
Vergaderjaar 2008–2009

31 066

Belastingdienst

Nr. 75

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 september 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 derde rapportage over 2009. De informatie betreft de periode van 1 januari tot en met 30 juni. De uitkomsten zijn waar nodig voorzien van een toelichting.

De staatssecretaris van Financiën,
J. C. de Jager

TWEEMAANDELIJKSE RAPPORTAGE BELASTINGDIENST (PERIODE T/M JUNI 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 juni 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 juni 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 juni | 2009 t/m juni |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| Personeel in fte's (bezetting) | 30 908 | 30 839 |
| Ziekteverzuim | 6,2% | 5,95% |

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%. Het ziekteverzuimcijfer is t/m juni 2009 gedaald tot iets onder de 6%.

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 juni | 2009 t/m juni |
|---|---------------|---------------|
| Aantal behandelde aangiften | 28,7 mln | 24,9 mln |
| Aantal voorlopige aanslagen | 7,9 mln | 8,9 mln |
| Aantal voorlopige teruggaven | 3,2 mln | 3,0 mln |
| Aantal uitgevoerde fiscale controles | 1,6 mln | 1,4 mln |
| Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving | 153 000 | 160 000 |
| Aantal uitbetaalde toeslagen | 8,4 mln | 8,6 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 het eerste halfjaar van 2009 iets 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 juni | 2009 t/m juni |
|----------------------|---------------|---------------|
| Aantal belpogingen | 9 519 851 | 10 473 514 |
| Uitval overbelasting | 329 268 | 566 424 |
| Totaal beantwoord | 7 429 625 | 7 448 964 |
| Bereikbaarheid | 78% | 71% |

Het totale telefoonaanbod t/m juni is in vergelijking met 2008 aanmerkelijk hoger (ruim 950 000 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. In de vorige rapportage zijn de belangrijkste oorzaken van de lagere bereikbaarheid toegelicht.

De bereikbaarheid in de maanden mei en juni 2009 bedroeg respectievelijk 68% 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 juni | 2009 t/m juni |
|----------------------|---------------|---------------|
| <i>Particulieren</i> | | |
| Totale aanbod | 4 596 108 | 4 846 015 |
| Totaal beantwoord | 3 617 868 | 3 594 528 |
| Aangenomen | 79% | 74% |
| <i>Ondernemingen</i> | | |
| Totale aanbod | 1 527 338 | 1 614 437 |
| Totaal beantwoord | 1 281 663 | 1 352 861 |
| Aangenomen | 84% | 84% |
| <i>Toeslagen</i> | | |
| Totale aanbod | 2 315 020 | 2 325 308 |
| Totaal beantwoord | 1 899 816 | 1 842 931 |
| Aangenomen | 83% | 79% |
| <i>Overig</i> | | |
| Totale aanbod | 233 334 | 271 735 |
| Totaal beantwoord | 176 471 | 224 057 |
| Aangenomen | 76% | 82% |

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 juni | 2009 t/m juni |
|--------------------------|---------------|---------------|
| Aantal frobo's | 1 288 257 | 1 219 311 |
| Waarop tijdig gereageerd | 90% | 95% |

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 zes 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 juni | 2009 t/m juni |
|-----------------------------------|---------------|---------------|
| <i>Belastingen</i> | | |
| Aantal frobo's | 433 184 | 453 500 |
| Waarop tijdig gereageerd | 92% | 93% |
| <i>Toeslagen</i> | | |
| Aantal frobo's | 156 636 | 102 791 |
| Waarop tijdig gereageerd | 47% | 86% |
| <i>Uitstel, formulieren, etc.</i> | | |
| Aantal frobo's | 698 437 | 663 020 |
| 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 het eerste halfjaar van 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 het eerste halfjaar 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 juni | 2009 t/m juni |
|------------------------|---------------|---------------|
| Aantal bezoekers balie | 491 000 | 570 600 |

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 juni | 2009 t/m juni |
|-------------------------|---------------|---------------|
| Belastingdienst website | 99,9% | 100,0% |
| Douane website | 99,9% | 100,0% |
| Persoonlijk domein | 98,9% | 99,8% |
| 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 het eerste halfjaar van 2008 zijn de gegevens van de bezwaarschriften m.b.t. toeslagen niet beschikbaar.

