

Vergaderjaar 2009–2010

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 79**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 november 2009

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 vierde rapportage over 2009. De informatie betreft de periode van 1 januari tot en met 31 augustus. De uitkomsten zijn waar nodig voorzien van een toelichting.

De staatssecretaris van Financiën,  
J. C. de Jager

## **Tweemaandelijke rapportage Belastingdienst (Periode t/m augustus 2009)**

### **1. Inleiding**

Dit is de zevende 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 augustus 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 augustus 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 augustus	2009 t/m augustus
Personeel in fte's (bezetting)	30 799	30 713
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	6,2%	5,9%
Ziekteverzuim achmea-norm (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 augustus 2009 gedaald naar 5,9%.

Intern stuurt de Belastingdienst op 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. Deze norm richt zich op het kortdurend verzuim (korter dan 1 jaar). De norm voor de Belastingdienst is op basis van het personeelsbestand vastgesteld op 5,1% voor 2009. Het ziekteverzuimcijfer (excl. langdurig verzuim) is t/m augustus 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 augustus	2009 t/m augustus
Aantal behandelde aangiften	36,1 mln	32,8 mln
Aantal voorlopige aanslagen	10,2 mln	11,0 mln
Aantal voorlopige teruggaven	3,3 mln	3,6 mln
Aantal uitgevoerde fiscale controles	2,1 mln	1,9 mln
Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving	201 000	203 000
Aantal uitbetaalde toeslagen	8,0 mln	8,4 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 voorlopige teruggaven en het aantal uitbetaalde toeslagen kent van jaar tot jaar een vrij constante omvang, omdat de toekenning hiervan in de meeste gevallen automatisch gecontinueerd kan worden. 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. Het aantal controles gericht op de bescherming van de samenleving is over de eerste acht maanden van 2009 vrijwel gelijk aan dat van 2008.

**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 maandelijks 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 augustus	2009 t/m augustus
Aantal belpogingen	11 850 067	13 241 367
Uitval overbelasting	333 737	590 240
Totaal beantwoord	9 412 808	9 565 712
Bereikbaarheid	79%	72%

Het totale telefoonaanbod t/m augustus is in vergelijking met 2008 aanmerkelijk hoger (bijna 1,4 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 kunnen worden.

De bereikbaarheid in de maanden juli en augustus 2009 bedroeg respectievelijk 72% en 84%.

#### 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 augustus	2009 t/m augustus
<i>Particulieren</i>		
Totale aanbod	5 700 152	5 884 534
Totaal beantwoord	4 509 074	4 555 358
Aangenomen	79%	77%
<i>Ondernemingen</i>		
Totale aanbod	1 991 835	2 070 186
Totaal beantwoord	1 654 439	1 758 053
Aangenomen	83%	85%
<i>Toeslagen</i>		
Totale aanbod	2 847 822	3 170 074
Totaal beantwoord	2 418 658	2 431 882
Aangenomen	85%	77%
<i>Overig</i>		
Totale aanbod	976 521	963 768
Totaal beantwoord	830 637	883 590
Aangenomen	85%	92%

**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 augustus	2009 t/m augustus
Aantal frobo's	1 641 169	1 504 243
Waarop tijdig gereageerd	90%	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. In de eerste acht maanden van 2009 is voor het totale aanbod van frobo's deze tijdigheidsnorm ruimschoots gehaald.

**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 augustus	2009 t/m augustus
<i>Belastingen</i>		
Aantal frobo's	562 315	600 521
Waarop tijdig gereageerd	94%	93%
<i>Toeslagen</i>		
Aantal frobo's	214 860	137 912
Waarop tijdig gereageerd	50%	82%
<i>Uitstel, formulieren, etc.</i>		
Aantal frobo's	863 994	765 811
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 in de loop van het jaar verbeterd. In 2009 heeft deze trend doorgezet en de tijdigheid draagt inmiddels bij aan het realiseren van de norm voor de totale werkstroom.

