiteitsreductie is opgezet om hierin vereenvoudiging aan te brengen. In 2008 heeft het accent van de activiteiten vooral gelegen op het realiseren van de generieke voorzieningen. Deze voorzieningen waren ultimo 2008 nog niet operationeel. Op de langere termijn wordt gewerkt aan een totale herinrichting van de processen van de Belastingdienst. Er is in 2008 een tweede versie van de Bedrijfsarchitectuur Belastingdienst opgeleverd. Verder zijn in 2008 twee praktijkproeven gestart: de praktijkproef 'Overlijden' en de praktijkproef 'Startende ondernemer'.

6 Personeel en bedrijfsvoering

6.1 Inleiding

De Belastingdienst wil een aantrekkelijke werkgever zijn voor kandidaten op de arbeidsmarkt en voor de zittende medewerkers. Hij investeert daarom in goede ontwikkel- en groeimogelijkheden. Daarnaast ligt de focus op diversiteit en integriteit.

Voor de ondersteuning aan de primaire processen van de Belastingdienst zijn in de facilitaire centra voor dienstverlening en kennis en communicatie circa 1.800 medewerkers. In het beleid (Directoraat Generaal) en ontwerp (Centrum voor proces- en productontwikkeling) waren circa 800 medewerkers werkzaam. Samen is dit 8% van de bezetting²⁴. Zie [grafiek 14](#).

6.2 Realisatie

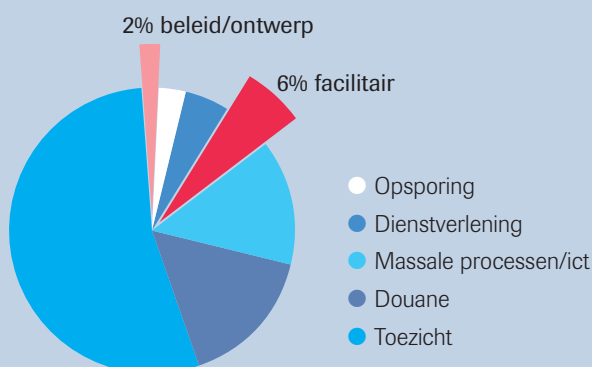
6.2.1 Personeel

De bezetting ultimo 2008 was 30.894 fte. Dit komt overeen met 33.261 medewerkers. Het personele verloop laat in 2008 een lichte daling zien.

De instroom bedroeg over 2008 3,2%. De uitstroom was 3,5%. De belangrijkste reden bij uitstroom is mobiliteit (het aanvaarden van een functie bij een andere werkgever). De doorstroom naar andere functies is 6,5 %. Zie [tabel 33](#).

²⁴ Exclusief inhuur.

Grafiek 14: Bezetting primaire processen



Tabel 33: Instroom, uitstroom en doorstroom

	2006	2007	2008
Instroom in fte	1.927	2.176	994
Uitstroom in fte	596	930	1.075
Doorstroom in fte	1.628	1.829	2.003

Leeftijdsopbouw

In **tabel 34** wordt de verhouding per leeftijdsklasse weergegeven van zowel de beroepsbevolking in Nederland als van de Belastingdienst.

Personeelssamenstelling

De gemiddelde leeftijd is in 2008 gestegen van 45,5 jaar naar 46,4 jaar. Het gemiddelde aantal dienstjaren is gestegen van 19,7 jaar in 2007 naar 20,3 jaar in 2008. Bijna de helft van het personeel bevindt zich in de categorie 45-54 jaar. Ruim 21.000 medewerkers (65%) binnen de Belastingdienst is 45 jaar en ouder. Zie **grafiek 15**.

De verhouding man/vrouw is 66% mannen en 34% vrouwen. Verdeeld over de verschillende leeftijdscategorieën blijkt dat mannen in de meerderheid zijn vanaf 45 jaar en ouder.

In de categorieën jonger dan 45 is de man/vrouw verhouding 48% mannen en 52% vrouwen.

Aantrekkelijke werkgever

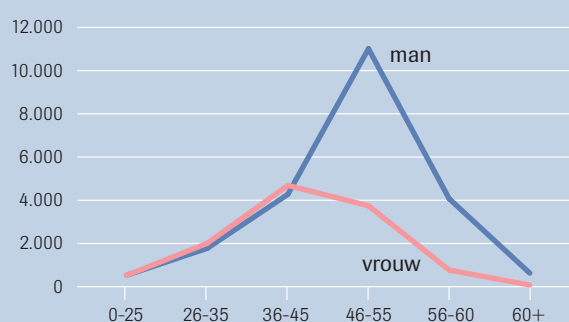
De Belastingdienst heeft in 2008 verschillende activiteiten ontplooid op de arbeidsmarkt. Zo zijn er presentaties verzorgd op Hogescholen, stageplekken geboden en is deelgenomen aan informatiemarkten.

In 2008 zijn de bestaande trajecten voor talentontwikkeling - managers en medewerkers fiscale techniek - uitgebreid met een traject voor projectmanagers. In 2008 zijn 58 mensen met dit traject gestart. Ook is in 2008 een systeem van generieke functiebeschrijvingen in gebruik genomen. Het geldt op dit moment voor zo'n 10.000 medewerkers. Dit systeem vervangt de beschrijving van individuele functies. In dit systeem wordt de ontwikkeling van de medewerker centraal gesteld.

Tabel 34: Leeftijdsopbouw (%)

Leeftijdsklasse	Beroepsbevolking 2007	Belastingdienst			2008
		2005	2006	2007	
15-24	11	1,3	1,4	2,4	2,0
25-44	52	44,3	40,3	36,8	33,3
45-64	37	54,4	58,3	60,8	64,7

Grafiek 15: Leeftijdsopbouw naar geslacht



48 De Belastingdienst investeert in zijn medewerkers door middel van opleidingen. De nadruk ligt daarbij op vakgerichte opleidingen. Zie [tabel 35](#).

De algemene delen van de fiscale scholingen zijn uitbesteed aan ROC's en Hogescholen. Het resultaat van de opleiding is het behalen een officieel erkend diploma. Voor medewerkers is het mogelijk via een zogenaamde EVC-procedure (erkenning verworven competentie) vrijstellingen te krijgen vanwege aanwezige kennis en ervaring, en zodoende sneller een erkend diploma te behalen. In 2008 hebben 201 medewerkers een EVC-certificaat ontvangen of zullen dit binnenkort krijgen.

Daarnaast worden startopleidingen gegeven. Deze opleidingen bestaan uit vier dagen werken en één dag opleiding. In totaal hebben in 2008 348 medewerkers met goed gevolg de E-opleiding afgerond en 158 medewerkers de F-opleiding. Verder verzorgt de Belastingdienst samen met Nivra/Nijenrode een leertraject voor de opleiding tot registeraccountant. Daarnaast hebben circa 750 medewerkers een masterclass gevolgd om de vaardigheden op het gebied van horizontaal toezicht te bevorderen.

Diversiteit

De verhouding allochtoon-autochtoon is in 2008 toegenomen naar 9,4%. Op alle gemeten onderdelen vertonen de cijfers een kleine stijging. Zie [tabel 36](#).

Specifiek aandacht is besteed aan de doelgroep HBO+ (westerse- en niet westerse allochtonen). Daarnaast is via een traineeship geïnvesteerd in medewerkers met een andere culturele afkomst die beschikken over managementkwaliteiten.

Integriteitonderzoeken

Vermoedens van strafbare feiten worden gemeld aan de FIOD-ECD. Deze onderzoekt de meldingen en stemt de aanpak af met het ministerie van Financiën en zondig met het Openbaar Ministerie en de Nationale Recherche. Zie [tabel 37](#).

Deze meldingen met vermoedens van strafbare feiten zijn onderdeel van het totale aantal integriteitsinbreuken. In 2008 zijn er in totaal 212 van dergelijke gevallen geconstateerd. Hiervan zijn in 24 gevallen voorwaardelijke straffen en in 143 gevallen onvoorwaardelijke straffen opgelegd. In 66 gevallen werd het disciplinaire traject niet met een straf afgesloten. In sommige gevallen is meer dan een straf opgelegd.

In 2008 is het nieuwe beleid voor nevenwerkzaamheden en de insiderregeling ingevoerd. Met insiders worden medewerkers aangeduid die uit hoofde van hun functie beschikken over gevoelige informatie. Met de insiderregeling wordt beoogd belangenverstremgeling en misbruik van koersgevoelige informatie te voorkomen. Aan de eenheden binnen de Belastingdienst is gevraagd een integriteitplan op te stellen waarbij er aandacht moet zijn voor nevenwerkzaamheden, de positie van de vertrouwenspersoon integriteit en de insiderregeling.

Tabel 35: Opleidingen en aantallen deelnemers

	2005	2006	2007	2008
Fiscale (bij)scholingen	32.046	27.339	21.162	29.685
SUB* en toeslagen bijscholingen	2.898	3.162	3.392	1.934
Overige (bij)scholingen	5.872	5.738	5.446	4.083
Totaal	40.816	36.239	30.000	35.702

* Samenwerking UWV – Belastingdienst (loonaangifteketen)

Tabel 36: Diversiteit (%)

	2005	2006	2007	2008
Vrouwen in personeelsbestand	32,2	32,6	33,5	33,8
Vrouwen in schaal 10 of hoger	18,1	18,2	18,1	19,1
Vrouwen in schaal 12 of hoger	7,5	7,4	7,6	8,1
Etnische minderheden	7,8	8,4	9,3	9,4

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage bleef op hetzelfde niveau als in 2007, namelijk 6,1%. Hierbij is het langdurig verzuim 0,7% en het kortdurend verzuim 5,4%. De Achmea-norm voor kortdurend verzuim is 5,0%. Zie [tabel 38](#).

Een speciaal traject is opgezet om psychisch verzuim eerder te onderkennen en handvatten aan te reiken hoe hiermee om te gaan. De onderdelen van de Belastingdienst die deelnamen aan het project hadden gemiddeld genomen zo'n 1 procentpunt lager verzuim. Deze aanpak wordt thans belastingdienstbreed ingevoerd.

6.2.2 Bedrijfsvoering

Duurzame Belastingdienst

Het actieprogramma Duurzame Belastingdienst 2006 – 2012 is opgezet met als doel uiterlijk in 2012 een klimaatneutrale bedrijfsvoering te hebben. Het actieprogramma geeft de belangrijkste doelstellingen weer die in deze periode gehaald moeten worden. In 2008 zijn er op meerdere onderdelen pilots geweest waarvan de verdere invoering in 2009 zal plaatsvinden.

Aanbestedingen

Per 1 januari 2008 kent de Belastingdienst nog slechts één aanbestedende dienst, het Centrum voor facilitaire dienstverlening. Het management van de belastingdienstonderdelen is uitgebreid geïnstrueerd over de aanbestedingsregels en de daarbij te volgen interne procedures.

Sturing en beheersing grote projecten

De Belastingdienst realiseert een aantal grote ICT-projecten die de gehele informatiehuishouding raken. Om beter te kunnen sturen op tijdige realisatie van de producten en de bijbehorende kosten, wordt consequenter gebruik gemaakt van het instrument businesscases. Het doel is nadrukkelijker de aspecten kwaliteit, doorlooptijd en geld met elkaar te verbinden. Verder zijn in 2008 in de organisatie nadere voorzieningen getroffen voor een betere sturing op ICT. Vanaf september is de CIO-functie ingevuld, en is een nieuw team 'ICT-regie en -architectuur' operationeel dat het Managementteam Belastingdienst ondersteunt. Om te komen tot structurele verbetering van de ICT zijn drie prioriteiten gekozen: informatievoorzieningstrategie en -sturing, bedrijfsarchitectuur & portfoliomanagement en kwaliteitsverbetering van de ICT-dienstverlening.

Informatiebeveiliging en integriteit

Vanaf 2001 zijn alle eenheden van de Belastingdienst jaarlijks betrokken geweest in certificeringsonderzoeken, uitgevoerd door de Rijksauditedienst. Inmiddels voldoen vrijwel alle belastingdienstregio's en ondersteunende diensten aan de basisnormen voor informatiebeveiliging en integriteit. Voor de eenheden die minimaal twee keer zijn gecertificeerd, is het niet meer noodzakelijk om deze certificering jaarlijks te doen. Voor die eenheden is besloten dat de Rijksauditedienst voortaan eens per vijf jaar een certificeringsonderzoek doet. Alleen bij de BelastingTelefoon, de dienst Toeslagen en het Centrum voor Informatie- en Communicatietechnologie (CICT) worden door de Rijksauditedienst nog volledige certificeringsonderzoeken gedaan.

