

**HALFJAARSRAPPORTAGE**

**BELASTINGDIENST**

**Mei 2010**

# Inhoudsopgave

0 Inleiding .....	2
1 Dienstverlening .....	2
1.1 Inleiding .....	2
1.2 Dienstverlening in cijfers .....	3
1.3 Ontwikkelingen dienstverlening .....	6
2 Toezicht .....	8
2.1 Inleiding .....	8
2.2 Toezicht in cijfers .....	8
2.3 Ontwikkelingen toezicht .....	12
3 Massale klantprocessen en ICT .....	13
3.1 Inleiding .....	13
3.2 Transformatieproces IV-keten .....	14
3.3 ICT-projecten.....	14

## 0 Inleiding

Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van het plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst (Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 31 066, nr. 2). Dit plan van aanpak had de vorm van een vijfluik: (1) verbetering van de processen van Toeslagen en Loonaangifte; (2) verbetering van de dienstverlening; (3) complexiteitsreductie automatisering; (4) vereenvoudiging wetgeving; (5) sturing op ICT-uitvoering. Inmiddels zijn er vijf halfjaarsrapportages uitgebracht. Hieruit blijkt dat veel van de voorgenomen maatregelen hun beslag hebben gekregen, dan wel – in het geval van complexiteitsreductie en sturing op ICT-uitvoering – een andere invulling hebben gekregen naar aanleiding van de doorlichting begin 2009 van de Informatievoorzieningsketen (IV-keten). Hierover is de Tweede Kamer geïnformeerd bij brief van 14 mei 2009 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 066, nr. 71). Naast de halfjaarsrapportages ontving de vaste commissie voor Financiën op haar verzoek tweemaandelijks een set van gegevens die een indicatie gaven van de resultaten van de Belastingdienst. In het Algemeen Overleg van 8 april 2010 is met de vaste Kamercommissie voor Financiën afgesproken deze tweemaandelijkse rapportages met cijfers over de Belastingdienst te integreren in de halfjaarsrapportage aan de Kamer.

De rapportage bestaat uit drie onderdelen. In het eerste onderdeel wordt de stand van zaken weergegeven van de resultaten en ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening (hoofdstuk 1). In het tweede deel wordt gerapporteerd over de resultaten en de ontwikkelingen op het terrein van toezicht (hoofdstuk 2). In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de maatregelen om de continuïteit te waarborgen in het kader van het zgn. transformatieprogramma IV-keten. In dit hoofdstuk wordt ook de stand van zaken belicht van het nieuwe Toeslagensysteem. In de bijlage is in tabelvorm de overige informatie die destijds is toegezegd aan de vaste commissie voor Financiën opgenomen.

## 1 Dienstverlening

### 1.1 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. In dit hoofdstuk wordt gerapporteerd over de stand van zaken rond toeslagen. Daarnaast wordt een aantal nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening geschetst, te weten bellen bij bezwaar, verbetering van het bezwaarproces, vereenvoudiging van brieven en de verklaring arbeidsrelatie (VAR).

## 1.2 Dienstverlening in cijfers

**Tabel 1** *Tijdigheid dienstverlening (in procenten)*

	2009 t/m april	2010	2010 t/m april
	Tijdig afgehandeld %	Norm 2010	Tijdig afgehandeld %
Telefonische bereikbaarheid <sup>1</sup>	69	80-85	83
Terugbelafspraken (binnen 48 uur terugbellen)	96	85-90	90
Aanvraag afgifte VAR verklaringen	93	>90	95
Registratie nieuwe Ondernemingen (LH en OB nummers)	95	>98	97
Afgedane bezwaarschriften	88	95-100	89
Afgehandelde klachten	90	95-100	98

### Toelichting

De meeste doelstellingen voor tijdigheid dienstverlening worden gerealiseerd.

Dit geldt niet voor het percentage tijdig afgedane bezwaarschriften. Een uitsplitsing naar bedrijfsonderdelen laat zien dat de belastingregio's met 86% tijdig afgedane bezwaarschriften hiervoor verantwoordelijk is. De andere bedrijfsonderdelen halen de doelstelling wel: Douane 99%, Toeslagen 98% en B/CA 98%.

Het achterblijven van de belastingregio's vindt zijn belangrijkste oorzaak in een damage die zich in de onderhavige periode heeft voorgedaan, waardoor een kleine 10.000 aanvullingen van particulieren voor Inkomensheffing 2008 enkele maanden hebben vastgezet in het centrale besturingsysteem. De belastingregio's kregen hierdoor de aanvullingen die als bezwaar moesten worden verwerkt, te laat aangeboden om deze tijdig te kunnen behandelen. Deze technische productieverstoring heeft een negatief effect op het resultaat van ruim 5%. Door deze productieverstoring is de achterstand t.o.v. de doelstelling dusdanig groot geworden, dat de streefwaarde van minimaal 95% niet meer haalbaar is. Realistisch is een doelstelling van minimaal 90% over heel 2010.

### 1.2.1 Toeslagen

In het Beheersverslag 2009 van de Belastingdienst dat de Tweede Kamer heeft ontvangen in het kader van de jaarverantwoording (brief van 19 mei 2010, kenmerk DGB/2010/U3189) wordt verantwoording afgelegd over de resultaten die in het afgelopen jaar zijn geboekt bij toeslagen. Alle inspanningen en verbeteracties hebben geleid tot een stabiel toeslagenproces. In 2009 zijn alle toeslagen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget) binnen de tolerantiegrenzen voor de rechtmatigheid gebleven. Evenwel is voor het volledig op orde komen van het

---

#### <sup>1</sup> Definitie

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. 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.

uitvoeringsproces het nieuwe toelagensysteem onontbeerlijk. In hoofdstuk 3 wordt de stand van zaken weergegeven van het nieuwe systeem.

