

Vergaderjaar 2008–2009

31 066

Belastingdienst

Nr. 63

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 oktober 2008

Bij brief van 23 mei 2008 (08-Fin-B-32/08-BOR-B-008) 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. Zoals ik in het Wetgevingsoverleg van 24 juni jl. al heb aangegeven, wil ik zeker aan dit verzoek voldoen, zij het met een enkele uitzondering, hetgeen ik verderop toelicht.

Bijgevoegd is de eerste rapportage; de informatie betreft de periode januari–augustus 2008. Bij elk onderdeel is aangegeven welke definities worden gehanteerd. Om de informatie in de tijd te kunnen plaatsen, zijn ook de cijfers over 2006 en 2007 opgenomen. De uitkomsten zijn waar nodig voorzien van een korte analyse.

De rapportage bestaat hoofdzakelijk uit niet-financiële informatie. Ten aanzien van niet-financiële informatie geldt in zijn algemeenheid dat daaraan niet dezelfde hoge betrouwbaarheidseisen gesteld kunnen worden als bij financiële verantwoordingsinformatie. Er kleeft een inherente onzekerheid aan het genereren van cijfers gedurende het jaar, een proces dat mede afhankelijk is van juiste en tijdige vulling door medewerkers van de verschillende registratiesystemen. Niettemin is de rapportage naar huidig inzicht voldoende betrouwbaar als het gaat om het inzicht geven in de onderhavige processen van de Belastingdienst.

Vrijwel alle door uw Kamer gevraagde gegevens kunnen worden geleverd. De belangrijkste uitzondering zijn de gegevens over de omvang van niet-gebruik van toeslagen. Deze gegevens worden namelijk niet geregistreerd.

Daarnaast is geconstateerd dat enkele door uw Kamer gevraagde categorieën samenvallen of elkaar overlappen. Getracht is om deze gegevens in de rapportage zo duidelijk mogelijk weer te geven.

Een aantal van de gevraagde gegevens worden niet via de onderhavige rapportage verstrekt.

In de eerste plaats worden cijfers over zowel apparaatskosten als belasting- en premieontvangsten al periodiek aan uw Kamer verstrekt, namelijk bij Miljoenennota, Voorjaarsnota, Najaarsnota en Jaarverslag. Wat betreft de informatie over de kosten van de complexiteitsreductie heb ik uw Kamer eerder al toegezegd dat deze voortaan standaard wordt meegenomen in de halfjaarsrapportages vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst. De eerstvolgende rapportage ontvangt uw Kamer op 1 december 2008.

Voor deze onderwerpen volsta ik met een verwijzing naar de genoemde documenten.

De staatssecretaris van Financiën,
J. C. de Jager

Tweemaandelijke rapportage Belastingdienst

1. Inleiding

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

Deze rapportage is gebaseerd op de productiecijfers t/m de maand augustus 2008.

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 2006 en/of 2007. Als sprake is van moeilijk vergelijkbare cijfers als gevolg van piekmomenten of seizoenspatronen, wordt dit toegelicht.

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.

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Personeel in fte's (bezetting)	29 715	30 970	30 799
Ziekteverzuim	5,9%	6,1%	6,2%

De groei van de bezetting in 2007 is gerelateerd aan de werving van nieuwe toezichtmedewerkers.

Het ziekteverzuim is over een reeks van jaren bezien vrij constant. In 2004 bedroeg het ziekteverzuim 6,5%. In 2005 werd een minimum bereikt met 5,8%.

Definities:

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

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

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

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Aantal behandelde aangiften	47,5 mln.	48,6 mln.	36,1 mln.
Aantal voorlopige aanslagen	9,7 mln.	11,0 mln.	10,2 mln.
Aantal voorlopige teruggaven	4,1 mln.	3,5 mln.	3,3 mln.
Aantal uitgevoerde fiscale controles	3,3 mln.	3,3 mln.	1,9 mln.*
Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving	423 000	338 000	201 000
Aantal uitbetaalde toeslagen	6,2 mln.	7,5 mln.	8,0 mln.

