

Vergaderjaar 2008–2009

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 73**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 juli 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 tweede rapportage over 2009. De informatie betreft de periode van 1 januari tot en met 30 april. De uitkomsten zijn waar nodig voorzien van een toelichting.

De staatssecretaris van Financiën,  
J. C. de Jager

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

### 1. Inleiding

Dit is de vijfde 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 april 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 april 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. In een bijlage bij de twee vorige rapportages is een aansluitingstabel opgenomen tussen de volgorde waarin de gegevens worden gevraagd volgens de brief van de vaste commissie van 23 mei 2008 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.

	2008 t/m april	2009 t/m april
Personeel in fte's (bezetting)	30 924	30 833
Ziekteverzuim	6,2%	6,0%

De personele bezetting is het afgelopen jaar iets gedaald. Het ziekteverzuim is over een reeks van jaren gezien vrij constant en varieert sinds 2003 tussen 5,8 en 6,8%.

#### 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.

	2008 t/m april	2009 t/m april
Aantal behandelde aangiften	20,5 mln.	16,7 mln.
Aantal voorlopige aanslagen	2,4 mln.	3,1 mln.
Aantal voorlopige teruggaven	3,1 mln.	2,9 mln.
Aantal uitgevoerde fiscale controles	1,2 mln.	0,9 mln.

	2008 t/m april	2009 t/m april
Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving	99 000	111 000
Aantal uitbetaalde toeslagen	7,7 mln.	7,8 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 in de eerste vier maanden van 2009 toegenomen ten opzichte 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 maandelijkse IB-teruggaven waarmee reeds gedurende het belastingjaar de geschatte aftrekposten (m.n. hypotheekrente) en de heffingskortingen worden uitbetaald.

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

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

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

### 3. Dienstverlening

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

	2008 t/m april	2009 t/m april
Aantal belpogingen	6 967 122	7 680 862
Uitval overbelasting	334 138	425 155
Totaal beantwoord	5 375 691	5 329 186
Bereikbaarheid	77%	69%

Het totale telefoonaanbod t/m april is in vergelijking met 2008 aanmerkelijk hoger (ruim 700 000 gesprekken).

Voor de bereikbaarheid geldt een norm van 80–85% gemiddeld over het kalenderjaar (begroting IXB 2009). De bereikbaarheid in de maanden maart en april 2009 bedroeg respectievelijk 65% en 75%.

Met name in de maand maart was het aanbod op dagbasis regelmatig aanmerkelijk hoger dan 100 000 telefoontjes, waarmee de maximale capaciteit van het telefonieplatform werd overschreden. Hierdoor zijn herhaalverkeer en storingen ontstaan.

In de loop van april is een nieuw telefonieplatform in gebruik genomen, waarmee de capaciteit vergroot is. In de eerste weken traden echter ook verstoringen op. Gedurende een aantal dagen in april zijn er op verschillende momenten geen gesprekken binnengekomen.

**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 april	2009 t/m april
<i>Particulieren</i>		
Totale aanbod	3 340 655	3 704 617
Totaal beantwoord	2 676 440	2 595 248
Aangenomen	80%	70%
<i>Ondernemingen</i>		
Totale aanbod	1 053 847	1 144 783
Totaal beantwoord	905 597	953 097
Aangenomen	86%	83%
<i>Toeslagen</i>		
Totale aanbod	1 715 209	1 719 865
Totaal beantwoord	1 350 058	1 308 376
Aangenomen	79%	76%
<i>Overig</i>		
Totale aanbod	523 273	502 236
Totaal beantwoord	443 596	461 742
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 april	2009 t/m april
Aantal frobo's	991 723	922 440
Waarop tijdig gereageerd	91%	96%

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 (begroting IXB 2009) dat bij 85 tot 90% van deze berichten binnen twee werkdagen actie wordt ondernomen naar de klant.