**Tabel 2 Productie (eerste aanvragen en mutaties)**

Periode januari t/m april 2010

	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kinderopvangtoeslag	Kindgebonden budget
Eerste aanvragen waarvan verwerkt binnen acht weken	56.762 98%	130.772 100%	42.070 85%	7.914 99%
Mutaties en correcties waarvan verwerkt binnen acht weken	143.382 99%	416.923 100%	271.345 94%	92.548 99%

**Tabel 3 Definitief toekennen toelagen 2007**

Definitieve toekenning t/m april 2010

	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kinderopvangtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toelagen	293.000	1.133.000	137.000
Aandeel in totaal	24%	21%	38%
waarvan:			
€ 0 - € 100	10%	10%	15%
€ 100 - € 500	7%	10%	16%
€ 500 - € 1000	4%	1%	4%
> € 1000	2%	0%	3%
Totaal nabetaald (€ x mln)	100	200	52
Nihil	570.000	2.480.000	86.000
Aandeel in totaal	46%	46%	24%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toelagen	383.000	1.752.000	134.000
Aandeel in totaal	31%	33%	37%
waarvan:			
€ 0 - € 100	3%	11%	14%
€ 100 - € 500	11%	18%	14%
€ 500 - € 1000	6%	2%	5%
> € 1000	10%	1%	5%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	327	409	77

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

Tot en met 30 april 2010 zijn in totaal bijna 7 miljoen toelagen huur-, kinderopvang- en zorgtoeslag 2007 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toelagen huur, 5,4 miljoen definitieve toelagen zorg, en 0,4 miljoen definitieve toelagen kinderopvang. In totaal is over 2007 ongeveer 98% van de toelagen definitief vastgesteld. Van de openstaande 0,15 miljoen posten wacht ruim 33% op inkomensgegevens. De overige posten zitten in toezicht. Gezien de stand van zaken wordt het definitief toekennen over 2007 als afgerond beschouwd.

**Tabel 4 Definitief toekennen toeslagen 2008**

Definitieve toekenning t/m april 2010

	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kinderopvang- toeslag	Kindertoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	195.000	1.056.000	122.000	167.000
Aandeel in totaal	20%	23%	40%	17%
waarvan:				
€ 0 - € 100	8%	11%	16%	6%
€ 100 - € 500	7%	10%	18%	9%
€ 500 - € 1000	4%	2%	4%	2%
> € 1000	2%	0%	2%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	73	186	32	38
Nihil	474.000	2.081.000	62.000	396.000
Aandeel in totaal	50%	45%	21%	40%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	281.000	1.520.000	119.000	420.000
Aandeel in totaal	30%	33%	39%	43%
waarvan:				
€ 0 - € 100	3%	10%	17%	9%
€ 100 - € 500	12%	17%	16%	24%
€ 500 - € 1000	6%	4%	4%	9%
> € 1000	8%	1%	2%	0%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	214	390	29	135

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

Tot en met 30 april 2010 zijn in totaal 6,9 miljoen toeslagen huur-, kinder-, kinderopvang- en zorgtoeslag 2008 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,0 miljoen definitieve toeslagen huur, 4,7 miljoen definitieve toeslagen zorg, 1,0 miljoen definitieve toeslagen kind en 0,3 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang. In totaal is over 2008 ongeveer 80% van de toeslagen definitief vastgesteld. Van de openstaande 1,6 miljoen posten wachten 1,1 miljoen posten op inkomensgegevens. De overige posten zitten in toezicht.

### 1.2.2 Productieverstoringen toeslagen

*1 december 2009*

Eind november 2009 is gebleken dat het bij het massaal automatisch continueren van 2009 naar 2010 voor een bepaalde categorie klanten niet het juiste inkomen voor 2010 is berekend. Het gaat om ongeveer 30.000 klanten, zorgtoeslag en deels huurtoeslag, die ná het massaal automatisch continueren van 2008 naar 2009 nog een wijziging hebben ingediend over het jaar 2008.

Deze groep mensen heeft een herstelbeschikking en uitlegbrief gekregen. De uitlegbrief is zoveel als mogelijk vóór de eerste beschikking op de mat geval. Verder heeft het herstel vóór de uitbetaling plaatsgevonden, waardoor er voor de burger geen financiële effecten zijn geweest.

*17 december 2009*

Ongeveer 59.000 klanten hebben de huurtoeslag voor januari 2010 niet - zoals zij

gewend zijn - via de verhuurder gekregen. Zij hebben de huurtoeslag éénmalig op het rekeningnummer dat bij ons bekend is uitbetaald gekregen. De betreffende huurders worden hierover vóór de betaling van de toeslag geïnformeerd. Als er geen rekeningnummer bekend is, ontvangt de klant een verzoek om zijn rekeningnummer op te geven.

*17 december 2009*

Eind november 2009 is gebleken dat de betalingsregeling toeslagen voor 51.000 klanten ten onrechte was beëindigd. Alle klanten voor wie de betalingsregeling te vroeg is gestopt, hebben een nieuwe betalingsregeling aangeboden gekregen.

*6 mei 2010*

Eind april 2010 hebben ongeveer 2.100 klanten van een gastouderbureau een onjuiste wijziging rekeningnummer voor kinderopvangtoeslag ontvangen. De verstoring is ontstaan doordat het gastouderbureau een nieuw rekeningnummer heeft. In plaats van een wijziging in te sturen voor die ouders die de toeslag rechtstreeks aan het gastouderbureau laten betalen, heeft het gastouderbureau een wijziging ingestuurd voor alle ouders die bij hen zijn aangesloten.

De wijziging is inmiddels ongedaan gemaakt. Betrokken klanten ondervinden geen nadelige financiële gevolgen en zijn hierover inmiddels per brief geïnformeerd.

