

***HALFJAARSRAPPORTAGE***

***BELASTINGDIENST***

***November 2010***

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>Blz.</b>
<b>Inleiding</b>	2
<b>1 Fiscale monitor 2010</b>	2
<b>2 Dienstverlening</b>	4
2.1 Inleiding	4
2.2 Dienstverlening in cijfers	4
2.3 Telefonisch contact	5
2.4 Bezwaren	7
2.4 Klachten	8
2.6 Toeslagen	8
<b>3 Toezicht</b>	12
3.1 Inleiding	12
3.2 Toezicht in cijfers	12
3.3 Buitenlands vermogen	13
3.4 Horizontaal toezicht midden- en kleinbedrijf	14
3.5 Intracommunautaire btw-fraude	14
3.6 Integriteit	17
<b>4 Massale klantprocessen en ICT</b>	19
4.1 Inleiding	19
4.2 Transformatieproces IV-keten	19
4.3 Btw-teruggaaf	20
4.4 Depotstelsel	21
4.5 Nieuw Toeslagensysteem	23
<b>Bijlage</b>	
<b>Productietabellen</b>	25

## Inleiding

Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Oorspronkelijk betrof dit de activiteiten van het plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst<sup>1</sup>. Voor u ligt al weer de zevende rapportage. De rapportage bestaat uit vier onderdelen. In hoofdstuk 1 wordt een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de Fiscale Monitor 2010. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 de stand van zaken op het gebied van dienstverlening weergegeven. In hoofdstuk 3 wordt gerapporteerd over de resultaten en de ontwikkelingen op het terrein van toezicht. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de massale klantprocessen en ICT. In de bijlage is in tabelvorm de overige informatie opgenomen waarom de vaste commissie voor Financiën in een eerder stadium heeft gevraagd.

## 1 Fiscale Monitor 2010

Periodiek meet de Belastingdienst met de Fiscale monitor hoe burgers en bedrijven over de Belastingdienst denken en hoe ze het handelen van de Belastingdienst beoordelen. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder particulieren, toeslaggerechtigden, ondernemers, douaneklanten, fiscaal adviseurs en in deze Fiscale Monitor voor het eerst de toeslagintermediairs. In het onderzoek wordt de beleving van deze doelgroepen gemeten op de volgende punten:

- het functioneren van de Belastingdienst als organisatie,
- het contact met de Belastingdienst,
- het doen van aangifte,
- houding en perceptie met betrekking tot belasting betalen en belasting ontduiken.

De Fiscale Monitor meet geen effecten, maar is een thermometer van de subjectieve beleving van de doelgroepen. Waar hierna sprake is van een score gaat het om de score op een 5-puntsschaal. (waarbij 1 zeer slecht en 5 zeer goed is)

### **Algeheel beeld: uitkomsten vergelijkbaar met vorig jaar**

Vorig jaar gaf de Fiscale Monitor op vrijwel alle gebieden een flinke verbetering te zien. Dit jaar geeft hetzelfde beeld te zien, met hier en daar wat lichte veranderingen, zowel in positieve als negatieve zin. Het meest opvallend bij de positieve veranderingen is dat de aspecten voor algemene waardering en imago een behoorlijke verbetering te zien geven. Het rapportcijfer voor functioneren van de Belastingdienst steeg met 0,2 punten naar een 6,5.

De overall conclusie die kan worden getrokken is dat de Belastingdienst steeds duidelijker wordt in zijn communicatie, dat burgers en bedrijven steeds meer gemak ervaren bij het nakomen van hun wettelijke verplichtingen, maar dat de snelheid van processen een verbeterpunt blijft.

### **Kanaalvoorkeur en –gebruik**

Hoewel slechts 10% van de mensen de BelastingTelefoon het liefst als eerste gebruikt, is het feitelijk gebruik ervan veel hoger. Een grote groep – 46% – wil het liefst alles via *de website* doen. Dit verschil tussen voorkeur en realiteit is mogelijk te wijten aan het feit

---

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 31 066, nr. 2

dat veel nog niet via de website kan (zoals vragen over eigen aangiftes, statusinformatie, doorgeven van wijzigingen) en men dus wel een ander kanaal móet gebruiken. Daarnaast speelt gewoonte een belangrijke rol.

### **Waardering van de kanalen**

Over het algemeen is het beeld vergelijkbaar met vorig jaar. De website (score 3,4) scoort iets beter op een aantal punten. De Belastingtelefoon (score 3,2) geeft een wat gedifferentieerder beeld met zowel plussen als minnen. Particulieren (circa 8 miljoen contacten inclusief toeslagen) waren meer tevreden, douaneklanten (74.000 contacten) scoorden iets lager. Verder valt op dat Helpdesk Intermediairs door deze doelgroep met een 3,7 hoog gewaardeerd wordt. Ook de waardering van bezoeken aan het belastingkantoor is met een waardering van 3,7 hoog, maar scoort wat lager dan vorig jaar. De afhandeling van bezwaarschriften wordt over het algemeen iets beter beoordeeld dan vorig jaar, evenals de kwaliteit van de antwoorden op brieven aan de Belastingdienst.

### **Waardering aangifte en –aanvraagproces**

Door alle doelgroepen worden de verschillende aangifteproducten (mogelijkheid van elektronische aangifte; voorgevulde aangifte; aangifte-/aanvraagbiljetten) voldoende tot goed beoordeeld. Evenals vorig jaar wordt de snelheid van afhandeling van de aangiftes door particulieren als relatief matig beoordeeld (73% neutraal tot zeer tevreden), maar er is na jaren van terugval een lichte verbetering te zien. Dit geldt ook voor het oordeel hierover van fiscaal adviseurs. Toeslaggerechtigden zijn wel tevreden over de snelheid van de afhandeling van hun aanvragen (94% neutraal tot zeer tevreden t.o.v. 80% vorig jaar). Douaneklanten blijven evenals vorig jaar over het algemeen zeer tevreden.

### **Waardering proces controles, correcties en boetes**

Er is ook gevraagd hoe men aankijkt tegen controles, correcties en boetes. Ook hier verschillen de scores niet veel met de resultaten van vorig jaar. Controlebezoeken scoren vrijwel gelijk (score 3,4); over correcties is men dit jaar iets minder te spreken (bijv. duidelijkheid en uitleg bij Douaneklanten); particulieren daarentegen zijn hierover iets positiever. Bij boetes is de reden ervan en uitleg erover iets minder duidelijk en vindt men evenals vorig jaar de hoogte van de boete nog altijd niet in verhouding staan met de gemaakte fout. Invordering is dit jaar voor het eerst meegenomen. Zijn de herinnering, de aanmaning en het dwangbevel voor meer dan 80% van de respondenten duidelijk, de beslaglegging is dat minder (voor 67% duidelijk). De uitleg over de reden van de invorderingsmaatregelen is voor 84% duidelijk. Tweederde is het ook eens met de invorderingsmaatregel.

### **Belastingmoraal en compliance**

Jaarlijks meet de Belastingdienst ook 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. Daarnaast wordt gevraagd in hoeverre men vindt dat men zich aan de regels moet houden en in hoeverre men zegt dat ook zelf te doen. Belastingmoraal en persoonlijke norm zijn beide toegenomen. De gepercipieerde pakkans bleef gelijk aan de score van vorig jaar: 84% schat de kans neutraal tot zeer hoog in.

## 2 Dienstverlening

### 2.1 Inleiding

De dienstverlening van de Belastingdienst is gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid van burgers en bedrijven. De afgelopen jaren heeft de Belastingdienst zich vooral geconcentreerd op het wegnemen van de grootste bij burgers bestaande irritaties, door hen niet meer lastig te vallen dan nodig is, goed bereikbaar te zijn en processen voor de burger zoveel mogelijk te versnellen. Daarnaast heeft de Belastingdienst maatregelen getroffen om de dienstverlening richting het bedrijfsleven te verbeteren. Zoals uit de eerdere rapportages blijkt zijn veel verbeteringen inmiddels gerealiseerd. Een aantal onderdelen vraagt nog extra aandacht. Hierna wordt de verbeteringen van de telefonische dienstverlening en de situatie rond bezwaren en klachten behandeld. Bij het onderdeel telefonische dienstverlening wordt ingegaan op de motie van het lid Van Vliet, aangenomen bij de behandeling van het Belastingplan 2011, om in geval van complexe dossiers rechtstreeks telefonisch contact van de klant met de behandelend medewerker van de Belastingdienst mogelijk te maken. Tot slot wordt in dit hoofdstuk traditioneel gerapporteerd over de stand van zaken rond toeslagen.

### 2.2 Dienstverlening in cijfers

*Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening (in procenten)*

	2009 t/m oktober	2010	2010 t/m oktober
	Tijdig afgehandeld %	Norm 2010	Tijdig afgehandeld %
Telefonische bereikbaarheid <sup>2</sup>	72	80-85	83
Terugbelafspraken (binnen 2 werkdagen terugbellen)	94	85-90	86
Aanvraag afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	92	>90	93
Registratie nieuwe ondernemingen (binnen 5 werkdagen)	95	>98	97
Afgedane bezwaarschriften	86	95-100	83
Afgehandelde klachten	93	95-100	98

<sup>2</sup> De definitie van bereikbaarheid is het procentuele aandeel van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de BelastingTelefoon, ongeacht de wachttijd, wanneer zij een belpoging (in het keuzemenu) doen binnen de werktijden van de callcenters. 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.

### *Toelichting*

De doelstellingen voor dienstverlening worden gerealiseerd, met uitzondering van de norm voor het tijdig afdoen van bezwaarschriften. Voor een toelichting wordt verwezen naar paragraaf 2.4. Voor de telefonische bereikbaarheid geldt dat anders dan in 2009 dit jaar de norm wel wordt gehaald. In paragraaf 2.3 wordt de uitbreiding van de servicemogelijkheden bij de BelastingTelefoon belicht.