In ongeveer de helft van de gevallen betekent dit dat de klant vanuit het backoffice (belastingkantoren en kantoor Toeslagen) wordt 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.

In de eerste vier maanden van 2009 is voor het totale aanbod van frobo's de 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 april	2009 t/m april
<i>Belastingen</i>		
Aantal frobo's	297 604	302 391
Waarop tijdig gereageerd	92%	96%
<i>Toeslagen</i>		
Aantal frobo's	103 103	71 564
Waarop tijdig gereageerd	48%	83%
<i>Uitstel, formulieren, etc.</i>		
Aantal frobo's	591 016	548 485
Waarop tijdig gereageerd	98%	98%

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 de eerste vier maanden van 2009 heeft deze trend doorgezet, maar de tijdigheid is nog wel lager dan 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 aantal baliebezoekers is voor 2009 geprognosticeerd op ca. 900 000.

Het baliebezoek is in de eerste vier maanden met ca. 10% gegroeid t.o.v. dezelfde periode van 2008.

	2008 t/m april	2009 t/m april
Aantal bezoekers balie	365 000	404 000

**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 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).

	2008 t/m april	2009 t/m april
Belastingdienst website	99,9%	100,0%
Douane website	99,8%	100,0%
Persoonlijk domein	98,5%	99,8%
Toeslagen website	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 vier maanden van 2008 zijn de gegevens van de bezwaarschriften m.b.t. toeslagen niet beschikbaar.

**Ontvangen bezwaarschriften:**

	2008 t/m april	2009 t/m april
Totaal	nb	102 546
Totaal (excl. toeslagen)	151 718	85 416
Inkomstenbelasting	117 179	53 388
WAZ/ZFW	6 574	2 069
Overige belastingen	27 965	29 959
Toeslagen	nb	17 130

**Afgedane bezwaarschriften:**

	2008 t/m april	2009 t/m april
Totaal	nb	154 117
Totaal (excl. toeslagen)	124 082	123 890
Inkomstenbelasting	87 072	91 832
WAZ/ZFW	7 098	3 039
Overige belastingen	29 912	29 019
Toeslagen	nb	30 227

**Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:**

	2008 t/m april	2009 t/m april
Totaal	nb	88%
Totaal (excl. toeslagen)	89%	87%
Inkomstenbelasting	90%	84%
WAZ/ZFW	88%	91%
Overige belastingen	86%	95%
Toeslagen	nb	93%

De rapportage over de fiscale bezwaarschriften betreft de bezwaarschriften tegen definitieve aanslagen en navorderingsaanslagen. Het aantal ontvangen bezwaarschriften tegen aanslagen inkomstenbelasting was in de eerste 4 maanden van 2008 relatief hoog, omdat in die periode een inhaalslag in de aanslagregeling plaatsvond. De Belastingdienst heeft in 2009 ook veel oudere bezwaarschriften kunnen afdoen (het aantal afgedane bezwaarschriften is bijna 40 000 hoger dan het aantal ontvangen bezwaarschriften). Als gevolg daarvan wordt het percentage tijdig afgedane bezwaarschriften gedrukt.

De Belastingdienst heeft als interne norm dat gestreefd wordt naar een tijdige afdoening van minimaal 95% van de bezwaarschriften. Gelet op de huidige resultaten zal deze doelstelling in 2009 vrijwel zeker niet gerealiseerd kunnen worden.

**Definitie:**

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

**b. Beroepschriften**

Per werkstroom worden het aantal ontvangen en het aantal afgehandelde beroepschriften gepresenteerd, evenals het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld. In de vergelijking met de eerste vier maanden van 2008 ontbreken de gegevens van de beroepschriften m.b.t. toeslagen.