*12 mei 2010*

Eind mei 2010 heeft een groep van ongeveer 7.200 klanten met een zorgtoeslag een te lage herziening zorgtoeslag 2008 gekregen. Deze klanten hebben over 2008 recht op een hogere nabetaling, omdat uit contra-informatie van CVZ bleek dat de klant en/of de partner wel verzekerd bleken te zijn. In juni 2010 krijgen deze klanten het restant van de nabetaling.

## **1.3 Ontwikkelingen dienstverlening**

### **1.3.1 Bellen bij bezwaar**

Vanaf 1 januari 2010 is bellen bij bezwaar gemeengoed binnen de Belastingdienst. Direct nadat een bezwaarschrift is binnengekomen, wordt telefonisch contact met de indiener opgenomen. Deze merkt zodoende dat er snel aan het bezwaar wordt gewerkt en bovendien kunnen onnodige bezwaarprocedures worden voorkomen (bijvoorbeeld omdat het bezwaar na een toelichting wordt ingetrokken). Was er in 2009 nog sprake van een pilot in enkele belastingregio's, vanaf 1 januari 2010 wordt dit nieuwe instrument breed ingezet. Alle belastingregio's zijn inmiddels begonnen en geleidelijk aan wordt het aantal gevallen waarin wordt teruggebeld, uitgebreid. De invoering van deze werkwijze gaat gepaard met een opleidingstraject voor medewerkers die in dit proces worden ingezet. Dit geldt ook voor Douane. Bij Toeslagen wordt al langer bij bezwaar teruggebeld en daar draagt het bij aan een snellere doorlooptijd van bezwaren: van nieuwe bezwaren wordt momenteel 99% AWB-conform afgedaan.

### **1.3.2 Verbeteren bezwarenproces**

In 2009 heeft de Belastingdienst besloten om het proces van afhandeling bezwaren nog eens kritisch onder de loep te nemen. De bevindingen hiervan geven aan dat er op

verschillende fronten mogelijkheden zijn om het proces te verbeteren. Mogelijkheden liggen op het gebied van:

- het zoveel mogelijk digitaliseren van de bezwaarschriftenstroom;
- standaardisatie en – gedeeltelijke – centralisatie van processtappen;
- vereenvoudiging van de operationele sturing.

Het verbetertraject is nu in de fase van besluitvorming gekomen. Daarna zal een plan van aanpak tot aanpassing van het bezwarenproces worden gemaakt. In de komende halfjaarsrapportages zal de Kamer hierover nader worden geïnformeerd.

### **1.3.3 Vereenvoudiging brieven**

In juni 2008 is de Belastingdienst gestart met het project 'herschrijven brieven en formulieren'. Doel van het project is om brieven en formulieren zo duidelijk te schrijven dat burgers en bedrijven direct zien wat er van hun wordt verwacht. Om deze doelstelling te bereiken, herschrijft de Belastingdienst alle massale communicatie uitingen zoals brieven, folders en formulieren, inclusief de digitale varianten. De teksten worden persoonlijker, directer, en meer doelgroepgericht. Per 1 juni zijn meer dan 800 formulieren en documenten herschreven. Ongeveer 500 formulieren en documenten zijn als niet meer relevant beoordeeld en uit roulatie gehaald.

### **1.3.4 Verklaring arbeidsrelatie**

In 2009 is de afgifte van de verklaringen arbeidsrelatie (VAR) versneld. Dit jaar wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn om – indachtig het karakter van de verklaring – te komen tot een verdere versnelling van het proces. De VAR is een verklaring waarbij de Belastingdienst, op basis van de informatie die van de ondernemer verstrekt over de werkzaamheden die door hem zullen worden uitgevoerd, een fiscale kwalificatie geeft van deze werkzaamheden. Concreet wordt gezien of het mogelijk is om de VAR-aanvraag te digitaliseren en via het web te laten lopen, waarbij de aanvrager direct zicht heeft wat het oordeel de fiscus is over het voorgenomen werk in de relatie tot zijn opdrachtgevers.



## 2 Toezicht

### 2.1 Inleiding

De basis van het optreden van de Belastingdienst is vertrouwen in de belastingplichtige. De Belastingdienst wil als regel preventief werken in plaats van repressief. Door toezicht bevordert de Belastingdienst dat belastingplichtigen hun wettelijke verplichtingen nakomen (compliance). Deze doelstelling staat onverkort overeind, alleen in de wijze waarop de Belastingdienst deze wil realiseren, doet zich een accentverschuiving voor van aangiftebehandeling achteraf naar het vooraf borgen van de kwaliteit van de (inkomens)gegevens. Voor particulieren betekent dit dat de Belastingdienst zorgt voor een betrouwbare informatiepositie, op basis waarvan de aangifte zoveel mogelijk vooraf is ingevuld. Voor ondernemers ligt het accent zowel in de fiscale als in de douanesfeer op het borgen van de kwaliteit van de administratie en samenwerking in de keten van transactie tot aangifte. In 2009 is 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 de stand van zaken behandeld van de volgende onderwerpen: de AEO-certificering, de inkeerregeling, de convenanten met gemeenten over vrijplaatsen en de intracommunautaire btw -fraude.

### 2.2 Toezicht in cijfers

*Tabel 7 Kengetallen Toezicht (in aantallen)*

x 1.000	2009 t/m april	2010 doelstelling (jan t/m dec)	2010 t/m april
Gecontroleerde aangiften IH-niet winst	240	500-700	178
Gecontroleerde aangiften IH-winst	71	148-169	54
Gecontroleerde aangiften Vpb	12	31-35	13
Boekenonderzoeken (IH/Vpb/LH/OB)	17	37-45	14
Fiscale controles invoerrechten en accijnzen	39	110-130	39
Actualiteitsbezoeken	15	52-63	28
Uren acties	219	400-450	124

#### Toelichting

Vergeleken met 2009 zijn er in de periode t/m april minder aangiften inkomensheffing (IH) behandeld. In deze periode zijn namelijk meer aangiften van oudere belastingjaren versneld gecontroleerd in verband met het uitfaseren van het oude behandelingsysteem voor de IH. Deze zaken uit oudere jaren zijn de meer complexe zaken met een meer dan gemiddelde behandeltijd. Daardoor zijn er in totaal minder zaken afgehandeld in de eerste vier maanden. In het tweede helft van het jaar zal de productie weer in lijn komen door het behandelen van aangifte van recente belastingjaren.