Tabel 37: Voorkomende delicten in gemelde integriteitsbreuken (aantallen)

	2005	2006	2007	2008
Diefstal/ heling/ verduistering	5	7	9	8
Fiscale delicten	4	4	2	-
Schending geheimhouding	6	7	7	5
Overtreding interne voorschriften	2	1	1	1
Criminele contacten	2	1	1	1
Omkoping	5	3	3	2
Ongeoorloofde nevenwerkzaamheden	2	0	2	-
Valsheid in geschrifte	6	5	4	5
Verdovende middelen	4	1	2	2
Overig	4	7	4	4
Totaal	40	36	35	28

Tabel 38: Ziekteverzuim (%)

	2005	2006	2007	2008
Ziekteverzuim	5,8	5,9	6,1	6,1

Bedrijfsvoeringsmededeling

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

In deze bedrijfsvoeringsmededeling wordt ingegaan op specifieke bedrijfsvoeringsvraagstukken, die zich gedurende het begrotingsjaar hebben voorgedaan, en waarvan informatie-verstrekking voor het inzicht en de oordeelsvorming door de gebruikers van het Beheersverslag van belang is.

Loonaangifte

Sinds 1 januari 2006 heft en int de Belastingdienst, naast de loonbelastingen en premies volksverzekeringen, de premies werknemersverzekeringen. In de eerste helft van 2007 is gebleken dat de loonaangifteketen nog niet stabiel was. Er is toen een plan van aanpak gemaakt om via een werkende keten tot een stabiele keten en ten slotte tot een robuuste keten te komen. Het jaar 2008 is de aandacht gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de loongegevens. Vanuit een integrale probleem-analyse loonheffingketen zijn maatregelen ingevoerd voor een werkende keten. De maatregelen betreffen het duidelijker afstemmen en communiceren met de markt over de (technische) eisen die worden gesteld aan de loonaangifte, en het scherper controleren hierop bij het ontvangen van de loonaangifte. De genomen maatregelen hebben de omvang en kwaliteit van de aangeleverde gegevens sterk verbeterd. Omdat de keten nog niet stabiel is, moeten er over 2008 bij werkgevers wel

opnieuw jaarloongegevens worden opgevraagd, zij het minder dan over 2007. Gegevensuitvraag over 2008 vindt plaats bij 3,7% van de werkgevers, tegenover circa 6% over 2007.

Gebruik loongegevens voor vaststellen van rechten en opleggen van definitieve aanslagen

Vanaf 2006 worden de loongegevens in de polisadministratie van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) als grondslag gebruikt voor het bepalen van rechten, zoals het recht op de hoogte van toeslagen en de teruggave van teveel ingehouden zorgpremies en premies werknemersverzekeringen, en het opleggen van definitieve aanslagen voor de inkomstenbelasting.

Door de hiervoor genoemde problemen met de loonaangifteketen bleek in de loop van 2008 dat de beschikbare gegevens niet volledig bruikbaar waren voor controledoeleinden. Loongegevens waren of onjuist, of onvolledig of niet voorhanden. Dit betekende dat bij de behandeling van aangiften inkomstenheffing 2006 (IH 2006) maar beperkt gebruik gemaakt worden van de door de selectiemodule uitgeworpen loonposten. Besloten is de behandeling van geselecteerde loonposten te beperken tot de aangiften met een nagenoeg gegarandeerde correctie (in totaal 50.000 posten). Voor het overige deel van de geselecteerde aangiften IH 2006 is de aanslag conform de aangifte vastgesteld. Dit betekent dat in vergelijking met het belastingjaar 2005 over 2006 minder loonrisico's zijn behandeld. Daarmee ligt het handhavingsniveau voor het belastingjaar IH 2006 lager dan 2005.

Voor het totale handhavingsniveau in het kalenderjaar 2008 heeft dit beperkte gevolgen gehad. De vrijgekomen toezicht-

capaciteit is extra ingezet op behandeling van de loonpost-risico's uit belastingjaar 2005 en de start in oktober 2008 van de behandeling van loonpost-risico's uit belastingjaar 2007.

Awb-conform werken

De doelstelling op het gebied van Awb-conform werken voor bezwaren en klachten is niet gerealiseerd. Over 2008 is het percentage afhandelen van bezwaren binnen de termijnen van de Awb uitgekomen op 87%. Het percentage klachten binnen de Awb termijn is uitgekomen op 88%.

In 2008 zijn door de Belastingdienst aanvullende maatregelen getroffen om tot een betere beheersing te komen van deze processen, zoals het instellen van landelijke regie en bijzondere bezwaarteam.

De Belastingdienst zal voor 2009 een extra inspanning leveren om het gewenste niveau van 98-100% te bereiken.

Toeslagen

Het jaar 2008 heeft in het teken gestaan van het verder stabiliseren en onder controle krijgen van de uitvoeringsprocessen van de toeslagen. In 2008 was het systeem nog niet stabiel. Dit blijkt ook uit de diverse productieverstoringen die zich in 2008 hebben voorgedaan. Door middel van outputcontrole streeft de Belastingdienst er zoveel mogelijk naar fouten in het productieproces in een vroeg stadium te corrigeren en zo te voorkomen dat de burger er mee wordt geconfronteerd. In een deel van de gevallen is dit ook gelukt. In de andere gevallen zijn herstelacties verricht, waarbij betrokkenen zo nodig telefonisch zijn geïnformeerd of een excuusbrief hebben ontvangen. In de rapportages over de vereenvoudingsoperatie Belastingdienst

die de Tweede Kamer halfjaarlijks ontvangt, wordt vanaf 2008 standaard melding gemaakt van de opgetreden verstoringen.

Definitief toekennen

In 2008 is veel aandacht uitgegaan naar het definitief toekennen over de jaren 2006 en 2007. Bij het definitief toekennen over 2006 bleken tekortkomingen te bestaan in de kwaliteit van gegevens en in de geautomatiseerde ondersteuning. Inmiddels is de definitieve toekenning van de huur- en zorgtoeslag over 2006 nagenoeg afgerond en heeft de definitieve toekenning over 2007 voor circa 75% plaatsgevonden. Van de circa 6,7 mln huur- en zorgtoeslagen over 2007 waren ultimo 2008 circa 1,7 mln nog niet definitief vastgesteld. Het merendeel betreft posten die wachten op inkomensgegevens dan wel posten, waarbij in het kader van toezicht al dan niet handmatig de grondslagen loon- of inkomensgegevens, huishoudsamenstelling of adresgegevens nader vastgesteld moeten worden. Ten aanzien van de kinderopvangtoeslag over 2007 geldt dat ultimo 2008 minder dan 1.000 voorschotten definitief zijn vastgesteld. Bij de aanvang van het definitief toekennen over 2007 is gebleken dat de urenopgave van de ouders in meer dan 50% van de gevallen afwijkt van de urenopgave van de kinderopvanginstellingen. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat gedurende het jaar ouders nauwelijks wijzigingen hebben doorgegeven. Daarom is in november 2008 aan ouders gevraagd de jaargegevens van de kinderopvanginstellingen respectievelijk gastouderbureaus over 2007 op te sturen. Dit traject zal naar verwachting in het eerste halfjaar van 2009 worden afgerond.

52 Voor de kindertoeslag geldt dat het definitief toekennen pas in 2009 voor het eerst speelt.

Informatievoorziening

De financiële administratie vertoont voor de toeslagen tekortkomingen op het gebied van het (tijdig) maken van aansluitingen tussen de beschikkingssystemen en het betalingssysteem. Daarnaast genereren de huidige toeslagensystemen niet op alle noodzakelijke terreinen betrouwbare (financiële) beleidsinformatie. Dit geldt in het bijzonder voor de gedetailleerde regeling van de huurtoeslag. Het nieuwe toeslagensysteem moet hier de definitieve oplossing bieden.

Naleving van wet- en regelgeving huurtoeslag in 2008

De betalingen voor de huurtoeslag worden door WWI verantwoord op beleidsartikel 03 (betaalbaarheid van het wonen) van het begrotingshoofdstuk XI Wonen, Wijken en Integratie.

De Comptabiliteitswet en onderliggende regelgeving schrijven voor dat, indien de tolerantiegrenzen op het begrotingshoofdstuk worden overschreden, in de bedrijfsvoeringparagraaf expliciet verantwoording wordt afgelegd over de naleving van wet- en regelgeving. Voor 2008 zijn de tolerantiegrenzen op hoofdstukniveau VROM vastgesteld op 1,4% in het geval van fouten.

De conclusie voor de betalingen huurtoeslag 2008 luidt dat deze tolerantiegrens met circa 10 mln. (0,4% op begrotingshoofdstukniveau) is overschreden. Het totaalbedrag van de onrechtmatigheden in de betalingen komt daarmee op € 43 mln.

De afwijkingen worden vooral veroorzaakt door onjuist of niet verwerkte mutaties op eerder ingediende aanvragen.

Voor de huurtoeslag is over 2008 de vastgestelde afwijking bij het definitief toekennen 2006/2007 circa € 51 mln. (2,4%) van

het beschikte bedrag geweest. Dit bedrag wordt met name veroorzaakt doordat in 2008 de administratief meest complexe (toezicht)posten van 2006 zijn afgewikkeld.

Informatievoorziening (IV)-voortbrengingsorganisatie

Het prestatieniveau van de IV-voortbrengingsorganisatie schiet tekort. Dit betreft allereerst het programma complexiteitsreductie. In 2008 heeft het accent van dit programma gelegen op het realiseren van de generieke voorzieningen. Deze doelstelling is niet gehaald; geen van de voorzieningen was ultimo 2008 operationeel.

Daarnaast zijn ook het nieuwe toeslagensysteem en het nieuwe invorderingssysteem in 2008 niet opgeleverd. De IV-voortbrengingsorganisatie biedt nog niet alle waarborgen om met voldoende zekerheid de doelstellingen van het Programma Complexiteitsreductie en grote projecten als toeslagen, ABS en ETM (invordering), te kunnen realiseren. In 2009 vindt daarom een externe doorlichting van de IV-keten plaats. De Tweede Kamer is hierover geïnformeerd bij brief van 5 maart 2009 (kenmerk DGB/U2009/1200).

Aandachtspunten Algemene Rekenkamer

In 2008 is de nodige aandacht besteed aan de onvolkomenheden in de bedrijfsvoering die door de Algemene Rekenkamer zijn geconstateerd in het Rapport bij het Jaarverslag IXB 2007 (Rjv 2007). Voor een aantal onderdelen is duidelijke progressie gemaakt. Dit betreft het naleven van de Europese aanbestedingsregels (in 2007 was voor een bedrag van € 30,5 mln onrechtmatig aanbesteed, in 2008 is dit teruggelopen naar € 7 mln), het naheffen en herzien loonheffing (dit proces is voor de loonheffing 2006 geheel en voor de loonheffing 2007 nagenoeg afgerond) en de factuurcontrole (met ingang van

2008 wordt door de BelastingTelefoon controle uitgevoerd op de facturen van uitzendkrachten).

Op het punt van de tussentijdse aansluitingen tussen heffen/innen en beschikken/betalen is minder progressie geboekt: deze aansluitingen worden nog niet periodiek gemaakt; uit de over 2008 gemaakte aansluitingen blijkt overigens geen materiële verschillen. Op het punt van de dossiervorming is geen progressie gemaakt; voor de inkomstenbelasting is de kwaliteit van de verslaglegging zelfs achteruit gegaan.

Deze onderwerpen zullen ook in 2009 onverminderd aandacht krijgen.

Op het punt van autorisatiebeheer is een aantal praktische zaken geregeld: terugbrengen aantal beheerderaccounts op Unix systemen; ontvlechting muteerrechten op programmatuur en op gegevensbestanden; fysieke opslag back-up gegevens op twee locaties. De structurele regeling van het

autorisatiebeheer is afhankelijk van de herinrichting van de totale ICT-infrastructuur in het kader van de complexiteitsreductie.

Conclusie

Op de hierboven genoemde punten is in 2008 sprake geweest van bedrijfsprocessen, die als onvoldoende ordelijk en beheerst moeten worden gekenmerkt. Voor het overige is in het begrotingsjaar 2008 sprake geweest van beheerste bedrijfsprocessen. De bedrijfsprocessen voorzien tevens in waarborgen voor een rechtmatige begrotingsuitvoering, inclusief een toereikend beleid ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik. Wat betreft de hierboven genoemde uitzonderingen zijn maatregelen getroffen om de bedrijfsvoering te verbeteren. In vergelijking met het gevoerde financieel beheer van 2007 is in 2008 sprake van verbetering.

Den Haag, 16 maart 2009

De Directeur-generaal Belastingdienst
Drs. M.A. Ruys

Deel 2 Jaarrekening

1 Inleiding

1.1 Algemeen

In de jaarrekening legt de Belastingdienst verantwoording af over de uitkomsten van het financiële beheer in het begrotingsjaar 2008. Deze verantwoording heeft betrekking op de verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van het in de Begroting IX B (Financiën) opgenomen beleidsartikel 1 voor zover het de Belastingdienst betreft¹, en de niet in de Begroting IX B opgenomen uitgaven en ontvangsten ten behoeve van derden.

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

De in de jaarrekening opgenomen informatie is consistent met het Jaarverslag IX B (Financiën) over het jaar 2008 in de vorm waarin dit - op het moment van ondertekening van het Beheersverslag - nog aan de Algemene Rekenkamer ter beoordeling moest worden aangeboden. In het rapport van de Algemene Rekenkamer kunnen opmerkingen worden gemaakt over het financiële beheer van de Belastingdienst en de verantwoording daarover, die van invloed zijn op het Jaarverslag IX B (Financiën) dat uiteindelijk bij de Staten-Generaal wordt ingediend.