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

	2008 t/m april	2009 t/m april
Totaal	nb	1 771
Totaal (excl. toeslagen)	2 043	1 534
Inkomstenbelasting	1 049	738
Omzetbelasting	176	197
Motorrijtuigenbelasting	90	60

	2008 t/m april	2009 t/m april
Douane	149	86
Overige belastingen	579	453
Toeslagen	nb	237

**Afgedane beroepschriften:**

	2008 t/m april	2009 t/m april
Totaal	nb	1 748
Totaal (excl. toeslagen)	1 832	1 648
Inkomstenbelasting	915	800
Omzetbelasting	151	172
Motorrijtuigenbelasting	135	128
Douane	198	124
Overige belastingen	433	424
Toeslagen	nb	100

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

	2008 t/m april	2009 t/m april
Totaal	nb	30%
Totaal (excl. toeslagen)	28%	30%
Inkomstenbelasting	29%	28%
Omzetbelasting	28%	34%
Motorrijtuigenbelasting	16%	23%
Douane	20%	35%
Overige belastingen	34%	34%
Toeslagen	nb	30%

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

**Ontvangen klachten:**

	2008 t/m april	2009 t/m april
Totaal	nb	4 709
Totaal (excl. toeslagen)	3 006	2 933
Toeslagen	nb	1 776
Belastingregio's	2 520	2 406
Overig	486	527



**Afgedane klachten:**

	2008 t/m april	2009 t/m april
Totaal	nb	5 044
Totaal (excl. toeslagen)	2 813	2 881
Toeslagen	nb	2 163
Belastingregio's	2 385	2 385
Overig	428	496

**Percentage tijdig afgedane klachten:**

	2008 t/m april	2009 t/m april
Totaal	nb	90%
Totaal (excl. toeslagen)	91%	95%
Toeslagen	nb	83%
Belastingregio's	89%	94%
Overig	99%	100%

De Belastingdienst heeft als interne norm dat gestreefd wordt naar een tijdige afdoening van minimaal 95% van de klachten. Gelet op de huidige resultaten zal deze doelstelling in 2009 vrijwel zeker 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**

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

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

	2008 t/m april	2009 t/m april
Digitaal	7 545 462	7 015 617
Papier	23 941	353 897

Het merendeel van de IB-aangiften is ontvangen in de maand maart. Het totaal aantal in 2009 ontvangen aangiften is gedaald ten opzichte van 2008, omdat begin 2009 een fors lager aantal aangiftebrieven is verstuurd. Dit wordt nader toegelicht bij onderdeel 6 (bij «Percentage burgers dat tijdig (voor 1 april) de IB-aangifte instuurt»).

Opgemerkt wordt dat bij de papieren aangiften het aantal door de Belastingdienst gedigitaliseerde (gescande) formulieren is vermeld. Het aantal gedigitaliseerde aangiften t/m april 2008 was laag, omdat in de eerste maanden van 2008 door technische problemen bij het scannen slechts kleine aantallen papieren aangiften verwerkt konden worden. In 2009 loopt dit proces zonder problemen. Dus niet zozeer het aantal *ingezonden* papieren aangiften ligt hoger, maar het aantal dat reeds door de Belastingdienst is *verwerkt*.

**Overige digitale formulieren:**

	beschikbaar vanaf:	2008	2009 t/m april
Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	oktober 2008	43 584	43 461
Bezwaarschrift	juli 2008	27 242	34 047
Notariële akten	april 2008	4 087	1 701
Uitstel BPM	oktober 2008	471	490
Verzoek stopzetten VA/VT	januari 2009	n.v.t.	9 575
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	januari 2009	n.v.t.	57 548

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).

Vanaf 2009 zijn de digitale formulieren «Stopzetten voorlopige aanslag voor heffingskortingen» en «Toetsingsinkomen wijzigen (vanwege ziektekosten of buitengewone uitgaven)»<sup>1</sup> beschikbaar gekomen.

In de eerste maanden van het jaar is het ook mogelijk om via internet een digitaal verzoek om uitstel voor het doen van de IB-aangifte in te dienen. In 2008 hebben rond de 50 000 belastingplichtigen hiervan gebruik gemaakt. Voor 2009 is dit aantal nog niet bekend.