#### 2.2.1 AEO

Toekenning van de status van Authorised Economic Operator (AEO) betekent dat voor een bedrijf vereenvoudigde douaneprocedures en een lichter controleregime van

toepassing zijn. Daardoor kan het logistieke proces sneller gaan. De controle door de Douane is bij deze bedrijven vooral gebaseerd op de eigen controlemechanismen van die bedrijven. Alle bedrijven komen in principe in aanmerking voor deze vorm van horizontaal toezicht en worden daarover ook geïnformeerd. Bedrijven met een groot aandeel in de goederenstroom (ongeveer 400 bedrijven) worden daarnaast actief benaderd. Deze bedrijven zijn goed voor zo'n 70% van de goederenstroom. De Douane heeft tot nu toe aan 316 bedrijven de AEO-status toegekend. Er zijn op dit moment 135 aanvragen in behandeling. Nederland loopt binnen Europa samen met Duitsland voorop met het toekennen van de AEO-status. Vorig jaar is een nationale faciliteit in het leven geroepen waarbij AEO'ers in bepaalde situaties geen zekerheid meer hoeven te stellen, wat hen een financieel voordeel oplevert. Op een aantal terreinen, zoals bv. veterinaire of fytosanitaire goederen, zijn andere Europese regels van toepassing waarbij geen faciliteiten voor AEO'ers zijn voorzien. Op die terreinen overlegt de Douane met de beleidsdepartementen of er voor betrouwbare bedrijven met een AEO-status wat betreft de intensiteit van het toezicht rekening kan worden gehouden met deze status.

Op Europees niveau is overeenstemming bereikt met Japan over wederzijdse erkenning van AEO's. Formele afronding hiervan is nog vóór de zomer voorzien. Met Japan zal vervolgens nader worden uitgewerkt wat dit concreet betekent voor de facilitering van Europese bedrijven met een AEO-status.

### **2.2.2 Inkeerregeling**

De aanpak van zwartsparenders berust op drie pijlers: stimuleren van vrijwillige inkeer, het afsluiten van zo veel mogelijk verdragen met (voormalige) belastingparadijzen en controleacties van de Belastingdienst.

Sinds begin dit jaar hebben ruim 500 mensen gebruik gemaakt van de inkeerregeling. Zij hebben daarbij een totaal aan onbekend buitenlands vermogen aangegeven van € 180 miljoen. Gemiddeld ging het om € 350.000,- per inkeerder. In 20 gevallen ging het daarbij om een vermogen van meer dan € 1 miljoen. De meeste inkeerders hadden rekeningen in Zwitserland, België en Luxemburg. De boete voor zwartsparenders die door de Belastingdienst zelf worden opgespoord, is per 1 juli 2009 verhoogd tot een maximum van 300%. De boete bij vrijwillige inkeer zal per 1 juli 2010 worden verhoogd van 15 tot 30%.

De Belastingdienst is in overleg met de bancaire sector over het verkrijgen van informatie over mogelijk door Nederlanders aangehouden rekeningen bij in het buitenland gevestigde dochtermaatschappijen van Nederlandse banken.

### **2.2.3 Convenanten met gemeenten over vrijplaatsen**

Van de in totaal 444 gemeenten heeft de Belastingdienst inmiddels met meer dan de helft een convenant gesloten; met de andere gemeenten is de Belastingdienst in overleg.

Om de bestrijding van de georganiseerde criminaliteit op lokaal niveau te faciliteren, heeft het kabinet in 2008 in overleg met de VNG het actieprogramma Bestuurlijke aanpak georganiseerde criminaliteit opgesteld. In dit programma gaat het Kabinet uit van de vorming van zes Regionale Informatie en Expertise Centra (RIEC's) ter bestrijding van de georganiseerde misdaad. De RIEC's zullen een informatieknooppunt vormen waarbinnen de informatie van verschillende handhaving- en opsporingsdiensten (politie, openbaar ministerie, Belastingdienst) naast elkaar wordt gelegd. Waar tot nu toe convenanten met individuele gemeenten werden afgesloten, vindt er nu in alle regio's een ontwikkeling plaats waarbij gemeenten zich aansluiten bij de RIEC-convenanten. Naar verwachting

zullen in de nabije toekomst deze convenanten de convenanten van de Belastingdienst met individuele gemeenten gaan vervangen.

#### **2.2.4 Intracommunautaire btw-fraude**

In het Algemeen Overleg met de vaste commissie voor Financiën op 9 september 2009 over intracommunautaire btw-fraude is toegezegd dat de Kamer periodiek wordt geïnformeerd over de resultaten van de aanpak van deze fraude.

##### ***Inleiding***

Maart 2009 heeft de Algemene Rekenkamer haar rapport 'Intracommunautaire btw-fraude' uitgebracht. Het rapport beschrijft de aandacht die de Belastingdienst besteedt aan de voorkoming, opsporing en aanpak van btw-carrouselfraude en ondersteunt het grote belang van die werkzaamheden. Het rapport concludeert dat de Belastingdienst bij de uitoefening van de werkzaamheden op dit terrein aan effectiviteit en slagkracht kan winnen. De aanbevelingen zijn door de Belastingdienst overgenomen. De aanbevelingen hebben een vervolg gekregen met een pakket maatregelen dat de staatssecretaris van Financiën op 28 augustus 2009 naar de Tweede Kamer heeft gestuurd (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 880, nr. 4). De aanpak is gericht op het reduceren van de fraudemogelijkheden, het zo snel mogelijk stopzetten van lopende btw-carrouselfraude en het voorkomen van nieuwe carrouselfraude, en het bestraffen van de niet-compliance actoren. Op hoofdlijnen gaat het om de volgende maatregelen: meer nadruk op preventie en intelligence; meer zaken behandelen; verbetering van de sturing en organisatie van de fraudeaanpak.

