

Vergaderjaar 2009–2010

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 84**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 januari 2010

Bij brief van 23 mei 2008 heeft de vaste commissie voor Financiën mij verzocht tweemaandelijks een set van gegevens te verstrekken die een indicatie geven van de resultaten van de Belastingdienst.

Bijgevoegd is de vijfde rapportage over 2009. De informatie betreft de periode van 1 januari tot en met 31 oktober. De uitkomsten zijn waar nodig voorzien van een toelichting.

In deze rapportage is reeds een belangrijk deel van de toezeggingen uit het Algemeen overleg van 26 november 2009 verwerkt (Kamerstuk 31 066, nr. 81).

De staatssecretaris van Financiën,  
J. C. de Jager

## Tweemaandelijke rapportage Belastingdienst (Periode t/m oktober 2009)

### 1. Inleiding

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

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

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

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met die van de periode t/m oktober 2008. In het geval deze gegevens niet of niet volledig aanwezig zijn, wordt vergeleken met jaarcijfers van 2007 en 2008. De opbouw van de rapportage is gelijk aan die van de voorgaande.

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

### 2. Belastingdienst in cijfers

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

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Personeel in fte's (bezetting)	30 950	30 742
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	6,1%	5,9%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	5,4%	5,1%

De personele bezetting is het afgelopen jaar iets gedaald.

Het ziekteverzuimcijfer, dat jaarlijks gerapporteerd in het Beheersverslag van de Belastingdienst wordt gerapporteerd, is *inclusief* het langdurig verzuim. Dit cijfer is over een reeks van jaren gezien vrij constant en varieert sinds 2003 tussen 5,8 en 6,8%. Het ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim) is t/m oktober 2009 gedaald naar 5,9%.

Intern stuurt de Belastingdienst op het ziekteverzuimcijfer *exclusief* langdurig verzuim, de zgn. achmea-norm. Deze norm is gebaseerd op geslacht, leeftijd en schaalniveau van de medewerkers. Het principe daarbij is dat het verzuimpercentage toeneemt naarmate het werkniveau lager is (minder regelmogelijkheden en fysiek zwaar werk) en naarmate de gemiddelde leeftijd hoger ligt. De achmea-norm voor de Belastingdienst is op basis van het personeelsbestand vastgesteld op 5,1% voor 2009. T/m oktober is het ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim) gelijk aan deze norm.

#### Definities:

De personeelsomvang wordt gemeten in fte's (full time equivalents). Dat betekent dat deeltijdwerkers meetellen in verhouding tot een voltijdsaanstelling (36 uur). De aantallen betreffen alleen het personeel met een vast of tijdelijk dienstverband. Hiertoe worden niet de uitzendkrachten of de externe inhuur gerekend.

Het ziekteverzuim wordt gemeten over de laatste 12 maanden als percentage van de totale werkbare tijd (incl. langdurig verzuim en excl. zwangerschapsverlof).

Het ziekteverzuim volgens de achmea-norm wordt gemeten over de laatste 12 maanden als percentage van de totale werkbare tijd (excl. langdurig verzuim en excl. zwangerschapsverlof).

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

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Aantal behandelde aangiften	47,3 mln. 42,5 mln	
Aantal voorlopige aanslagen	11,2 mln. 12,5 mln	
Aantal voorlopige teruggaven	3,3 mln. 3,7 mln	
Aantal uitgevoerde fiscale controles	2,6 mln. 2,3 mln	
Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving	277 000	247 000
Aantal uitbetaalde toeslagen	8,0 mln. 8,3 mln	

Het aantal behandelde aangiften was in 2008 hoger dan in andere jaren als gevolg van een inhaalslag in de definitieve regeling van de inkomstenbelasting. Daarentegen is het aantal voorlopige aanslagen in 2009 hoger, omdat meer beschikkingen zijn opgelegd in de voorlopige regeling. Het aantal uitgevoerde fiscale controles is gedaald ten opzichte van 2008. Enerzijds hangt dit samen met de vernieuwing van de toezichtsaanpak bij de belastingregio's, waardoor o.a. het aantal kantoortoetsen daalt. Anderzijds is ook het aantal douanecontroles gedaald. Deze daling is gerelateerd aan de wereldwijde afname van het grensoverschrijdend goederenvervoer als gevolg van de economische crisis.

