

# Inhoud

## Voorwoord

## Samenvatting

## Deel 1 – Procesontwikkelingen 2003

<b>1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>1</b>
1.1	Doel en opbouw van het Beheersverslag	1
1.2	Taken en doelen van de Belastingdienst	1
1.3	Resultaten 2003 in kengetallen	3
1.4	Apparaatsuitgaven	5
1.5	Organisatieontwikkeling	5
1.6	Belangrijkste beleidsontwikkelingen in 2003	7
<b>2</b>	<b>Dienstverlening</b>	<b>11</b>
2.1	Wat wilden we in 2003 bereiken?	11
2.2	Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?	12
2.3	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op de ontwikkeldoelen?	18
<b>3</b>	<b>Intensief Toezicht en Opsporing</b>	<b>21</b>
3.1	Wat wilden we in 2003 bereiken?	21
3.2	Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?	23
3.3	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?	33
3.4	Onderzoeken en Audits	37
<b>4</b>	<b>Massale Processen</b>	<b>41</b>
4.1	Wat wilden we in 2003 bereiken ?	41
4.2	Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?	42
4.3	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?	44
<b>5</b>	<b>Douane</b>	<b>51</b>
5.1	Wat wilden we in 2003 bereiken?	51
5.2	Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?	53
5.3	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?	56
5.4	Overige prestaties	58
5.5	Onderzoeken en audits	58
<b>6</b>	<b>Rechtstoepassing</b>	<b>63</b>
6.1	Wat wilden we in 2003 bereiken?	63
6.2	Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?	64
6.3	Realiseren van beleid	65
6.4	Onderzoeken Algemene Rekenkamer	70
<b>7</b>	<b>Personeel en bedrijfsvoering</b>	<b>77</b>
7.1	Wat wilden we in 2003 bereiken?	77
7.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?	78
7.3	Onderzoeken Algemene Rekenkamer	83

<b>8</b>	<b>Facilitaire processen</b>	<b>85</b>
8.1	Wat wilden we in 2003 bereiken?	85
8.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ICT-gebied?	86
8.3	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken in het proces facilitaire diensten?	89
<b>9</b>	<b>Communicatie</b>	<b>91</b>
9.1	Wat wilden we in 2003 bereiken?	91
9.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?	92
<b>10</b>	<b>Apparaatsuitgaven</b>	<b>95</b>
10.1	Ontwikkeling apparaatsuitgaven	95
10.2	Apparaatsuitgaven 2003 naar proces	96
	<b>Mededeling bedrijfsvoering Belastingdienst</b>	<b>97</b>

## Deel 2 - Jaarrekening

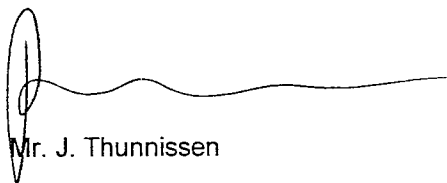
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	Algemeen	1
1.2	Inrichtingseisen	1
1.3	Rechtshandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik	2
1.4	Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en –ontvangsten Belastingdienst	4
1.5	Niet-begrotingsontvangsten en – uitgaven	5
<b>2</b>	<b>Toelichting op Kernstaat 1</b>	<b>6</b>
2.1	Verplichtingen	6
2.2	Uitgaven	6
2.3	Ontvangsten	8
<b>3</b>	<b>Toelichting op Kernstaat 2</b>	<b>15</b>

## Bijlage bij de Jaarrekening

### Bijlagen

## Voorwoord

Het jaar 2003 is voor ons een bijzonder jaar geweest. We hebben een begin gemaakt met een kanteling van verticale, hiërarchische sturing naar zelfsturende teams en collegiaal management. Tegelijkertijd vragen de opgelegde taakstellingen om scherpe keuzes. Toch hebben we het merendeel van onze doelstellingen gerealiseerd. Sommige dingen zijn in 2003 niet goed gegaan. Dit beheersverslag geeft een compleet beeld van de goede en minder goede punten. We werken er met ons allen aan om die laatste te verbeteren. Ik heb daar ook vertrouwen in, omdat onze mensen het zélf vervelend vinden wanneer dingen niet goed gaan.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'J' followed by a long, wavy horizontal line.