##### ***Meer nadruk op preventie en intelligence***

In samenwerking met de CLO (Central Liaison Office), de FIOD, de LTO (Landelijke Toezichtsorganisatie) en de belastingregio's is gewerkt aan verbetering van de detectie. Inzet is verdere professionalisering van de analyse op regioniveau, daartoe ondersteund door ICT (intelligence). Eind vorig jaar is de selectiemodule omzetbelasting landelijk in gebruik genomen. Met deze module kunnen risico's op btw-fraude worden behandeld. Ten behoeve van de selectie van posten zijn in iedere belastingregio twee personen getraind als analist.

De aanpak van de BTW fraude met CO2-emissierechten heeft er toe geleid dat de fraude in Nederland beperkt is gebleven. Nederland krijgt wel informatieverzoeken op dit gebied van andere EU-landen. Uit analyse blijkt dat de fraudeurs hun werkterrein mogelijk verplaatsen naar andere sectoren. De Belastingdienst is hierover in overleg met belangrijke partners in deze sectoren om zo nodig maatregelen ter voorkoming te treffen. Bij de belastingkantoren zijn signalen uitgezet om fraude in deze sectoren zo vroeg mogelijk te detecteren.

De Belastingdienst bezoekt daarnaast startende ondernemingen om te beoordelen of er sprake is van bonafide ondernemingen of van dekmantels als onderdeel van een btw-fraudecarrouselfraude.

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. Op de internetsite van de Belastingdienst is hiertoe een speciaal onderdeel over deze vorm van btw-fraude ingericht.

### **Meer zaken**

In tabel 8 zijn de belangrijkste resultaten van het eerste kwartaal van dit jaar opgenomen.

**Tabel 8 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)**

	Totaal 2009	Totaal 2010 t/m april
Aantal stopgezette carrousel	Niet bijgehouden	38
Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence)	Niet bijgehouden	81
Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD	63	27
Naheffing btw, aantal onderzoeken	118	31
Naheffing btw, bedrag	€ 28.862.198,-	€ 5.699.720,-
Boete	€ 4.263.832,-	€ 1.108.131,-
Fiscaal belang strafzaak	€ 8.193.594,-	€ 8.632.961,-
Fiscaal nadeel in het buitenland (detectie dankzij signaal FIOD) <sup>2</sup>	€ 28.267.204,-	€ 29.789.252,-
Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383)		
- uit het buitenland	476	169
- aan het buitenland	502	124
Artikel verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004)		
- uit het buitenland	1786	460
- aan het buitenland	524	107

### **Toelichting**

Het accent ligt op preventie. Ten opzicht van vorig jaar is er een verhoogde activiteit wat betreft het stopzetten van carrousel en intrekking van btw-nummers.

### **Verbetering van de sturing en organisatie**

Met de positionering binnen de Belastingdienst van de belastingregio Zuidwest als uitvoeringscoördinator Omzetbelasting wordt nadrukkelijk regie gevoerd op de uitvoering en het hele proces van de heffing van btw. De uitvoeringscoördinator organiseert en spreekt de andere regio's aan op hun prestaties, en rapporteert aan de concernleiding. Om het belang te onderstrepen en te zorgen voor de afstemming op bovenregionaal niveau maakt het thema aanpak intracommunautaire btw-fraude onderdeel uit van het Landelijk Toezichtsplan.

### **Regelgeving**

In de ECOFIN vergadering van juni is overeenstemming bereikt over de herschikking van de verordening over administratieve samenwerking en de bestrijding van fraude op het gebied van BTW. Het Frans-Nederlandse initiatief voor het samenwerkingssysteem

<sup>2</sup> SCAC2004 en SCAC383

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).

Eurofisc heeft hiermee een rechtsbasis gekregen. Binnen Europa zullen de belastingadministraties hiermee snel aan de slag gaan.

### **2.3 Ontwikkelingen handhaving**

Op dit moment worden de prestaties van het toezicht met name gemeten met behulp van input- en output indicatoren, zoals het aantal uren of het aantal controles. De Belastingdienst wil ook de effecten van zijn optreden, de outcome, gaan meten. De Belastingdienst wil de komende jaren ervaring opdoen met verschillende vormen van effectmeting. Centraal daarbij staat de zogenaamde *tax bar*. Deze tax bar bestaat uit het nalevingstekort (de niet of niet tijdig ontvangen belastingontvangsten als gevolg van de niet registreren, niet (tijdig) aangifte doen, onjuist en/of onvolledig aangifte doen en niet (tijdig) betalen) en de compliance map (de mate van zekerheid over de juistheid en volledigheid van de belastingopbrengsten). Om het nalevingstekort in kaart te brengen is in 2010 een nulmeting gehouden. De Belastingdienst gaat deze methode de komende jaren verder ontwikkelen.

## 3 Massale klantprocessen en ICT

### 3.1 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.

Elektronische gegevensverwerking heeft om redenen van doelmatigheid de voorkeur van de Belastingdienst, bij voorkeur via internet. Het beleid is er dan ook op gericht belastingaangiften zoveel mogelijk elektronisch te ontvangen. Een van de maatregelen die de Belastingdienst neemt om de aangifte voor de burger gemakkelijker te maken is de vooraf ingevulde aangifte (VIA). Tot 1 april hebben ruim 7 miljoen mensen hun aangifte ingediend. Hiervan hebben meer dan 2,5 miljoen mensen gebruik gemaakt van de service van de vooraf ingevulde aangifte. Van alle aangevers kiest 95% voor de digitale aangifte.