**Definities:**

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

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

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

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

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

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

### 3. Dienstverlening

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

#### a. Belastingtelefoon

Voor de Belastingtelefoon worden de volgende gegevens verstrekt: het

aantal belpogingen, de uitval als gevolg van overbelasting, het aantal beantwoorde telefoontjes en het bereikbaarheidspercentage.

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Aantal belpogingen	14 145 947	16 220 074
Uitval overbelasting	336 449	644 402
Totaal beantwoord	11 554 691	11 754 263
Bereikbaarheid	80%	72%

Het totale telefoonaanbod t/m oktober is in vergelijking met 2008 aanmerkelijk hoger (ruim 2 miljoen gesprekken).

Voor de bereikbaarheid geldt een norm van 80–85% gemiddeld over het kalenderjaar (begroting IXB 2009). Gelet op de huidige resultaten zal deze doelstelling in 2009 niet gerealiseerd worden.

De bereikbaarheid in de maanden september en oktober 2009 bedroeg respectievelijk 73% en 74%.

**Definitie (totale aanbod):**

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

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

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
<i>Particulieren</i>		
Totale aanbod	6 650 755	6 871 752
Totaal beantwoord	5 417 243	5 468 962
Aangenomen	81%	80%
<i>Ondernemingen</i>		
Totale aanbod	2 435 091	2 541 709
Totaal beantwoord	2 067 165	2 166 480
Aangenomen	85%	85%
<i>Toeslagen</i>		
Totale aanbod	3 505 801	4 221 226
Totaal beantwoord	3 019 408	3 119 106
Aangenomen	86%	74%
<i>Overig</i>		
Totale aanbod	1 217 851	1 181 820
Totaal beantwoord	1 050 875	1 096 059
Aangenomen	86%	93%

**Definitie (per werkstroom):**

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

### b. Afhandeling complexe vragen (frobo's)

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Aantal frobo's	1 968 252	1 775 417
Waarop tijdig gereageerd	91%	94%

De telefonische vragen die de Belastingtelefoon niet in het eerste contact kan beantwoorden worden als een zogeheten frontoffice-backoffice bericht (frobo) doorgegeven aan de belastingkantoren en aan de dienst Toeslagen. In ongeveer de helft van de gevallen betekent dit dat de klant vanuit het backoffice (belastingkantoren en kantoor Toeslagen) wordt teruggebeld. De andere helft betreft door de Belastingtelefoon ontvangen verzoeken om uitstel en verzoeken om formulieren, verklaringen en duplicaat aangifte- of aanslagbiljetten te verstrekken. Deze verzoeken worden in een massaal, geautomatiseerd, proces ook als frobo afgehandeld en geregistreerd.

De Belastingdienst heeft als doelstelling (begroting IXB 2009) dat bij 85 tot 90% van deze berichten binnen twee werkdagen actie wordt ondernomen naar de klant. Tot en met oktober 2009 is voor het totale aanbod van frobo's deze norm overschreden.

#### Definitie:

Een reactie op een frobo-bericht geldt als tijdig, als de eerste actie (belpoging) om in contact te komen met de belastingplichtige binnen 2 werkdagen na ontvangst van de frobo is uitgevoerd. Voor frobo's betreffende uitstel en formulieren, geldt dit voor het verwerkingsmoment in het geautomatiseerde systeem.

Daarnaast wordt per werkstroom (belastingen, toeslagen en massaal) inzicht gegeven in het aantal frobo's en het percentage binnen 2 werkdagen afgehandelde verzoeken.

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
<i>Belastingen</i>		
Aantal frobo's	705 668	739 176
Waarop tijdig gereageerd	95%	93%
<i>Toeslagen</i>		
Aantal frobo's	261 452	174 373
Waarop tijdig gereageerd	54%	83%
<i>Uitstel, formulieren, etc.</i>		
Aantal frobo's	1 001 132	861 868
Waarop tijdig gereageerd	97%	97%

In 2008 was de lage score bij de tijdige afdoening van frobo's bij toeslagen aanleiding om op dit proces een aantal beheersmaatregelen te nemen. Daardoor is de score inmiddels aanmerkelijk verbeterd.

### c. Baliebezoek

Naast het telefonische kanaal komen ook veel belastingplichtigen voor inlichtingen en ondersteuning naar de balies van de belastingregio's. Het baliebezoek is t/m oktober met ruim 5% gegroeid t.o.v. dezelfde periode van 2008.

Het aantal baliebezoekers was voor 2009 geprognosticeerd op ca. 900 000, maar dit aantal zal waarschijnlijk worden overschreden.