Mr. J. Thunnissen

Directeur-generaal Belastingdienst



## Samenvatting

We doen meer en tegen lagere kosten. Onze apparaatsuitgaven zijn met 3,7% gedaald, terwijl de productie is toegenomen behoudens bij het proces dienstverlening. We hebben de effectiviteit van het toezicht verder verhoogd door de aandacht via risicoweging en -selectie te richten op de risicovolle posten. Per onderzoek wordt meer gecorrigeerd, vooral bij de vennootschapsbelasting. Het totaal gecorrigeerde belastingbedrag is, mede dankzij een aantal zeer grote correcties met 40% toegenomen. Bij de FIOD-ECD is het aantal processen-verbaal fiscale en douanezaken gestegen.

Bij de Douane is in 2003 gestuurd op een grotere zichtbaarheid door besparingen in de administratieve verwerking. Het aantal fysieke en scancontroles en het aantal bekeuringen is toegenomen. Door de inzet van een nieuwe professionele vloot is onze controle op zee en in de kustwateren verbeterd. Met name de hoeveelheid in beslag genomen cocaïne is toegenomen. In het binnenland is het aantal correcties in het toezicht met meer dan 10% toegenomen. Door het Schipholteam van de Douane zijn in 2003 bijna 2.500 drugskoeriers aangehouden en overgedragen aan het OM. Dit is een toename van ongeveer 300. Bij deze koeriers is in totaal ruim 6.000 kg aan verdovende middelen aangetroffen. Op verzoek van de minister van LNV heeft de Douane van 1 april 2003 tot en met 27 juni 2003 bijstand verleend bij de handhaving van het vervoersverbod in het kader van de bestrijding van de vogelpest. In totaal is ongeveer 54.000 manuren aan de bijstand besteed. Daarin zijn ruim 8.500 controles uitgevoerd.

We hebben de grote stromen in de loon-, inkomsten- en omzetbelasting binnen de gestelde termijn verwerkt, ruim 14 miljoen aangiften en verzoeken. Twee belangrijke negatieve uitzonderingen deden zich bij de Inkomstenbelasting voor. In de VT-campagne 2003 hebben we circa 250.000 beschikkingen wel tijdig verwerkt en uitbetaald, maar zijn de betreffende teruggaafbeschikkingen te laat verzonden. En bij de verwerking van de aangiften IB 2002 ontvingen circa 70.000 belastingplichtigen pas na het verstrijken van de garantietermijn (1 juli) bericht en terugbetaling. Beide situaties leidden tot veel telefonische klantcontacten.

We stimuleren belastingplichtigen om onze internetsite te gebruiken en (vrijwillig) elektronisch aangifte te doen. Dit heeft geleid tot een stijging van het aantal IB-aangiften dat elektronisch is gedaan. Tevens zijn de eerste elektronische winstaangiften ontvangen en verwerkt. In 2003 is wetgeving aangenomen, waarin de verplichting tot digitale aangifte van IB en VpB voor ondernemers is opgenomen per 2005. Ook zijn in 2003 nieuwe onderdelen

van het AanslagBelastingSysteem (ABS) in gebruik genomen. Daarmee zijn alle aangiften inkomstenbelasting 2002 aan een fiscale voorcontrole onderworpen en is bij de verwerking van de voorlopige teruggaven 2004 de risicoselectie geautomatiseerd uitgevoerd. Bij de oplegging van de voorlopige aanslagen en teruggaven voor 2004 is gebleken dat het ABS-systeem in de praktijk nog een aantal kinderziektes kent. We hebben herstelacties uitgevoerd om de overlast voor belastingplichtigen te beperken.

In 2003 is er vanuit de Tweede Kamer regelmatig aandacht geweest voor onze kennisgroepen. Het proces van rechtsvraag tot beleidsbesluit zien wij als een keten. Deze keten functioneerde niet naar tevredenheid. Er is een aantal maatregelen genomen om het functioneren van deze keten te verbeteren.

