

MINISTERIE VAN FINANCIËN
Directoraat-Generaal Belastingdienst

Tweemaandelijks rapportage Belastingdienst
(Periode t/m december 2008)

1. Inleiding

Dit is de derde tweemaandelijks 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 december 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 (december).

In de bijlage is een aansluitingstabel opgenomen tussen de volgorde waarin de gegevens worden gevraagd volgens de brief van de vaste commissie van 23 mei en de volgorde waarin de gegevens zijn opgenomen in deze rapportage.

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 december
Personeel in fte's (bezetting)	29.715	30.970	30.894
Ziekteverzuim	5,9%	6,1%	6,1%

De groei van de bezetting in 2007 is gerelateerd aan de werving van nieuwe toezichtmedewerkers. Het ziekteverzuim is over een reeks van jaren gezien 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 december
Aantal behandelde aangiften	47,5 mln.	48,6 mln.	57,2 mln.
Aantal voorlopige aanslagen	9,7 mln.	11,0 mln.	12,0 mln.
Aantal voorlopige teruggaven	4,1 mln.	3,5 mln.	3,4 mln.
Aantal uitgevoerde fiscale controles	3,3 mln.	3,3 mln.	3,1 mln.
Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving	423.000	338.000	359.000
Aantal uitbetaalde toeslagen	6,2 mln.	7,5 mln.	7,7 mln.

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 behandelde aangiften is in 2008 hoger dan in 2006 en 2007 als gevolg van een versnelling in de regeling van de inkomstenbelasting. Ook werden in 2008 voor het eerst definitieve aanslagen Zorgverzekeringswet opgelegd.

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.

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, 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 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 december
Aantal belpogingen	-	16.668.078	16.815.505
Uitval overbelasting	-	451.049	359.003
Totale aanbod	17.344.016	16.217.029	16.456.502
Totaal beantwoord	14.955.037	13.860.151	13.800.082
Bereikbaarheid	-	81%	81%

De bereikbaarheid in 2008 was vrijwel gelijk aan die in 2007. Bij de bereikbaarheid is sprake van een 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 november en december werd een bereikbaarheid van 84% resp. 80% 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 december
<i>Particulieren</i>			
Totale aanbod	7.724.761	7.621.102	7.729.626
Totaal beantwoord	6.596.566	6.691.922	6.361.880
Bereikbaarheid	86%	88%	82%
<i>Ondernemingen</i>			
Totale aanbod	3.087.129	2.967.976	2.809.885
Totaal beantwoord	2.876.443	2.389.710	2.419.126
Bereikbaarheid	93%	81%	86%
<i>Toeslagen</i>			
Totale aanbod	4.695.970	4.245.095	4.506.427
Totaal beantwoord	3.795.538	3.519.928	3.785.591
Bereikbaarheid	81%	83%	84%
<i>Overig</i>			
Totale aanbod	1.836.156	1.382.856	1.410.564
Totaal beantwoord	1.686.490	1.258.591	1.233.485
Bereikbaarheid	92%	91%	87%

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 december
Aantal frobo's	2.669.222	2.363.562	2.282.493
Waarop tijdig gereageerd	84%	85%	91%

Definitie:

Een reactie op een frobo-bericht geldt als tijdig, als de eerste actie (belpoging) om in contact te komen met de belastingplichtige 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 december
<i>Belastingen</i>			
Aantal frobo's	1.188.922	906.315	825.642
Waarop tijdig gereageerd	91%	85%	95%
<i>Toeslagen</i>			
Aantal frobo's	413.806	364.418	302.416
Waarop tijdig gereageerd	46%	48%	56%
<i>Uitstel, formulieren, etc.</i>			
Aantal frobo's	1.066.494	1.092.829	1.154.435
Waarop tijdig gereageerd	96%	97%	97%

De lage score bij de tijdige afdoening van frobo's bij toeslagen is in 2008 aanleiding geweest om op dit proces een aantal beheersmaatregelen te nemen. Daardoor is de score in de loop van het jaar verbeterd. Over alleen de maanden november en december werd een tijdigheid van 59% resp. 72% gerealiseerd.

Verder bestaat een deel van de frobo's bij toeslagen uit verzoeken om duplicaatbeschikkingen. De verwerkingstermijn hiervan is 3 weken. Deze langere termijn wordt ook door de Belastingtelefoon aan de aanvragers medegedeeld.