**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 geeft de Belastingdienst vóór 1 juli een voorlopige beschikking af.

Het aantal aangiftebrieven (uitnodigingen tot het doen van aangifte) is in 2009 aanmerkelijk gedaald ten opzichte van 2007 en 2008. Op basis van de in de afgelopen jaren opgelegde aanslagen is eind 2008 vastgesteld dat een groot aantal belastingplichtigen niet meer verplicht aangifte hoeft te doen. Dit betreft belastingplichtigen die meerdere malen een nihil aanslag hebben ontvangen.

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

	2008 t/m april	2009 t/m april
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren	315 000	239 600
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren	6%	9%
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers	102 000	70 900
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers	10%	9%
Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften	8 600	12 200
Percentage van het totaal aantal behandelde VPB-aangiften	7%	4%

<sup>1</sup> In de rapportage t/m februari werd dit digitale formulier aangeduid als «een digitale aanvraag voor een Tegemoetkoming buitengewone uitgaven (TBU)». Deze omschrijving berustte op een misverstand.

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 april 2008 gerealiseerde aantallen ligt de Belastingdienst goed 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 begin 2008 relatief veel aangiften zijn verwerkt. Datzelfde is in 2009 het geval bij de aanslagoplegging van Vpb-aangiften.

In de vorige rapportage was aangekondigd dat een alternatief kengetal zou worden opgenomen. Hiervan wordt afgezien, omdat ook dit kengetal sterke variaties kan vertonen en daarmee geen additionele informatieve waarde heeft.

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

	2008 t/m april	2009 t/m april
Percentage binnen 5 werkdagen	63%	95%

Over de maanden maart en april 2009 werd een tijdigheid van 96% resp. 97% gerealiseerd. De tijdigheid van het proces van registratie van nieuwe ondernemers is sinds 2007 aanzienlijk verbeterd. De in de begroting IXB 2009 opgenomen streefwaarde van 98% binnen 5 werkdagen wordt echter nog niet gerealiseerd. Omdat er sprake is van een relatief grote achterstand, is het ook vrijwel zeker niet mogelijk deze doelstelling over geheel 2009 te realiseren.

De belangrijkste oorzaken zijn dat in het aanbod sterke fluctuaties vertoont, die maar gedeeltelijk van te voren zijn in te schatten, en dat enkele verstoringen binnen de automatiseringsomgeving bij een aantal aanvragen tot een langere doorlooptijd hebben geleid.

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

	2008 t/m april	2009 t/m april
Percentage binnen 5 werkdagen	nb	93%

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

In maart en april 2009 werd resp. 96% en 95% van de aanvragen tijdig afgedaan.

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.

Voor 2009 zijn nog geen gegevens bekend over het aantal verzoeken tot uitstel voor het indienen van een aangifte. Door het in gebruik nemen van

een nieuwe applicatie is het massale verwerkingsproces later gestart. Overigens heeft deze latere verwerking geen gevolgen voor de betrokken belastingplichtigen. In de volgende rapportage zullen deze gegevens worden opgenomen.

**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 vier maanden van 2009 zijn voor toeslagjaar 2009 de volgende aantallen verwerkt:

	Huurtoeslag	Kind gebonden budget	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Eerste aanvragen waarvan verwerkt binnen acht weken	52 000	10 000	34 000	124 000
	91%	86%	94%	99%
Mutaties en correcties waarvan verwerkt binnen acht weken	192 000	70 000	182 000	574 000
	96%	96%	92%	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 30 april 2009 zijn voor de huur- en zorgtoeslag 49 000 berichten verwerkt. De verwerking was in nagenoeg alle gevallen binnen de normtijd.

### 7.2 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2006

In oktober 2007 is de Belastingdienst gestart met het definitief toekennen van toeslagjaar 2006.