Als regel ontvangen degenen die vóór 1 april hun aangifte inkomstenbelasting doen, vóór 1 juli bericht van de Belastingdienst. Dit jaar krijgt 99,8% tijdig bericht. Veelal in de vorm van een voorlopige aanslag met een bij te betalen of terug te ontvangen bedrag. 47.000 belastingplichtigen ontvangen bericht dat zij hun voorlopige aanslag later krijgen. Om voor deze specifieke groep een juiste voorlopige aanslag te kunnen opleggen, moet eerst een aanpassing van de automatiseringssystemen worden doorgevoerd. Zij ontvangen in augustus de voorlopige aanslag.

Bij de Belastingdienst loopt een aantal grote projecten gericht op procesverandering en verbetering van de geautomatiseerde ondersteuning van het productieproces. Begin 2009 heeft een externe doorlichting van de Informatievoorzieningsketen (IV-keten) plaatsgevonden. De keten behelst het gehele proces 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. De conclusies van de doorlichting bevestigden het beeld dat de prestaties van de IV-keten achterblijven en dat de IV-keten niet alle waarborgen biedt om met voldoende zekerheid de doelstellingen van grote ICT-projecten te kunnen realiseren.

In de aanbiedingsbrief van de staatssecretaris bij de vierde halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 066, nr. 71) is de besluitvorming door de Belastingdienst naar aanleiding van de uitkomsten van de externe doorlichting van de Informatievoorzieningsketen (IV-keten) beschreven. De aanbevelingen uit de doorlichting hebben geleid tot het formuleren van een transformatieprogramma, waarmee in september 2009 is gestart. Dit programma heeft tot doel te komen tot een volledige bestuurlijke en operationele herinrichting van de IV-keten.

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens behandeld: de stand van zaken van het Transformatieprogramma, de aanpak van de grote ICT-projecten en de stand van zaken van het nieuwe Toeslagensysteem.

## **3.2 Transformatieproces IV-keten**

### **3.2.1 Transformatieprogramma**

Eén van de hoofdredenen waarom deze transformatie begonnen is, is de noodzaak tot betere samenwerking in de keten. Voorwaarden voor een betere samenwerking in de keten is een ingrijpende vereenvoudiging van de structuur van de IV-keten langs de lijnen van IV-vraag, IV-aanbod en IV-beleid, en het verlaten van het collegiale managementmodel. Deze organisatorische wijzigingen zijn per 1 januari 2010 doorgevoerd. De CIO van de Belastingdienst is eindverantwoordelijk voor de IV-keten. De CIO heeft voor 2010 met de leidinggevenden van de onderdelen van de IV-keten resultaatafspraken gemaakt. Van buiten zijn managers aangesteld met een IT-achtergrond. Zittende managers volgen een opleidingsprogramma dat hen op het vereiste deskundigheidsniveau op ICT-gebied brengt. Verder is er aandacht voor het cultuuraspect: verandering van houding en gedrag is onderwerp van actieve beïnvloeding vanuit het programma.

Bij de aanbidding van het rapport van de doorlichting van de IV-keten aan de Tweede Kamer is aangegeven dat met het reduceren van de kosten niet wordt gewacht totdat de reorganisatie van de IV-keten zou zijn afgerond. Er zijn daarom maatregelen genomen, zoals verminderde inhuur en aangescherpte prioriteitstelling, die er voor moeten zorgen dat de ICT-uitgaven over 2010 binnen het, in vergelijking met 2009, lagere budgetkader blijven.

De transformatieperiode wordt eind 2010 formeel afgerond. De basis voor een effectieve en doelmatige IV-keten is dan neergezet. In de periode daarna wordt de organisatie verder ontwikkeld. Dat zal een operatie zijn die nog verscheidene jaren vergt.

### **3.2.2 Architectuur**

In 2009 zijn de eerste stappen gezet om te komen tot een concernarchitectuur voor de Belastingdienst. De eerste opzet van de concernarchitectuur, die het kader zal bieden waarbinnen alle nieuwe informatievoorzieningen moeten passen, is positief beoordeeld door een daartoe gespecialiseerd bureau. Aan een tweede versie wordt momenteel gewerkt. In 2009 is een Architectuurboard ingesteld met als doel de ICT-projecten te toetsen aan de architectuurkaders. De prioriteitsvolgorde die wordt gehanteerd, is dat eerst de continuïteit moet zijn gegarandeerd, voordat er ruimte is voor het implementeren van grote wetgevingsprojecten en het innoveren in dienstverlening en toezicht, in die volgorde. In de Architectuurboard worden projectvoorstellen getoetst aan zowel de architectuurprincipes als deze prioriteitstelling.

## **3.3 ICT-projecten**

### **3.3.1 Grote ICT projecten**

Bij het op orde brengen van de IV-keten is extra aandacht voor de grote ICT-projecten. Dit heeft geleid tot striktere eisen voor het starten en uitvoeren van projecten. Hierbij wordt voortgeborduurd op de rijksbrede afspraken ten aanzien van planvorming, businesscases en rapportages. Om de beheersbaarheid van projecten te bevorderen, worden initiatieven die meer dan € 10 miljoen kosten en/of meer dan één jaar doorlooptijd kennen, opgeknipt in deelprojecten die een concreet (deel)resultaat opleveren binnen één jaar, met een maximumbudget van € 10 miljoen. Tevens is bij de meest risicovolle projecten de inzet van kwaliteitsmanagement en control versterkt, zodat

er meer waarborgen zijn voor kwaliteit en risico's sneller worden onderkend. Eén van de kwaliteitsmaatregelen is de inzet van de Gateway review methode. In de eerste maanden van 2010 zijn twee Gateway reviews uitgevoerd.