Ontvangen bezwaarschriften:

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|--------------------------|---------------|---------------|
| Totaal | nb | 193 366 |
| Totaal (excl. toeslagen) | 208 053 | 141 546 |
| Inkomstenbelasting | 157 866 | 97 798 |
| WAZ/ZFW | 9 465 | 2 449 |
| Overige belastingen | 40 722 | 41 299 |
| Toeslagen | nb | 51 820 |

Afgedane bezwaarschriften:

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|--------------------------|---------------|---------------|
| Totaal | nb | 227 048 |
| Totaal (excl. toeslagen) | 199 402 | 188 152 |
| Inkomstenbelasting | 145 303 | 142 378 |
| WAZ/ZFW | 10 061 | 3 829 |
| Overige belastingen | 44 038 | 41 945 |
| Toeslagen | nb | 38 896 |

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|--------------------------|---------------|---------------|
| Totaal | nb | 87% |
| Totaal (excl. toeslagen) | 86% | 86% |
| Inkomstenbelasting | 86% | 83% |
| WAZ/ZFW | 88% | 91% |
| Overige belastingen | 85% | 95% |
| Toeslagen | nb | 93% |

De rapportage over de fiscale bezwaarschriften betreft de bezwaarschriften tegen definitieve aanslagen en navorderingsaanslagen. De Belastingdienst heeft in 2009 veel oudere bezwaarschriften kunnen afdoen (het aantal afgedane bezwaarschriften is bijna 35 000 hoger dan het aantal ontvangen bezwaarschriften). Als gevolg daarvan wordt het percentage tijdig afgedane bezwaarschriften gedrukt.

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.

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 het eerste halfjaar van 2008 ontbreken de gegevens van de beroepschriften m.b.t. toeslagen.

Ontvangen beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften):

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|--------------------------|---------------|---------------|
| Totaal | nb | 2 519 |
| Totaal (excl. toeslagen) | 2 760 | 2 138 |
| Inkomstenbelasting | 1 462 | 1 038 |
| Omzetbelasting | 222 | 248 |
| Motorrijtuigenbelasting | 151 | 100 |
| Douane | 204 | 99 |
| Overige belastingen | 721 | 653 |
| Toeslagen | nb | 381 |

Afgedane beroepschriften:

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|--------------------------|---------------|---------------|
| Totaal | nb | 2 676 |
| Totaal (excl. toeslagen) | 2 822 | 2 507 |
| Inkomstenbelasting | 1 401 | 1 102 |
| Omzetbelasting | 280 | 224 |
| Motorrijtuigenbelasting | 226 | 224 |
| Douane | 232 | 179 |
| Overige belastingen | 683 | 778 |
| Toeslagen | nb | 169 |

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

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|--------------------------|---------------|---------------|
| Totaal | nb | 28% |
| Totaal (excl. toeslagen) | 29% | 28% |
| Inkomstenbelasting | 30% | 27% |
| Omzetbelasting | 30% | 39% |
| Motorrijtuigenbelasting | 22% | 17% |
| Douane | 18% | 28% |
| Overige belastingen | 34% | 30% |
| Toeslagen | nb | 21% |

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. Vanaf deze rapportage zijn ook de vergelijkende gegevens voor het jaar 2008 m.b.t. toeslagen beschikbaar.

Ontvangen klachten:

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|------------------|---------------|---------------|
| Totaal | 9 070 | 7 098 |
| Toeslagen | 4 409 | 2 765 |
| Belastingregio's | 3 701 | 3 392 |
| Overig | 960 | 941 |

Afgedane klachten:

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|------------------|---------------|---------------|
| Totaal | 8 377 | 7 404 |
| Toeslagen | 4 042 | 3 114 |
| Belastingregio's | 3 517 | 3 417 |
| Overig | 818 | 873 |

Percentage tijdig afgedane klachten:

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|------------------|---------------|---------------|
| Totaal | 92% | 91% |
| Toeslagen | 92% | 86% |
| Belastingregio's | 90% | 94% |
| Overig | 98% | 99% |

De Belastingdienst heeft als interne norm dat minimaal 95% 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

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

Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1):

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|----------|---------------|---------------|
| Digitaal | 7 686 035 | 7 815 902 |
| Papier | 876 322 | 800 955 |

Het merendeel van de IB-aangiften wordt ontvangen in de maanden maart en april. In de maanden mei en juni zijn nog ruim 800 000 aangiften ontvangen, zodat het totale aantal elektronische aangiften over 2009 inmiddels hoger is dan over 2008. Het aantal papieren aangiften is gedaald.

Overige digitale formulieren:

| | beschikbaar vanaf: | 2008 | 2009 t/m juni |
|--|--------------------|--------|---------------|
| Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR) | oktober 2008 | 43 584 | 53 228 |
| Bezwaarschrift | juli 2008 | 27 242 | 48 715 |
| Notariële akten | april 2008 | 4 087 | 2 635 |
| Uitstel BPM | oktober 2008 | 471 | 1 012 |
| Uitstel IB-aangifte | januari 2008 | 50 000 | 463 000 |
| Verzoek stopzetten VA/VT | januari 2009 | n.v.t. | 11 115 |
| Verzoek wijzigen toetsingsinkomen | januari 2009 | n.v.t. | 74 279 |

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.