### c. Baliebezoek

Naast het telefonische kanaal komen ook veel belastingplichtigen voor inlichtingen en ondersteuning naar de balies van de belastingregio's. Het baliebezoek is in de eerste acht maanden met meer dan 15% 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 augustus	2009 t/m augustus
Aantal bezoekers balie	630 000	728 000

**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 augustus	2009 t/m augustus
Belastingdienst website	100,0%	100,0%
Douane website	99,9%	100,0%
Persoonlijk domein	99,2%	99,9%
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. In de vergelijking met de eerste acht maanden van 2008 zijn de gegevens van de bezwaarschriften m.b.t. toeslagen niet beschikbaar.

**Ontvangen bezwaarschriften:**

	2008 t/m augustus	2009 t/m augustus
Totaal	nb	272 878
Totaal (excl. toeslagen)	260 855	229 659
Inkomstenbelasting	194 305	173 686
WAZ / ZFW	12 419	2 866
Overige belastingen	54 131	53 107
Toeslagen	nb	43 219

**Afgedane bezwaarschriften:**

	2008 t/m augustus	2009 t/m augustus
Totaal	nb	306 263
Totaal (excl. toeslagen)	263 424	258 684
Inkomstenbelasting	190 667	199 019
WAZ / ZFW	13 115	4 636
Overige belastingen	59 642	55 029
Toeslagen	nb	47 579

**Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:**

	2008 t/m augustus	2009 t/m augustus
Totaal	nb	87%
Totaal (excl. toeslagen)	85%	86%
Inkomstenbelasting	85%	83%
WAZ / ZFW	89%	92%
Overige belastingen	87%	95%
Toeslagen	nb	94%

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.

In de vorige rapportage is een te hoog aantal ontvangen bezwaarschriften voor toeslagen weergegeven. Een aantal brieven en berichten m.b.t. de kinderopvangtoeslag was ten onrechte als bezwaarschrift aangemerkt.

**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. In de vergelijking met de eerste acht maanden van 2008 ontbreken de gegevens van de beroepschriften m.b.t. toeslagen.

**Ontvangen beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften):**

	2008	2009
	t/m augustus	t/m augustus
Totaal	nb	3 391
Totaal (excl. toeslagen)	3 601	2 936
Inkomstenbelasting	1 913	1 446
Omzetbelasting	284	363
Motorrijtuigenbelasting	211	102
Douane	271	139
Overige belastingen	922	886
Toeslagen	nb	455

**Afgedane beroepschriften:**

	2008	2009
	t/m augustus	t/m augustus
Totaal	nb	3 569
Totaal (excl. toeslagen)	3 499	3 312
Inkomstenbelasting	1 783	1 601
Omzetbelasting	321	373
Motorrijtuigenbelasting	242	240
Douane	268	234
Overige belastingen	885	864
Toeslagen	nb	257

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

	2008	2009
	t/m augustus	t/m augustus
Totaal	nb	29%
Totaal (excl. toeslagen)	29%	29%
Inkomstenbelasting	29%	28%
Omzetbelasting	33%	36%
Motorrijtuigenbelasting	21%	18%
Douane	19%	26%
Overige belastingen	33%	33%
Toeslagen	nb	19%

**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 augustus	2009 t/m augustus
Totaal	10 924	9 250
Toeslagen	4 557	3 603
Belastingregio's	5 323	4 443
Overig	1 044	1 204

**Afgedane klachten:**

	2008 t/m augustus	2009 t/m augustus
Totaal	10 315	9 590
Toeslagen	4 185	3 915
Belastingregio's	5 232	4 531
Overig	898	1 144

**Percentage tijdig afgedane klachten:**

	2008 t/m augustus	2009 t/m augustus
Totaal	90%	93%
Toeslagen	88%	88%
Belastingregio's	90%	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 kunnen 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 augustus	2009 t/m augustus
Digitaal	8 345 286	8 531 468
Papier	930 379	964 732