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 december
Aantal bezoekers balie	1.115.000	1.081.000	1.024.000

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 december
Belastingdienst website	100,0%
Douane website	99,9%
Persoonlijk domein	99,4%

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. In vergelijking met de eerste tweemaandsrapportage zijn de resultaten van bezwaarschriften m.b.t. toeslagen toegevoegd. Hiervoor zijn alleen cijfers over 2008 beschikbaar.

Ontvangen bezwaarschriften:

	2006	2007	2008 per 31 december
Totaal	1.680.243	1.606.965	1.440.983
Inkomstenbelasting	1.305.421	1.352.527	1.222.319
WAZ / ZFW	267.884	163.736	58.920
Overige belastingen	106.938	90.702	89.346
Toeslagen	p.m.	p.m.	70.398

Afgedane bezwaarschriften:

	2006	2007	2008 per 31 december
Totaal	1.750.773	1.704.343	1.379.980
Inkomstenbelasting	1.332.927	1.406.892	1.173.993
WAZ / ZFW	270.309	173.106	61.173
Overige belastingen	147.537	124.345	99.354
Toeslagen	p.m.	p.m.	45.460

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2006	2007	2008 per 31 december
Totaal	94%	91%	87%
Inkomstenbelasting	95%	92%	87%
WAZ / ZFW	97%	97%	96%
Overige belastingen	79%	77%	88%
Toeslagen	p.m.	p.m.	59%

*) 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 bezwaarschriften Toeslagen zijn gericht tegen de definitief vastgestelde toeslagbedragen. Omdat de vaststelling van de definitieve toeslagbedragen in een relatief korte periode plaats heeft, worden ook de bezwaarschriften in een korte periode ontvangen. Omdat de personele bezetting niet toereikend is om deze piekbelasting aan te kunnen, wordt individueel contact gezocht met de burgers en gevraagd in te stemmen met een langere behandelduur. Ruim 90% van de burgers gaat hiermee akkoord.

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. In vergelijking met de eerste tweemaandsrapportage zijn de resultaten van beroepschriften m.b.t. toeslagen toegevoegd. Hiervoor zijn alleen cijfers over 2008 beschikbaar.

Ontvangen beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften):

	2006	2007	2008 per 31 december
Totaal	5.878	5.565	5.710
Totaal (excl. toeslagen)	5.878	5.565	5.155
Inkomstenbelasting	3.035	2.843	2.710
Omzetbelasting	617	500	442
Motorrijtuigenbelasting	422	353	248
Douane	308	361	378
Overige belastingen	1.496	1.508	1.377
Toeslagen	p.m.	p.m.	555

Afgedane beroepschriften:

	2006	2007	2008 per 31 december
Totaal	5.036	5.505	6.003
Totaal (excl. toeslagen)	5.036	5.505	5.647
Inkomstenbelasting	2.685	2.869	2.976
Omzetbelasting	487	540	503
Motorrijtuigenbelasting	232	346	366
Douane	280	264	382
Overige belastingen	1.352	1.486	1.420
Toeslagen	p.m.	p.m.	356

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

	2006	2007	2008 per 31 december
Totaal	30%	29%	28%
Totaal (excl. toeslagen)	30%	29%	29%
Inkomstenbelasting	28%	28%	28%
Omzetbelasting	38%	35%	32%
Motorrijtuigenbelasting	7%	15%	23%
Douane	35%	30%	25%
Overige belastingen	34%	35%	32%
Toeslagen	p.m.	p.m.	13%

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 december
Totaal	19.214	22.674	16.395
Toeslagen	11.126	12.668	7.463
Belastingregio's	6.961	8.798	7.393
Overig	1.127	1.208	1.539

Afgedane klachten:

	2006	2007	2008 per 31 december
Totaal	16.117	21.327	16.461
Toeslagen	9.260	12.241	7.800
Belastingregio's	6.030	7.952	7.355
Overig	827	1.134	1.306

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2006	2007	2008 per 31 december
Totaal	85%	92%	88%
Toeslagen	84%	91%	85%
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 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 (incl. verdaging). 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.

Ingezonden aangiften inkomstenbelasting:

	2006	2007	2008 per 31 december
Digitaal	8.346.000	8.645.000	9.188.000
Papier	1.359.000	1.771.000	1.590.000

Het aantal digitaal ingezonden aangiften is t.o.v. de cijfers van oktober gecorrigeerd in verband met een geconstateerde dubbeltelling.