### **2.3 Telefonisch contact**

De Belastingdienst wil de klant zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. Daartoe worden de medewerkers van de BelastingTelefoon opgeleid om meer vragen zelf te kunnen afhandelen. In het zogeheten project '1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn' is daartoe een nieuw procesmodel ontwikkeld. In het kort komt het hierop neer dat de beller via een verkort keuzemenu eerder bij een medewerker komt. Doelstelling is dat deze eerstelijnsmedewerker ten minste 80% van de vragen zelfstandig kan beantwoorden. Vragen die niet door deze medewerker kunnen worden beantwoord, worden doorgezet naar een gespecialiseerde tweedelijnsgroep binnen de BelastingTelefoon. Door in de tweede lijn meer deskundigheid en ook meer bevoegdheden te beleggen, wordt bereikt dat het terugbelverkeer wordt beperkt. Overigens betreft zo'n 90% van de gestelde vragen statusinformatie en procesvragen en 10% fiscale onderwerpen.

Verder komen er meer mogelijkheden voor de BelastingTelefoon zelf wijzigingen door te voeren in de systemen. Op dit moment kunnen er bij Particulieren en Toeslagen al telefonisch wijzigingen doorgegeven worden. Voor particulieren gaat het om het telefonisch stopzetten van heffingskortingen en het aanvragen van uitstel van betalingen. Voor toeslagen gaat het om het stopzetten van de huur- en zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebondenbudget. Daarnaast kunnen inkomenswijzigingen worden doorgegeven en sinds eind 2009 ook eenvoudige betalingsregelingen worden getroffen.

Ten slotte wordt geïnvesteerd in de mogelijkheden voor de medewerkers van de BelastingTelefoon om bij vragen door te verbinden naar vaste vraagbakens op de regio's (3e lijn). Dit wordt al toegepast bij Toeslagen. Klanten met een vraag waarvoor normaliter een verzoek om terug te bellen zou worden opgemaakt, worden nu doorverbonden met het belcentrum van kantoor Toeslagen. De medewerker van kantoor Toeslagen helpt de klant in de meeste gevallen direct verder. De winst voor de klant is in dit geval aanzienlijk. Hij hoeft niet te wachten tot er wordt teruggebeld, maar wordt direct geholpen. Binnenkort wordt een dergelijk concept ook op kleine schaal beproefd voor fiscaal intermediairs.

### *Motie Van Vliet*

Bij de behandeling van het Belastingplan 2011 op 17 november jl. door de Tweede Kamer is een motie aangenomen van het lid Van Vliet<sup>3</sup>. Hierin wordt gesteld dat uit onderzoek blijkt van de belastingplichtigen die contact opnemen met de BelastingTelefoon 10% niet adequaat zou worden geholpen. Gevraagd wordt het mogelijk te maken dat belastingplichtigen met een complex of meerjarig dossier rechtstreeks contact kan opnemen met de behandelende medewerker op het desbetreffende belastingkantoor en niet afhankelijk zijn van de BelastingTelefoon.

---

<sup>3</sup> Tweede Kamer, 2010-2011, 32 504, nr. 40

Bij nadere beschouwing kan worden geconcludeerd dat de huidige praktijk in hoge mate al zo fungeert. Bij klanten die corresponderen met een inspecteur van de Belastingdienst, veelal over zaken met een complexe fiscale problematiek, wordt het doorkiesnummer van de inspecteur op de brief vermeld. Deze groep beschikt dus al over het rechtstreekse nummer en zal normaal gesproken niet via de BelastingTelefoon bellen. Verder wordt opgemerkt dat in geval van complexe vragen ook altijd een afspraak kan worden gemaakt aan de balie van de belastingkantoren.

Opgemerkt wordt dat het genoemde percentage van 10% geen betrekking op de kwaliteit van behandeling, maar op de snelheid waarmee de beller wordt geholpen. Het is zo dat ongeveer 10% van het aantal telefoontjes dat de BelastingTelefoon jaarlijks aanneemt (in totaal circa 14 miljoen) vragen betreft die niet meteen door de medewerker van de BelastingTelefoon kan worden beantwoord. In die gevallen wordt een bericht opgemaakt voor de behandelende belastingregio met het verzoek de beller terug te bellen binnen twee werkdagen. Dat is dan niet noodzakelijkerwijs de inspecteur, maar wel een gekwalificeerd medewerker die gemandateerd is door de inspecteur. Deze kan in de aangifte meekijken, mutaties kan doorvoeren en namens de inspecteur bepaalde afspraken kan maken. Mocht de zaak nog een stuk complexer zijn, zodat de inspecteur hoogstpersoonlijk contact moet opnemen, dan gebeurt dat op zo snel mogelijke termijn. Zoals hiervoor is aangegeven, doet de Belastingdienst het nodige om de service verder te verbeteren door de diepgaandere vragen door meer gespecialiseerde medewerkers te laten beantwoorden en de mogelijkheden te vergroten om direct door te verbinden, zodat de beller in één keer kan worden geholpen.

Tot slot een opmerking over de kwaliteit van de antwoorden van de BelastingTelefoon. Uit meting blijkt dat de kwaliteit van de antwoorden op zowel fiscale vragen als status- en procesvragen een stijgende lijn vertoont. Vanaf begin dit jaar wordt op alle vestigingen gewerkt met een kwaliteitsteam. Dit is een groep experts die de gesprekken van de informant op afstand meeluistert. Regulier worden per informant vijf gesprekken per maand meegelusterd. De meeluisterfrequentie wordt opgevoerd als de resultaten van de meeluistersessies daartoe aanleiding toe geven. Door het invoeren van kwaliteitsteams is het mogelijk adequater bij te sturen en te coachen. Voor de antwoorden op fiscale vragen wordt inmiddels de doelstelling gerealiseerd; voor de antwoorden op status- en procesvragen geldt dat op dit moment per maand de doelstelling wordt gehaald.

**Tabel 2 kwaliteit status en procesvragen BelastingTelefoon**

Kwaliteit	Januari - oktober		
	2009	doelstelling	2010
Percentage correcte antwoorden fiscale vragen	81	80 - 85	87
Percentage correcte antwoorden status- en procesvragen	87	90 - 95	88

## 2.4 Bezwaren

Het percentage tijdig afgedane bezwaarschriften blijft nog achter bij de norm. Een uitsplitsing naar bedrijfsonderdelen laat zien dat de belastingregio's met circa 80%<sup>4</sup> tijdig afgedane bezwaarschriften te laag scoren. De andere bedrijfsonderdelen halen de doelstelling wel: Douane 99%, Toeslagen 98% en B/CA 96%.

In de vorige rapportage is voor de tijdigheid van afhandeling door de belastingregio's de verwachting uitgesproken dat een doelstelling van minimaal 90% over heel 2010 realistisch zou zijn. Deze verwachting is niet realistisch gebleken. De oorzaken voor het achterblijven van de belastingregio's zijn vooral ICT-gerelateerd. In de maand juli is de Belastingdienst opnieuw een productiestoring opgetreden waardoor het afdoen van bezwaren is opgehouden. Daar komt bij dat in de zomer de laatste stap is gezet van de overgang naar een nieuw systeem voor de aanslagbelastingen. Om deze migratie gecontroleerd te laten verlopen, is de aangiftestroom een tijd stilgelegd. Daardoor zijn ook de gedurende die tijd ingediende bezwaren pas later ter behandeling op de belastingregio's door het systeem aangeboden. Wat de uitvoeringspraktijk tot slot parten speelt is het niet tijdig beschikbaar zijn van de juiste managementinformatie waarmee het proces kan worden gestuurd. Ook hiervan zijn ICT-problemen de oorzaak. Onlangs is een nieuwe systeem in gebruik genomen waarmee de ingekomen bezwaren worden gedigitaliseerd en geregistreerd, en waarmee de termijnen van afdoening beter kunnen worden gevolgd. Dit systeem wordt gefaseerd ingevoerd bij de belastingregio's.

Vorig jaar is het hele proces van afhandeling bezwaren kritisch onder de loep genomen. De aanbevelingen die daaruit zijn voortgekomen, worden inmiddels uitgevoerd. Van groot belang is dat de bezwaren bij de poort goed geselecteerd worden. Bij de selectie wordt bepaald of het bezwaar echt een bezwaar is, dat inhoudelijk verder behandeld moet worden en op welk niveau, of dat het bezwaar direct (al dan niet met contact met belastingplichtige) afgehandeld kan worden. Per belastingregio komen er speciale bezwarenteams. Verder is dit jaar het bellen bij bezwaar gemeengoed geworden binnen de Belastingdienst. Direct nadat een bezwaarschrift is binnengekomen, vindt er een selectie plaats. Een deel van de bezwaren kan direct administratief worden afgedaan; een deel is complex en wordt direct toebedeeld aan een behandelaar. In de overige gevallen wordt telefonisch contact met de indiener opgenomen. Dit kan leiden tot intrekken of direct afhandelen van het bezwaar. De indiener merkt op deze wijze dat er snel aan het bezwaar wordt gewerkt en bovendien kunnen onnodige bezwaarprocedures worden voorkomen. Effecten van deze maatregelen zullen de komende periode, door het nieuwe bezwaarsysteem, beter inzichtelijker worden.

Door deze veranderingen in proces en ICT-ondersteuning is de verwachting dat de snelheid van afhandeling zal toenemen. Toch zal het nog enige tijd duren voordat de tijdigheid van afhandeling van bezwaarschriften conform de norm is.

---

<sup>4</sup> Voorlopig percentage. De uitkomsten worden begin januari 2011 getoetst door het uitvoeren van een aselechte steekproef.