### **3.3.2 Nieuw Toeslagensysteem**

Het nieuwe toeslagensysteem wordt in 2010 beheerst geïmplementeerd. Dit houdt in dat zowel de huidige systemen als het nieuwe toeslagensysteem gedurende een bepaalde periode parallel draaien. Beide systemen staan in productie, maar alleen de huidige systemen staan 'live'. Op deze wijze kan de Belastingdienst ervaring opdoen met het nieuwe systeem en mogelijke kinderziekten er uit halen. Als de kinderziekten er zoveel als mogelijk zijn uitgehaald, zal er vervolgens een overgang plaatsvinden van de huidige systemen naar het nieuwe toeslagensysteem. Vanaf dat moment staat het nieuwe toeslagen systeem 'live'.

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

De conversie van de gegevens van de huidige systemen naar het nieuwe systeem is afgerond. De voor deze fase gebouwde applicaties hebben goed gefunctioneerd. In totaal zijn de gegevens van ongeveer 12 miljoen burgers in het nieuwe toeslagensysteem geladen. De bij de conversie behorende uitval is qua omvang en inhoud conform de verwachting. Deze uitval wordt veroorzaakt doordat er bijvoorbeeld kinderen in het huidige systeem zijn opgenomen die geen sofinummer hebben. Dit kan voor komen bij kinderen van grensarbeiders. Ook ontstaan er problemen als er meerdere mensen op een GBA-adres staan ingeschreven. Hierdoor is het bij de huurtoeslag dan niet altijd mogelijk om geautomatiseerd de huishoudsamenstelling te bepalen. Posten die niet geautomatiseerd verwerkt konden worden, zijn door de Belastingdienst – met behulp van het nieuwe toeslagensysteem – handmatig behandeld. Hiermee is een belangrijke fase in het beheerst implementeren gerealiseerd: het nieuwe toeslagensysteem is in productie genomen.

Na het behandelen van de uitval uit de conversie volgt de volgende fase. In deze fase worden alle mutaties en eerste aanvragen die burgers hebben ingezonden in de fase vanaf de conversie tot het moment dat de conversie uitval is behandeld, in het nieuwe toeslagensysteem geladen. Op deze wijze worden de huidige systemen en het nieuwe toeslagensysteem gesynchroniseerd. De software die hiervoor nodig is, is tijdig opgeleverd. Ook hierbij ontstaat uitval, die handmatig moet worden opgepakt. Naast het zogeheten ontbufferen is de Belastingdienst begonnen de daaruit voortvloeiende uitval handmatig te behandelen.

Als deze fase afgerond is, dan vindt nog een finale synchronisatie plaats en kan – nadat het gedegen is uitgetest – het burgerportaal worden opengesteld: het nieuwe toeslagensysteem is dan 'live'.

Door de gefaseerde implementatie kan bij iedere faseovergang worden bepaald of de applicatie goed functioneert en de inhoud en omvang van bijvoorbeeld de te synchroniseren data ook aan de verwachtingen voldoet. Wanneer de kwaliteit van beide onderdelen voldoende is, kan naar de volgende fase worden overgegaan. Met deze wijze van beheerst en gefaseerd implementeren wordt recht gedaan aan de uitgangspunten dat alleen wordt overgegaan naar het nieuwe systeem als de kwaliteit voldoende is geborgd. Ook wordt met deze wijze van implementeren bereikt dat de overgang zo geruisloos mogelijk voor de burger verloopt.



### **Planning**

Het moment van overgang van de huidige systemen naar het nieuwe toeslagensysteem is thans nog niet te geven. Dit komt omdat enerzijds het testen van het nieuwe toeslagensysteem nog loopt en daar nog bevindingen uit kunnen komen die opgelost moeten worden. Ook komen uit het parallel draaien, 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**

Voor het grootste deel zijn de risico's ten aanzien van het beheerst implementeren hiervoor reeds beschreven. Hierbij worden deze nog eens kort samengevat:

1. Voor de komende fases worden er 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 dat 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.

### **De burger**

Zoals in de vijfde halfjaarsrapportage is gemeld is het massaal automatisch continueren voor toeslagjaar 2010 afgerond met behulp van de huidige systemen. Ook de reguliere productie wordt met behulp van deze systemen afgehandeld. Het feit dat de Belastingdienst/Toeslagen in productie is met het nieuwe toeslagensysteem heeft geen effect gehad op de afhandeling van eerste aanvragen en mutaties. Ook de dienstverlening verloopt conform verwachting.

Zoals ook in de vijfde halfjaarsrapportage is vermeld moeten over de diverse toeslagen de inkomens, die burgers hebben opgegeven, geharmoniseerd worden. In mei 2010 hebben ongeveer 200.000 huishoudens daarom een nieuwe beschikking gekregen voor de lopende toeslagen.

### **Kosten**

Dit jaar gaat een nieuwe fase van het project in, het beheerst en gefaseerd implementeren. Zoals hiervoor beschreven gaat het om extra testwerk, het verhelpen van eventuele kinderziekten en het synchroniseren van data. Daarnaast is, zoals bij de planning is aangegeven, het moment van 'live' gaan op dit moment nog niet te geven. Daarom kan slechts een globale inschatting van de kosten voor deze fase gemaakt worden. Volgens de huidige inzichten betreft dit een bedrag van rond de € 5 mln per

maand tot het moment van 'live' brengen. Gezien het uitgavenbeeld in de eerste maanden van het jaar lopen de uitgaven vooralsnog volgens verwachting. Daarnaast kost het in 2010 in de lucht houden van het huidige systeem ongeveer € 15 mln. Deze kosten worden binnen de reguliere begroting van de Belastingdienst gedekt.