Overige digitale formulieren in 2008:

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 december zijn ruim 27.000 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. Tot en met december 2008 zijn 4.087 akten digitaal (via e-mail) aangeleverd.
4. Vanaf 7 oktober 2008 is een digitaal formulier beschikbaar voor het aanvragen van een VAR (verklaring arbeidsrelatie). Tot en met 31 december zijn 43.584 digitale aanvragen ontvangen.
5. Vanaf 7 oktober 2008 is ook een digitaal formulier beschikbaar voor het aanvragen van uitstel voor de BPM (Belasting van personenauto's en motoren). Tot en met 31 december zijn 471 digitale aanvragen ontvangen.

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:

	2006	2007	2008 per 31 december
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren	973.500	1.026.300	790.600
Percentage van het totaal aantal verwerkte IB-aangiften particulieren	17%	17%	6%
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers	274.100	314.300	269.100
Percentage van het totaal aantal verwerkte IB-aangiften ondernemers	17%	15%	11%
Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften	42.700	48.600	46.000
Percentage van het totaal aantal verwerkte VPB-aangiften	10%	12%	10%

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).

Voor de IB-aangiften van particulieren geldt dat als gevolg van de vertraagde start van de behandeling van aangiften over het jaar 2006 de doelstelling voor 2008 niet is gehaald. Voor de IB-aangiften van ondernemers zijn meer aangiften in de controle betrokken omdat in 2008 achterstanden uit vorige jaren zijn ingelopen. Het aantal behandelde VPB-aangiften ligt binnen de aangegeven bandbreedte.

De jaarlijkse percentages zijn moeilijk met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal verwerkte 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 automatische aanslagoplegging van IB-aangiften sprake van een versnelling, waardoor in 2008 relatief veel aangiften zijn verwerkt. Vanaf de volgende rapportage zal als kengetal ook de verhouding tussen het aantal door de inspecteur behandelde aangiften en het aantal belastingplichtigen per heffing worden opgenomen. Dit kengetal geeft naar verwachting een aanzienlijk stabiel beeld.

Aantal verzoeken tot uitstel van indienen aangifte

	2007	2008 per 31 december
Aantal verzoeken	3,1 miljoen	3,3 miljoen
Percentage afgewezen	2,0%	4,5%

De verzoeken tot uitstel van indienen van aangifte worden vrijwel geheel vóór 1 april gedaan. Het aantal verzoeken 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 december
Percentage binnen 5 werkdagen	56%	87%

De tijdigheid van het proces van registratie van nieuwe ondernemers is dit jaar verbeterd. Over alleen de maanden november en december werd een tijdigheid van 96% resp. 92% gerealiseerd.

Percentage afdoen doorsnee verzoeken VAR binnen 5 werkdagen.

	2007	2008 per 31 december
Percentage binnen 5 werkdagen	99,7%	99,0%

Bij het toekennen van de verklaringen arbeidsrelatie worden bijna alle aanvragen binnen 5 werkdagen afgedaan. Het tijdigheidspercentage is beperkt gedaald ten opzichte van 2007, omdat in het kader van de vereenvoudigingsoperatie meer verzoeken als doorsnee verzoek worden beschouwd. Deze verzoeken worden niet meer beoordeeld op de belastingkantoren, maar worden centraal afgedaan. In een aantal gevallen leidt dat tot een langere doorlooptijd dan 5 dagen. In het algemeen zal de doorlooptijd van deze gevallen overigens korter zijn dan in het geval beoordeling nog plaatsvond door de belastingkantoren.

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 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 toelagerechtigden 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 december 2008 zijn voor toelagjaar 2008 de volgende aantallen verwerkt:

	Huurtoeslag	Kindertoeslag	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Eerste aanvragen waarvan verwerkt binnen acht weken	135.000 91%	30.000 77%	109.000 93%	299.000 98%
Mutaties en correcties waarvan verwerkt binnen acht weken	433.000 90%	104.000 90%	411.000 93%	545.000 97%

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 december 2008 zijn hiervan voor de huur- en zorgtoeslag 126.000 berichten verwerkt, waarvan 95% tijdig.

7.2 Resultaten definitief toekennen toelagjaar 2006

Vanaf oktober 2007 is de Belastingdienst bezig geweest met het definitief toekennen van toelagjaar 2006.

Tot en met 31 december 2008 zijn in totaal 7,1 mln. toeslagen 2006 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 5,6 mln. zorgtoeslagen, 1,2 mln. huurtoeslagen en 0,3 mln. kinderopvangtoeslagen.