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

1.2 Inrichtingseisen

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

1.3 Rechtshandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik

Rechtshandhavingsbeleid

De kerntaak van de Belastingdienst is een proportionele en evenwichtige rechtshandhaving. Dat gebeurt onder meer door de belastingplichtige fiscaal relevante informatie te verstrekken. Informatie, die bedoeld is om hem te ondersteunen bij het voldoen aan zijn fiscale verplichtingen. Anderzijds wordt, zo nodig, toezicht uitgeoefend op de klant door het corrigeren en bestrijden van het niet nakomen van wettelijke verplichtingen. De wijze waarop het toezicht wordt uitgeoefend, verschilt en is afhankelijk van de klant en van de risico's. Wat niet verschilt, is de inhoud: bij het uitoefenen van toezicht worden de fiscale wet- en regelgeving gehanteerd. In het handboek "Advisering en implementatie wetgeving" zijn de maatregelen inzake het toetsen op handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid, de implementatie en de toepassing en evaluatie van wetgeving

nader uitgewerkt. Op het gebied van de rechtshandhaving besteedt de Belastingdienst aandacht aan de kwaliteitsborging binnen het primaire proces. Een goed werkend stelsel van kwaliteitsborging vormt immers de basis voor een adequate rechtshandhaving.

Beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik

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

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

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

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

Kernstaat 1

1.4 Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en -ontvangsten

(x € 1.000)	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2008	Raming 2008 na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Verplichtingen	3.250.650	3.737.051	3.638.767	3.622.287
Uitgaven	3.250.650	3.737.051	3.558.883	3.612.305
Programma-uitgaven	554.786	863.946	677.940	815.689
Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ)	50.810	59.970	56.758	57.301
Vergoeding proceskosten	2.536	2.536	3.178	2.951
Garanties procesrisico's	45	45	11	11
Bijdragen en staatsprijs fiscale zaken	175	175	202	204
Heffings- en invorderingsrente	500.000	800.000	615.078	754.416
Diverse uitgaven	1.220	1.220	2.713	806
Apparaatsuitgaven	2.695.864	2.873.105	2.880.943	2.796.616
Personeel en materieel Belastingdienst	2.695.864	2.873.105	2.880.943	2.796.616
Ontvangsten	125.007.829	124.635.799	119.560.815	117.950.058
Programma-ontvangsten	124.982.357	124.604.050	119.526.179	117.885.077
Belastingontvangsten	123.974.404	123.376.097	118.263.239	116.649.325
Kosten vervolging	134.276	169.276	181.640	148.410
Opbrengst schikkingen en adm. boeten	153.677	138.677	161.398	170.228
Heffings- en invorderingsrente	720.000	920.000	919.902	917.114
Apparaatsontvangsten	25.472	31.749	34.636	64.981
Aan apparaatsuitgaven gerelateerde ontvangsten Belastingdienst	20.344	31.121	32.870	57.530
Ontvangsten voor verrichte werkzaamheden door de Belastingdienst	5.128	628	1.766	7.451

1.5 Niet-begrotingsuitgaven en ontvangsten

(x € 1.000)	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Uitgaven	12.398.619	9.655.927
Zorgtoeslag	3.681.009	2.932.292
Huurtoeslag	2.405.648	2.291.687
Kinderopvangtoeslag	2.863.427	2.090.681
Kindertoeslag	743.512	68.219
Kindgebonden Budget	88.145	0
BTW-compensatiefonds	2.348.414	2.068.686
Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven	265.548	207.056
Verrekening perceptiekosten douanerechten	2.916	-2.694
Ontvangsten	76.975.356	67.835.012
Premies volksverzekeringen	37.175.535	32.047.551
Premies werknemersverzekeringen	18.248.243	17.699.307
Zorgverzekeringswet	17.032.140	14.700.941
Provinciale opcenten	1.332.502	1.216.216
Heffing Mijnbouwwet	1.216.998	711.373
Verplichte werkgeversbijdrage kinderopvang	658.876	469.214
Landbouweffingen	287.980	326.205
Zorgtoeslag	353.340	162.256
Huurtoeslag	253.899	104.924
Kinderopvangtoeslag	114.445	81.184
Kindertoeslag	8.994	0
Voorraadheffing aardolieproducten	83.951	83.341
Eurovignet	77.294	76.785
Landinrichtingsrente	37.499	39.158
Dwanginvordering voor derden	16.391	23.551
Verontreinigingsheffing rijkswateren	21.961	22.379
Heffing Ondernemingsraden	22.548	21.424
Verkeersbegeleidingstarief	19.676	18.598
Premies Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen	4.841	15.854
Premies Ziekenfondsverzekering zelfstandigen	8.095	14.705
Premies schuldig nalatig	148	46

2 Toelichting op Kernstaat 1

2.1 Verplichtingen

De verplichtingen 2008 zijn samengesteld uit de mutaties in de openstaande verplichtingen en de programma- en apparaatsuitgaven 2008. Ten opzichte van de raming 2008 na de Najaarsnota is de realisatie bijna € 98,0 mln. lager.

Verder wordt volstaan met een verwijzing naar de toelichting op de uitgaven.

2.2 Uitgaven

De totale uitgaven van de Belastingdienst bedroegen in 2008 € 3.559 mln. en zijn daarmee € 178 mln. lager uitgekomen dan de raming na de Najaarsnota. De uitgaven zijn onder te verdelen in uitgaven voor het programma en het apparaat. Hieronder wordt op hoofdlijnen een toelichting gegeven op verschillen tussen de realisatie en de raming na de Najaarsnota.

Programma-uitgaven

Wet Waardering Onroerende Zaken

In het Uitvoeringsbesluit kostenverrekening en gegevensuitwisseling Wet waardering onroerende zaken is vastgelegd dat het Rijk (in casu de Belastingdienst) voor 40% bijdraagt aan de kosten. Voor 2008 zijn de totale kosten (het zogenaamde macrokostenforfait) vastgesteld op € 140,2 mln. Het aandeel voor het Rijk is € 56,1 mln. Daarnaast zijn in 2008 nog declaraties in het kader van de WOZ-vangnetregeling afgehandeld.

Vergoeding proceskosten

Belastingplichtigen komen in aanmerking voor een vergoeding van gemaakte kosten indien zij in het gelijk worden gesteld bij een bezwaar- of beroepsprocedure. De belastingplichtigen hebben in 2008 een groter beroep gedaan op deze vergoeding dan was geraamd. De uitgaven bedroegen over 2008 € 3,2 mln. en kwamen daarmee € 0,6 mln. uit boven de raming.

Heffings- en invorderingsrente

(x € 1 mln.)	2008	2007
Invorderingsrente	301,1	238,1
Heffingsrente	314,0	516,3
	615,1	754,4

De geraamde uitgaven bedroegen bij ontwerpbegroting € 500 mln. In de tweede suppletore wet zijn deze op basis van een nieuwe raming verhoogd met € 300 mln. De realisatie is € 184,9 mln. lager dan de bijgestelde raming. Een oorzaak hiervan is dat de definitieve verdeelsleutel van de rente-uitgaven tussen Rijk en Sociale Fondsen, die eind 2008 is vastgesteld, afweek van de voorlopige (geraamde) verdeelsleutel.

Diverse uitgaven

De diverse uitgaven waren in 2008 hoger dan in 2007 als gevolg van de betaling van achterstandsrente aan de Europese Unie en een toename van de niet-terugvorderbare uitbetalingen.

Apparaatsuitgaven

Personeel en materieel Belastingdienst

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

(x € 1.000)	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2008	Raming 2008 na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeel	1.740.477	1.821.807	1.854.434	1.789.136
Materieel	955.387	1.051.298	1.026.509	1.007.480
Totaal	2.695.864	2.873.105	2.880.943	2.796.616

De oorspronkelijke begrotingsraming is bij Voorjaarsnota en Najaarsnota met een bedrag van per saldo € 177 mln. opgehoogd. De raming 2008 na mutaties Najaarsnota kwam daarmee op een totaal van € 2,9 mld.

De mutaties betreffen:

Loon- en prijsbijstelling Voor de compensatie van gestegen lonen.	+ € 60,1 mln.
--	---------------

Hogere uitgaven voor het apparaat Belastingdienst	+ € 89,2 mln.
---	---------------

- Het project Toeslagen. Dit betreft onder andere hogere uitgaven voor het bestaande Toeslagensysteem, aanpassingen in functionaliteit om gegevens gecontroleerd over te kunnen zetten naar het nieuwe Toeslagensysteem, aanpassingen om de bestaande systemen als terugvaloptie in stand te houden, verbeteringen ten aanzien van stabiliteit en aanpassingen, uitbreiding om voor de toeslagjaren 2007 en 2008 definitief te kunnen toekennen en extra uitgaven voor uitzendkrachten ten behoeve van de handmatige definitieve toekenning van toeslagen die niet verwerkt kunnen worden in het geautomatiseerde systeem (+ € 51,0 mln.)
- Taakuitbreiding als gevolg van nieuwe fiscale wetgeving zoals het Belastingplan 2008, het Milieupakket en het pakket overige fiscale maatregelen. Het gaat onder andere om de verpakkingsbelasting en de vliegbelasting (+ € 23,7 mln.).
- Een technische correctie voor een bij begroting 2008 gemaakte boeking betreffende vereenvoudiging van de Wet op de huurtoeslag. Voor 2008 was ten onrechte een bedrag van - € 8,9 mln. geboekt. Dit moet - € 0,7 mln. zijn (+ € 8,2 mln.).
- In het kader van de fraudebestrijding is de douane op grond van Europese regelgeving verplicht om te investeren in het digitaliseren van de administratieve afhandeling van het vervoer van accijnsgoederen binnen de EU. Daartoe wordt geïnvesteerd in een Excise Movement and Control Systeem (+ € 6,3 mln.)

Overboekingen van en naar andere departementen	+ € 1,1 mln.
Diverse overboekingen van en naar andere departementen voor uitvoeringskosten. Het gaat om een saldo van overboekingen van onder andere bijdrage begroting inspectieraad, C2000-netwerk en Vogelgriep.	

Overige apparaatsuitgaven	+ € 26,8 mln.
– De kosten van invordering en de daarmee samenhangende opbrengsten zijn toegenomen, mede door toename van het aantal belastingplichtigen. Voor deze toename worden de uitgaven en opbrengsten opgehoogd (+ € 10 mln.) Werkzaamheden voor derden zoals voor P-Direkt en DigiD (+ € 10,8 mln.)	
– Betaling Rijksbreed contract voor het leveren van digitale informatie waarvan de Belastingdienst de trekker is (+ € 6,0 mln.).	

In totaal heeft de Belastingdienst € 2,9 mld. aan apparaatsuitgaven gerealiseerd. Dit bedrag is conform de bijgestelde begroting.

2.3 Ontvangsten

Programma-ontvangsten

Belastingontvangsten

In dit onderdeel wordt een toelichting gegeven op de in kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten van het begrotingsjaar 2008. In tabelvorm worden gedetailleerd de begrote en gerealiseerde belastingontvangsten weergegeven. Waar nodig worden de cijfers nader toegelicht. De gepresenteerde ontvangsten zijn het saldo van alle in 2008 door de Belastingdienst ontvangen en teruggegeven belastingbedragen.

De in kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten zijn netto-ontvangsten, na aftrek van de ontvangsten die ten behoeve van het gemeentefonds, het provinciefonds en het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd.

De hoogte van de belastingopbrengsten wordt beïnvloed door macro-economische factoren en autonome maatregelen (fiscale maatregelen en maatregelen in de uitvoering). In het algemeen worden verschillen tussen de raming en de realisatie van de belastingopbrengsten niet nader verklaard. Veelal zijn deze verschillen macro-economisch bepaald en als zodanig door de Belastingdienst niet te beïnvloeden. Slechts indien bij een middel bijzondere afdrachten zijn gedaan, of andere beheersmatige opmerkingen kunnen worden gemaakt, worden deze in de toelichting opgenomen. Voor de verklaring van verschillen, die door macro-economische factoren zijn bepaald, wordt verwezen naar het Rijksjaarverslag over het jaar 2008.

Ultimo 2008 zijn, evenals in voorgaande jaren, bedragen ontvangen en betaald die nog niet definitief zijn verwerkt in de administratie van de Belastingdienst, de zogeheten comptabele overloop. Bij de jaarafsluiting is het bedrag van de overloop door middel van een toedelingsmethodiek verantwoord op de diverse belastingmiddelen en aandelen voor derden.