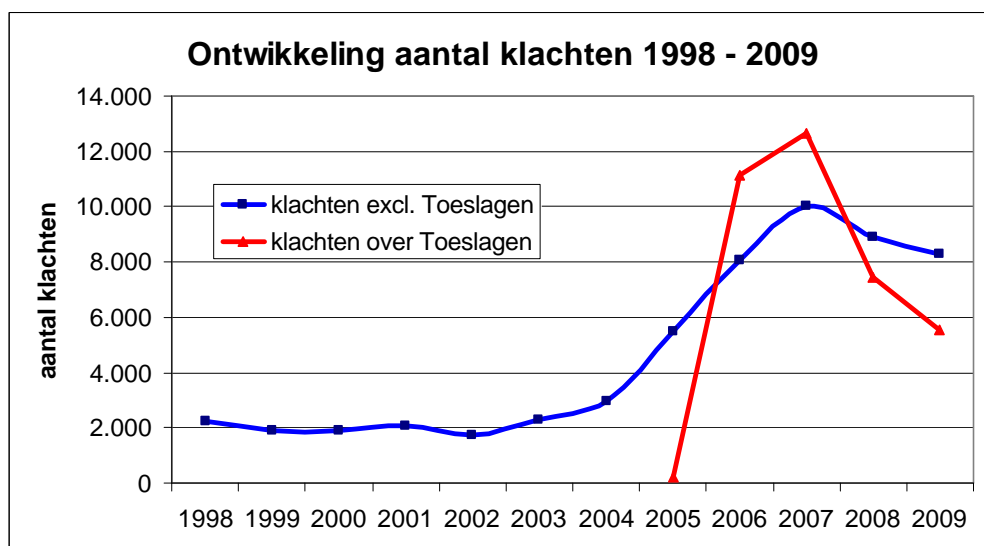
## 2.5 Klachten

Bij de behandeling in de Tweede Kamer op 22 september jl. van het jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2009 zijn vragen gesteld over de stand van zaken met betrekking tot klachten over de Belastingdienst. De minister van BZK heeft de minister van Financiën verzocht de beantwoording voor zijn rekening te nemen. Aan dit verzoek wordt op deze plaats voldaan.

De situatie rond klachten is sterk verbeterd de laatste jaren. Het aantal klachten was in 2009 teruggelopen van 16.395 in 2008 naar 13.852, een daling van 15,5%. Vooral over Toeslagen kwamen minder klachten binnen; waren er in 2008 nog 7.436 klachten over Toeslagen, in 2009 waren dat er 5.536, een daling van 25%.

Ook in 2010 blijft het totale aantal klachten over de Belastingdienst dalen. In de periode tot en met oktober was het aantal binnengekomen klachten 10.126 tegenover 11.639 in dezelfde periode vorig jaar, een daling van 13%. Voor toeslagen zijn de corresponderende cijfers 3.580 dit jaar tegenover 4.619 vorig jaar, een daling van 22,5%.

In onderstaande grafiek en tabel over de klachtontwikkeling 1998 - 2009 zijn de klachten per jaar weergegeven.



## 2.6 Toeslagen

Het afgelopen jaar is er sprake geweest van een stabiel toeslagenproces. Er zijn geen grote procesverstoringen geweest. In de afgelopen periode is gestart met het definitief toekennen van de toeslagen over het jaar 2009. Hierna wordt de stand van zaken van het definitief toekennen 2008 en 2009. Onlangs is door de FIOD en de Belastingdienst een fraudenetwerk opgespoord rond de kinderopvangtoeslag. Kort wordt ingegaan op de maatregelen die inmiddels zijn genomen. Tot slot worden overeenkomstig eerdere toezegging de productieverstoringen van het afgelopen halfjaar toegelicht.

**Tabel 3 eerste aanvragen en mutaties**

Periode t/m oktober 2010

	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kinderopvang- toeslag	Kindgebonden budget
Eerste aanvragen waarvan verwerkt binnen acht weken	134.000 98%	309.000 99,8%	88.000 90%	18.000 98%
Mutaties en correcties waarvan verwerkt binnen acht weken	293.000 99%	733.000 99,9%	654.000 96%	310.000 99,5%

**Definitief toekennen toeslagen 2008**

Tot en met oktober 2010 zijn in totaal 7,8 mln toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2008 definitief toegekend. Uitgesplitst betreft het 1,1 mln definitieve toeslagen huur, 5,2 mln definitieve toeslagen zorg, 0,4 mln definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 mln definitieve toeslagen Kindgebonden budget. In totaal is over het toeslagjaar 2008 ongeveer 92% van de toeslagen definitief toegekend. Van de openstaande 0,7 miljoen posten wacht ruim 0,5 mln op inkomensgegevens. De overige 0,2 mln posten zijn in onderzoek.

**Tabel 4 definitief toekennen toeslagen 2008**

Periode t/m oktober 2010

	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kinderopvang- toeslag	Kindgebonden budget
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen Aandeel in totaal	251.000 22%	1.232.000 24%	157.000 40%	188.000 17%
waarvan:				
€ 0 - € 100	8%	11%	14%	6%
€ 100 - € 500	7%	10%	17%	9%
€ 500 - € 1000	4%	2%	5%	2%
> € 1000	2%	0%	4%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	97,8	229,7	73,0	42,8
Nihil Aandeel in totaal	547.000 48%	2.270.000 44%	80.000 21%	451.000 41%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen Aandeel in totaal	335.000 30%	1.712.000 33%	153.000 39%	461.000 42%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	10%	15%	9%
€ 100 - € 500	11%	17%	15%	24%
€ 500 - € 1000	6%	5%	4%	9%
> € 1000	9%	1%	4%	0%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	269,6	455,0	72,6	148,9

Noot: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage

### **Definitief toekennen toeslagen 2009**

Tot en met oktober zijn in totaal 5,9 mln toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget over het toeslagjaar 2009 definitief toegekend. Uitgesplitst betreft het 0,7 mln definitieve toeslagen huur, 4,2 mln definitieve toeslagen zorg, 0,9 mln definitieve toeslagen kindgebonden budget en 0,1 mln definitieve toeslagen kinderopvang. In totaal is over het toeslagjaar 2009 ongeveer 70% van de toeslagen definitief toegekend. Van de openstaande 2,7 mln posten wachten 1,7 mln posten op inkomensgegevens. De overige posten zijn in productie of zitten in onderzoek.

**Tabel 5 definitief toekennen toeslagen 2009**

Periode t/m oktober 2010

	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kinderopvang- toeslag	Kindgebonden budget
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	95.000	696.000	34.000	133.000
Aandeel in totaal	13%	16%	35%	16%
waarvan:				
€ 0 - € 100	5%	9%	14%	5%
€ 100 - € 500	5%	6%	17%	8%
€ 500 - € 1000	2%	1%	4%	2%
> € 1000	1%	0%	1%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	29,5	103,4	8,5	35,0
Nihil	422.000	2.034.000	20.000	339.000
Aandeel in totaal	58%	48%	21%	40%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	216.000	1.523.000	42.000	384.000
Aandeel in totaal	29%	36%	44%	45%
waarvan:				
€ 0 - € 100	3%	13%	20%	8%
€ 100 - € 500	14%	18%	19%	24%
€ 500 - € 1000	6%	4%	3%	10%
> € 1000	6%	0%	1%	2%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	141,7	341,5	8,7	144,8

Noot: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage

### **Fraudemaatregelen kinderopvangtoeslag**

De Belastingdienst heeft maatregelen genomen om de fraude met kinderopvangtoeslag tegen te gaan. De Belastingdienst heeft een apart team opgericht dat de aanpak van de fraude coördineert en een meldpunt ingesteld waar het publiek terecht kan met tips over misbruik of oneigenlijk gebruik. Aanvragen voor een kinderopvangtoeslag die met terugwerkende kracht worden gedaan, worden dubbel gecontroleerd: de Belastingdienst vraagt extra bewijsstukken op en doet navraag bij de kinderopvanginstelling. Daarnaast zal de uitvoering en de regelgeving van de kinderopvangtoeslag op korte termijn door het ministerie van Financiën en SZW worden doorgelicht op frauderisico's.

### **Productieverstoringen toeslagen**

Het afgelopen halfjaar hebben zich de volgende verstoringen voorgedaan.

20 mei 2010

In totaal 860 burgers hebben een onjuiste huur- of zorgtoeslag beschikking gekregen voor het toeslagjaar 2009: 420 burgers hebben een lagere toeslag gekregen en 440 een hogere toeslag. Herstel heeft inmiddels plaatsgevonden bij het definitief toekennen van de toeslag.

28 juli 2010

Definitieve berekeningen die lager zijn dan 24 euro leiden wettelijk tot een nihil beschikking en dito terugvordering van het verleende toegekende voorschot. Bij 6.774 definitieve toekenningen kindgebonden budget is deze doelmatigheidsgrens niet zichtbaar gemaakt op de definitieve berekening die de burger heeft ontvangen. Dit had tot gevolg dat deze groep een terugvorderingsbeschikking heeft ontvangen met een hoger terug te betalen bedrag dan vermeld op de definitieve berekening: variërend van €1 tot €23 euro hoger.

1 september 2010

Bij het inlezen van de bestanden ten behoeve van de huuruitwisseling zijn begin september fouten ontdekt bij het vastleggen van huurprijzen en servicekosten. Dit heeft geleid tot een aantal onjuiste beschikkingen, in de orde van grootte van enkele duizenden. Herstel heeft inmiddels plaatsgevonden.

24 september 2010

Dit jaar zijn ruim 7.000 telefonische stopzettingverzoeken voor het kindgebonden budget niet per direct doorgevoerd. Het betreft verzoeken waarbij de burger wel recht heeft op kindgebonden budget, maar tóch heeft aangegeven te willen stoppen. In het systeem kan dit alleen met ingang van het kalenderjaar, dus met terugwerkende kracht of vanaf het nieuwe toeslagjaar. Daarnaast kan het voorkomen dat na het stoppen van de toeslag deze automatisch toch weer wordt toegekend na een wijziging (bijvoorbeeld de geboorte van een kind). De oorzaak hiervan is een fout in de programmatuur van het geautomatiseerde systeem. Door aanpassing van de programmatuur kan vanaf 1 januari 2011 de burger het kindgebonden budget gedurende het hele jaar stopzetten en wordt tevens deze toeslag niet opnieuw toegekend bij een wijziging.