## Bijlage 1

### Productietabellen

#### Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

	2009 t/m april	2010 t/m april
Aantal behandelde aangiften	16,7 mln	17,7 mln
Aantal voorlopige aanslagen	3,1 mln	3,1 mln
Aantal voorlopige teruggaven	2,9 mln	2,9 mln
Aantal uitgevoerde fiscale controles	0,9 mln	0,8 mln
Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving	111.000	65.000
Aantal uitbetaalde toeslagen	7,8 mln	7,9 mln

#### Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

	2009 t/m april	2010 t/m april
Aantal belpogingen	7.680.862	5.258.657
Uitval overbelasting	425.155	88.543
Totaal beantwoord	5.329.186	4.362.125
Bereikbaarheid	69%	83%

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

	2009 t/m april	2010 t/m april
<i>Particulieren</i>		
Totale aanbod	3.704.617	2.584.748
Totaal beantwoord	2.595.248	2.464.279
Aangenomen	70%	95%
<i>Ondernemingen</i>		
Totale aanbod	1.144.783	1.185.598
Totaal beantwoord	953.097	1.018.695
Aangenomen	83%	86%
<i>Toeslagen</i>		
Totale aanbod	1.719.865	1.321.711
Totaal beantwoord	1.308.376	1.244.238
Aangenomen	76%	94%
<i>Overig</i>		
Totale aanbod	502.236	595.890
Totaal beantwoord	461.742	471.649
Aangenomen	92%	79%

Tabel 4: Terugbelafspraken (frobo's)

	2009 t/m april	2010 t/m april
Aantal frobo's	922.440	781.909
Waarop tijdig gereageerd	96%	90%

Tabel 5: Terugbelafspraken (frobo's) per werkstroom

	2009 t/m april	2010 t/m april
<i>Belastingen</i>		
Aantal frobo's	302.391	320.577
Waarop tijdig gereageerd	96%	92%
<i>Toeslagen</i>		
Aantal frobo's	71.564	61.390
Waarop tijdig gereageerd	83%	91%
<i>Uitstel, formulieren, etc.</i>		
Aantal frobo's	548.485	382.685
Waarop tijdig gereageerd	98%	88%

Tabel 6: Bezoekers balie

	2009 t/m april	2010 t/m april
Aantal bezoekers balie	404.000	350.000

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

	2009 t/m april	2010 t/m april
Belastingdienst website	100,0%	99,9%
Douane website	100,0%	100,0%
Persoonlijk domein	99,8%	100,0%
Toeslagen	100,0%	100,0%

Tabel 8: Digitale formulieren

	2009 t/m april	2010 t/m april
Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	43.461	50.874
Bezwaarschrift	34.047	48.500
Notariële akten	1.701	1.762
Uitstel BPM	490	984
Uitstel IB-aangifte	463.000	397.000
Verzoek stopzetten VA/VT	9.575	5.722
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	57.548	52.160

Tabel 9: Bezwaarschriften

Afgedane bezwaarschriften:

	2009 t/m april	2010 t/m april
Totaal	154.117	173.920
Inkomstenbelasting	91.832	119.904
ZFW	3.039	722
Overige belastingen	29.019	25.065
Toeslagen	30.227	28.229

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2009 t/m april	2010 t/m april
Totaal	88%	89%
Inkomstenbelasting	84%	86%
ZFW	91%	89%
Overige belastingen	95%	96%
Toeslagen	93%	98%

Tabel 10: Beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

Ontvangen beroepschriften:

	2009 t/m april	2010 t/m april
Totaal	1.771	1.689
Inkomstenbelasting	738	705
Omzetbelasting	197	141
Motorrijtuigenbelasting	60	127
Douane	86	62
Overige belastingen	453	327
Toeslagen	237	327

Afgedane beroepschriften:

	2009 t/m april	2010 t/m april
Totaal	1.748	2.070
Inkomstenbelasting	800	968
Omzetbelasting	172	180
Motorrijtuigenbelasting	128	71
Douane	124	142
Overige belastingen	424	524
Toeslagen	100	185

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

	2009 t/m april	2010 t/m april
Totaal	30%	29%
Inkomstenbelasting	28%	31%
Omzetbelasting	34%	45%
Motorrijtuigenbelasting	23%	17%
Douane	35%	18%
Overige belastingen	34%	32%
Toeslagen	30%	12%

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

	2009 t/m april	2010 t/m april
Totaal	18%	17%
Inkomstenbelasting	19%	16%
Omzetbelasting	21%	16%
Motorrijtuigenbelasting	9%	15%
Douane	8%	37%
Overige belastingen	24%	18%
Toeslagen	2%	6%

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

	2009 t/m april	2010 t/m april
Totaal	4.709	4.386
Toeslagen	1.776	1.643
Belastingregio's	2.406	2.173
Overig	527	570

Afgedane klachten:

	2009 t/m april	2010 t/m april
Totaal	5.044	4.545
Toeslagen	2.163	1.889
Belastingregio's	2.385	2.137
Overig	496	519

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2009 t/m april	2010 t/m april
Totaal	90%	98%
Toeslagen	83%	98%
Belastingregio's	94%	99%
Overig	100%	94%

## Toezicht

Tabel 12: Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

	2009 t/m april	2010 t/m april
Ontvangen aangiften	7.369.514	7.773.852
waarvan digitaal	95%	95%
waarvan papier	5%	5%

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

	2009 t/m april	2010 t/m april
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren	239.600	177.600
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren	9%	8%
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers	70.900	54.000
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers	9%	4%
Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften	12.200	12.600
Percentage van het totaal aantal behandelde VPB-aangiften	4%	6%

## Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

	2009 t/m april	2010 t/m april
Personeel in fte's (bezetting)	30.833	30.477
Ziekteverzuim	6,0%	5,7%
Ziekteverzuim Achmea-norm	5,2%	4,9%