De definitief toegekende toeslagen 2006 kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Huurtoeslag	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	209.000 17%	106.000 39%	1.168.000 21%
waarvan:			
€ 0 - € 100	4%	11%	10%
€ 100 - € 500	7%	18%	10%
€ 500 - € 1000	4%	6%	1%
> € 1000	2%	4%	0%
Nihil	614.000 49%	59.000 22%	2.701.000 49%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	424.000 34%	105.000 39%	1.694.000 30%
waarvan:			
€ 0 - € 100	9%	11%	13%
€ 100 - € 500	11%	17%	15%
€ 500 - € 1000	6%	6%	2%
> € 1000	8%	4%	1%

Het percentage definitieve toeslagen 2006 dat meer dan € 100 (naar boven of naar beneden) afwijkt van de voorlopige toelag bedraagt 38% voor de huurtoeslag, 56% voor de kinderopvangtoeslag en 29% voor de zorgtoeslag.

7.3 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2007

Vanaf september 2008 is de Belastingdienst bezig met het definitief toekennen van toeslagjaar 2007. Tot en met 31 december 2008 zijn in totaal 5,0 mln. toeslagen 2007 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 4,2 mln. zorgtoeslagen, 0,8 mln. huurtoeslagen en een nog zeer beperkt aantal (minder dan 1.000) kinderopvangtoeslagen.

De definitief toegekende toeslagen 2007 kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Huurtoeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	158.000 20%	786.000 19%
waarvan:		
€ 0 - € 100	8%	9%
€ 100 - € 500	7%	9%
€ 500 - € 1000	4%	1%
> € 1000	2%	0%
Nihil	419.000 52%	2.096.000 50%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	223.000 28%	1.315.000 31%
waarvan:		
€ 0 - € 100	2%	12%
€ 100 - € 500	13%	17%
€ 500 - € 1000	6%	2%
> € 1000	8%	0%

Het percentage definitieve toeslagen 2007 dat meer dan € 100 (naar boven of naar beneden) afwijkt van de voorlopige toeslag bedraagt 38% voor de huurtoeslag en 29% voor de zorgtoeslag. Het aantal definitieve kinderopvangtoeslagen is dusdanig beperkt, dat een uitsplitsing naar nabetalingen, nihil vaststellingen en invorderingen nog geen representatief beeld oplevert.

Bijlage

Aansluitingstabel tussen de gegevens in de volgorde van de commissiebrief van 23 mei 2008 (kenmerk 08-Fin-B-32/08-BOR-B-008) en de volgorde van de tweemaandelijksse rapportage.

Onderwerp in commissiebrief	Onderdeel van de tweemaandelijksse rapportage
<p>Bedrijfsvoering</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personeel in fte's en bezetting - Ziekteverzuimcijfers in % - Gemaakte kosten - Belastingopbrengsten - Premieopbrengsten - Kosten van de vereenvoudigingsoperatie op twee hoofdgroepen personeel (uitgesplitst naar vast en flexibel) en ICT. 	<p>Onderdeel 2, 1^e tabel Onderdeel 2, 1^e tabel In andere rapportage *) In andere rapportage *) In andere rapportage *) In andere rapportage *)</p>
<p>Website</p> <ul style="list-style-type: none"> - Storingsgevoeligheid website. 	<p>Onderdeel 3d</p>
<p>Bereikbaarheid Belastingdienst en belastingtelefoon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal baliebezoekers - Aantal telefonische inlichtingen uitgesplitst naar werkstromen - Aantal afgehandelde telefoongesprekken belastingtelefoon naar werkstromen - Bereikbaarheid belastingtelefoon en reactiepercentage en –termijnen (norm en realisatie) backservice ('terugbellen') - Snelheid afhandeling complexe vragen ("frobo's") (percentage vragen dat binnen 48 uur wordt afgehandeld) uitgesplitst naar werkstromen - Aantal terugbelafspraken belastingtelefoon uitgesplitst naar werkstromen. 	<p>Onderdeel 3c Onderdeel 3a Onderdeel 3a Onderdeel 3a en 3b Onderdeel 3b Onderdeel 3b</p>
<p>Klachten, bezwaar en beroep</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal beroep- en bezwaarschriften en klachten (norm en realisatie) uitgesplitst naar werkstromen - Percentage beroep- en bezwaarschriften en klachten dat binnen de vastgestelde termijn is behandeld uitgesplitst naar werkstromen - Aantal afgedane beroep- en bezwaarschriften en klachten (norm en realisatie) exclusief uitspraken Hoge Raad uitgesplitst naar werkstromen - Aantal afgedane zaken bij de fiscale rechter en uitspraak / uitkomst voor de belastingdienst uitgesplitst naar werkstromen. 	<p>Onderdeel 4a, 4b en 4c Onderdeel 4a en 4c (is niet van toepassing op beroepschriften) Onderdeel 4a, 4b en 4c (normering is niet van toepassing op beroepschriften) Onderdeel 4b</p>
<p>Digitale formulieren</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal ingezonden digitale formulieren versus papieren (daar waar digitaal mogelijk is) uitgesplitst naar burgers en bedrijfsleven - Aantal digitale verzoeken om uitstel uitgesplitst naar burgers en bedrijfsleven - Aantal digitaal ingezonden bezwaarschriften uitgesplitst naar burgers en bedrijfsleven - Aantal digitaal aangeleverde akten door notarissen. 	<p>Onderdeel 5, tabel en tekst (uitsplitsing is niet mogelijk) Onderdeel 5, tekst (uitsplitsing is niet mogelijk) Onderdeel 5, tekst (uitsplitsing is niet mogelijk) Onderdeel 5, tekst</p>
<p>Toeslagen en Walvis/WFSV</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het percentage toeslagen van overledenen dat binnen acht weken na melding bij het GBA wordt stopgezet - Het percentages correcties toeslagen van burgers dat binnen acht weken correct in het systeem wordt doorgevoerd 	<p>Onderdeel 7.1, tekst Onderdeel 7.1, tabel</p>