Tot en met 30 april 2009 zijn in totaal 7,1 mln. toeslagen 2006 definitief vastgesteld. Het betreft 5,6 mln. zorgtoeslagen, 1,3 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	215 000 17%	108 000 40%	1 174 000 21%
waarvan:			
€ 0–€ 100	4%	11%	10%
€ 100–€ 500	7%	18%	10%
€ 500–€ 1000	4%	6%	1%
> € 1000	2%	4%	0%
Nihil	620 000 49%	59 000 22%	2 714 000 48%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	437 000 34%	106 000 39%	1 714 000 31%
waarvan:			
€ 0–€ 100	9%	11%	13%
€ 100–€ 500	11%	17%	15%
€ 500–€ 1000	6%	6%	2%
> € 1000	9%	4%	1%

Het percentage definitieve toeslagen 2006 dat meer dan € 100 (naar boven of naar beneden) afwijkt van de voorlopige toeslag 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 30 april 2009 zijn in totaal 6,2 mln. toeslagen 2007 definitief vastgesteld. Het betreft 4,9 mln. zorgtoeslagen, 1,1 mln. huurtoeslagen en 0,2 mln. kinderopvangtoeslagen. Vanaf maart 2009 is het massale proces definitief toekennen ook voor de kinderopvangtoeslagen gestart.

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

	Huurtoeslag	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	222 000 21%	90 000 39%	998 000 20%
waarvan:			
€ 0–€ 100	9%	17%	10%
€ 100–€ 500	7%	17%	9%
€ 500–€ 1000	4%	3%	1%
> € 1000	2%	1%	0%
Nihil	517 000 49%	60 000 26%	2 342 000 47%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	314 000 30%	82 000 35%	1 608 000 32%
waarvan:			
€ 0–€ 100	3%	17%	12%
€ 100–€ 500	13%	14%	18%
€ 500–€ 1000	6%	3%	2%
> € 1000	9%	1%	1%

Het percentage definitieve toeslagen 2007 dat meer dan € 100 (naar boven of naar beneden) afwijkt van de voorlopige toeslag bedraagt 39% voor de huurtoeslag, 40% voor de kinderopvangtoeslag en 31% voor de zorgtoeslag.

## 8. Niet in de tweemaandsrapportage opgenomen gegevens

In de begeleidende brief bij de eerste tweemaandsrapportage van 2008 (kenmerk DGB 2008-5248) is aangegeven dat enkele van de door de vaste commissie gevraagde gegevens niet via de tweemaandsrapportage, maar via andere documenten wordt verstrekt.

Gegevens over zowel apparaatskosten als belastingen premieontvangsten worden periodiek aan de Kamer verstrekt bij Miljoenennota, Voorjaarsnota, Najaarsnota en Jaarverslag. Bij de eerste drie documenten betreft het de geraamde uitgaven en ontvangsten en bijstellingen daarop; in het Jaarverslag worden de gerealiseerde uitgaven en ontvangsten gemeld. De informatie over het programma complexiteitsreductie was opgenomen in de halfjaarsrapportage vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst. Zoals gemeld bij de brief van 14 mei jl (kenmerk DGB 2009-2648) is inmiddels besloten het programma complexiteitsreductie slechts voor een beperkt deel voort te zetten.

Op verzoek van de kamer is hieronder een tabel opgenomen met een verwijzing naar de genoemde documenten.

Onderwerp in commissiebrief	Rapportage waarin de gegevens zijn verstrekt
- Gemaakte kosten	Jaarverslag IXB 2008, pp. 32-34.
- Belastingopbrengsten	Financieel Jaarverslag van het Rijk 2008, pp. 3, 26-29 en 74. Idem.
- Premieopbrengsten	Derde Halfjaarsrapportage Vereenvoudigingsoperatie, pp.28-36.
- Kosten van de vereenvoudigingsoperatie	