* dit cijfer is exclusief de in 2008 gecontroleerde IB-aangiften van ondernemers.

Voor het aantal behandelde aangiften en het aantal voorlopige aanslagen geldt dat deze niet gelijkmatig zijn verdeeld over het jaar. Het zwaartepunt van beide ligt in het eerste halfjaar.

Het aantal voorlopige teruggaven en het aantal uitbetaalde toeslagen is aan het begin van het jaar zeer groot, om daarna de rest van het jaar nog slechts beperkt toe te nemen.

Bij het aantal uitgevoerde fiscale controles ontbreekt vooralsnog in deze rapportage het aantal in 2008 gecontroleerde IB-aangiften van ondernemers. Deze informatie zal in de volgende rapportage worden opgenomen. Het aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving was in 2006 (en in mindere mate 2007) relatief hoog vanwege extra controles op de verspreiding van vogelgriep.

Definities:

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

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

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

De fiscale controles omvatten de kantoor- en veldtoetsen voor de belastingen en de fiscale controles van de Douane.

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

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

3. Dienstverlening

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

a. Belastingtelefoon

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

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Aantal belpogingen	–	16 668 078	11 850 067
Uitval overbelasting	–	451 049	333 737
Totale aanbod	17 344 016	16 217 029	11 516 330
Totaal beantwoord	14 955 037	13 860 151	9 412 808
Bereikbaarheid	–	81%	79%

De huidige score wordt nog negatief beïnvloed door het seizoenspatroon. In de eerste maanden van het jaar komen relatief veel meer telefoontjes binnen vanwege de dan opgelegde voorlopige aanslagen, teruggaven en toeslagbeschikkingen en vanwege de IB-aangiften die voor 1 april moeten worden ingeleverd. De uitval is dan groter en de bereikbaarheid lager.

Over alleen de maanden juli en augustus werd een bereikbaarheid van 82% resp. 85% gerealiseerd.

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. 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.

Voor de bereikbaarheid geldt een norm van 80–85% gemiddeld over het gehele jaar (begroting IXB 2008).

Daarnaast wordt per werkstroom (particulieren, ondernemingen, toeslagen en overig) inzicht gegeven in het aantal beantwoorde telefoontjes en het aantal daarmee samenhangende belpogingen.

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
<i>Particulieren</i>			
Totale aanbod	7 724 761	7 621 102	5 700 152
Totaal beantwoord	6 596 566	6 691 922	4 509 074
Bereikbaarheid	86%	88%	79%
<i>Ondernemingen</i>			
Totale aanbod	3 087 129	2 967 976	1 991 835
Totaal beantwoord	2 876 443	2 389 710	1 654 439
Bereikbaarheid	93%	81%	83%
<i>Toeslagen</i>			
Totale aanbod	4 695 970	4 245 095	2 847 822
Totaal beantwoord	3 795 538	3 519 928	2 418 658
Bereikbaarheid	81%	83%	85%
<i>Overig</i>			
Totale aanbod	1 836 156	1 382 856	976 521
Totaal beantwoord	1 686 490	1 258 591	830 637
Bereikbaarheid	92%	91%	88%

Ook per werkstroom is een bereikbaarheidspercentage berekend. Deze definitie verschilt van de totale bereikbaarheid.

Definitie (per werkstroom):

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

b. Afhandeling complexe vragen (frobo's)

De telefonische vragen die de Belastingtelefoon niet in het eerste contact kan beantwoorden worden als een zogeheten frontoffice-backoffice bericht (frobo) doorgegeven aan de belastingkantoren en aan de dienst Toeslagen. De Belastingdienst heeft als doelstelling dat in 80 tot 85% van de gevallen burgers en bedrijven binnen twee werkdagen vanuit de backoffice (regiokantoren) worden teruggebeld.

Daarnaast krijgt de Belastingtelefoon verzoeken om uitstel en verzoeken om formulieren, verklaringen en duplicaat aangifte- of aanslagbiljetten te verstrekken. Deze verzoeken worden in een massaal, geautomatiseerd, proces ook als frobo afgehandeld en geregistreerd. De tijdigheid van deze geautomatiseerd afgehandelde frobo's ligt boven de 95%.