Belastingontvangsten

(x € 1 mln.)	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2008	Raming 2008 na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Kostprijsverhogende belastingen	74.604	73.518	72.917	70.750
Invoerrechten	2.195	2.357	2.369	2.215
Omzetbelasting	43.368	43.812	43.310	42.217
Belasting op personenauto's en motorrijwielen	3.615	3.291	3.271	3.603
Accijnzen	10.569	10.463	10.489	10.032
Accijns van lichte olie	4.167	4.024	4.066	4.018
Accijns van minerale oliën, anders dan lichte olie	3.273	3.155	3.195	2.925
Tabaksaccijns	2.238	2.362	2.278	2.203
Alcoholaccijns	308	318	339	325
Bieraccijns	322	313	318	313
Wijnaccijns	261	290	293	248
Belastingen van rechtsverkeer	6.224	5.578	5.389	5.793
Overdrachtsbelasting	5.363	4.700	4.562	4.995
Assurantiebelasting	861	834	804	755
Kapitaalsbelasting	0	44	23	43
Motorrijtuigenbelasting	3.179	3.001	3.079	2.767
Belastingen op een milieugrondslag	5.173	4.741	4.733	3.857
Grondwaterbelasting	176	176	172	185
Afvalstoffenbelasting	185	187	117	173
Energiebelasting	4.334	4.042	4.076	3.374
Leidingwaterbelasting	116	127	118	124
Kolenbelasting/Brandstofbelasting	6	1	15	1
Verpakkingenbelasting	204	131	147	0
Vliegbelasting	152	78	88	0
Verbruiksbelasting van alcoholvrije dranken en andere producten	159	153	158	151
Belasting op zware motorrijtuigen	121	121	119	115
Belastingen op inkomen, winst en vermogen	68.896	69.432	65.050	64.042
Loonbelasting/inkomstenbelasting	44.678	45.393	40.168	39.616
Dividendbelasting	3.191	4.098	3.951	3.750
Kansspelbelasting	247	353	302	218
Vennootschapsbelasting	18.809	17.719	18.814	18.551
Vermogensbelasting	0	30	20	30
Successierechten	1.971	1.839	1.795	1.877
Niet nader toe te rekenen belastingontvangsten	-38	149	95	149
Totaal belastingontvangsten	143.462	143.099	138.062	134.941
Ontvangsten die ten behoeve van het Gemeente- fonds en het Provinciefonds worden afgezonderd	-17.251	-17.376	-17.451	-16.222
Ontvangsten die ten behoeve van het BTW- compensatiefonds worden afgezonderd	-2.237	-2.347	-2.348	-2.069
Totaal belastingontvangsten IX B (Financiën)	123.974	123.376	118.263	116.650

Toelichting op de tabel belastingontvangsten

In de tabel zijn de belastingontvangsten opgenomen zoals deze verantwoord worden op hoofdstuk IX B (Financiën) van de Rijksbegroting. De bedragen worden toegelicht in de gevallen dat de belastingen onderdeel uitmaken van een samenstel van ontvangsten en ook indien ze geïnd zijn voor andere instanties.

Kostprijsverhogende belastingen

Invoerrechten

De verantwoorde ontvangsten worden ten gunste van het ministerie van Financiën geboekt. De aan de Europese Unie afgedragen invoerrechten komen ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Door de afdeling Rijkshoofdboekhouding van het ministerie van Financiën (RHB) werd in 2008 een bedrag van € 2.349 mln. ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

Omzetbelasting

Het deel van de BTW dat aan de Europese Unie moet worden afgedragen wordt ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken verantwoord. Door de RHB werd in 2008 een bedrag van € 992 mln. ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

Motorrijtuigenbelasting

(x € 1 mln.)	2008	2007
Bruto-opbrengst	4.460,8	4.034,6
Administratieve boeten	-49,7	-51,4
Provinciale opcenten	-1.332,5	-1.216,2
Belastingontvangsten	3.078,6	2.767,0

De bruto-opbrengst bestaat naast de hoofdsom van de motorrijtuigenbelasting uit de geheven provinciale opcenten en administratieve boeten.

De provinciale opcenten behoren tot de niet-begrotingsontvangsten. Deze ontvangsten zijn afzonderlijk weergegeven in kernstaat 2. In de toelichting op deze staat is meer informatie te vinden over de opcenten.

Belastingen op een milieugrondslag

Met ingang van 1 juli 2008 is de vliegbelasting ingevoerd. De vliegbelasting is een belasting die wordt geheven ter zake van vertrek van een passagier met een vliegtuig vanaf een in Nederland gelegen luchthaven. De heffing wordt opgelegd aan de exploitant van de luchthaven die het vervolgens weer doorberekend aan de luchtvaartmaatschappij. Het tarief is afhankelijk van de bestemming van de passagier.

Met ingang van 1 januari 2008 is de verpakkingenbelasting ingevoerd. Door een vereenvoudiging van het verpakkingenbesluit en lagere tarieven is de ontvangstenraming naar beneden bijgesteld.

Loon- en inkomstenbelasting

(x € 1 mln.)	2008	2007
Loonbelasting	40.310,0	37.321,6
Inkomstenbelasting	-142,1	2.294,2
Saldo	40.167,9	39.615,8

Het in de tabel opgenomen bedrag is het saldo van ontvangsten loon- en inkomstenbelasting. De heffing en inning van de loon- en inkomstenbelasting vindt gecombineerd plaats met de premies volksverzekeringen. Per belastingjaar worden de loon- en inkomensheffing gesplitst in een belasting- en een premiedeel. Op grond van de Wet Financiering Sociale Verzekeringen worden voor het aandeel premies volksverzekeringen voorlopige toedelingpercentages vastgesteld op basis van ramingen van het Centraal Planbureau. Op grond van de gegevensregistratie worden na twee jaar de definitieve toedelingpercentages voor de loonheffing vastgesteld en vindt er een verrekening plaats tussen het Rijk en de Sociale Fondsen. Voor de inkomensheffing gebeurt dit na 4 jaar.

De loonheffing wordt vanaf 2006 gecombineerd geheven met de premies werknemersverzekeringen en de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet. Vanaf belastingjaar 2007 is hier de verplichte werkgeversbijdrage kinderopvang bijgekomen.

Loonbelasting

(x € 1 mln.)	2008	2007
Bruto-ontvangst loonbelasting	40.310,0	36.401,4
Verrekening belastingjaar 2005	0	920,2
Netto-ontvangst loonbelasting	40.310,0	37.321,6

Door wijzigingen in de berekeningsmethodiek was het niet mogelijk de definitieve toedelingpercentages LB/PVV voor 2006 vast te stellen in 2008. In overleg met de Sociale Fondsen is besloten de vaststelling en de daarmee samenhangende verrekening in 2009 te doen plaatsvinden.

Inkomstenbelasting

(x € 1 mln.)	2008	2007
Bruto-ontvangst inkomstenbelasting	2.139,8	460,2
Aanvullende verrekening 2001/2002	-3.652,5	0
Verrekening belastingjaar 2003	0	1.834,0
Verrekening belastingjaar 2004	1.370,6	0
Netto-ontvangst inkomstenbelasting	-142,1	2.294,2

De verrekening in 2008 tussen het Rijk en de Sociale Fondsen over de opbrengsten van de inkomensheffing over belastingjaar 2004 viel ten gunste uit van het Rijk voor € 1.370,6 mln. Tevens heeft er een aanvullende verrekening over de belastingjaren 2001 en 2002 plaatsgevonden. Als gevolg hiervan is een bedrag van -€ 3.652,5 mln. verrekend met de Sociale Fondsen ten laste van de opbrengst van de inkomstenbelasting.

Met ingang van 1 juli 2005 is de Spaarrenterichtlijn in werking getreden. Deze Europese richtlijn heeft als doel ervoor te zorgen dat de belastingheffing in de EU-lidstaten effectiever kan plaatsvinden. Gedurende een overgangperiode houden enkele landen een bronheffing in over de aan buitenlandse rekeninghouders uitbetaalde spaarrente die voor 75% wordt uitbetaald aan de Nederlandse staat. In de netto-ontvangsten 2008 is met betrekking tot deze bronheffing een bedrag van € 27,1 mln. begrepen.

Niet nader toe te rekenen belastingontvangsten

(x € 1 mln.)	2008	2007
Niet nader toe te rekenen ontvangsten	95,3	148,8

De boekingen op dit onderdeel hebben voornamelijk betrekking op ontvangsten op reeds oninbaar geleden vorderingen en vrijwillig betaalde belasting.

Daarnaast is ten laste van deze ontvangsten in 2008 € 15,0 mln. betaald aan de Belgische autoriteiten in het kader van de macro-economische verrekening van belastingen op grond van het Nederlands-Belgisch belastingverdrag van 5 juni 2001.

Ontvangsten die ten behoeve van het gemeentefonds en het provinciefonds worden afgezonderd

(x € 1 mln.)	2008	2007
Gemeentefonds	-16.245,9	-15.094,7
Provinciefonds	-1.205,1	-1.127,7
	-17.451,0	-16.222,4

Van het totaal aan belastingontvangsten vindt aftrek plaats van de ontvangsten die ten behoeve van het gemeentefonds en het provinciefonds worden afgezonderd op basis van de Financiële-verhoudingswet.

Ontvangsten die ten behoeve van het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd

(x € 1 mln.)	2008	2007
BTW-compensatiefonds	-2.348,4	-2.068,7

Vanaf 1 januari 2003 kunnen gemeenten, provincies en de kaderwetgebieden de betaalde BTW voor hun niet-ondernemersactiviteiten, die volgens de wetgeving daarvoor in aanmerking komen, gecompenseerd krijgen uit het BTW-compensatiefonds. Het BTW-compensatiefonds wordt gevoed vanuit de belastingontvangsten.

Kosten vervolging

(x € 1 mln.)	2008	2007
Kosten vervolging	181,6	148,4

De hogere ontvangst is een gevolg van de stijging van het aantal invorderingsmaatregelen (aanmaningen, dwangbevelen en beslagleggingen).

Opbrengst schikkingen en administratieve boeten

(x € 1 mln.)	2008	2007
Schikkingen	7,8	13,4
Administratieve boeten	153,6	156,8
	161,4	170,2

De verdeling van de administratieve boeten naar middel is als volgt:

(x € 1 mln.)	2008	2007
Vennootschapsbelasting	7,7	9,6
Omzetbelasting	85,9	85,0
Loon- en inkomstenbelasting	3,2	5,6
Motorrijtuigenbelasting	49,7	51,4
Overige belastingen	7,1	5,2
	153,6	156,8

Heffings- en invorderingsrente

(x € 1 mln.)	2008	2007
Invorderingsrente	77,3	92,0
Heffingsrente	842,6	825,1
	919,9	917,1

De geraamde ontvangsten bedroegen bij ontwerpbegroting € 720 mln. In de tweede supplettoire wet zijn deze verhoogd met € 200 mln.

Apparaatsontvangsten

Aan apparaatsuitgaven gerelateerde ontvangsten Belastingdienst

De apparaatsontvangsten van de Belastingdienst hebben veelal een directe samenhang met de apparaatsuitgaven. In onderstaande tabel worden de apparaatsontvangsten gespecificeerd:

De specificatie luidt:

(x € 1 mln.)	2008	2007
Uitkeringen Fonds Arbeidsongeschiktheids-Verzekering Overheidspersoneel (WAO)	2,3	2,0
Internationale bijstand	3,1	6,9
Subsidies A&O-fonds	0,2	0,2
Overige subsidies en personele ontvangsten	5,0	3,8
Doorbelaste kosten aan derden	21,7	32,6
Overige ontvangsten materieel	0,6	12,0
	32,9	57,5

De ontvangsten 2008 zijn lager uitgekomen dan die voor 2007 omdat in de realisatie 2007 ontvangsten waren opgenomen voor extra inzet van mensen en middelen voor derden. De grootste post hieronder was die voor werkzaamheden voor de ontwikkeling DigiD. Deze werkzaamheden zijn in 2008 overgedragen aan de Gemeenschappelijke Beheerorganisatie, waardoor de ontvangsten sterk zijn teruggelopen. De ontvangsten 2007 bedroegen een totaalbedrag van € 20,4 mln. terwijl de ontvangsten in 2008 in totaal € 3,3 mln. waren. Daarnaast zijn minder buitenlandse projecten uitgevoerd en is minder internationale bijstand verleend. Hierdoor zijn de daaraan gekoppelde vergoedingen ook evenredig gedaald.

In de post Overige ontvangsten materieel 2007 was voor circa een totaalbedrag van € 8,0 mln. ontvangsten uit voorgaande jaren opgenomen.

Ontvangsten voor verrichte werkzaamheden door de Belastingdienst

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

1. Een vergoeding voor de inning en invordering van de verontreinigingsheffing rijkswateren als onderdeel van een door de Belastingdienst op 27 maart 1995 gesloten convenant met het ministerie van Verkeer en Waterstaat.
2. Een vergoeding voor de uitvoeringskosten voor de Heffing Ondernemingsraden als onderdeel van een door de Belastingdienst op 24 oktober 2007 gesloten convenant met de Sociaal Economische Raad (SER).
3. Legesgelden. De tarieven voor ambtelijke werkzaamheden van de Douane berusten op art. 35 van de Douanewet (Stb.1995,553). In verband met de wijziging van het Registratierecht is met ingang van 2008 de doorberekening van de kosten van registratie vervallen. Hierdoor zijn de ontvangsten in 2008 gedaald ten opzichte van 2007.
4. Administratiekosten Eurovignet. Bij teruggave van belasting op Euro-jaarvignetten worden administratiekosten berekend. Het tarief berust op art.14, lid 4, van de Wet belasting zware motorrijtuigen (Stb.1995,563).