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Aantal bezoekers balie	841 000	884 000

**Definitie:**

Het aantal bezoekers wordt gerapporteerd op basis van de registratie tijdens de openingstijden van de belastingkantoren.

*d. Website*

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

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

Uit de cijfers blijkt dat de websites vrijwel continu bereikbaar zijn.

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Belastingdienst website	100,0%	100,0%
Douane website	99,9%	100,0%
Persoonlijk domein	99,3%	99,8%
Toeslagen	nb	100,0%

**Definitie:**

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

**4. Bezwaar- en beroepschriften en klachten**

*a. Bezwaarschriften*

Per werkstroom worden het aantal ontvangen en het aantal afgehandelde bezwaarschriften gepresenteerd, evenals het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften.

**Ontvangen bezwaarschriften:**

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	364 855	321 628
Inkomstenbelasting	235 687	199 219
WAZ / ZFW	14 938	3 237
Overige belastingen	67 026	67 138
Toeslagen	47 204	52 034

**Afgedane bezwaarschriften:**

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	350 693	376 997

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	350 693	376 997
Inkomstenbelasting	230 644	244 562
WAZ / ZFW	16 375	5 305
Overige belastingen	75 190	69 389
Toeslagen	28 484	57 741

**Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:**

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	83%	86%
Inkomstenbelasting	86%	82%
WAZ/ZFW	89%	92%
Overige belastingen	88%	95%
Toeslagen	45%	95%

De rapportage over de fiscale bezwaarschriften betreft de bezwaarschriften tegen definitieve aanslagen en navorderingsaanslagen. De Belastingdienst heeft als interne norm dat minimaal 95% van de bezwaarschriften tijdig wordt afgedaan. Gelet op de huidige resultaten zal deze doelstelling in 2009 niet gerealiseerd kunnen worden.

**Definitie:**

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

**b. Beroepschriften**

Per werkstroom worden het aantal ontvangen en het aantal afgehandelde beroepschriften gepresenteerd, evenals het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld. Naar aanleiding van de toezegging in het algemeen overleg van 26 november 2009 is tevens een tabel toegevoegd met het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige *gedeeltelijk* in het gelijk werd gesteld.

Ontvangen beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften):

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	4 958	4 370
Inkomstenbelasting	2 405	1 808
Omzetbelasting	365	454
Motorrijtuigenbelasting	251	117
Douane	305	174
Overige belastingen	1 196	1 108
Toeslagen	436	709

**Afgedane beroepschriften:**

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	5 043	4 889
Inkomstenbelasting	2 473	2 299
Omzetbelasting	440	474
Motorrijtuigenbelasting	319	291

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	5 043	4 889
Douane	311	258
Overige belastingen	1 222	1 221
Toeslagen	278	346

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

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	28%	28%
Inkomstenbelasting	30%	26%
Omzetbelasting	33%	36%
Motorrijtuigenbelasting	21%	22%
Douane	18%	27%
Overige belastingen	33%	33%
Toeslagen	13%	18%

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

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	16%	17%
Inkomstenbelasting	15%	17%
Omzetbelasting	18%	24%
Motorrijtuigenbelasting	31%	19%
Douane	5%	8%
Overige belastingen	19%	19%
Toeslagen	4%	6%

**Definitie:**

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

*c. Klachten*

Per werkstroom worden het aantal ontvangen en het aantal afgehandelde klachten gepresenteerd, evenals het percentage tijdig afgehandelde klachten.

**Ontvangen klachten:**

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	13 520	11 639
Toeslagen	5 896	4 619
Belastingregio's	6 316	5 575
Overig	1 308	1 445

**Afgedane klachten:**

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	13 526	11 881
Toeslagen	6 235	4 924
Belastingregio's	6 178	5 587



	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	13 526	11 881
Overig	1 113	1 370

**Percentage tijdig afgedane klachten:**

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Totaal	85%	93%
Toeslagen	78%	89%
Belastingregio's	89%	95%
Overig	98%	99%

De Belastingdienst heeft als interne norm dat minimaal 98% van de klachten tijdig wordt afgedaan. Gelet op de huidige resultaten zal deze doelstelling in 2009 niet gerealiseerd worden.

**Definitie:**

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

## 5. Digitale formulieren

**Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1):**

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Digitaal	8 413 825	8 924 264
Papier	962 456	1 010 275

Veruit de grootste stroom digitale formulieren betreft de aangifte Inkomstenbelasting/PVV.