Door het kabinet zijn aanvullende bezuinigingen vastgesteld. Voor ons betekent dit een financiële taakstelling die oploopt tot ruim € 280 miljoen structureel vanaf 2007. In lijn met het kabinetsbeleid ontzien we de handhavingstaken, net als vorig jaar. In eerste instantie is kritisch gekeken naar de efficiency van onze werkstromen en een versobering van de bedrijfsvoering. Zo is de inhuur van externen drastisch teruggebracht en is het voorzieningenniveau (PC's, dienstauto's, kantoorartikelen) teruggeschroefd. Door concentratie van onze huisvesting stoten we 150.000 m<sup>2</sup> kantoorruimte af in de periode 2003-2007. De totale ombuigingsoperatie leidt tot een daling van ca. 3.450 arbeidsplaatsen. We redden dat niet geheel met natuurlijk verloop. Daarom is gewerkt aan een reorganisatieplan met als inzet: geen gedwongen ontslag. Het inmiddels tussen de Minister van BZK en vakcentrales overeengekomen FPU-arrangement maakt dit ook haalbaar. Gedurende heel 2003 is onze externe vacaturestop van kracht gebleven om gedwongen ontslagen als gevolg van de reductie te voorkomen.

Door de economische situatie hebben meer bedrijven en particulieren moeite om tijdig aan hun betalingsverplichtingen te voldoen. Het betaalgedrag is met name bij de omzetbelasting minder goed dan in 2002. Het werk bij onze invorderaars neemt toe, evenals de druk om efficiënter te werken. Dit dwingt ons tot het maken van keuzes en meer te werken op basis van een risico-afweging. In de loop van 2003 hebben de Belastingregio's toenemende aandacht besteed aan de invordering en zijn acties gezet op het inlopen van achterstanden en het beter selecteren van belangrijke posten.

Bij het proces dienstverlening zetten we in op het vergroten van de zelfredzaamheid van belastingplichtigen en het stimuleren van het gebruik van efficiënte communicatiekanalen zoals onze internetsite. Ondanks herinrichting en efficiencyverbetering is onze service aan belastingplichtigen als gevolg van taakstellingen per saldo minder geworden. Zo zijn de openstellingsuren van de belastingtelefoon teruggebracht en is de telefonische bereikbaarheid van Belastingregio's bij piekuren gedaald. Het beëindigen van tijdelijke contracten en het beperken van uitzendkrachten hebben geleid tot een lagere inzetbare capaciteit. We waren daardoor niet goed in staat om te reageren op het flexibele aanbod. In de loop van 2003 hebben wij extra bestuurlijke aandacht en middelen aan de telefonische dienstverlening gegeven. Deze impuls heeft geleid tot een verbetering van de bereikbaarheid in de tweede helft van het jaar. De onverwachte pieken, door een aantal verstoringen in het massale proces, hebben we echter niet goed op kunnen vangen. We verwachten door de verdere concentratie van

de telefonie en door de structurele verhoging van de beschikbare capaciteit onze dienstverlening te verbeteren.

De effecten van onze keuzes hebben zich in 2003 deels vertaald in een lagere waardering door belastingplichtigen. De index van de fiscale monitor 2003 is achter gebleven bij de raming voor 2003 en drie punten gedaald ten opzichte van 2002. Dit is voornamelijk te wijten aan de verminderde telefonische bereikbaarheid. Daarnaast beoordelen belastingplichtigen en fiscaal adviseurs de snelheid waarmee de Belastingdienst aangiften behandelt en geld terugstort minder positief. Op andere punten, zoals het nakomen van afspraken en tijdig afdoen van aangiften en bezwaarschriften is het oordeel onveranderd positief gebleven. De duidelijkheid van onze correspondentie is toegenomen. Het laatste contact met de Belastingdienst is over het algemeen naar tevredenheid van belastingplichtigen verlopen.