De specificatie luidt:

(x € 1 mln.)	2008	2007
Perceptiekosten Verontreinigingsheffing	0,025	0,024
Perceptiekosten Heffing Ondernemingsraden	0,265	1,052
Legesgelden	1,324	6,186
Administratiekosten Eurovignet	0,152	0,189
	1,766	7,451

3 Toelichting op Kernstaat 2

In kernstaat 2 zijn de door de Belastingdienst in 2008 gerealiseerde uitgaven en ontvangsten opgenomen, die niet ten laste of ten gunste komen van de Begroting IXB (Financiën).

De uitgaven hebben betrekking op de uitbetaling door de Belastingdienst van toeslagen en uitkeringen als onderdeel van de uitvoering van een aantal wetten en regelingen ten behoeve van andere instanties.

De ontvangsten betreffen de voor derden geïnde belastingen, heffingen en overige vorderingen. Tot de belangrijkste instanties behoren een aantal andere ministeries, de provincies, de Sociale Fondsen en het Landbouw Egalisatie Fonds.

3.1 Niet begrotingsuitgaven Toeslageregelingen

Uitgaven		
(x € 1 mln.)	2008	2007
Zorgtoeslag	3.681,0	2.932,3
Huurtoeslag	2.405,6	2.291,7
Kinderopvangtoeslag	2.863,4	2.090,7
Kindertoeslag	743,6	68,2
Kindgebonden Budget	88,1	0,0

De Belastingdienst is in 2005 gestart met het uitbetalen van de kinderopvangtoeslag, de huurtoeslag en de zorgtoeslag. Met ingang van het toeslagjaar 2007 is gestart met het uitbetalen van de kindertoeslag. Vanaf december 2008 is de kindertoeslag vervangen door het Kindgebonden budget.

In 2008 heeft de Belastingdienst de in 2006 en 2007 ontstane boekingsverschillen als gevolg van met name spoedbetalingen uitgezocht. Dit heeft geresulteerd in een extra doorbelasting aan de beleidsdepartementen voor begrotingsjaar 2008 van per saldo € 21,7 mln. In 2007 was al een bedrag van per saldo € 12 mln. doorbelast. Per toeslag gaat het om de volgende bedragen:

- zorgtoeslag € 6,5 mln. (2007: € 1,2 mln.);
- huurtoeslag € 4,6 mln. (2007: € 12,9 mln.); en
- kinderopvangtoeslag € 10,6 mln. (2007: -€ 2,1 mln.).

Voor een bedrag van € 17,0 mln. heeft het uitzoeken van de boekingsverschillen geleid tot civielrechtelijke terugvorderingen van ten onrechte uitgekeerde toeslagen. In de overige gevallen bleek terugvordering niet mogelijk of viel het terug te vorderen bedrag onder de doelmatigheidsgrens van € 600. Overigens zal ook een deel van de civielrechtelijke terugvorderingen niet inbaar zijn.

3.2 Overige niet begrotingsuitgaven

(x € 1 mln.)	2008	2007
BTW-compensatiefonds	2.348,4	2.068,7

Sinds 1 januari 2003 kunnen gemeenten, provincies en de kaderwet-gebieden de betaalde BTW voor hun niet-ondernemersactiviteiten, die volgens de wetgeving daarvoor in aanmerking komen, gecompenseerd krijgen uit het BTW-compensatiefonds.

De Belastingdienst voert deze compensatieregeling uit.

(x € 1 mln.)	2008	2007
Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven	265,5	207,1

De Belastingdienst verzorgt de uitvoering van het Tijdelijk besluit tegemoetkoming buitengewone uitgaven (TBU) voor het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. Het gebruik van de tegemoetkoming buitengewone uitgaven stijgt. De uitgaven in 2008 zijn ruim 28% hoger dan in 2007. De stijging van het bedrag aan TBU 2008 heeft voor een deel ook betrekking op het feit dat er in kalenderjaar 2008 uitbetalingen TBU hebben plaatsgevonden over de belastingjaren 2006 en 2007. In 2008 is voor circa € 1,7 mln. aan te hoge tegemoetkomingen uitbetaald, als gevolg van een foutieve berekening. Deze te hoge uitbetalingen worden niet teruggevorderd.

(x € 1 mln.)	2008	2007
Verrekening perceptiekosten douanerechten	2,9	-2,7

Ter vergoeding van de kosten van inning van douanerechten mag het land dat voor de inning heeft zorggedragen 25% van de aan de EU te Brussel af te dragen opbrengst behouden. In geval de kosten gemaakt zijn in een andere lidstaat omdat bedrijven aldaar de aangifte van de goederen hebben gedaan en de inning heeft elders plaatsgevonden wordt de vergoeding van de kosten verrekend. Verrekening vindt plaats met de landen België, Denemarken, Duitsland, Frankrijk, Ierland, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk. Het bedrag van de perceptiekosten douanerechten is een saldo van de verrekeningen. Over 2008 is meer aan de deelnemende lidstaten afgedragen dan er werd ontvangen.

3.3 Niet begrotingsontvangsten

(x € 1 mln.)	2008	2007
Premies volksverzekeringen	37.175,5	32.047,6

De heffing en inning van de premies volksverzekeringen vindt gecombineerd plaats met de loon- en inkomstenbelasting. De totale ontvangsten worden door middel van een in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) vastgestelde systematiek tussen de Belastingdienst en de Sociale Fondsen verdeeld in een belasting- en een premiedeel.

Per belastingjaar worden voorlopige toedelingspercentages vastgesteld op basis van ramingen van het Centraal Planbureau. Na twee jaar voor de loonbelasting en vier jaar voor de inkomstenbelasting worden op basis van de geregistreerde posten definitieve toedelingspercentages vastgesteld en vindt een afrekening plaats tussen het Rijk en de Sociale Verzekeringsfondsen.

Vanaf belastingjaar 2006 wordt de loonheffing (loonbelasting/premies volksverzekeringen), gecombineerd met de premies werknemersverzekeringen en de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet, geheven in de loonaangifte. Met ingang van 2007 is daar ook de verplichte werkgeversbijdrage kinderopvang bijgekomen.

Uit de reguliere opbrengsten is over 2008 een bedrag van € 34.914,6 mln. aan de Fondsen afgedragen.

Verder vonden in 2008 de volgende verrekeningen plaats:

- a. Naar aanleiding van het vaststellen van definitieve toedelingspercentages voor de inkomstenbelasting/premieheffing over het premiejaar 2004 is een bedrag van € 1.370,6 mln. verrekend met de Sociale Fondsen, ten gunste van de opbrengst van de inkomstenbelasting.
- b. Tevens heeft er een aanvullende verrekening voor de belastingjaren 2001 en 2002 plaatsgevonden. Als gevolg hiervan is een bedrag van € 3.652,5 mln. verrekend met de Sociale Fondsen ten laste van de opbrengst van de inkomstenbelasting.

Door wijzigingen in de berekeningsmethodiek was het niet mogelijk de definitieve toedelingpercentages loonbelasting/premieheffing voor 2006 vast te stellen in 2008. In overleg met de Sociale Fondsen is besloten de vaststelling en de daarmee samenhangende verrekening in 2009 te doen plaatsvinden.

Aan invorderingsrente is in 2008 per saldo een bedrag van € 21,0 mln. uitbetaald ten laste van de Sociale Fondsen.

Per saldo is in 2008 € 37.175,5 mln. afgedragen aan de Sociale Fondsen.

De verdeling van het saldo over de diverse fondsbeheerders luidt als volgt:

(x € 1 mln.)	2008	2007
Sociale Verzekeringsbank (AOW, ANW)	21.657,1	18.919,3
College voor Zorgverzekeringen (AWBZ)	15.518,4	13.128,3
	37.175,5	32.047,6

(x € 1 mln.)	2008	2007
Premies werknemersverzekeringen	18.248,2	17.699,3

De Belastingdienst verzorgt de heffing en inning van de premies werknemersverzekeringen. Dit vindt, gecombineerd met de loonbelasting/premies volksverzekeringen, de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet en de verplichte werkgeversbijdrage kinderopvang, plaats in de loonaangifte. De totale ontvangsten worden door middel van een in de Wfsv vastgestelde systematiek verdeeld.

Per saldo is in 2008 € 18.248,2 mln. afgedragen aan de UWV-Fondsen.

De verdeling van het saldo over de diverse fondsen luidt als volgt:

(x € 1 mln.)	2008	2007
Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)	5.706,7	5.430,9
Sectorfondsen (Sfn)	1.629,1	1.698,5
Uitvoeringsfonds voor de Overheid (UfO)	297,8	285,7
Arbeidsongeschiktheidskas (Aok)	338,5	801,2
Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)	9.623,3	8.608,7
Werkhervattingskas (Whk)	652,8	874,3
	18.248,2	17.699,3

(x € 1 mln.)	2008	2007
Zorgverzekeringswet (Loonaangifte)	16.337,1	14.241,8
Zorgverzekeringswet (Aanslagen)	695,0	459,1
	17.032,1	14.700,9

De Belastingdienst verzorgt de heffing en inning van de Inkomensafhankelijke bijdrage zorgverzekeringswet (ZVW).

Het belangrijkste deel daarvan wordt, gecombineerd met de loonbelasting/premies volksverzekeringen, de premies werknemersverzekeringen en de verplichte bijdrage werkgevers Wet Kinderopvang, geheven in de loonaangifte. De totale ontvangsten worden door middel van een in de Wfsv vastgestelde systematiek verdeeld.

Naast de loonaangifte worden specifieke aanslagen ZVW opgelegd aan zelfstandigen en personen met inkomsten uit overige werkzaamheden (freelancers e.d.).

Voor de evenredige bijdrage verdeling zijn voor het belastingjaar 2008 voorschotten uitbetaald met een financieel belang van € 112,9 mln. Daarnaast is een deel van de definitieve bedragen 2007 vastgesteld en, zonodig, verrekend met de eerder verleende voorschotten.

De geïnde bijdragen worden door de Belastingdienst afgedragen aan het Zorgverzekeringsfonds, dat beheerd wordt door het College voor Zorgverzekeringen (CVZ).

(x € 1 mln.)	2008	2007
Provinciale opcenten	1.332,5	1.216,2

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

De specificatie van de afdrachten over 2008 is:

(x € 1 mln.)	2008	2007
Provincie Groningen	43,4	41,6
Provincie Friesland	50,5	43,1
Provincie Drenthe	43,1	40,7
Provincie Overijssel	89,3	83,6
Provincie Gelderland	168,4	165,7
Provincie Flevoland	43,7	40,2
Provincie Utrecht	103,4	96,7
Provincie Noord-Holland	177,3	156,5
Provincie Zuid-Holland	284,2	232,2
Provincie Zeeland	29,1	28,0
Provincie Noord-Brabant	207,2	199,4
Provincie Limburg	92,9	88,5
Totaal	1.332,5	1.216,2

(x € 1 mln.)	2008	2007
Heffing Mijnbouwwet	1.217,0	711,4

De Belastingdienst verzorgt op grond van de Mijnbouwwet de heffing en inning bij mijnbouwmaatschappijen van de afdracht van winstaandeel, cijns en oppervlakterecht. De ontvangen bedragen worden afgedragen aan het Ministerie van Economische Zaken.

(x € 1 mln.)	2008	2007
Verplichte werkgeversbijdrage kinderopvang	658,9	469,2

De Belastingdienst verzorgt de heffing en inning van de verplichte werkgeversbijdrage kinderopvang. Dit vindt, gecombineerd met de loonbelasting/premies volksverzekeringen, de premies werknemersverzekeringen en de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet, plaats in de loonaangifte. De totale ontvangsten worden door middel van een in de Wfsv vastgestelde systematiek verdeeld. De ontvangen bedragen worden afgedragen aan het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

(x € 1 mln.)	2008	2007
Landbouwheffingen	288,0	326,2

De door de Belastingdienst ontvangen bedragen worden aan het Landbouw Egalisatiefonds afgedragen.

Door de afdeling Rijkshoofdboekhouding van het ministerie van Financiën (RHB) werd in 2008 een bedrag van € 361 mln. ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

(x € 1 mln.)	2008	2007
Zorgtoeslag	353,3	162,3
Huurtoeslag	253,9	104,9
Kinderopvangtoeslag	114,4	81,2
Kindertoeslag	9,0	0,0

De ontvangsten op de toeslagen hebben betrekking op voor een te hoog bedrag of ten onrechte uitgekeerde voorschotten die zijn terugontvangen van de begunstigden.

(x € 1 mln.)	2008	2007
Voorraadheffing aardolieproducten	84,0	83,3

Als uitvloeisel van een EG-richtlijn is de Wet voorraadvorming aardolieproducten (Stb.1976,569) in Nederland van kracht. In verband met deze wet is een heffing ingesteld op aan accijns van minerale oliën onderworpen aardolieproducten.