Zowel het aantal digitale als het aantal papieren aangiften is toegenomen. Uit onderzoek is gebleken dat enkele honderdduizenden aangiften zowel digitaal als op papier worden ingeleverd.

**Overige digitale formulieren:**

	beschikbaar vanaf	2008	2009 t/m oktober
Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	oktober 2008	43 584	80 756
Bezwaarschrift	juli 2008	27 242	79 226
Notaris akten	april 2008	4 087	4 429
Uitstel BPM	oktober 2008	471	2 013
Uitstel IB-aangifte	januari 2008	50 000	463 000
Verzoek stopzetten VA/VT	januari 2009	n.v.t	14 238
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	januari 2009	n.v.t	108 299

In 2008 is de Belastingdienst een pilot gestart waarbij 10 notariskantoren hun akten digitaal per e-mail kunnen aanbieden. Daarnaast zijn in 2008 digitale formulieren ter beschikking gesteld om via internet een bezwaarschrift in te dienen, voor het aanvragen van een VAR (verklaring arbeidsrelatie) en voor het aanvragen van uitstel voor de BPM (Belasting van personenauto's en motoren) en voor het doen van de IB-aangifte.

Vanaf 2009 zijn de digitale formulieren «Stopzetten voorlopige aanslag voor heffingskortingen» en «Toetsingsinkomen wijzigen (vanwege ziektekosten of buitengewone uitgaven)» beschikbaar gekomen.

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

### Percentage burgers dat tijdig (voor 1 april) de IB-aangifte instuurt:

	2007	2008	2009
Aantal aangiftebrieven	9 500 000	9 400 000	8 400 000
Aantal voor 1 april ingezonden aangiften (garantieposten)	6 400 000	6 900 000	7 000 000
Percentage	67%	74%	83%

Tot 1 april is in 2009 een hoger aantal aangiften van belastingplichtigen ontvangen dan in de voorgaande jaren. Bij deze aangiften heeft de Belastingdienst vóór 1 juli een voorlopige beschikking afgegeven.

### Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten).

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren	671 800	582 000
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren	6%	9%
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers	189 200	nb
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers	10%	
Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften	39 000	34 000
Percentage van het totaal aantal behandelde VPB-aangiften	9%	6%

De aantallen in 2009 door de inspecteur van de Belastingdienst te behandelen aangiften bedragen volgens de begroting IXB 2009 500 000–700 000 (IB particulieren), 148 000–169 000 (IB ondernemers) en 31 000–35 000 (VPB). Met de tot en met oktober 2009 gerealiseerde aantallen ligt de Belastingdienst op koers om deze doelstellingen te halen of te overschrijden.

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

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

De gegevens over de in 2009 door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers zijn in deze rapportage niet beschikbaar vanwege problemen in de bestuurlijke informatievoorziening.

**Aantal verzoeken tot uitstel van indienen aangifte**

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Aantal verzoeken	3,3 miljoen	3,4 miljoen
Percentage afgewezen	4,4%	2,9%

De verzoeken tot uitstel van indienen van aangifte worden vrijwel uitsluitend in het eerste halfjaar gedaan. Het percentage afgewezen verzoeken is afgenomen.

**Percentage toekennen omzetbelasting- en loonheffingnummer binnen 5 werkdagen.**

	2008 t/m oktober	2009 t/m oktober
Percentage binnen 5 werkdagen	86%	95%

Over de maanden september en oktober 2009 werd een tijdigheid van 97% resp. 99% gerealiseerd. De tijdigheid van het proces van registratie van nieuwe ondernemers is sinds 2007 aanzienlijk verbeterd. In de begroting IXB 2009 is een streefwaarde opgenomen van 98% binnen 5 werkdagen. Gelet op de huidige resultaten zal deze doelstelling in 2009 niet gerealiseerd worden.