Andere belangrijke ontwikkelingen voor ons zijn de voorbereidingen voor een samenwerking met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de invoering van inkomensafhankelijke toeslagregelingen voor zorg en wonen. De overheveling van de premieheffing en –inning werknemersverzekeringen van UWV naar de Belastingdienst zorgt voor lastenverlichting bij het bedrijfsleven en doelmatigheidswinst bij UWV en ons. Het uitvoeringsproces van bestaande en beoogde inkomensafhankelijke toeslagregelingen inzake zorg en wonen zal plaatsvinden onder onze verantwoordelijkheid, door een aan ons gelieerd organisatie onderdeel: Belastingdienst/Toeslagen. De beleidsverantwoordelijkheid voor de diverse regelingen is belegd bij de verschillende ministeries. De doelgroep van de nieuwe dienst Toeslagen bestaat uit 3 miljoen personen voor de zorgtoeslag en naar verwachting 1 miljoen personen voor de huurtoeslag.

De Nederlandse Douane is in 2003 een project gestart om zich te oriënteren op de toekomst en de betekenis van de in juli 2003 door de Europese commissie gepresenteerde mededelingen: de Mededeling eenvoudige en papierloze procedures voor de douanediensten en de marktdeelnemers en de Mededeling over de rol van de douane in het beheer van de buitengrenzen.

Bij de ondersteunende processen krijgt de Rijksbrede samenwerking steeds meer vorm. Na het besluit van het kabinet tot oprichting van het Shared Service Center Human Resource Management (SSC HRM) in juli 2003 is in departementaal en interdepartementaal verband in verscheidene werkgroepen gestart met de voorbereiding. De toenemende samenwerking met andere (externe) partijen heeft geleid tot een herbezinning op het bestaande beveiligingsconcept.

De veranderingen in onze omgeving vereisen ook voortdurend aanpassingen van ons. Zo is per 1 januari 2003 formeel onze nieuwe organisatiestructuur ingevoerd. De 13 Belastingregio's en 4 Douaneregio's worden bestuurd door een collegiaal managementteam. We hebben ook een begin gemaakt met zelfsturende teams. De personele toedeling en de verplaatsing van medewerkers is zonder grote problemen verlopen. Managers voelen zich meer betrokken bij de organisatie en hebben meer het gevoel mede aan het roer van de organisatie te staan. De wijziging van de organisatiestructuur is via brieven, dagbladen en internet bekend gemaakt. In 2003 is verder gewerkt aan de verbeterpunten van de personeelsmonitor 2002 (het tweejaarlijkse medewerkerstevredenheids-onderzoek) te weten: tevredenheid over het (hogere) management en de

communicatie over de veranderingen binnen de Belastingdienst. Medewerkers zijn actief en betrokken bij de vormgeving van veranderingen en verbeteringen. We hebben gewerkt aan het onderhoud van het normenstelsel op het gebied van informatiebeveiliging en aan integriteitaspecten. De afronding van de jaarlijkse certificeringonderzoeken vindt begin 2004 plaats.

Om onze transparantie en doelmatigheid te verhogen zijn we de afgelopen jaren bezig geweest met de invoering van het baten/lastenstelsel en het resultaatgericht sturen. In de Tweede Kamer is nog enige terughoudendheid bij de status van baten/lastendienst voor de Belastingdienst. Dat heeft geleid tot uitstel van de formele status. De Belastingdienst zal in 2004 geen nieuwe aanvraag indienen om de agentschapsstatus te verkrijgen. Het budget 2004 voor de Belastingdienst is een kasbudget en er wordt geen gebruik gemaakt van de leenfaciliteit. Om het kostenbewustzijn te vergroten gaan we verder met het ontwikkelen van meer bedrijfseconomische instrumenten zoals kostprijzen.



## **Deel 1 – Procesontwikkelingen 2003**



# 1 Algemeen

## 1.1 Doel en opbouw van het Beheersverslag

Het Beheersverslag geeft een overzicht van de resultaten van de Belastingdienst in 2003. Daarmee leggen wij verantwoording af aan de verschillende opdrachtgevers en toezichthouders. De formele verantwoording van de bewindslieden van Financiën aan de Staten-Generaal over de realisaties van de voornemens in de Begroting IX-B vindt plaats in de Slotwet en de Jaarrekening van het Ministerie van Financiën.