De door de Belastingdienst geïnde bedragen worden aan de stichting Centraal Orgaan Voorraadvorming Aardolieproducten (COVA) afgedragen in de maand volgend op de maand van inning.

Ten behoeve van de financiële verantwoording van de stichting COVA wordt hieronder de afstemming tussen de door de Belastingdienst ontvangen voorraadheffing en de afdrachten aan COVA door de RHB weergegeven.

(x € 1.000)	
Geïnde bedragen in 2008	83.951
Bij: overloop december 2007	2.647
Af: overloop december 2008	- 2.079
Opgave Belastingdienst aan COVA	84.519
Bij: verantwoord in december 2007 en afgedragen in 2008	6.265
Af: verantwoord in december 2008 en afgedragen in 2009	-7.450
In 2008 door de RHB afgedragen aan de stichting COVA	83.334

(x € 1 mln.)	2008	2007
Eurovignet	77,3	76,8

De Belastingdienst verzorgt het beheer en de uitbetaling van gelden in verband met de verkoop van Eurovignetten uit de zogenaamde gordelterminals. De opbrengst wordt volgens een afgesproken sleutel verdeeld over de verdragslanden Zweden, Denemarken, België, Luxemburg en Nederland.

De ontvangsten aan verkoop in 2008 bedroegen € 77,3 mln. Deze opbrengsten hadden betrekking op de maanden december 2007 tot en met november 2008. In 2008 is een totaalbedrag van € 77,4 mln. als opbrengst verdeeld en afgedragen aan de lidstaten. Hiervan had € 77,1 mln. betrekking op de ontvangsten over 2007.

(x € 1 mln.)	2008	2007
Landinrichtingsrente	37,5	39,2

Voor het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit verricht de Belastingdienst conform artikel 229 van de Landinrichtingswet de inning van de Landinrichtingsrente (voorheen Ruil- en herverkavelingsrente).

(x € 1 mln.)	2008	2007
Dwanginvordering voor derden	16,4	23,6

Een aantal instanties heeft de dwanginvordering uitbesteed aan de Belastingdienst. De belangrijkste zijn: de invordering van sociale verzekeringspremies op grond van de Coördinatiewet Sociale Verzekering, van overschotheffingen op grond van de Meststoffenwet, van individuele huursubsidies op grond van de Huursubsidiewet, en van belasting, premies en EG-heffingen voor buitenlandse belastinginstanties in Nederland op grond van verdragen en overeenkomsten met buitenlandse overheden.

(x € 1 mln.)	2008	2007
Verontreinigingsheffing rijkswateren	22,0	22,4

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

(x € 1 mln.)	2008	2007
Heffing Ondernemingsraden	22,5	21,4

De Belastingdienst voert de heffing en inning van de Heffing ondernemingsraden uit ten behoeve van de Sociaal- Economische Raad (SER). De heffing is gebaseerd op de Verordening heffing scholing en vorming ondernemingsraadsleden van de SER. In 2008 heeft de Belastingdienst voor heffingsjaar 2006 1.682 aanslagen en verminderingen opgelegd (waarvan 967 nihil) voor een netto bedrag van -€ 1,0 mln., voor heffingsjaar 2007 3.298 aanslagen en verminderingen (waarvan 1.277 nihil) voor een netto bedrag van € 1,2 mln. en voor heffingsjaar 2008 21.370 aanslagen en verminderingen (waarvan 1.992 nihil) voor een netto bedrag van € 23,5 mln. Het geïnde bedrag heeft voor € 2,1 mln. betrekking op heffingsjaar 2007, voor € 22,8 mln. op heffingsjaar 2008 en bestaat verder voor per saldo -€ 2,4 mln. uit overloopposten, welke nog niet definitief zijn toegerekend aan een heffingsjaar,

(x € 1 mln.)	2008	2007
Verkeersbegeleidingstarief	19,7	18,6

De Belastingdienst is belast met de heffing, facturering en inning van het verkeersbegeleidingstarief in het kader van de Scheepvaartverkeerswet ten behoeve van het ministerie van Verkeer 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.

De ontvangsten betreffende de Nieuwe Waterweg worden afgedragen aan het Gemeentelijk Havenbedrijf Rotterdam. In 2008 bedroeg deze afdracht € 14,6 mln.

(x € 1 mln.)	2008	2007
Premies Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen (WAZ)	4,8	15,9

Met ingang van 1 augustus 2004 is de Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen afgeschaft. Betrokkenen worden geacht vanaf die datum zelfstandig een voorziening te treffen voor eventuele arbeidsongeschiktheid. De ontvangen premies hebben betrekking op eerdere premiejaren.

(x € 1 mln.)	2008	2007
Premies Ziekteverzekering zelfstandigen	8,1	14,7

Per 1 januari 2006 is de Zorgverzekeringswet ingegaan. Hierdoor is de Wet Ziekteverzekering zelfstandigen komen te vervallen. De ontvangen bedragen hebben betrekking op eerdere premiejaren.

(x € 1 mln.)	2008	2007
Premies schuldig nalatig	0,15	0,05

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.

4 Bijlage bij de Jaarrekening

Saldibalans Belastingdienst

Debet			Credit		
(x € 1.000)	Stand per 31-12-2008	Stand per 31-12-2007	(x € 1.000)	Stand per 31-12-2008	Stand per 31-12-2007
Liquide middelen	14	17	Rekening-courant Kerndepartement	-180.046	-165.457
Uitgaven buiten begrotings- verband	6.662	2.928	Ontvangsten buiten begrotings- verband	186.722	168.402
	6.676	2.945		6.676	2.945
Rechten	22.099.171	25.949.603	Tegenrekening rechten	22.099.171	25.949.603
Vorderingen / leningen	609.746	269.055	Tegenrekening vorderingen/ leningen	609.746	269.055
Voorschotten	13.256.501	9.984.321	Tegenrekening voorschotten	13.256.501	9.984.321
Tegenrekening verplichtingen	242.122	162.321	Verplichtingen	242.122	162.321
Tegenrekening garanties	441	358	Garanties	441	358
	36.207.981	36.365.658		36.207.981	36.365.658
Totaal	36.214.657	36.368.603	Totaal	36.214.657	36.368.603

Toelichting op de saldibalans Belastingdienst

De saldibalans kan worden onderscheiden in een intracomptabel en een extracomptabel deel.

Het intracomptabele deel betreft de saldibalansposten die in dwingend evenwichtsverband en in directe relatie met de kasstromen worden bijgehouden. Het betreft liquide middelenrekeningen, de rekening-courantverhoudingen van de Belastingdienst met het kerndepartement, alsmede de uitgaven en ontvangsten buiten begrotingsverband.

Het extracomptabele deel betreft saldibalansposten die niet in dwingend evenwichtsverband en in directe relatie met de kasstromen worden bijgehouden. Het betreft hier rechten, vorderingen, voorschotten, schulden, verplichtingen en garanties.

Intracomptabel deel saldibalans

Liquide middelen

(x € 1.000)	31-12-2008	31-12-2007
Kleine kas	14	17

Uitgaven buiten begrotingsverband

(x € 1.000)	31-12-2008	31-12-2007
Tussenrekeningen betalingsverkeer e.d.	6.662	2.928

Als uitgaven buiten begrotingsverband is het saldo opgenomen van een aantal financiële tussenrekeningen.

Rekening-courant kerndepartement

(x € 1.000)	31-12-2008	31-12-2007
Rekening-courant kerndepartement	-180.046	-165.457

De stand op de rekening-courant betreft de financiële verhouding van de Belastingdienst met het ministerie van Financiën. Het bevat het saldo van de intracomptabele saldibalansposten.

Ontvangsten buiten begrotingsverband

(x € 1.000)	31-12-2008	31-12-2007
Provinciale opcenten	115.157	97.574
Eurovignetten	70.915	71.052
Heffing ondernemingsraden	1.626	1.837
Verkeersbegeleidingstarief	698	1.288
Overige te verrekenen	-1.674	-3.349
	186.722	168.402

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

Extracomptabel deel saldibalans

Rechten

(x € 1.000)	31-12-2008	31-12-2007
Belastingvorderingen	19.429.994	23.974.169
Conserverende aanslagen	2.669.177	1.975.434
	22.099.171	25.949.603

Als rechten zijn de openstaande belastingvorderingen opgenomen. Het betreft hier het nominale bedrag van de in debiteurenadministraties geregistreerde invorderingsopdrachten. Dit bedrag is gecorrigeerd voor de betalingen die ultimo het jaar waren ontvangen, maar nog niet waren verwerkt in de debiteurenadministraties.

De belangrijkste posten van de ultimo 2008 openstaande belastingvorderingen zijn de vorderingen inzake de vennootschapsbelasting (€ 6,2 mld.), de inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen (€ 6,1 mld.), de omzetbelasting (€ 2,2 mld.), de loonbelasting/premies volksverzekeringen/premies werknemersverzekeringen (€ 2,3 mld.), de successierechten (€ 1,0 mld.) en de tabaksaccijns (€ 0,6 mld.).

Voor de LB/PVV/PWV/ZVW van belastingjaar 2006, 2007 en 2008 bedraagt het openstaande vorderingenbedrag (excl. overloop) € 1,7 mld. Deze stand is inclusief een correctie van € 0,7 mld., omdat een deel van de aanslagen over 2007 te hoog was vastgesteld en ultimo 2008 nog niet volledig was verminderd. Tevens is een deel van deze te hoge aanslagen (circa € 180 mln.) afgeboekt als oninbaar.

Voor de aanslagen ZVW is het openstaande bedrag ultimo 2008 € 104 mln.

Voor de heffing ondernemingsraden stond ultimo 2008 in de debiteurenadministratie nog € 1,5 mln. aan openstaande vorderingen geregistreerd, waarvan € 0,7 mln. voor heffingsjaar 2006, € 0,2 mln. voor heffingsjaar 2007 en € 0,6 voor heffingsjaar 2008.

De belastingvorderingen zijn voor 60,3% ontstaan in 2008, voor 13,9% in 2007, voor 7,6% in 2006, voor 4,1% in 2005 en dateren voor 14,1% van vóór 2005. Van het totale te vorderen bedrag zal uiteindelijk een aanzienlijk gedeelte niet inbaar zijn. Bij 39,4% van de openstaande vorderingen is de betalingstermijn verstreken. Van deze achterstands-posten is 46,1% 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.

In 2004 is de Belastingdienst gestart met het opleggen van conserverende aanslagen op basis van de Wet IB 2001. Omdat de conserverende aanslagen niet direct invorderbaar zijn en slechts bedoeld ter behoud van heffingsrechten worden deze aanslagen opgenomen als een afzonderlijke categorie onder de rechten. Als aan alle vereisten wordt voldaan, worden de aanslagen na verloop van 10 jaar kwijtgescholden.

Vorderingen en leningen

(x € 1.000)	31-12-2008	31-12-2007
Vorderingen zorgtoeslag	209.118	111.805
Vorderingen huurtoeslag	285.909	111.935
Vorderingen kinderopvangtoeslag	97.496	42.658
Vorderingen kindertoeslag	6.533	0
Vorderingen kindgebonden budget	862	0
Leningen aan personeel voor computerapparatuur	1	1
Leningen aan personeel wegens vervoerplan/aan ex-UWV'ers voor aanschaf auto's	1.463	2.216
Vorderingen Eurovignet	7.973	0
Overige vorderingen	391	440
	609.746	269.055

De openstaande vorderingen van de toeslagen hebben betrekking op voor een te hoog bedrag of ten onrechte uitgekeerde toeslagen. Over het algemeen worden op deze vorderingen niet de gebruikelijke dwanginvorderingsmaatregelen toegepast, maar worden soepele standaard betalingsregelingen getroffen. In bepaalde gevallen kan ook een betalingsregeling op maat worden afgesproken. Daarnaast kan de Belastingdienst teveel uitbetaalde bedragen verrekenen met nieuw toegekende toeslagen.

Een gedeelte van de toeslagvorderingen zal niet of moeilijk inbaar zijn. Dit geldt in sterkere mate voor toeslagvorderingen die, als gevolg van de problemen bij toeslagen, later dan gebruikelijk zijn ingesteld.

In 2008 is een bedrag van € 11,8 mln. afgeboekt als oninbaar. Uitgesplitst naar toeslag betrof het de volgende bedragen:

- € 5,7 mln. huurtoeslag;
- € 0,1 mln. kindertoeslag;
- € 2,3 mln. kinderopvangtoeslag;
- € 3,8 mln. zorgtoeslag.

Door verschuiving van een deel van de werkzaamheden voor het Eurovignet van de Belastingdienst naar een extern bedrijf komen de ontvangsten 1 maand later ter beschikking van de Belastingdienst. Daardoor bestaat ultimo 2008 een vordering van € 8 mln.

In het kader van de overgang van personeel van het UWV naar de Belastingdienst is aan betrokkenen die daarom verzocht hebben in 2005 een lening verstrekt tot maximaal het benodigde bedrag voor de aankoop van de hun tot 1 januari 2006 door het UWV ter beschikking gestelde lease-auto. De medewerkers lossen de leningen in enkele jaren af.