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Aantal frobo's	2 669 222	2 363 562	1 641 169
Waarop tijdig gereageerd	84%	85%	90%

Definitie:

Een reactie op een frobo-bericht geldt als tijdig, als de eerste poging om de belastingplichtige terug te bellen binnen 48 uur na ontvangst van de frobo is uitgevoerd. Voor frobo's betreffende uitstel en formulieren, geldt dit voor het verwerkingsmoment in het geautomatiseerde systeem.

Voor de tijdige reactie op frobo-berichten geldt een norm van gemiddeld 85–90% (begroting IXB 2008).

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

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
<i>Belastingen</i>			
Aantal frobo's	1 188 922	906 315	562 315
Waarop tijdig gereageerd	91%	85%	94%
<i>Toeslagen</i>			
Aantal frobo's	413 806	364 418	214 860
Waarop tijdig gereageerd	46%	48%	50%
<i>Uitstel, formulieren, etc.</i>			
Aantal frobo's	1 066 494	1 092 829	863 994
Waarop tijdig gereageerd	96%	97%	97%

De lage score bij de tijdige afdoening van frobo's bij toeslagen is aanleiding geweest om op dit proces een aantal beheersmaatregelen te nemen. Daardoor is de score de afgelopen maanden aanmerkelijk verbeterd. Over alleen de maand augustus werd een tijdigheid van 77% gerealiseerd.

c. Baliebezoek

Naast het telefonische kanaal komen ook veel belastingplichtigen voor inlichtingen en ondersteuning naar de balies van de belastingregio's.

Het baliebezoek ontwikkelt zich als volgt:

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Aantal bezoekers balie	1 115 000	1 081 000	630 000

Definitie:

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

d. Website

Voor bezoekers aan de website wordt gestreefd naar een goede bereikbaarheid (24 uur per dag, 7 dagen per week).

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

Over 2006 en 2007 is geen vergelijkende informatie beschikbaar.

	2008 (per 31 augustus)
Belastingdienst website	100,0%
Douane website	99,9%
Persoonlijk domein	99,2%

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.

De interne doelstelling van de Belastingdienst is een beschikbaarheid van minimaal 98,7% (inclusief onderhoud) te realiseren.

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:

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Totaal	1 680 243	1 606 965	933 679
Inkomstenbelasting	1 305 421	1 352 527	844 880
ZFW	267 884	163 736	37 371
Overige belastingen	106 938	51 428	50 702

Afgedane bezwaarschriften:

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Totaal	1 750 773	1 704 343	1 005 041
Inkomstenbelasting	1 332 927	1 406 892	896 982
ZFW	270 309	173 106	41 742
Overige belastingen	147 537	124 345	66 317

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2006*	2007*	2008 (per 31 augustus)**
Totaal	94%	91%	88%
Inkomstenbelasting	95%	92%	89%
ZFW	97%	97%	96%
Overige belastingen	79%	77%	86%

* gemeten ten opzichte van een afhandelingstermijn van 13 weken

** gemeten ten opzichte van een afhandelingstermijn van 6 weken

Het lagere percentage tijdig afdoen van bezwaarschriften in 2008 hangt samen met de aanmerkelijke verkorting van de afhandelingstermijn van 13 naar 6 weken. De laatste maanden is, ten opzichte van begin 2008, het afdoeningspercentage verbeterd.

Definitie:

Bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld als afhandeling plaatsvindt binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn (AWB). Met ingang van 2008 betekent dat een afhandelingstermijn van 6 weken, met de mogelijkheid van eenzijdige verdaging van 4 weken, of een afwijkende termijn in overleg met de belastingplichtige.

Vóór 2008 gold een ruimere afhandelingstermijn van 13 weken.

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.