**Percentage afdoen VAR-verzoeken binnen 5 werkdagen.**

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

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

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

**Definities:**

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

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

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

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

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

## 7. Toeslagen

### 7.1 Productie toeslagen

In het toeslagenproces worden de berichten van toeslaggerechtigden onderscheiden naar eerste aanvragen en naar mutaties en correcties. Voor beide soorten geldt op grond van de AWIR (algemene wet inkomensafhankelijke regelingen) een verwerkingstermijn van maximaal acht weken. Tot en met oktober 2009 zijn voor toeslagjaar 2009 de volgende aantallen verwerkt:

	Huurtoeslag	Kindgebonden budget	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Eerste aanvragen waarvan verwerkt binnen acht weken	131 000 96%	20 000 95%	78 000 96%	304 000 99%
Mutaties en correcties waarvan verwerkt binnen acht weken	552 000 98%	135 000 99%	393 000 93%	877 000 99%

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

Tot en met 31 oktober 2009 zijn voor de huur- en zorgtoeslag 106 000 berichten verwerkt. De verwerking was in nagenoeg alle gevallen binnen de normtijd.

### 7.2 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2007

Vanaf september 2008 is de Belastingdienst bezig met het definitief toekennen van toeslagjaar 2007.

Tot en met 31 oktober 2009 zijn in totaal 6,8 mln. toeslagen 2007 definitief vastgesteld. Het betreft 5,3 mln. zorgtoeslagen, 1,2 mln. huurtoeslagen en 0,3 mln. kinderopvangtoeslagen.

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

	Huurtoeslag	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen waarvan:	283 000 23%	119 000 39%	1 116 000 21%
€ 0 – € 100	10%	15%	10%
€ 100 – € 500	8%	17%	10%
€ 500 – € 1000	4%	4%	1%
> € 1000	2%	3%	0%
Nihil	559 000 46%	67 000 22%	2 456 000 46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen waarvan:	367 000 30%	120 000 39%	1 715 000 32%
€ 0 – € 100	3%	15%	11%
€ 100 – € 500	11%	14%	18%
€ 500 – € 1000	6%	5%	2%
> € 1000	10%	6%	1%

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

Het percentage definitieve toeslagen 2007 dat meer dan € 100 (naar boven of naar beneden) afwijkt van de voorlopige toeslag bedraagt 41% voor de huurtoeslag, 48% voor de kinderopvangtoeslag en 32% voor de zorgtoeslag.

### 7.3 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2008

In juli 2009 is de Belastingdienst gestart met het definitief toekennen van toeslagjaar 2008.

Tot en met 31 oktober 2009 zijn in totaal 5,3 mln. toeslagen 2008 definitief vastgesteld. Het betreft 3,8 mln. zorgtoeslagen, 0,7 mln. kindertoeslagen, 0,7 mln. huurtoeslagen en 0,1 mln. kinderopvangtoeslagen.

De tot en met oktober definitief toegekende toeslagen 2008 kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Huurtoeslag	Kindertoe- slag	Kinderop- vangtoeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	138 000 20%	120 000 17%	19 000 38%	844 000 22%
waarvan:				
€ 0 – € 100	7%	6%	17%	12%
€ 100 – € 500	7%	9%	17%	10%
€ 500 – € 1000	4%	1%	3%	1%
> € 1000	2%	0%	1%	0%
	362 000	281 000	11 000	1 789 000
Nihil	53%	39%	22%	47%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	178 000 26%	326 000 45%	21 000 41%	1 181 000 31%
waarvan:				
€ 0 – € 100	3%	10%	21%	11%
€ 100 – € 500	12%	27%	16%	17%
€ 500 – € 1000	5%	8%	2%	3%
> € 1000	7%	0%	1%	0%

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

Het percentage definitieve toeslagen 2008 dat meer dan € 100 (naar boven of naar beneden) afwijkt van de voorlopige toeslag bedraagt 37% voor de huurtoeslag, 45% voor de kindertoeslag, 39% voor de kinderopvangtoeslag en 31% voor de zorgtoeslag.

### 7.4 Vergelijking definitief toekennen toeslagjaren 2007 en 2008

Naar aanleiding van de toezegging in het algemeen overleg van 26 november 2009 is hieronder een tabel toegevoegd waarin de voortgang van het definitief toekennen van de toeslagen 2008 wordt vergeleken met de vergelijkbare periode in 2008 voor de toeslagen 2007.

Tot en met 31 oktober 2008 waren in totaal 4,8 mln. toeslagen 2007 definitief vastgesteld. Tot en met 31 oktober 2009 waren in totaal 5,3 mln. toeslagen 2008 definitief vastgesteld.

	Huurtoeslag	Kindertoe- slag	Kinderop- vangtoeslag	Zorgtoeslag
Definitief toekennen 2007 t/m oktober 2008	760 000	n.v.t.	< 1 000	4 083 000
Definitief toekennen 2008 t/m oktober 2009	678 000	727 000	51 000	3 814 000