Voorschotten		
(x € 1.000)	31-12-2008	31-12-2007
Kinderopvangtoeslag	4.746.290	2.829.101
Huurtoeslag	3.107.099	3.212.772
Zorgtoeslag	4.332.359	3.715.902
Kindertoeslag	796.203	68.219
Kindgebonden budget	87.283	0
Ambtshalve voorschotten evenredige bijdrageverdeling	152.945	125.277
Voorschotten aan personeel	1.435	917
Voorschotten aan leveranciers	14.703	11.563
WOZ	6.890	7.800
Overige voorschotten	11.294	12.770
	13.256.501	9.984.321

Onder deze post zijn betalingen aan derden opgenomen, die nog niet definitief zijn afgerekend.

De voorschotten van de toeslagen hebben betrekking op de verstrekte betalingen op voorlopige toeslagbeschikkingen. De stand van de voorschotten kinderopvangtoeslag is sterk gestegen, omdat de definitieve toekenning van de kinderopvangtoeslag 2007 grotendeels in 2009 zal plaatsvinden.

De ambtshalve voorschotten evenredige bijdrageverdeling zijn bestemd voor burgers bij wie naar verwachting meer dan het maximum aan inkomensafhankelijke bijdrage in het kader van de zorgverzekeringswet is ingehouden. De openstaande voorschotten bedragen € 112,9 mln. over heffingsjaar 2008, € 36,5 mln. over heffingsjaar 2007 en € 3,5 mln. over heffingsjaar 2006.

De voorschotten aan personeel betreffen vooruitbetalingen van salarissen, reis- en verblijfkosten en studiekosten. Onder voorschotten leveranciers zijn betalingen aan leveranciers opgenomen waarvoor de prestaties nog geleverd dienen te worden. De voorschotten WOZ betreffen het restant van de aan gemeenten in 2003 en 2004 verstrekte voorschotten in het kader van de vangnetregeling 1999 t/m 2002. Definitieve afrekening kan nog plaatsvinden tot medio 2010. De overige voorschotten betreffen voornamelijk betalingen voor scanapparatuur en mobiel laboratorium.

Verplichtingen

(x € 1.000)	31-12-2008	31-12-2007
Betalingsverplichtingen	242.122	162.321

De post betalingsverplichtingen bestaat voornamelijk uit bestellingen van goederen en diensten waarvoor nog geen factuur is ontvangen. Met name verplichtingen voor onderhoud ten behoeve van de geautomatiseerde systemen en de opleidingsinspanningen vertonen een sterke toename. De betalingen zullen voor het merendeel plaatsvinden in 2009.

Niet uit de balans blijvende verplichtingen

De Belastingdienst heeft in 2004 en 2005 met medewerkers contracten afgesloten aangaande betaling van aanvulling op de voor hen bij vertrek uit de dienst beschikbare FPU-uitkering tot 70% van het salaris en doorbetaling van de helft van het werkgeversdeel van de pensioenpremie gedurende maximaal 4 jaar. Uit deze contracten vloeien verplichtingen voort gespreid over de jaren 2007 tot en met 2012 van in totaal € 104 mln.

Garanties

(x € 1.000)	31-12-2008	31-12-2007
Garanties procesrisico's	441	358

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 beperkt aantal garanties leidt uiteindelijk tot een betaling.

De jaarrekening bestaat uit 26 pagina's.

Den Haag, 16 maart 2009

Deel 3 Bijlagen

1 Over de Belastingdienst

1.1 Taken van de Belastingdienst

De Belastingdienst heeft de volgende wettelijke taken:

- heffing, inning en controle van rijksbelastingen;
- toezicht op de in, uit- en doorvoer van goederen;
- toezicht op de naleving van wetgeving op economisch, gezondheid, milieu- en veiligheidsterrein, economische ordening en financiële integriteit;
- heffing en inning van premies volksverzekeringen en werknemersverzekeringen;
- toekenning van en controle op inkomensafhankelijke toeslagen;
- opsporing op al de hierboven genoemde terreinen.

1.2 Permanente opdracht

Bij de uitvoering van deze taken houdt de Belastingdienst zich aan de volgende permanente opdracht:

De medewerkers van de Belastingdienst voeren de wet- en regelgeving die de Belastingdienst is opgedragen zo doeltreffend en doelmatig mogelijk uit waarbij rechtmatigheid voorop staat. De Belastingdienst streeft naar rechtszekerheid en rechtsgelijkheid voor burgers en bedrijven.

1.3 Grondslagen

De Belastingdienst baseert zich op de volgende grondslagen:

- compliance, zelfredzaamheid en actueel toezicht: de Belastingdienst streeft naar 'compliance'; het onderhouden en versterken van de bereidheid van belastingplichtigen tot nakoming van wettelijke verplichtingen door adequate dienstverlening en toezicht. In zijn dienstverlening richt de Belastingdienst zich op het versterken van de zelfredzaamheid van belastingplichtigen en toeslaggerechtigden door effectieve communicatie, adequate informatieverstrekking en gebruikersvriendelijke hulpmiddelen. In het toezicht werkt de Belastingdienst zo veel mogelijk actueel. Dit houdt in het herstel van fouten in de actualiteit en het vooraf maken van afspraken met bedrijven.
- respect voor belastingplichtigen: de Belastingdienst neemt belangen en opvattingen van belastingplichtigen serieus en communiceert open en eerlijk;
- wettelijk kader: de Belastingdienst handelt rechtmatig, in overeenstemming met het geschreven en ongeschreven recht. Gelijke gevallen worden op dezelfde manier behandeld. Rechtsgelijkheid vereist eenheid in beleid en uitvoering;

- houding en gedrag: iedere medewerker van de Belastingdienst vertegenwoordigt het publiek belang. Zijn of haar optreden draagt bij aan het naleven van verplichtingen door belastingplichtigen. De medewerkers van de Belastingdienst nemen bij het uitvoeren van hun taken een aantal basiswaarden in acht. Deze basiswaarden zijn: geloofwaardigheid, verantwoordelijkheid en zorgvuldigheid;
- aantrekkelijke werkgever: om zijn werk goed te kunnen doen, is het noodzakelijk dat de Belastingdienst nu en in de toekomst beschikt over voldoende mensen die deskundig en gemotiveerd zijn. De Belastingdienst wil daarom een aantrekkelijke werkgever zijn met oog voor eigen verantwoordelijkheid, diversiteit, uitdagend en gevarieerd werk en ontwikkelmogelijkheden;
- presteren en verantwoorden: resultaatgericht werken staat bij de Belastingdienst voorop. De Belastingdienst heeft een publieke taak die vraagt om publieke verantwoording waarbij het verband tussen planning, resultaten en kosten duidelijk maakt.

De permanente opdracht en de grondslagen vormen samen de basis voor het handelen van de Belastingdienst.

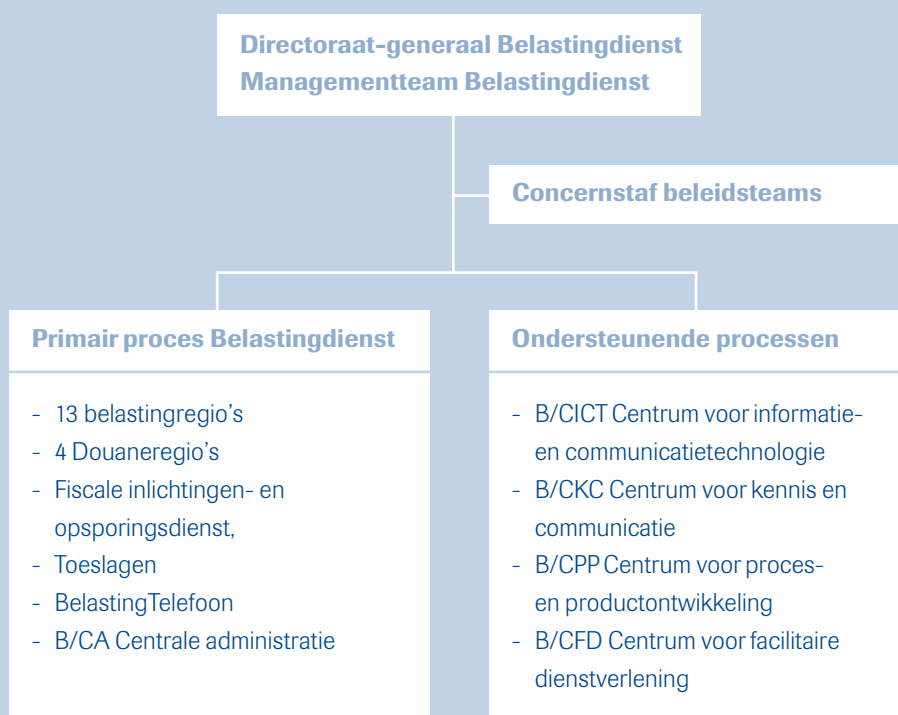
1.4 Organisatie

Onderstaand organogram geeft een overzicht van de organisatiestructuur van de Belastingdienst per 31 december 2007.

De dagelijkse leiding van de Belastingdienst berust bij het managementteam Belastingdienst. De Groepsraad, bestaande uit het managementteam Belastingdienst en de voorzitters van de managementteams van de regio's en overige dienstonderdelen, stuurt de Belastingdienst op concernniveau aan.

Binnen het directoraat-generaal Belastingdienst werken beleidsteams samen in de concernstaf die het managementteam Belastingdienst en de Groepsraad ondersteunen en adviseren.

Meer informatie over de organisatie, cijfers en feiten van de Belastingdienst is te vinden op www.belastingdienst.nl.



2 Overige productietabelen

1 Ontvangen aangiften inkomstenbelasting (in aantallen en in procenten)

	2004	2005	2006	2007	2008
Aantal totaal	8.675.000	9.056.000	9.705.000	10.416.000	10.778.000
waarvan digitaal	69%	82%	86%	83%	85%
waarvan papier	31%	18%	14%	17%	15%

2 Aantal voorlopige aanslagen en teruggaven

	2004	2005	2006	2007	2008
Voorlopige aanslagen	9.709.000	9.708.000	9.670.000	11.037.000	12.040.000
Voorlopige teruggaven	3.057.000	3.281.000	4.057.000	3.486.000	3.377.000

3 Aantal uitgevoerde controles belastingregio's

	2004	2005	2006	2007	2008
Kantoortoetsing	1.465.000	1.270.000	1.290.000	1.389.200	1.055.700
Boekenonderzoeken waarvan Inkomensheffing	16.400	12.160	13.080	12.410	13.100
Boekenderzoeken waarvan Vennootschapsbelasting	5.740	4.200	4.300	4.410	4.480
Boekenonderzoeken waarvan Loonbelasting	14.350	10.820	18.110	18.880	21.770
Boekenonderzoeken waarvan Omzetbelasting	20.550	18.030	19.900	21.130	23.950
Bedrijfsbezoeken	21.000	19.000	20.000	31.600	43.200
Aantal onderzochte aansluitnummers Sociale Verzekering	-	-	27.920	23.140	11.000

4 Aantal navorderingen, correcties en naheffingen

	2004	2005	2006	2007	2008
Inkomstenbelasting navorderingen	39.000	69.000	61.500	43.400	38.100
Inkomstenbelasting correcties op aangiften	522.000	525.000	580.000	611.000	401.000
Vennootschapsbelasting navorderingen	6.600	6.000	5.800	6.900	7.400
Vennootschapsbelasting correcties op aangiften	20.000	16.000	14.000	13.000	12.900
Loonbelasting / Loonheffingen	495.000	526.000	167.000	524.000	804.000
Omzetbelasting	806.000	861.000	946.000	986.000	1.048.000
Motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting	1.255.000	1.209.000	1.249.000	1.156.000	1.166.000
Overig	21.000	20.000	20.000	28.800	12.100

5 Aantal dwangmaatregelen

	2004	2005	2006	2007	2008
Betalingsherinneringen		1.458.000	1.660.000	1.744.000	2.253.000
Aanmaningen	2.788.000	2.003.000	1.919.000	2.189.000	2.557.000
Uitgevaardigde dwangbevelen	1.572.000	1.396.000	1.238.000	1.436.000	1.648.000
Betekende dwangbevelen	1.648.000	1.390.000	1.167.000	1.407.000	1.614.000
Beslagopdrachten	1.237.000	1.059.000	902.000	1.037.000	1.082.000
Openbare verkopeningen	3.773	3.914	3.281	3.325	4.244

6 Afhandeling fraudemeldingen

	2004	2005	2006	2007	2008
Aangemelde zaken	1.569	1.332	1.054	971	818
Geaccepteerde zaken	1.048	832	630	620	501

7 Afhandeling processen-verbaal fiscaliteit

	2004	2005	2006	2007	2008
Afgedaan door Openbaar Ministerie	244	290	192	270	183
waarvan vonnis rechter	71%	73%	61%	66%	43%
waarvan transactie	9%	6%	20%	13%	41%
waarvan sepot	20%	21%	19%	21%	16%

8 Aantal uitgevoerde controles douane regio's

	2004	2005	2006	2007	2008
Controles op aangiften invoerrechten en accijnzen	1.345.000	1.148.000	1.001.000	865.000	721.000
Ambulante controles en mobiel toezicht goederen	118.000	137.000	70.000	64.000	105.000
Overige controles	58.800	84.200	101.700	223.600	204.500

9 Aantal bekeuringen

	2004	2005	2006	2007	2008
Douane wetgeving	5.130	5.040	6.890	7.030	6.360
Accijnswetgeving	2.660	1.980	2.100	2.760	1.580
VGEM-wetgeving	14.480	23.520	23.560	24.180	26.530
Overig	1.820	2.300	960	1.140	1.490

10 Onderzochte monsters voor de in- en uitvoeraangiften door het Douane Laboratorium

	2004	2005	2006	2007	2008
Landbouwregeling ¹	9.973	9.085	9.738	6.501	3.668
Accijnswetgeving	4.632	2.069	1.978	1.612	1.615
Tariefgroepindeling	16.645	16.933	18.793	13.193	9.753
Diverse VGEM-wetgeving ²		3.379	4.068	3.797	3.633

¹ Cijfer 2004 gecorrigeerd

² Cijfer 2004 niet geregistreerd

11 Aantal afgedane bezwaarschriften totaal

	2004	2005	2006	2007	2008
Afgedane bezwaarschriften	2.081.000	1.639.000	1.751.000	1.704.000	1.380.000

12 Aantal afgedane bezwaarschriften n.a.v. correcties ³

	2004	2005	2006	2007	2008
Totaal	32.531	52.862	60.555	63.477	45.736
Belastingplichtige gelijk %	39%	39%	37%	34%	35%

³ Vanaf 2005 incl. inkomstenbelasting particulieren.