Jaarlijks legt de Belastingdienst in het Bedrijfsplan de doelen voor de komende jaren vast. In dit Beheersverslag laten wij zien of de doelen die wij hadden voor 2003 zijn gerealiseerd. Het gaat daarbij zowel om operationele doelen (hoe presteerde de Belastingdienst in 2003) als om meer beleidsmatige en toekomstgerichte doelen (wat hebben we gedaan om ook in de toekomst nog te presteren?)<sup>1</sup>.

Het Beheersverslag is opgesplitst in twee delen. Het eerste deel beschrijft de resultaten en ontwikkelingen van de hoofdprocessen van de Belastingdienst. De operationele resultaten voor de primaire processen dienstverlening, intensief toezicht en opsporing, massale processen en douane worden afgezet tegen de operationele doelen voor 2003. De ontwikkelingen in alle hoofdprocessen worden beschreven aan de hand van de ontwikkeldoelen voor 2003. Elk hoofdstuk wordt gevolgd door een aantal overzichten met de cijfermatige resultaten van het betreffende proces.

Het tweede deel van het Beheersverslag bestaat uit de jaarrekening van de Belastingdienst. Daarmee wordt mede verantwoording afgelegd over het gevoerde financiële beheer over het begrotingsjaar 2003.

## 1.2 Taken en doelen van de Belastingdienst

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de heffing, controle en inning van rijksbelastingen en houdt toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen. Wij verrichten ook taken voor derden zoals (bijvoorbeeld) de premieheffing volksverzekeringen en de inning van de landinrichtingsrente. Naast de douane- en accijnswetgeving voert de Belastingdienst/Douane

---

<sup>1</sup> Het beheersverslag richt zich vooral op het bedrijfsplan van de Belastingdienst, terwijl het jaarverslag IX-B verantwoording aflegt over de Begroting IX-B. Gezien de verschillen in opzet tussen de begroting IX-B en het bedrijfsplan, vooral in de formulering van de doelen, zijn er ook in opzet verschillen tussen het beheersverslag en het jaarverslag IX-B. Inhoudelijk leidt dit echter niet tot verschillen.

andere wetgeving uit, zoals op economisch-, gezondheids-, milieu- en veiligheidsterrein. De Belastingdienst/FIOD-ECD (Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst en Economische Controledienst) voert voor derden handhavingstaken uit, onder andere op het terrein van economische ordening en financiële integriteit. De taken van de Belastingdienst worden in de komende jaren uitgebreid met onder meer de inning van de premies werknemersverzekeringen en de uitvoering van een aantal inkomensafhankelijke regelingen.

Bij de uitvoering van deze taken houden wij ons aan de volgende permanente opdracht:

*Wij voeren de wet- en regelgeving die ons is opgedragen zo doeltreffend en doelmatig mogelijk uit. In ons handelen streven wij naar handhaving van rechtszekerheid en rechtsgelijkheid. Dienstverlening aan en respect voor het publiek zijn aan ons handelen onlosmakelijk verbonden.*

In ons handelen laten wij ons leiden door een aantal grondslagen:

*respect voor belastingplichtigen:* dit betekent dat de Belastingdienst belangen en opvattingen van belastingplichtigen serieus neemt en open en eerlijk communiceert. Dat is geen toevallige keuze, maar vloeit voort uit de positie van de burger in een democratische rechtsstaat.

*wettelijk kader:* de Belastingdienst moet rechtmatig handelen; in overeenstemming met het geschreven en ongeschreven recht. Rechtsgelijkheid vereist dat wij ons tot het uiterste inspannen voor eenheid in beleid en uitvoering. Gelijke gevallen worden op dezelfde manier behandeld, door de gehele dienst heen.

*houding en gedrag:* iedere medewerker van de Belastingdienst vertegenwoordigt het publiek belang. Zijn of haar optreden draagt bij aan het naleven van verplichtingen door belastingplichtigen of doet daar afbreuk aan. Onze medewerkers behoren bij het uitvoeren van hun taken een aantal basiswaarden strikt in acht te nemen. Deze basiswaarden zijn: geloofwaardigheid, verantwoordelijkheid en zorgvuldigheid.