21 oktober 2010

Vanaf begin september zijn inkomens onjuist aangeleverd waardoor maximaal 300 burgers een onjuiste definitieve beschikking huurtoeslag hebben gekregen.

3 december 2010

Bij burgers die in de schuldsanering zitten, mogen de schulden niet verrekend worden met het recht op toeslag voor het nieuwe toeslagjaar. In de berekening voor toeslagjaar 2011 is dit toch in circa 8.000 gevallen gebeurd. Omdat de betaling van het eerste voorschot nog niet heeft plaatsgevonden, is het in de betaling rechtgezet. De betrokkenen zijn hierover geïnformeerd.

## 3 Toezicht

### 3.1 Inleiding

De basis van het optreden van de Belastingdienst is vertrouwen in de belastingplichtige. Daar waar het vertrouwen gerechtvaardigd is, wordt het de belastingplichtige zo gemakkelijk mogelijk gemaakt. Daar waar het vertrouwen wordt geschonden, wordt het toezicht aangescherpt en treedt de Belastingdienst krachtig op. De Belastingdienst wil als regel preventief werken in plaats van repressief. Evenals in 2009 is dit jaar een substantieel deel van de toezichtcapaciteit vrijgemaakt voor andere vormen van toezicht dan de traditionele controles van aangiften en bedrijfsadministraties. Met deze toezichtvormen wordt beoogd de compliance voor grote groepen klanten te vergroten.

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens behandeld de stand van zaken m.b.t. buitenlands vermogen, horizontaal toezicht midden- en kleinbedrijf (MKB) en de intracommunautaire btw-fraude.

### 3.2 Toezicht in cijfers

*Tabel 6 kengetallen toezicht (in aantallen)*

x 1.000	2009 t/m oktober	2010 doelstelling	2010 t/m oktober
Gecontroleerde aangiften IH-niet winst	582	500-700	365
Gecontroleerde aangiften IH-winst	Niet bekend	146-167	104
Gecontroleerde aangiften Vpb	34	30-36	32
Boekenonderzoeken (IH/Vpb/LH/OB)	36	38-46	34
Fiscale controles invoerrechten en accijnzen	72	110-130	100
Actualiteitsbezoeken	42	53-64	49
Uren acties	202	400-450	344

#### *Toelichting*

Alle aangiften van particulieren (circa 9,5 mln) worden gecontroleerd door middel van geautomatiseerde toetsing aan contra-informatie waarover de Belastingdienst beschikt. Vervolgens vindt op de totale massa IH-aangiften een selectie plaats met behulp van risicoselectieregels, die jaarlijks worden vastgesteld. Afgezet tegen de beschikbare capaciteit ligt de planning in de begroting voor dit jaar tussen de 500.000 en 700.000 behandelde aangiften IH. Deze planning is echter beïnvloed door de bewuste keuze om in de eerste helft van het jaar extra capaciteit in te zetten op de behandeling van de

inkeerposten<sup>5</sup> en de bestrijding van fraude met voorlopige teruggave<sup>6</sup>. Per 1 september is de inhaalslag gestart. Ondanks een productieverstoring bij de overgang rond de zomer naar een nieuw systeem voor de aanslagbelastingen, is de behandeling van de aangiften IH niet winst en winst in volle gang. Het streven is er op gericht ten minste de ondergrens van de bandbreedte te halen.

### **3.3 Buitenlands vermogen**

De aanpak van gerechtigden met betrekking tot onbekend buitenlands vermogen berust op drie pijlers:

1. het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen met belastingparadijzen
2. het stimuleren van vrijwillige inkeer
3. het inzetten van controle acties door de Belastingdienst.

#### *Ad 1*

In 2009 en 2010 zijn met 37 belastingparadijzen onderhandelingen gestart en voor het overgrote deel inmiddels afgerond, gericht op de totstandkoming van Tax Information Exchange Agreements.

#### *Ad 2*

Sinds begin dit jaar hebben 990 mensen gebruik gemaakt van de inkeerregeling. Zij hebben daarbij een totaal aan onbekend buitenlands vermogen aangegeven van circa € 335 mln. Gemiddeld ging het daarbij om € 340.000,- per inkeerder. De meeste inkeerders hadden rekeningen in Zwitserland, België en Luxemburg. In 2009 en 2010 hebben tot op dit moment in totaal bijna 9.500 mensen vrijwillig € 2,6 miljard aan onbekende tegoeden bij de Belastingdienst aangemeld. De meeste inkeerders hielden rekeningen aan in België (2.683), Zwitserland (2.585) en Luxemburg (1.771). Verreweg het meeste tegoed werd aangehouden in Zwitserland (€ 1.4 miljard), Luxemburg (€ 430 mln) en België (€ 415 mln). De boete bij vrijwillige inkeer is per 1 juli verhoogd van 15 tot 30%. De boete voor zwartsparenders die de Belastingdienst zelfstandig op het spoor komt is per 1 juli 2009 verhoogd tot 300%.

#### *Ad 3*

De Belastingdienst is in overleg met de Nederlandse Vereniging van Banken en met een aantal transactieverwerkende bedrijven om de identiteit van Nederlanders met een buitenlandse bankrekening, dan wel Nederlandse houders van betaalkaarten gekoppeld aan een buitenlandse bankrekening, te achterhalen.

In goed overleg met de Antilliaanse autoriteiten wordt bovendien getracht inzicht te krijgen in de buiten het zicht van de fiscus in zgn. Stichtingen Particulier Fonds (SPF) ondergebrachte vermogens van Nederlanders.

De in september van Frankrijk ontvangen informatie over Nederlandse houders van buitenlandse bankrekeningen wordt op dit moment nader onderzocht op identificeerbaarheid en volledigheid van gegevens en wordt vergeleken met bij de Belastingdienst bekende informatie.

---

<sup>5</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 31 066, nr. 85 en nr. 89

<sup>6</sup> Beheersverslag 2009, vergaderjaar 2009-2010, 32 123 IXB, nr. 15 (blz. 29) en Begroting IXB 2011, vergaderjaar 2010-2011, 32 500 IXB, nr. 2 (blz. 23)

### **3.4 Horizontaal toezicht midden- en kleinbedrijf**

Toezicht bestaat niet alleen uit achteraf controleren of de burger of de ondernemer zijn wettelijke verplichtingen is nagekomen. Door middel van afspraken vooraf (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. Daartoe worden afspraken gemaakt met zowel grote ondernemingen, fiscaal intermediairs als brancheorganisaties (convenanten). Daarnaast investeert de Belastingdienst in het versterken van de samenwerking met aanbieders van financieel-administratieve software en online boekhoudservices. Gemeenschappelijke noemer is het investeren van het verbeteren van de kwaliteit 'aan de voorkant' van het aangifteproces.

Voor het segment midden- en kleinbedrijf (MKB) ligt het accent op de samenwerking met de fiscale dienstverleners: accountants- en administratiekantoren en belastingadvieskantoren. Met deze kantoren worden afspraken gemaakt over de kwaliteit van aangiften, via een stelsel van kwaliteitsborging en het voeren van vooroverleg bij specifieke aandachtspunten. Op basis hiervan kan de Belastingdienst snel zekerheid geven over de aanslag. Ondernemers in het MKB kunnen door zich aan te sluiten bij een convenant, hun aangiften conform de daarin gemaakte afspraken doen.

Inmiddels zijn met betrekking tot de top 100 kantoren (in termen van aantallen aangiften) vorderingen gemaakt. Met bijna al deze kantoren is de Belastingdienst in gesprek of zijn inmiddels gesprekken gepland. Met de kantorenorganisaties SRA (Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-administratieconsulenten) en NOAB (Nederlandse Orde van Administratie- en Belastingdeskundigen) zijn afspraken op koepelniveau gemaakt, die het voor aangesloten kantoren mogelijk maken deel te nemen aan horizontaal toezicht. Inmiddels zijn ongeveer 100 convenanten (deels ook buiten de top 100) door de Belastingdienst gesloten. Met de beroepsorganisaties van accountants en belastingadviseurs wordt regelmatig overlegd over de ontwikkeling van het horizontaal toezicht.

Uit een recent kwalitatief onderzoek onder koepelorganisaties, fiscaal dienstverleners en brancheorganisaties blijkt dat zij in het algemeen positief staan tegenover horizontaal toezicht. Waar in het verleden het accent meer lag op repressief toezicht om de compliance te bevorderen, sluit horizontaal toezicht meer aan op eigen professionele verantwoordelijkheid van organisaties en op samenwerking. Fiscale dienstverleners waarderen deze ontwikkeling positief, ook omdat hiermee werken in actualiteit mogelijk wordt en ondernemers sneller zekerheid hebben over hun fiscale positie. Het aantal ondernemers dat deelneemt aan de afgesloten convenanten is in dit stadium nog beperkt. Het komende jaar zal de aandacht zich vooral richten op het verhogen van de participatiegraad.

### **3.5 Intracommunautaire btw-fraude**

In maart 2009 heeft de Algemene Rekenkamer het rapport 'Intracommunautaire btw-fraude' uitgebracht. De Algemene Rekenkamer zag mogelijkheden voor de Belastingdienst de effectiviteit en slagkracht van het toezicht op dit terrein te vergroten en deed daartoe aanbevelingen. Deze zijn door de staatssecretaris van Financiën overgenomen. Naar aanleiding hiervan heeft de staatssecretaris op 28 augustus 2009 een pakket van

maatregelen naar de Tweede Kamer gepresenteerd<sup>7</sup>. De aanpak is gericht op het reduceren van de fraudemogelijkheden, het zo snel mogelijk stopzetten van lopende btw-carroussels en het voorkomen van nieuwe carroussels, en het bestraffen van de niet-compliance actoren. In het Algemeen Overleg met de vaste commissie voor Financiën op 9 september 2009 is toegezegd dat de Kamer periodiek wordt geïnformeerd over de resultaten van de aanpak van deze fraude.