Ontvangen beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften):

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Totaal	5 878	5 565	3 601
Inkomstenbelasting	3 035	2 843	1 913
Omzetbelasting	617	500	284
Motorrijtuigenbelasting	422	353	211
Douane	308	361	271
Overige belastingen	1 496	1 508	922

Afgedane beroepschriften:

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Totaal	5 036	5 505	3 499
Inkomstenbelasting	2 685	2 859	1 783
Omzetbelasting	487	540	321
Motorrijtuigenbelasting	232	346	242
Douane	280	264	268
Overige belastingen	1 352	1 486	885

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

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Totaal	30%	29%	29%
Inkomstenbelasting	28%	28%	29%
Omzetbelasting	38%	35%	33%
Motorrijtuigenbelasting	7%	15%	21%
Douane	35%	30%	19%
Overige belastingen	34%	35%	33%

Definitie:

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

c. Klachten

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

Ontvangen klachten:

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Totaal	19 214	22 674	10 924
Toeslagen	11 126	12 668	4 557
Belastingregio's	6 961	8 798	5 323
Overig	1 127	1 208	1 044

Afgedane klachten:

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Totaal	16 117	21 327	10 315
Toeslagen	9 260	12 241	4 185
Belastingregio's	6 030	7 952	5 232
Overig	827	1 134	898

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Totaal	85%	92%	90%
Toeslagen	84%	91%	88%
Belastingregio's	85%	93%	90%
Overig	94%	96%	98%

Het totale aantal in 2008 ontvangen klachten ligt lager dan in 2006 en 2007. Dit is vooral te danken aan een daling van het aantal klachten over de uitvoering van de toeslagen.

Het enigszins lagere tijdigheidspercentage in 2008 hangt samen met de verkorting van de afhandelingstermijn van 13 naar 10 weken.

Definitie:

Klachten zijn tijdig afgehandeld als afhandeling plaatsvindt binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn (AWB). Met ingang van 2008 geldt een afhandelingstermijn van 10 weken. Vóór 2008 was de afhandelingstermijn 13 weken.

5. Digitale formulieren

Vanaf 1994 bestaat de mogelijkheid om de IB-aangifte digitaal (eerst via een diskette, nu via internet) in te dienen. Het aantal digitale aangiften stijgt nog steeds. Het aantal papieren aangiften was in 2007 incidenteel hoog, vanwege de invoering van DigiD en de gewenningsproblemen daarbij. In 2008 ligt het aantal papieren aangiften onder het niveau van 2006.

Ingezonden aangiften inkomstenbelasting:

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Digitaal	8 346 000	8 645 000	9 267 000
Papier	1 359 000	1 771 000	1 338 000

Overige digitale formulieren:

1. Vanaf 9 maart tot 31 maart 2008 is het voor het eerst ook mogelijk geweest om via internet een digitaal verzoek om uitstel voor het doen

- van de IB-aangifte 2007 in te dienen. Rond de 50 000 belastingplichtigen hebben hiervan gebruik gemaakt.
2. Vanaf 1 juli 2008 bestaat de mogelijkheid om via internet een digitaal bezwaarschrift in te dienen.
Tot en met 31 augustus zijn ruim 8 000 digitale bezwaarschriften ontvangen.
 3. De Belastingdienst is op 1 april 2008 een pilot gestart waarbij 10 notariskantoren hun akten digitaal per e-mail kunnen aanbieden. Landelijk wordt deze regeling waarschijnlijk per 1 januari 2009 ingevoerd. Op jaarbasis worden circa 1,3 miljoen akten voor registratie ontvangen.
Tot en met augustus 2008 zijn 1 899 akten digitaal (via e-mail) aangeleverd.

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

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

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

De tijdige inzending van IB-aangiften is in 2008 t.o.v. 2007 verbeterd.

Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten).

	2006	2007	2008 (per 31 augustus)
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren	973 500	1 026 300	459 787
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren	17%	17%	6%
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers	274 100	314 300	p.m.
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers	17%	15%	p.m.
Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften	42 700	48 600	28 100
Percentage van het totaal aantal behandelde VPB-aangiften	10%	12%	7%

De aantallen in 2008 te behandelen aangiften bedragen volgens de begroting IXB 2008 800 000–850 000 (IB particulieren), 189 000–210 000 (IB ondernemers) en 40 000–48 000 (VPB). De tot en met augustus 2008 gerealiseerde aantallen lopen nog iets achter bij deze doelstellingen. De jaarlijkse percentages van het totaal aantal aangiften zijn moeilijk met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal behandelde aangiften jaarlijks vrij sterk varieert. Dit is afhankelijk van het moment in het jaar waarop de piekverwerking van de automatische aanslagoplegging plaatsvindt. In deze rapportage ontbreekt voornamelijk het aantal in 2008 behandelde IB-aangiften van ondernemers. Deze informatie zal in de volgende rapportage worden opgenomen.