*compliance: zelfredzaamheid en toezicht:* in ons werk streven wij naar 'compliance', het onderhouden en versterken van de bereidheid van belastingplichtigen tot nakoming van de wettelijke verplichtingen. Compliance kan op verschillende manieren worden bevorderd. Door dienstverlenend en respectvol optreden, door correctieve actie en desnoods door strafrechtelijk afgedwongen naleving. Afhankelijk van het nalevingsgedrag krijgt iedere belastingplichtige de aandacht die in zijn situatie vereist is.

*aantrekkelijke werkgever:* om zijn werk goed te kunnen doen, moet de Belastingdienst nu en in de toekomst beschikken over voldoende mensen die deskundig en gemotiveerd zijn. Daarom besteden wij veel aandacht aan goede arbeidsverhoudingen en –voorwaarden en betrekken wij mensen bij verbetering en vernieuwing van onze organisatie.

*presteren en verantwoorden:* als bedrijf wil de Belastingdienst resultaatgericht werken. De Belastingdienst heeft een publieke taak die vraagt om publieke verantwoording. Het is onze plicht om het verband aan te geven tussen de gemaakte plannen, de behaalde resultaten en de gemaakte kosten.

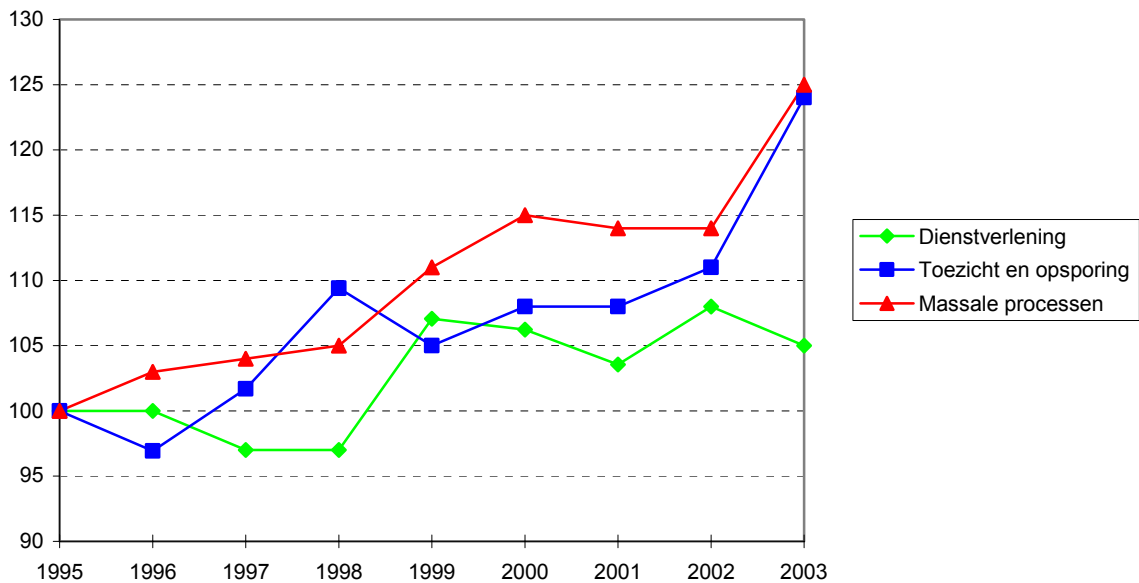
De permanente opdracht en de grondslagen vormen samen de basis voor het handelen van de Belastingdienst.

### 1.3 Resultaten 2003 in kengetallen

In deze paragraaf worden de effectiviteit en de doelmatigheid van het primaire proces van de Belastingdienst toegelicht aan de hand van drie strategische kengetallen. Deze kengetallen geven de ontwikkelingen van het primaire proces op hoofdlijnen aan. Hierbij wordt aangesloten bij de indeling van het primaire proces in drie hoofdprocessen; dienstverlening, intensief toezicht en opsporing en massale logistieke processen.