De nadruk bij de aanpak van btw-fraude ligt op preventie. In samenspel tussen de betrokken onderdelen van de Belastingdienst (belastingregio's, FIOD, Central Liaison Office en de Landelijke Toezichtsorganisatie) wordt gewerkt aan verbetering van de detectie van fraudezaken. In de eerste plaats wordt voortdurend geïnvesteerd in verhoging van kennis en kunde door middel van opleiding, themadagen en het opzetten van een kennismanagementsysteem. Daarnaast besteedt de Belastingdienst veel aandacht aan bestandsbeheer. Door een goede informatiepositie wordt voorkomen dat belastingplichtigen ten onrechte een omzetbelastingnummer of een vergunning (voor verlegging btw bij invoer) hebben. Door tijdig het OB-nummer in te trekken, wordt voorkomen dat er fraude kan worden gepleegd. De Belastingdienst bezoekt startende ondernemingen om te beoordelen of er sprake is van bonafide ondernemingen of van dekmantels als onderdeel van een btw-fraudecarrousel. De Belastingdienst onderzoekt actief zogeheten matchingverschillen, verschillen in de diverse registraties bij intracommunautaire transacties.

In april van dit jaar is het meldpunt carrouselfraude officieel van start gegaan. De Belastingdienst roept ondernemers en belastingadviseurs op om vermoedens van btw-carrouselfraude te melden. Het aantal meldingen is tot nu toe nog beperkt. Vanaf januari 2011 wordt in de toelichting op de aangifte omzetbelasting naar dit meldpunt verwezen. Verder is een overleg gestart met banken om bij hen aandacht te vragen voor melding van carrouselfraudes.

Primair zijn alle activiteiten gericht op het voorkomen en stopzetten van carrouselfraude. Op basis van vermoedens van fraude wordt in een zo vroeg mogelijk stadium actie ondernomen om een (beginnende) carrouselfraude de pas af te snijden. Het gaat om het aantal mogelijke ploffbedrijven of schakels waarvan voorkomen moet worden dat deze gebruikt gaan worden bij (carrousel)fraude. Een stopgezette onderneming is een mogelijk onderdeel van een carrousel. Of en voor welke bedragen inderdaad gefraudeerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.

De aanpak van de btw-fraude met CO<sub>2</sub>-emissierechten heeft er toe geleid dat de fraude in Nederland beperkt is gebleven. Uit informatie blijkt dat de fraudeurs hun werkterrein verplaatsen naar andere sectoren. Bij de belastingkantoren zijn signalen uitgezet om fraude in deze sectoren zo vroeg mogelijk te detecteren. Ook is de Belastingdienst in overleg met belangrijke partners in deze sectoren om fraude te voorkomen. Door Nederland is in samenwerking met de Europese Commissie een internationaal overleg geïnitieerd, waaraan Groot-Brittannië, Denemarken, Frankrijk, Spanje en België hebben deelgenomen, waarin in EU-verband kennis over de fraude op de nieuwe terreinen, met elkaar is uitgewisseld.

---

<sup>7</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 880, nr. 4



**Tabel 7 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)**

Periode t/m oktober

	Totaal 2009	Totaal 2010 t/m oktober
Aantal stopgezette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude	Niet bijgehouden	130
Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence)	Niet bijgehouden	1401
Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD	63	60
Naheffing btw, aantal onderzoeken	118	62
Naheffing btw, bedrag	€ 28.862.198,-	€ 20.654.424,-
Boete	€ 4.263.832,-	€ 1.689.495,-
Fiscaal belang strafzaak	€ 8.193.594,-	€ 13.410.837,-
Fiscaal nadeel in het buitenland (detectie dankzij signaal FIOD)	€ 28.267.204,-	€ 46.040.374,-
Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383) <sup>8</sup>		
- uit het buitenland	476	415
- aan het buitenland	502	323
Artikel verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004)		
- uit het buitenland	1786	1201
- aan het buitenland	524	212

#### *Toelichting*

Voor het intrekken van btw-nummers geldt dat er niet altijd een duidelijk fraudesignaal aan ten grondslag hoeft te liggen. Uit hoofde van fraudebestrijding wordt namelijk actief gezocht naar btw-nummers die ten onrechte nog als actief 'staan' en wordt het nummer ingetrokken. Op deze wijze wordt in ieder geval voorkomen dat het nummer wellicht in de toekomst voor (carrousel)fraude misbruikt gaat worden.

De nadruk op preventie komt ook tot uiting in het aantal onderzoeken, waarbij naheffing btw aan de orde is. Dit jaar zullen dat er minder zijn dan in 2009 (118). Omdat het accent ligt op het tegenhouden van, is de noodzaak van het opleggen van naheffingen navenant minder. Bij één grote naheffing is geen boete is opgelegd, omdat op basis van de bekende feiten en omstandigheden niet de schuld van de betreffende onderneming is vastgesteld. Overigens wordt niet bij iedere fraudepost een boete opgelegd. Indien een post strafrechtelijk wordt opgepakt, kunnen geen bestuursrechtelijk boeten worden opgelegd vanwege het 'una via' beginsel.

#### *Regelgeving*

In de ECOFIN-vergadering van juni jl. is overeenstemming bereikt over de herschikking van de verordening over administratieve samenwerking en de bestrijding van fraude op

<sup>8</sup> Een artikel 5 verzoek (SCAC 2004) is een verzoek van of aan het buitenlandse Belastingdienst (op basis van artikel 5 verordening van de Europese Raad betreffende de administratieve samenwerking en de bestrijding van fraude op het gebied van de belasting over de toegevoegde waarde) om inlichtingen te verstrekken dan wel een administratief onderzoek in te stellen. Deze verzoeken zijn niet per definitie signalen van fraude. Echte fraudesignalen lopen via de FIOD (SCAC 383).

het gebied van btw. Het Frans-Nederlandse initiatief voor het samenwerkingsstelsel Eurofisc heeft hiermee een rechtsbasis gekregen. Het eerste overleg heeft medio oktober plaatsgevonden. Besloten is om op vier werkterreinen werkgroepen ('working fields') te vormen ten behoeve van intensieve kennis en informatie-uitwisseling. Nederland gaat aan alle werkgroepen deelnemen en heeft aangeboden één werkgroep te leiden. Andere onderwerpen die samenhangen met de verordening zijn:

- Het aanpassen van systemen om gegevens te kunnen leveren aan andere landen (beoogde datum 2013)
- Uitvoering van een verscherpte risicoanalyse ten aanzien van de verstrekte OB-nummers (beoogde datum 2012).

Er lopen in EU-verband diverse initiatieven om te komen tot een verscherping van de regelgeving om de mogelijkheden van fraude te verminderen. Zeer recent heeft de Europese Commissie een consultatiedocument uitgebracht over de toekomst van de omzetbelasting binnen de Europese Unie. Hierin wordt ook aandacht besteed aan de mogelijkheden om BTW-fraude beter te bestrijden.

### **3.6 Integriteit**

Tijdens de beantwoording van mondelinge vragen tijdens het vragenuur op 8 december jl. n.a.v. een strafzaak waarbij sprake was van het lekken van informatie door medewerkers van de Belastingdienst, is toegezegd schriftelijk in te gaan op enkele vragen die betrekking hebben op het integriteitsbeleid bij de Belastingdienst. Op deze plaats wordt hieraan voldaan.

Het integriteitsbeleid staat binnen de Belastingdienst hoog op de agenda. Continu wordt op verschillende manieren aandacht gevraagd voor houding en gedrag; inbreuken op integriteitnormen worden hard aangepakt. Iedereen die komt werken bij de Belastingdienst wordt uitvoerig geïnformeerd over de integriteitseisen. Iedereen moet een verklaring omtrent het gedrag (VOG) inleveren vóór indiensttreding. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Het uitzendbureau dat de tijdelijke medewerkers ter beschikking stelt past dezelfde screening toe die de Belastingdienst hanteert voor vaste medewerkers. Dit was ook het geval bij de uitzendkrachten in de casus die de aanleiding vormde voor de mondelinge vragen. Aandacht voor integriteit is niet alleen van belang bij indiensttreding, maar is permanent aan de orde. Daarom komt het onderwerp regelmatig aan de orde in artikelen op de interne beeldkrant, conferenties en tijdens werkbesprekingen.

De Belastingdienst beschikt over veel privacygevoelige informatie van belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Het beleid is dat medewerkers alleen die informatie raadplegen die ze nodig hebben voor hun werk. Om effectief het werk te kunnen doen, hebben in de eerste plaats medewerkers van de Belastingtelefoon toegang tot de gegevens over de belastingplichtige die ze op dat moment aan de lijn hebben, zoals NAW-gegevens, burgerservicenummer en bankrekeningnummers. Ze hebben overigens géén toegang tot DigiD-gegevens. Ook de behandelende medewerkers, belast met toezicht en administratie, kunnen de gegevens raadplegen die zij nodig hebben voor hun werk. Naast de continue aandacht die van de leidinggevenden en medewerkers wordt gevraagd voor het naleven van de integriteitregels, wordt actief via interne controles nagegaan of de gegevens alleen worden gebruikt voor de doeleinden waarvoor ze gebruikt mogen worden.

Jaarlijks wordt over integriteit gerapporteerd in het Beheersverslag Belastingdienst. Eén van de items waarover wordt gerapporteerd zijn de gevallen van schending van de geheimhouding. Het aantal geconstateerde schendingen geheimhouding levert over de afgelopen periode van vier jaar het volgende beeld op: in 2006 7 overtredingen, in 2007 7, in 2008 5 en in 2009 9.