Het aantal aangiftebrieven (uitnodigingen tot het doen van aangifte) is in 2009 lager 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 juni | 2009 t/m juni |
|--|---------------|---------------|
| Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren | 369 000 | 323 600 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren | 6% | 10% |
| Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers | 132 800 | 91 400 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers | 11% | 8% |
| Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften | 19 900 | 19 700 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde VPB-aangiften | 6% | 5% |

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 juni 2009 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.

Aantal verzoeken tot uitstel van indienen aangifte

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|----------------------|---------------|---------------|
| Aantal verzoeken | 3,2 miljoen | 3,1 miljoen |
| Percentage afgewezen | 4,2% | 3,2% |

De verzoeken tot uitstel van indienen van aangifte worden vrijwel uitsluitend in het eerste halfjaar gedaan. Het aantal verzoeken is in 2009 licht gedaald. Ook het percentage afgewezen verzoeken is licht afgenomen.

Percentage toekennen omzetbelasting- en loonheffingnummer binnen 5 werkdagen.

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| Percentage binnen 5 werkdagen | 84% | 94% |

Over de maanden mei en juni 2009 werd een tijdigheid van 95% resp. 96% 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 nog niet gerealiseerd. Omdat er sprake is van een relatief grote achterstand, is het niet mogelijk deze doelstelling over geheel 2009 te realiseren. De belangrijkste oorzaken hiervoor zijn dat het aanbod sterke fluctuaties vertoont, die maar gedeeltelijk van te voren zijn in te schatten, en dat optredende verstoringen binnen de automatiseringsomgeving al snel tot een langere doorlooptijd leiden.

Percentage afdoen VAR-verzoeken binnen 5 werkdagen.

| | 2008 t/m juni | 2009 t/m juni |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| 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).

In mei en juni 2009 werd resp. 92% en 96% 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.

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 het eerste halfjaar van 2009 zijn voor toeslagjaar 2009 de volgende aantallen verwerkt:

| | Huurtoeslag | Kindgebonden budget | Kinderopvangtoeslag | Zorgtoeslag |
|---|----------------|---------------------|---------------------|----------------|
| Eerste aanvragen waarvan verwerkt binnen acht weken | 81 000 95% | 13 000 91% | 48 000 95% | 186 000 99% |
| Mutaties en correcties waarvan verwerkt binnen acht weken | 375 000 98% | 81 000 97% | 243 000 91% | 701 000 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 30 juni 2009 zijn voor de huur- en zorgtoeslag 66 000 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 juni 2009 zijn in totaal 7,2 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 waarvan: | 215 000 17% | 108 000 40% | 1 176 000 21% |
| € 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% | 2 716 000 48% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen waarvan: | 438 000 34% | 106 000 39% | 1 720 000 31% |
| € 0 – € 100 | 9% | 11% | 13% |
| € 100 – € 500 | 11% | 17% | 15% |
| € 500 – € 1000 | 6% | 6% | 2% |
| > € 1000 | 9% | 4% | 1% |

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

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.

In de laatste rapportages zijn de over toeslagjaar 2006 opgenomen aantallen en percentages vrijwel niet meer gemuteerd. Omdat het definitief toekennen van toeslagjaar 2008 binnenkort start, zal in de volgende rapportage de tabel over toeslagjaar 2006 worden vervangen door een tabel over toeslagjaar 2008.

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 juni 2009 zijn in totaal 6,6 mln. toeslagen 2007 definitief vastgesteld. Het betreft 5,2 mln. zorgtoeslagen, 1,2 mln. huurtoeslagen en 0,3 mln. kinderopvangtoeslagen.

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

| | Huurtoeslag | Kinderopvangtoeslag | Zorgtoeslag |
|---|----------------|---------------------|------------------|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 251 000 21% | 115 000 39% | 1 035 000 20% |
| waarvan: | | | |
| € 0 – € 100 | 10% | 15% | 9% |
| € 100 – € 500 | 6% | 17% | 9% |
| € 500 – € 1000 | 3% | 4% | 1% |
| > € 1000 | 2% | 2% | 0% |
| Nihil | 549 000 47% | 66 000 22% | 2 453 000 48% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 378 000 32% | 115 000 39% | 1 674 000 32% |
| waarvan: | | | |
| € 0 – € 100 | 3% | 15% | 12% |
| € 100 – € 500 | 13% | 14% | 18% |
| € 500 – € 1000 | 6% | 5% | 2% |
| > € 1000 | 10% | 5% | 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 41% voor de huurtoeslag, 48% voor de kinderopvangtoeslag en 31% voor de zorgtoeslag.