De figuur hieronder geeft de ontwikkeling weer van de kengetallen. De cijfers van de kengetallen zijn geïndexeerd, waarbij 1995 het basisjaar is. In de proceshoofdstukken is een gedetailleerder overzicht opgenomen van het verloop van de kengetallen. De uitkomsten voor 2003 worden in die hoofdstukken ook vergeleken met de ramingen uit het Bedrijfsplan 2003-2007 van de Belastingdienst.

Figuur 1 : Strategische kengetallen



Uit de figuur blijkt dat in 2003 de resultaten van de processen intensief toezicht en opsporing en de massale processen zijn gestegen en dat de resultaten van het proces dienstverlening zijn gedaald. De positieve tendens in de resultaten van het toezichtsproces is voornamelijk toe te schrijven aan de betere resultaten van het douanetoezicht en van de relatief forse stijging van het correctiebedrag vennootschapsbelasting. Het kengetal is iets geflatteerd door een aantal zeer grote correcties bij grote bedrijven en doordat ook het aantal aanslagen IB in het kengetal is opgenomen. Het aantal aanslagen IB is hoger dan gebruikelijk door een hoge beginvoorraad in 2003.

De stijging van het kengetal massale processen is het gevolg van de toegenomen arbeids- en volumeproductiviteit. Onze apparaatsuitgaven zijn met 3,7% gedaald, terwijl de productie is toegenomen.

Bij het kengetal dienstverlening is –althans ten opzichte van 2002- sprake van een verslechtering. De afname van het percentage afgedane telefoongesprekken speelt hierin een belangrijke rol. Daarnaast beoordelen belastingplichtigen en fiscaal adviseurs de snelheid waarmee de Belastingdienst aangiften behandelt en geld terugstort minder positief.

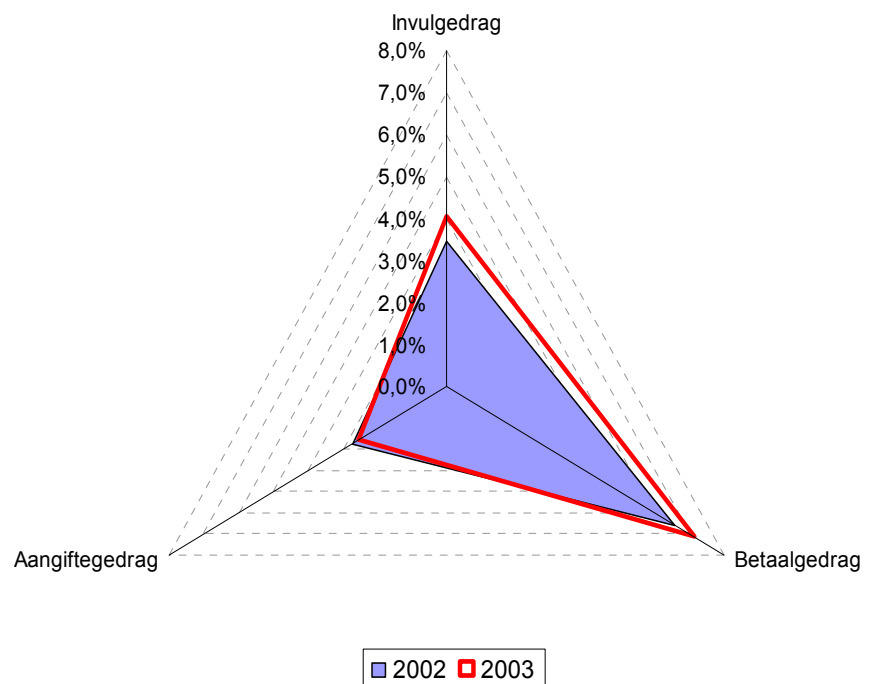
De Belastingdienst hanteert deze kengetallen al geruime tijd. De kengetallen voldoen niet op alle onderdelen aan de eisen die genoemd staan in de Regeling Prestatiegegevens en Evaluatieonderzoek Rijksoverheid (RPE). Door de tijd heen zijn wijzigingen opgetreden in de samenstelling van onderdelen waaruit de kengetallen bestaan. Hierdoor wordt de vergelijkbaarheid beperkt. De kengetallen en de conclusies die uit de reeks kunnen worden getrokken zijn met enige onzekerheid omgeven. De huidige set van kengetallen is in de begroting 2004 daarom vervangen door een geactualiseerde set. Om de koppeling met de begroting 2003 te borgen, wordt in dit beheersverslag de bestaande set voor het laatst gebruikt.