De schade die het gevolg is van fraude waarbij criminelen gebruikmaken van fiscale identiteitsgegevens van derden, wordt op die criminelen verhaald. Degenen die slachtoffer zijn van het feit dat hun gegevens op deze manier worden gebruikt en van wie vaststaat dat er geen sprake is van betrokkenheid bij de fraude, krijgen genoegdoening van de Belastingdienst. In de casus die de aanleiding vormde voor de mondelinge vragen is vastgesteld dat er 123 onjuiste aangiften inkomstenbelasting zijn gedaan waarbij in nagenoeg alle gevallen gebruik is gemaakt van fiscale identiteitsgegevens van derden. De hierdoor ontstane schade bedraagt bijna € 1 miljoen. Op dit moment wordt gepoogd dit op de daders te verhalen; de resultaten zijn nog niet bekend.

Uit het onderzoek dat is ingesteld naar aanleiding van het vragenuur, blijkt dat er naast genoemde zaak nog één andere zaak is geweest, waarin sprake was van fraude met behulp van een medewerker van de Belastingdienst. Deze zaak speelde vóór 2009 en betrof het aanvragen van zorgtoeslagen op naam van andere belastingplichtigen. De zorgtoeslagen liet de medewerker in kwestie overboeken naar zijn eigen bankrekening. Het totale schadebedrag bedroeg circa € 21.000,-. De betrokken medewerker is inmiddels door de strafrechter veroordeeld tot een voorwaardelijke gevangenisstraf en een taakstraf.

## 4 Massale klantprocessen en ICT

### 4.1 Inleiding

De Belastingdienst maakt bij zijn uitvoeringsprocessen veel gebruik van automatisering. Daarmee wordt de informatie die nodig is voor het vaststellen van aanslagen en het verstrekken van toeslagen, op een snelle en efficiënte wijze verwerkt. Bij de Belastingdienst loopt een aantal ICT-projecten gericht op procesverandering en verbetering van de geautomatiseerde ondersteuning van het productieproces. Vanwege voortdurende problemen bij de automatisering heeft begin 2009 een externe doorlichting van de Informatievoorzieningsketen (IV-keten) plaatsgevonden. De uitkomst daarvan was dat de ambities van de Belastingdienst op dit terrein en de praktische mogelijkheden niet met elkaar in balans waren. Bij brief van 14 mei 2009<sup>9</sup> heeft de staatssecretaris van Financiën de resultaten van de doorlichting van de IV-keten aan de Kamer aangeboden. Op basis van de uitkomsten van deze doorlichting is besloten tot het verlagen van de ambities voor technologische vernieuwing. De komende jaren zullen de ICT-activiteiten van de Belastingdienst ten eerste gericht zijn op de waarborging van de continuïteit van de processen, daarna op het implementeren van wetgeving, en ten slotte op innoveren. De Belastingdienst is medio 2009 gestart met een ambitieus transformatieprogramma om de IV-keten te verbeteren.

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens behandeld de stand van zaken van het Transformatieprogramma, de BTW-teruggaaf, het depotstelsel en het nieuwe Toeslagensysteem.

### 4.2 Transformatieproces IV-keten

In september 2009 is het programma Transformatie IV-keten<sup>10</sup> gestart. Dit programma heeft tot doel te komen tot een volledige bestuurlijke en operationele herinrichting van de IV-keten. De belangrijkste reden voor deze transformatie is de noodzaak tot betere samenwerking in de keten. Randvoorwaarde voor deze verbetering in de samenwerking is een ingrijpende vereenvoudiging van de structuur van de IV-keten, met een duidelijke positionering van de verschillende schakels van de keten (IV-vraag, IV-aanbod en IV-beleid) en het verlaten van het collegiale managementmodel. Deze wijzigingen zijn per 1 januari 2010 doorgevoerd.

Verder loopt er een groot aantal trajecten, waaronder het ontwikkelen van een concernarchitectuur, het verbeteren van portfoliomanagement, het invoeren van een nieuwe testaanpak en het beter beheersen van de ICT-uitgaven. Een deel van deze verbeteringen zal al in 2010 zijn gerealiseerd, een deel daarvan loopt door in 2011. Verder loopt er een traject gericht op het opleiden en bijscholen van IT-managers. Om de afstand tussen de uitvoeringsorganisatie ('business') en de ICT-organisatie van de Belastingdienst te verkleinen is ook gestart met een opleidingstraject gericht op het algemeen management binnen de Belastingdienst. Naast het daadwerkelijk implementeren van deze verbeteringen is er nadrukkelijk aandacht voor het cultuuraspect: verandering van houding en gedrag. Om de professionaliteit van de

---

<sup>9</sup> Kamerstukken II, 2008-2009, 31 066, nr. 71

<sup>10</sup> De keten heeft betrekking op het totale proces van voortbrenging dat begint bij een opdracht tot het maken van een ICT-voorziening, gevolgd door het ontwerp, de bouw (al dan niet uitbesteed) en het testen ervan, om uiteindelijk in het productieproces te worden geïmplementeerd.

dienstverlening te versterken worden de processen in de IV-keten doorgenomen met behulp van de zgn. LEAN-methode<sup>11</sup>. Tot slot wordt binnen de IV-keten ingezet op mobiliteit van medewerkers.

De transparantie van ICT-kosten en investeringen wordt verbeterd door het opstellen van kostprijzen en het sturen hierop. Het portfoliomanagementproces borgt vervolgens dat geen budget wordt vrijgegeven voor nieuwe projecten zonder een goede onderbouwing in de vorm van een businesscase. Dit proces wordt het komende jaar volledig ingericht. Nieuwe projecten worden getoetst aan architectuurprincipes en prioriteitstelling (eerst continuïteit, dan wetgeving, tenslotte innovatie). De administratie wordt aangepast zodat vanaf 1 januari 2011 integraal inzicht wordt verkregen in het budget, financiële realisatie en prognose van projecten. Om de (kosten)beheersing bij ICT-projecten verder te vergroten, geldt voor nieuwe projecten dat de noodzakelijke voorzieningen worden ontwikkeld in kleinere stappen (maximale doorlooptijd van een jaar) die elk minder dan € 10 mln. kosten. Tot slot zijn spelregels vastgesteld voor de uitvoering en rapportage van projecten, wederom met het doel succesvoller te worden in het uitvoeren van projecten. Eerder al zijn maatregelen genomen die er voor moeten zorgen dat de ICT-uitgaven over 2010 binnen het, in vergelijking met 2009, lagere budgetkader blijven.

Per eind 2010 wordt de transformatieperiode formeel afgerond. In de periode na 2010 wordt de volwassenheid van de organisatie uitgebouwd op de basis die daarvoor in de transformatie is gelegd. Dat zal een operatie zijn die nog verscheidene jaren vergt.

### **4.3 Btw-teruggaaf**

Met ingang van 2010 zijn binnen de Europese Unie wijzigingen in de systematiek van de btw gerealiseerd die gevolgen hebben gehad voor de processen bij de Belastingdienst. Naast wijzigingen in de bepalingen voor de plaats van dienst binnen de EU en introductie van een periodieke opgaaf voor intracommunautaire diensten, betreft dit btw-pakket de introductie van een nieuw elektronisch proces voor teruggaaf van btw die een ondernemer in een andere lidstaat heeft betaald. Hierdoor kan een ondernemer bij zijn eigen belastingdienst langs elektronische weg een verzoek om teruggaaf van buitenlandse btw indienen. De belastingdienst van het vestigingsland stuurt het verzoek na enkele administratieve controles door naar de belastingdienst van de lidstaat van teruggaaf. Deze beoordeelt het verzoek, geeft een bericht terug (wel/niet/hoeveel teruggaaf) en maakt het bedrag rechtstreeks over aan de ondernemer. Daarvoor geldt op zichzelf geen dwingende termijn, maar als de teruggaaf pas na vier maanden na ontvangst van het verzoek door de lidstaat van teruggaaf wordt betaald, moet rente aan de ondernemer worden vergoed.

#### *Stand van zaken*

Sinds medio januari 2010 is de portaal-site bij de Belastingdienst voor elektronische verzoeken van Nederlandse ondernemers operationeel. In het voorjaar van 2010 is tevens het elektronisch kanaal voor massale verzoeken om teruggaaf van btw opengesteld. Tot eind oktober hebben Nederlandse ondernemers via deze kanalen circa 40.000 verzoeken om teruggaaf ingediend. In totaal hebben zich ruim 25.000

---

<sup>11</sup> Lean is een methode die zich richt op snelheid en efficiëntie van processen met als doel het stroomlijnen van het proces en het elimineren van activiteiten die geen waarde toevoegen. Kenmerken zijn: meer verantwoording en competentie aan de basis, betere verbinding tussen management en medewerkers, concentratie op resultaten, beter meten en de klantfocus.

ondernemers en intermediairs zich voor de teruggaaf geregistreerd. Van buitenlandse ondernemers zijn inmiddels bijna 45.000 verzoeken ontvangen; hiervan moesten begin december jl. nog circa 11.5000 verzoeken worden afgedaan. De verwachting is dat deze eind 2010 zodanig zijn verwerkt, dat weer binnen de termijn van vier maanden wordt uitbetaald.

#### *Aanloopproblemen en productieverstoringen*

Het daadwerkelijk operationeel krijgen van het proces van btw-teruggaaf is niet zonder problemen verlopen. Zo is na de invoering sprake geweest van onvolkomenheden in de werking van de ondersteunende (EU-)systemen, waardoor ondernemers en intermediairs problemen ondervonden met bijvoorbeeld het bijvoegen van digitale bestanden met gescande facturen en het btw-nummer. Hierdoor ontstond er ook vertraging met het doorsturen van verzoeken.