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

**Overige digitale formulieren:**

	beschikbaar vanaf:	2008	2009 t/m augustus
Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	oktober 2008	43 584	61 302
Bezwaarschrift	juli 2008	27 242	65 200
Notariële akten	april 2008	4 087	3 604
Uitstel BPM	oktober 2008	471	1 541
Uitstel IB-aangifte	januari 2008	50 000	463 000
Verzoek stopzetten VA/VT	januari 2009	n.v.t. 12 674	
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	januari 2009	n.v.t.	90 369

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 augustus	2009 t/m augustus
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren	459 800	399 800
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren	6%	9%
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers	172 500	114 400
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers	11%	6%
Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften	28 100	26 300
Percentage van het totaal aantal behandelde VPB-aangiften	7%	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 augustus 2009 gerealiseerde aantallen ligt de Belastingdienst op koers om deze doelstellingen te halen.

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.

**Aantal verzoeken tot uitstel van indienen aangifte**

	2008 t/m augustus	2009 t/m augustus
Aantal verzoeken	3,3 miljoen	3,3 miljoen
Percentage afgewezen	4,4%	3,0%

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

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

	2008 t/m augustus	2009 t/m augustus
Percentage binnen 5 werkdagen	84%	94%

Over de maanden juli en augustus 2009 werd een tijdigheid van 95% resp. 76% 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 kunnen worden.

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

	2008 t/m augustus	2009 t/m augustus
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. In de eerste acht maanden van 2009 zijn voor toeslagjaar 2009 de volgende aantallen verwerkt:

	Huurtoeslag	Kindgebonden budget	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Eerste aanvragen waarvan verwerkt binnen acht weken	106 000 94%	16 000 94%	62 000 95%	241 000 99%
Mutaties en correcties waarvan verwerkt binnen acht weken	479 000 98%	110 000 98%	315 000 91%	765 000 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 augustus 2009 zijn voor de huur- en zorgtoeslag 84 000 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 augustus 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 augustus definitief toegekende toeslagen 2007 kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Huurtoeslag	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	281 000 23%	117 000 39%	1 110 000 21%
waarvan:			
€ 0 – € 100	10%	15%	10%
€ 100 – € 500	7%	17%	10%
€ 500 – € 1000	4%	4%	1%
> € 1000	2%	3%	0%
Nihil	563 000 47%	66 000 22%	2 488 000 47%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	354 000 30%	117 000 39%	1 657 000 32%
waarvan:			
€ 0 – € 100	3%	15%	11%
€ 100 – € 500	11%	14%	17%
€ 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 40% voor de huurtoeslag, 48% voor de kinderopvangtoeslag en 31% voor de zorgtoeslag.

### 7.3 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2008

In juli 2009 is de Belastingdienst gestart met het definitief toekennen van toeslagjaar 2006.

Tot en met 31 augustus 2009 zijn in totaal 1,5 mln. toeslagen 2008 definitief vastgesteld. Het betreft 0,7 mln. zorgtoeslagen, 0,7 mln. kindertoeslagen, 0,1 mln. kinderopvangtoeslagen en een klein aantal huurtoeslagen.

De definitief toegekende toeslagen 2008 kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Huurtoeslag	Kindertoeslag	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	500 28%	120 000 17%	19 000 38%	232 000 34%
waarvan:				
€ 0 – € 100	6%	6%	17%	15%
€ 100 – € 500	11%	9%	17%	18%
€ 500 – € 1000	7%	1%	3%	2%
> € 1000	4%	0%	1%	0%
Nihil	800 46%	280 000 39%	11 000 22%	251 000 37%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	500 26%	325 000 45%	21 000 41%	190 000 28%
waarvan:				
€ 0 – € 100	2%	10%	21%	12%
€ 100 – € 500	13%	27%	16%	14%
€ 500 – € 1000	4%	8%	2%	2%
> € 1000	6%	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 46% voor de huurtoeslag, 45% voor de kindertoeslag, 39% voor de kinderopvangtoeslag en 36% voor de zorgtoeslag. De percentages m.b.t. de huurtoeslag zijn, vanwege de nog kleine aantallen definitief vastgestelde toeslagen, waarschijnlijk niet representatief voor de totale massa.