Aantal verzoeken tot uitstel van indienen aangifte

	2007	2008 (per 31 augustus)
Aantal verzoeken	3,1 miljoen	3,3 miljoen
Percentage afgewezen	2,0%	4,4%

Het aantal verzoeken tot uitstel van indienen van aangifte is in 2008 gestegen. Het percentage afgewezen verzoeken is toegenomen, vanwege een strengere toets op toereikende motivatie.

Percentage toekennen omzetbelasting- en loonheffingnummer binnen 5 werkdagen.

	2007	2008 (per 31 augustus)
Percentage binnen 5 werkdagen	56%	84%

De tijdigheid van het proces van registratie van nieuwe ondernemers is dit jaar verbeterd.

Over alleen de maanden juli en augustus werd een tijdigheid van 87% resp. 90% gerealiseerd.

Percentage afdoen doorsnee verzoeken VAR binnen 5 werkdagen.

	2007	2008 (per 31 augustus)
Percentage binnen 5 werkdagen	99,7%	99,5%

Bij het toekennen van de verklaringen arbeidsrelatie worden vrijwel alle aanvragen 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 voor nieuwe ondernemers wordt bepaald vanaf de binnenkomst van het eerste registratiesignaal (veelal via de Kamers van Koophandel) tot het opnemen van het nummer in de ondernemersadministratie van de Belastingdienst.

De termijn van afdoening van een doorsnee verzoek VAR 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 31 augustus 2008 zijn voor toeslagjaar 2008 de volgende aantallen verwerkt:

	Huurtoeslag	Kind ertoeslag	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Eerste aanvragen waarvan verwerkt binnen acht weken	118 000 95%	140 000 95%	93 000 90%	293 000 85%
Mutaties en correcties waarvan verwerkt binnen acht weken	1 475 000 80%	232 000 95%	363 000 80%	890 000 80%

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 augustus 2008 zijn hiervan voor de huur- en zorgtoeslag 70 000 berichten verwerkt, waarvan 95% tijdig.

7.2 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2006

In het eerste halfjaar van 2008 is de Belastingdienst bezig geweest met het afronden van het definitief toekennen van toeslagjaar 2006.

Tot en met 31 augustus 2008 zijn in totaal 6,75 mln. toeslagen 2006 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 5,4 mln. zorgtoeslagen, 1,1 mln. huurtoeslagen en 0,25 mln. kinderopvangtoeslagen.

De definitief toegekende toeslagen 2006 kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Huurtoeslag	Kind eropvangtoeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	186 000 16%	99 000 39%	1 136 000 21%
waarvan:			
€ 0 – € 100	4%	11%	10%
€ 100 – € 500	7%	19%	10%
€ 500 – € 1000	4%	6%	1%
> € 1000	2%	3%	0%
Nihil	584 000 51%	57 000 22%	2 609 000 49%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	365 000 32%	99 000 39%	1 611 000 30%
waarvan:			
€ 0 – € 100	8%	12%	13%
€ 100 – € 500	11%	18%	14%
€ 500 – € 1000	5%	6%	2%
> € 1000	7%	3%	1%

Het percentage definitieve toeslagen 2006 dat meer dan € 100 (naar boven of naar beneden) afwijkt van de voorlopige toeslag bedraagt 37% voor de huurtoeslag, 55% voor de kinderopvangtoeslag en 28% voor de zorgtoeslag.

Met de definitieve toekenning van toeslagen 2007 is inmiddels gestart. Vanaf de volgende rapportage (productiecijfers t/m oktober) zullen hierover gegevens worden opgenomen.