Deze onvolkomenheden zijn door de Belastingdienst verholpen; de desbetreffende ondernemers zijn hierover geïnformeerd en in voorkomende gevallen actief benaderd om verzoeken aan te passen. Na de zomer is een verstoring geconstateerd bij het verzenden van circa 5.000 verzoeken van Nederlandse ondernemers; deze bleken in het ondersteunende systeem ten onrechte op de status 'verzonden' te staan. Vanaf september jl. zijn de verzoeken van Nederlandse ondernemers opnieuw verstuurd; inmiddels zijn nagenoeg alle verzoeken goed in het buitenland ontvangen.

Tegelijkertijd bleek zich aan de ontvangende zijde een storing in het ondersteunende systeem voor te doen waardoor bijna 20.000 verzoeken van buitenlandse ondernemers nog niet voor verwerking door de Belastingdienst klaargezet konden worden. De buitenlandse verzoeken zijn vanaf begin oktober jl. opgepakt voor verwerking.

Ondernemers en/of hun intermediairs hebben last van deze verstoringen omdat het daardoor voor hen niet altijd helder is geweest of en zo ja, wanneer hun verzoeken om btw-teruggaaf zijn doorgestuurd en ontvangen en wanneer deze worden afgedaan. Hierbij speelt een rol dat ook de teruggaafsystemen van andere EU-lidstaten hun kinderziekten kennen. Door de Belastingdienst zijn, afgestemd in EU-verband, verbeteringen in de portaalsite aangebracht. Aan verdere verbetering wordt gewerkt. De Belastingdienst overlegt intensief met de ondernemers en hun organisaties over eventuele knelpunten in het (EU-)proces. Ondernemers die financieel in de problemen komen door het uitblijven van een teruggaaf kunnen tevens met de Belastingdienst afspraken maken over uitstel van betaling van belastingschulden. Daarnaast zal coulancerente worden betaald aan Nederlandse ondernemers waarvan het teruggaafverzoek in 2010 later door de Belastingdienst is doorgestuurd dan verwacht mocht worden.

#### **4.4 Depotstelsel**

In juli 2009 is het wetsvoorstel Fiscaal stimuleringspakket en overige fiscale maatregelen<sup>12</sup> (31 301) door de Eerste Kamer aanvaard. Onderdeel van dit wetsvoorstel is de vervanging van het bestaande g-rekeningenstelsel door een depotstelsel. In de loop van 2009 werd duidelijk dat individuele banken investeringen moesten doen om de zogeheten g-rekeningen in de nabije toekomst nog langer operationeel te houden.

---

<sup>12</sup> Staatsblad 2009, nr. 2080

Het wegvallen van g-rekeningen zou namelijk behoorlijke repercussies hebben voor de segmenten van het bedrijfsleven die hiervan gebruik maken. Opdrachtgevers en inleners storten op g-rekeningen om vrijwarende werking voor de inleners- of ketenaansprakelijkheid te verkrijgen.

#### *Overleg met banken en bedrijfsleven*

Met het oog hierop is in eerste helft van 2010 intensief overlegd met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). De banken bleken bereid te zijn de investeringen te doen die nodig zijn om de g-rekeningen operationeel te houden, mits er voldoende tijd was om deze investeringen weer terug te kunnen verdienen. Tegelijkertijd was voor de banken belangrijk om de g-rekeningen uiterlijk per 1 januari 2015 te hebben uitgefaseerd in verband met de verwachte implementatie van SEPA<sup>13</sup>. Conclusie in dit overleg was dat inwerkingtreding van het depotstelsel met ingang van 1 januari 2014 deze belangen van de banken in voldoende mate kan accommoderen.

In september van dit jaar is deze optie besproken met alle relevante segmenten van het bedrijfsleven die gebruikers zijn van de g-rekeningen (VNO-NCW, Bouwend Nederland, Aannemersfederatie, ABU, NBBU, VIA, OSB, LTO-NL en COV). In dit overleg bleek dat alle partijen kunnen instemmen met inwerkingtreding per 1 januari 2014 van het depotstelsel en uitfasering van de g-rekeningen per 1 januari 2015. Met het oog op de toekomst is tijdens dit overleg ook een gezamenlijke werkagenda afgesproken met het bedrijfsleven (o.a. de nog op te stellen wijziging in de uitvoeringsregeling, voorlichting, het per wanneer beëindigen van de uitgifte van g-rekeningen en de feitelijke en juridische afwikkeling van nog openstaande g-rekeningen op 1 januari 2015).

#### *Verkorting deblokkeringstermijn g-rekeningen*

Bij de behandeling van het wetsvoorstel Fiscaal stimuleringspakket en overige fiscale maatregelen is door de fractie van de ChristenUnie gevraagd om de mogelijkheden van verkorting voor de huidige duur van de deblokkeringstermijn van g-rekeningen te onderzoeken. Dit en soortgelijke signalen uit het bedrijfsleven zijn aanleiding geweest dit werkproces nog eens onder de loep te nemen. Bij een verzoek om deblokken van g-rekeningen kan de Belastingdienst niet over één nacht ijs gaan. Een deblokkeringverzoek kan een indicatie zijn dat de uitlener of onderaannemer een deel van zijn omzet of verloning niet aan de Belastingdienst verantwoordt en afdraagt. Het is van belang dat een verkorting van de deblokkeringstermijn niet ten koste gaat van een zorgvuldige beoordeling van de risico's. Een en ander afgewende heeft de Belastingdienst een nieuwe werkwijze ontwikkeld. Daarmee kan de huidige doorlooptijd van 6 à 8 weken worden teruggebracht naar 3 à 4 weken. In december wordt de desbetreffende pilot afgerond. Dan worden de resultaten geëvalueerd. De tussentijdse resultaten zijn zeer bemoedigend. Een definitieve invoering van de nieuwe werkwijze van deblokkering is voorzien voor februari 2011. De versnelling levert een bijdrage aan de versterking van de liquiditeitspositie van het bedrijfsleven. In 2009 heeft de Belastingdienst circa € 800 miljoen naar aanleiding van deblokkeringverzoeken uitbetaald. De verkorting van de doorlooptijd leidt tot een liquiditeitsvoordeel voor het bedrijfsleven op jaarbasis van circa € 50 à 55 miljoen.

---

<sup>13</sup> SEPA staat voor 'Single Euro Payments Area'. Hiermee wordt beoogd dat binnen de EU in de nabije toekomst met één rekening en één set betaalmiddelen met hetzelfde gemak naar rekeningen in eigen land als naar rekeningen in andere landen kan worden betaald.

#### **4.5 Nieuw Toeslagensysteem**

De Belastingdienst heeft gekozen om het nieuwe toeslagensysteem beheerst te implementeren. In de vorige halfjaarsrapportages is de Tweede Kamer daarover geïnformeerd. De strategie van het beheerst implementeren houdt in dat vooraf gedefinieerde mijlpalen moeten worden gehaald, voordat het systeem uiteindelijk 'live' gaat. Deze mijlpalen zien niet alleen op het opleveren van de benodigde functionaliteiten, maar ook op het productiedraaien met het nieuwe systeem. De voordelen hiervan zijn onder andere dat de burger er weinig van merkt (hij krijgt zijn beschikkingen en geld uit de huidige systemen), de Belastingdienst kan het systeem leren kennen en het systeem kan zich bewijzen.

##### *Huidige stand van zaken nieuwe toeslagensysteem*

Eind 2009 is de Belastingdienst begonnen met het proces van beheerst implementeren. Eerst is het nieuwe toeslagensysteem gevuld met de conversiebestanden vanuit het automatisch continueren naar 2010. Vervolgens is in april 2010 begonnen met de eerste fase om de huidige systemen en het nieuwe toeslagensysteem te synchroniseren. Dit wordt het ontbufferen genoemd. De eerste aanvragen en wijzigingen die burgers indienen tot het moment dat de conversie is afgerond, worden dan maand voor maand in het nieuwe toeslagensysteem geladen (in casu de aanvragen en wijzigingen vanaf december 2009 t/m april 2010).

Tijdens dit proces zijn de nodige bevindingen naar voren gekomen, die betrekking hadden op zowel de software, de data als productiekeuzes. Gebleken is dat het nieuwe systeem zoveel handmatig te behandelen uitval genereerde dat dit niet weggewerkt kon worden. Daarnaast kende het systeem nog onvolkomenheden, waardoor bepaalde uitval niet te behandelen was. Beide zaken noodzakelijk tot het aanpassen van het systeem: de uitval moet verminderd worden en de uitval die dan vervolgens overblijft moet behandeld kunnen worden. De aanpassingen aan het systeem zijn gebouwd en worden thans getest. Als daarna overgegaan zou moeten worden op het ontbufferen, zou eerst alle ontstane uitval weggewerkt moeten worden, om vervolgens alle eerste aanvragen en wijzigingen van bijna een heel jaar (namelijk toeslagjaar 2010) te verwerken. Dit zou betekenen dat pas in de loop van 2011 de systemen gesynchroniseerd zouden zijn met toeslagjaar 2010. Vervolgens zou de inhaalslag ingezet moeten worden om ook toeslagjaar 2011 gesynchroniseerd te krijgen.

Door deze ontwikkelingen is besloten een nieuwe conversie uit te voeren en daarmee het nieuwe toeslagensysteem te laden. De voorbereidingen voor deze conversie zijn in gang gezet. Voor deze conversie worden de gegevens gebruikt van het automatisch continueren naar toeslagjaar 2011. Op deze wijze hoeft de ontstane uitval over toeslagjaar 2010 niet weggewerkt te worden. Wanneer de conversie is afgerond en het nieuwe toeslagensysteem is geladen, kan worden overgegaan op het synchroniseren van de diverse systemen door middel van het ontbufferen. Het automatisch continueren naar toeslagjaar 2011 is met behulp van de huidige toeslagensystemen uitgevoerd.