13 Personele bezetting

	2004	2005	2006	2007	2008
Personeel in fte per 31 december	29.055	28.405	29.715	30.970	30.894

3 Bijzondere regelingen

Vervroegde afschrijving milieu-investeringen ondernemers (VAMIL-regeling)

	2004	2005	2006	2007	2008
Ingediende aanmeldingen	5.000	7.000	7.000	8.000	6.000
Aangemeld investeringsbedrag	371.000.000	787.000.000	1.055.000.000	1.957.000.000	730.000.000

Milieu-investeringsaftrek ondernemers (MIA-regeling)

	2004	2005	2006	2007	2008
Ingediende aanmeldingen	6.000	8.000	10.000	8.000	6.000
Aangemeld investeringsbedrag	108.000.000	279.000.000	485.000.000	711.000.000	38.000.000

Energie-investeringsaftrek ondernemers (EIA-regeling)

	2004	2005	2006	2007	2008
Ingediende aanmeldingen	11.000	9.000	10.000	13.000	12.000
Aangemeld investeringsbedrag	1.391.000.000	1.102.000.000	3.712.000.000	2.018.000.000	1.269.000.000

Afdrachtverminderingen loonbelasting

	2004	2005	2006	2007	2008
Onderwijs					
Aantal werkgevers	21.000	21.000	30.000	35.000	36.500
Bedrag	202.000.000	299.000.000	193.000.000	243.000.000	291.000.000
Zeevaart					
Aantal werkgevers	281	234	359	350	343
Bedrag	83.000.000	88.000.000	85.000.000	82.000.000	82.000.000
Speur- en ontwikkelingswerk					
Aantal werkgevers	7.000	7.000	11.000	11.000	11.000
Bedrag	291.000.000	298.000.000	375.000.000	423.000.000	440.000.000

2007 gecorrigeerd ivm definitieve cijfers

2008 betreffen voorlopige cijfers

4 Overzicht begrippen beleidsverslag

In dit overzicht worden de belangrijkste begrippen uit deel 1 beleidsverslag gedefinieerd. Onder de kolom bron is aangegeven wat de herkomst is voor de aantallen en kengetallen. Onderscheid wordt daarbij gemaakt tussen:

- Productiesystemen; systemen die dienen voor de planning en sturing van het werkaanbod.
- Financieel administratieve systemen; systemen die naast de jaarrekening cijfers ook daaraan gerelateerde bestuurlijke informatie opleveren.

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
Klantcontacten via internet	Aantal bezoeken aan de website van de	Productiesysteem Belastingdienst	Volledig geautomatiseerd
Aangeboden telefoongesprekken	Voor 2007: Aantal belpogingen dat is geregistreerd door de telefooncentrale van de Belastingdienst/Belastingtelefoon Vanaf 2007: Aantal belpogingen dat is geregistreerd door het netwerk van KPN	Productiesysteem	Volledig geautomatiseerd
Afgehandelde telefoongesprekken	Aantal afgehandelde telefoongesprekken door medewerkers van de Belastingtelefoon	Productiesysteem	Volledig geautomatiseerd
Telefonische bereikbaarheid	Afgehandelde telefoongesprekken gedeeld door aangeboden telefoongesprekken	Productiesysteem	Geautomatiseerd / handmatige berekening
Baliebezoekers	Aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden dat de balie van een belastingkantoor heeft bezocht voor informatie of inlichtingen.	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Ontvangen terugbelafspraken	Aantal ontvangen telefonische vragen waarvoor terugbellen noodzakelijk is.	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Afgehandelde terugbelafspraken	Aantal beantwoorde telefonische vragen waarvoor terugbellen noodzakelijk was	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Percentage tijdig afgehandelde terugbelafspraken	Aantal terugbelafspraken dat binnen twee werkdagen na ontvangst is afgehandeld gedeeld door totaal aantal afgehandelde terugbelafspraken	Productiesysteem	Handmatige vastlegging / Handmatige berekening
Afgifte sofinummers	Aantal afgegeven sofinummers door de Belastingdienst	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Percentage tijdige afgifte sofinummers	Aantal binnen vijf werkdagen afgegeven sofinummers gedeeld door totaal aantal afgegeven sofinummers	Productiesysteem	Handmatige vastlegging / Handmatige berekening
Afgifte VAR verklaringen	Aantal afgegeven VAR ¹ verklaringen	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Percentage tijdige afgifte VAR verklaringen	Aantal binnen vijf werkdagen afgegeven VAR verklaringen gedeeld door totaal aantal afgegeven VAR verklaringen	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Registratie nieuwe ondernemingen	Aantal afgegeven Omzetbelasting- en Loonheffingnummers	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Percentage tijdig geregistreerde nieuwe ondernemingen	Aantal binnen vijf werkdagen afgegeven Omzetbelasting en Loonheffingnummers gedeeld door totaal aantal afgegeven Omzetbelasting- en Loonheffingverklaringen	Productiesysteem	Handmatige vastlegging / Handmatige berekening

¹ Verklaring Arbeidsrelatie

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
Hulp bij aangifte	Aantal belastingplichtigen dat gebruik heeft gemaakt van de ondersteuning door Belastingdienst- of vakbondsmedewerkers bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting op basis van het afsprakensysteem van de Belastingdienst.	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Ontvangen bezwaarschriften	Aantal ontvangen bezwaren tegen beschikkingen van de Belastingdienst	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Afgehandelde bezwaarschriften	Aantal afgegeven beschikkingen van de Belastingdienst naar aanleiding van ontvangen bezwaarschriften	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften	Aantal AWB ² conform afgehandelde bezwaarschriften gedeeld door totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften	Productiesysteem	Handmatige vastlegging / Handmatige berekening
Ontvangen klachten	Aantal door de Belastingdienst ontvangen klachten	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Afgehandelde klachten	Aantal door de Belastingdienst afgehandelde klachten	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Percentage tijdigheid afgehandelde klachten	Aantal AWB conform afgehandelde klachten gedeeld door afgehandelde klachten	Productiesysteem	Handmatige vastlegging / Handmatige berekening
Afgehandelde beroepschriften	Aantal beroepschriften waarop de rechter uitspraak heeft gedaan	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Percentage tijdigheid afhandeling aangiften IB	Voor 1 april ontvangen aangiften IB waarvoor voor 1 juli een voorlopige aanslag is opgelegd gedeeld door het aantal voor 1 april ontvangen aangiften IB	Financieel administratief systeem	Geautomatiseerd / handmatige berekening
Gecontroleerde aangiften kantoor- (toetsen) IH-niet winst, IH winst en Vpb	Aantal door medewerkers van de Belastingdienst op kantoor gecontroleerde aangiften aan de hand van schriftelijke of mondelinge inlichtingen van de belastingplichtige of derden.	Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Veldtoetsen (IH/Vpb/LH/OB)	Aantal door medewerkers van de Belastingdienst bij belastingplichtigen gecontroleerde aangiften aan de hand van de administratie van de betreffende belastingplichtige.	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Fiscale controles invoerrechten en accijnzen	Aantal door de Douane uitgevoerde onderzoeken naar naleving van invoerrechten- en accijnsregelgeving	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Bedrijfsbezoeken	Aantal bezoeken aan belastingplichtige ondernemingen zoals waarneming ter plaatse, bedrijfsgesprekken en startersbezoeken voor zover niet rechtstreeks verband houdend met een belastingaangifte.	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Uren acties	Aantal uren toezicht gericht op opsporing van en toezicht op onbekende inkomensstromen van belastingplichtigen.	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Correcties IH (incl. navorderings-aanslagen) en Vpb kantoortoetsen	Aantal op kantoor gecontroleerde aangiften dat leidt tot een correctie (naheffing en/of boete).	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging

² Algemene Wet Bestuursrecht

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
Correcties veldtoetsen excl. SV onderzoeken (IH/Vpb/LH/OB)	Aantal door medewerkers van de Belastingdienst bij belastingplichtigen gecontroleerde aangiften dat leidt tot een correctie (naheffing en/of boete)	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Administratieve controles	Zie: veldtoetsen	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Boekenonderzoeken	Zie: veldtoetsen	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Achterstandsbedrag invordering	Bedrag aan vorderingen van de Belastingdienst op belastingplichtigen waarvoor de betalingstermijn is verstreken	Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Percentage achterstand invordering	Achterstandsbedrag invordering gedeeld door de totale belasting- en premieontvangsten	Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging / Handmatige berekening
Oninbaar geleden bedrag	Invorderingsbedrag dat wordt afgeboekt als zijnde niet meer inbaar	Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Percentage oninbaar geleden	Oninbaar geleden bedrag gedeeld door de totale belasting en premieontvangsten	Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging / Handmatige berekening
Uren toezicht buitengrens	Aantal bestede uren aan toezicht op de naleving van VGEM en fiscale regelgeving aan de grenzen van de Europese Unie	Productiesysteem	Handmatige vastlegging
Fysieke Scancontroles vracht	Aantal containers/vrachtwagens afkomstig van buiten de Europese Unie dat door middel van scanapparatuur fysiek is getoetst op naleving van fiscale en VGEM regelgeving	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Fysieke controles vracht	Aantal containers/vrachtwagens afkomstig van buiten de Europese Unie dat door opening door een douanemedewerker is gecontroleerd op naleving van fiscale en VGEM regelgeving.	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Fysieke controles koeriers en postzendingen	Aantal zendingen via post- of koeriersbedrijven afkomstig van buiten de Europese Unie dat op naleving van fiscale en VGEM regelgeving is gecontroleerd.	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Passagierscontroles	Aantal keren dat bagage van passagiers en bemanningsleden afkomstig van buiten de Europese Unie op naleving van fiscale en VGEM regelgeving is gecontroleerd.	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Fysieke controles ambulant buitengrens	Aantal controles van personen en of goederen aan de buitengrens dat niet plaatsvindt bij een grensovergang op de naleving van fiscale en VGEM regelgeving.	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Fysieke controles ambulant binnenland	Aantal keren dat personen en of goederen door de Douane wordt gecontroleerd binnen Nederland op de naleving van fiscale en VGEM regelgeving	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
Correcties fysieke controles	Aantal door de Douane uitgevoerde fysieke controles (vracht, scan, koeriers, ambulant) dat leidt tot een correctie (naheffing en/of boete)	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Verwerkte aangiften	Aantal aangiften dat verwerkt is door middel van (massale) geautomatiseerde gegevensverwerking	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Volledig geautomatiseerd
Behandelde aangiften	Aantal aangiften dat in een kantoortoets of een veldtoets is gecontroleerd	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Restitutiecontroles	Aantal controles waarbij de goederenzendingen daadwerkelijk worden vergeleken met de gegevens op de aangifte gericht op het vaststellen of restituties op buiten de Europese Unie geëxporteerde landbouwgoederen terecht worden toegekend.	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Substitutiecontroles	Aantal controles gericht op het vaststellen of de ten uitvoer aangeboden landbouwgoederen, die de Europese Unie gaan verlaten, geen andere zijn dan die op de uitvoeraangifte zijn aangegeven.	Productiesysteem / Financieel administratief systeem	Handmatige vastlegging
Ziekteverzuimpercentage	De afwezige tijd gedurende de laatste 12 maanden gedeeld door de totale werkbare tijd (exclusief zwangerschapsverlof)	Productiesysteem	Handmatige vastlegging