- Het percentage definitieve toeslagen dat meer dan €100 afwijkt (erboven en eronder) van de voorlopig toegekende toeslagen	Onderdeel 7.2 en 7.3, tekst
- Aantal uitbetaalde toeslagen	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Aantal aanvragen voor toeslagen die zijn behandeld binnen de daarvoor gestelde termijn, uitgesplitst naar huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag	Onderdeel 7.1, tabel
- Aantal terugbetalingen door belastingplichtigen van teveel ontvangen toeslagen uitgesplitst naar huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag bij definitieve afrekening (pallets bij definitieve terugbetalingen)	Onderdeel 7.2 en 7.3, tabel
- Aantal vorderingen door belastingplichtigen van te weinig ontvangen toeslagen uitgesplitst naar huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag bij definitieve afrekening	Onderdeel 7.2 en 7.3, tabel
- Aantal mutaties voor toeslagen die zijn behandeld binnen de daarvoor gestelde termijn, uitgesplitst naar huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag	Onderdeel 7.1, tabel
- Omvang niet-gebruik van toeslagen na afloop definitieve toekenning over voorgaande jaar (t-1)	Niet beschikbaar
- Voorlopige teruggave en betalingen toeslagen op 1 juli: percentages burgers dat toeslagen moet terugbetalen en terugkrijgt aan belastingdienst en de bedragen die hiermee gemoeid zijn (in grootteklassen).	Onderdeel 7.2 en 7.3, tabel
Vereenvoudiging huidige (en toekomstige) organisatie	
- Aantal behandelde aangiften	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Aantal voorlopige aanslagen	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Aantal voorlopige teruggaven	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Aantal uitgevoerde fiscale controles	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming samenleving	Onderdeel 2, 2 ^e tabel
- Percentage burgers dat op tijd aangiften instuurt	Onderdeel 6, 1 ^e tabel
- Aantal "uitgeworpen risicokosten" ofwel aantal doorgestuurde verzoeken naar inspecteur/ totaal aantal aangiften	Onderdeel 6, 2 ^e tabel
- Aantal keren verzoek tot uitstel van aangifte (afgewezen en gehonoreerd) uitgesplitst naar werkstromen	Onderdeel 6, 3 ^e tabel
- Percentage afdoen doorsneeverzoeken bedrijfsleven binnen 5 werkdagen	Onderdeel 6, 5 ^e tabel
- Aantallen fraudegevallen en niet fraudegevallen bedrijfsleven binnen 5 werkdagen	Onjuiste omschrijving (betreft waarschijnlijk zelfde categorie als doorsneeverzoeken)
- Percentage toekennen omzetbelasting en loonheffingnummer binnen 5 werkdagen.	Onderdeel 6, 4 ^e tabel

*) De rapportages (jaarverslagen e.d.) over 2008 waarin deze gegevens zijn opgenomen zijn op dit moment nog niet beschikbaar. In een volgende tweemaandelijks rapportage zal een overzicht worden opgenomen van de vindplaatsen van deze gegevens.