##### *Planning*

De strategie van het beheerst implementeren heeft zijn nut bewezen door het voortijdig kunnen signaleren van onvolkomenheden. Het moment van overgang van de huidige systemen naar het nieuwe toeslagensysteem is op dit moment nog niet te geven. Dit komt omdat (toekomstige) bevindingen nog moeten worden opgelost. Ook komen uit het paralleldraaien, de aanvullende applicaties en het synchroniseren en corrigeren van de



data nog punten naar voren komen die opgelost moeten worden, voordat het nieuwe toeslagensysteem 'live' kan gaan. Zoals eerder toegezegd zal de Kamer over het moment van overgang nader worden geïnformeerd.

#### *Risico's*

Hiervoor zijn de risico's van implementatie al grotendeels beschreven. Kort samengevat:

1. Voor de komende fases worden applicaties getest. Bij het testen van deze applicaties kunnen bevindingen naar boven komen. De oplossing hiervan kan voor vertraging zorgen;
2. In de applicaties die thans in productie staan, kunnen kinderziekten optreden. Als er veel en zware bevindingen worden geconstateerd, dan kan het oplossen daarvan zorgen voor vertraging;
3. Voor het eerst zal de Belastingdienst gedurende een uitvoeringsjaar een systeem 'live' brengen. Als het nieuwe systeem éénmaal 'live' is, is er geen weg terug. Door eerst de huidige systemen en het nieuwe systeem een bepaalde periode parallel te laten draaien, wordt dit risico geminimaliseerd;
4. De handmatig te behandelen uitval kan dermate groot zijn dat het oplossen ervan veel tijd in beslag neemt. Dit heeft gevolgen voor het moment waarop het nieuwe systeem 'live' kan gaan;
5. De introductie van een nieuw systeem, hoe goed ook, zal bij de burgers leiden tot vragen en daardoor tot extra druk op de dienstverlening (met name de BelastingTelefoon). Er zijn maatregelen genomen waardoor de capaciteit bij de BelastingTelefoon is vergroot. De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon kan echter onder druk komen te staan.

#### *Kosten*

Het bouwen en testen van het nieuwe systeem hebben tot en met 2010 ongeveer € 170 mln. gekost. Deze kosten worden in onderstaande tabel nader gespecificeerd.

**Tabel 8 kosten nieuw toeslagensysteem**

<b>Bedragen x € 1 mln</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Totaal</b>
Projectkosten (inhuur externen)	6	8	9	23
Ontwikkel- en bouwkosten	13	12	10	35
Uitbesteding externe leveranciers	31	33	31	95
Investeringen in hard- en software	7	4		11
Communicatie, voorlichting en opleidingen	3	2	1	6
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>51</b>	<b>170</b>

Zoals hiervoor aangegeven wordt in de komende tijd het systeem verder aangepast om de handmatige uitval te beperken en te kunnen behandelen. Omdat het moment van overgang van de huidige naar het nieuwe systeem op dit moment nog niet is te geven, kan er nog geen definitieve raming worden gegeven van de kosten in 2011. Volgens de huidige inzichten betreft dit een bedrag van rond de € 4 mln. per maand tot het moment van overgang. Daarnaast kost het in 2011 in de lucht houden van het huidige systeem ongeveer € 15 mln. Deze kosten worden binnen de reguliere begroting van de Belastingdienst gedekt.

## Bijlage

### Productietabellen

#### Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Aantal behandelde aangiften	42,5 mln	43,3 mln
Aantal voorlopige aanslagen	12,5 mln	12,0 mln
Aantal voorlopige teruggaven	3,7 mln	3,0 mln
Aantal uitgevoerde fiscale controles	2,3 mln	2,1 mln
Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving	0,2 mln	0,2 mln
Aantal uitbetaalde toeslagen	8,3 mln	8,1 mln

#### Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Aantal belpogingen	16.220.074	11.457.502
Uitval overbelasting	644.402	161.730
Totaal beantwoord	11.754.263	9.514.816
Bereikbaarheid	72%	83%

#### Toelichting

Het verschil tussen het aantal belpogingen 2009 resp. 2010 wordt verklaard door twee factoren. In de eerste plaats zijn er daadwerkelijk minder telefoontjes geweest, in totaal circa 2,3 miljoen gesprekken minder. Dit houdt verband met het feit dat er in 2010 sprake is van een stabiel belplatform (minder herhaalverkeer) en dat er minder aanleiding was om te bellen (minder damages, minder foute zendingen). De rest van het verschil wordt verklaard door een technische wijziging van het proces. In 2009 werden klanten teruggezet in het hoofdmenu als ze de verkeerde keus hadden gemaakt. Dit terugzetten werd als een nieuw belaanbod geteld. In 2010 worden deze klanten niet meer teruggezet in het hoofdmenu, maar gerouteerd naar de juiste werkstroom. Dit betreft ruim 2 miljoen telefoontjes. Deze routing heeft overigens geen effect op de berekening van het bereikbaarheidspercentage.

Tabel 3: Aangenomen telefoontjes per werkstroom (excl. uitval overbelasting)

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
<i>Particulieren</i>		
Totale aanbod	6.871.752	5.471.853
Totaal beantwoord	5.468.962	5.127.405
Aangenomen	80%	94%
<i>Ondernemingen</i>		
Totale aanbod	2.541.709	2.612.891
Totaal beantwoord	2.166.480	2.350.174
Aangenomen	85%	90%
<i>Toeslagen</i>		
Totale aanbod	4.221.226	3.191.255
Totaal beantwoord	3.119.106	2.994.578
Aangenomen	74%	94%
<i>Overig</i>		
Totale aanbod	1.181.820	1.367.453
Totaal beantwoord	1.096.059	1.155.481
Aangenomen	93%	84%

## Toelichting

Per werkstroom wordt het percentage aangenomen telefoontjes berekend. De definitie daarvan verschilt van de totale bereikbaarheid. In het percentage is namelijk niet het aanbod meegenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het belplatform (hiervan is per definitie niet bekend welke werkstroom het betreft).

Tabel 4: Terugbelafspraken

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Aantal frobo's	1.775.417	1.638.756
Waarop tijdig gereageerd	94%	86%

## Toelichting

Het percentage tijdige reacties is weliswaar lager dan in 2009, maar voldoet in 2010 aan de doelstelling (begroting IXB 2010) dat bij 85 tot 90% van deze berichten binnen twee werkdagen actie wordt ondernomen naar de klant. In 2009 werd deze norm overschreden.

Tabel 5: Terugbelafspraken (frobo's) per werkstroom

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
<i>Belastingen</i>		
Aantal frobo's	739.176	784.690
Waarop tijdig gereageerd	93%	88%
<i>Toeslagen</i>		
Aantal frobo's	174.373	114.202
Waarop tijdig gereageerd	83%	91%
<i>Uitstel, formulieren, etc.</i>		
Aantal frobo's	861.868	696.110
Waarop tijdig gereageerd	97%	84%

Tabel 6: Bezoekers balie

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Aantal bezoekers balie	884.000	758.000

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Belastingdienst website	100%	99,9%
Douane website	100%	100%
Persoonlijk domein	99,8%	100%
Toeslagen	100%	100%

Tabel 8: ingezonden aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar T-1)

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Digitaal	8.924.264	9.335.363
Papier	1.010.275	880.947

Tabel 9: Digitale formulieren

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	80.756	95.717
Bezwaarschrift	79.226	110.307
Notariële akten	4.429	4.529
Uitstel BPM	2.013	2.492
Uitstel IB-aangifte	78.480	85.257
Verzoek stopzetten VA/VT	14.238	8.852
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	108.299	125.725

Tabel 10: Bezwaarschriften

Afgedane bezwaarschriften:

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Totaal	376.997	401.901
Inkomstenbelasting	244.562	290.824
Overige belastingen	69.389	50.501
Toeslagen	57.741	60.576

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Totaal	86%	83%
Inkomstenbelasting	82%	77%
Overige belastingen	95%	95%
Toeslagen	95%	98%

Tabel 11: Beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

Ontvangen beroepschriften:

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Totaal	4.370	4.759
Inkomstenbelasting	1.808	1.869
Omzetbelasting	454	293
Motorrijtuigenbelasting	117	202
Douane	174	219
Overige belastingen	1.108	1.080
Toeslagen	709	1.096

Afgedane beroepschriften:

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Totaal	4.889	4.982
Inkomstenbelasting	2.299	2.240
Omzetbelasting	474	427
Motorrijtuigenbelasting	291	181
Douane	258	253
Overige belastingen	1.221	1.256
Toeslagen	346	625

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

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Totaal	28%	27%
Inkomstenbelasting	26%	29%
Omzetbelasting	36%	36%
Motorrijtuigenbelasting	22%	9%
Douane	27%	26%
Overige belastingen	33%	33%
Toeslagen	18%	7%

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

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Totaal	17%	16%
Inkomstenbelasting	17%	15%
Omzetbelasting	24%	26%
Motorrijtuigenbelasting	19%	17%
Douane	8%	25%
Overige belastingen	19%	16%
Toeslagen	6%	6%

Tabel 12: Klachten

Ontvangen klachten:

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Totaal	11.639	10.126
Toeslagen	4.619	3.580
Belastingregio's	5.575	5.137
Overig	1.445	1.409

Afgedane klachten:

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Totaal	11.881	10.257
Toeslagen	4.924	3.853
Belastingregio's	5.587	5.030
Overig	1.370	1.374

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Totaal	93%	98%
Toeslagen	89%	99%
Belastingregio's	95%	98%
Overig	99%	96%

## Toezicht

Tabel 13: Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten)

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren	582.000	365.000
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren	9%	7%
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers	nb	104.000
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers	nb	5%
Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften	34.000	32.000
Percentage van het totaal aantal behandelde VPB-aangiften	6%	8%

## Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

	2009 t/m oktober	2010 t/m oktober
Personeel in fte's (bezetting)	30.742	30.060
Ziekteverzuim	5,9%	5,9%
Ziekteverzuim Achmea-norm	5,1%	5,1%