### Kengetal compliance

De mate waarin burgers en bedrijfsleven vrijwillig de fiscale verplichtingen nakomen wordt aangeduid met de term compliance. De Belastingdienst rekent het bevorderen van de compliance tot zijn kerntaak. In het kengetal compliance wordt de mate van compliant gedrag inzichtelijk gemaakt. Omdat er geen betrouwbare metingen bestaan over de omvang van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O), is het kengetal beperkt tot de bij de Belastingdienst bekende gegevens over de vier belangrijkste middelen: loonheffing, omzetbelasting, inkomensheffing en vennootschapsbelasting.

Het kengetal compliance bestaat uit drie onderdelen: aangiftegedrag, invulgedrag en betaalgedrag. In 2003 deed 97,5 % (2002: 97,3%) van de belastingplichtigen op tijd aangifte.

**Figuur 2: Compliance**



Van alle bedragen in de aangiften bleek 95,9% (2002: 96,5%) correct ingevuld <sup>2</sup>. Bij de loonheffing en omzetbelasting is het invulgedrag het beste. Bij deze middelen blijft de uitkomst nagenoeg ongewijzigd. Bij de vennootschapsbelasting zijn bij een groter deel van de aangegeven bedragen correcties aangebracht. De score voor het invulgedrag neemt voor de vennootschapsbelasting af van 76,0% in 2002 naar 69,4% in 2003 <sup>3</sup>. De lage score is voor een deel incidenteel, door een aantal zeer grote correcties in 2003.

Ook het betaalgedrag is minder goed dan in 2002. Bij de belastingontvangsten is 92,9% door de belastingplichtigen op tijd betaald, tegen 93,4% in 2002. De daling doet zich in feite bij één van de vier middelen voor, te weten de omzetbelasting (van 91,5% in 2002 naar 87,8% in 2003). Het betaalgedrag bij de loonheffing, inkomensheffing en vennootschapsbelasting is iets verbeterd. De vermindering van het betaalgedrag leidt tot een toename van het aantal naheffingsaanslagen en een groter werkaanbod in de invordering.

Het totaalbeeld voor de compliance wordt berekend door de drie percentages met elkaar te vermenigvuldigen; compliance = aangiftegedrag x invulgedrag x betaalgedrag. De compliance in 2003 komt dan uit op 86,9 tegenover 87,7 in 2002. Voor een grafische weergave geeft bovenstaande grafiek de mate van non-compliance op de drie genoemde onderdelen weer. Als de compliance op betaalgedrag 92,9% is, dan is de non-compliance 7,1%. De totale oppervlakte van de grafiek geeft een idee van de omvang van de non-compliance: hoe kleiner het oppervlak, hoe beter het gesteld is met de vrijwillige naleving.

#### **1.4 Apparaatsuitgaven**

De apparaatsuitgaven van de Belastingdienst bedroegen in 2003 € 2.360 mln. Ten opzichte van 2002 zijn de apparaatsuitgaven gedaald met een bedrag van € 90 mln. (3,7%), met name als gevolg van het efficiënter inrichten van processen, het beperken van inhuur, en een sobere bedrijfsvoering.

Op het niveau van de primaire processen kunnen we inzicht geven in de apparaatsuitgaven. De primaire processen sluiten ook aan op de operationele doelen in de begroting IX-B van het Ministerie van Financiën. Afgerond wordt 65% van de apparaatsuitgaven uitgegeven aan het intensief toezicht. De massale processen en dienstverlening nemen respectievelijk 22% en 8% van de uitgaven in. Het opsporingsproces tenslotte is verantwoordelijk voor de resterende 5% van de uitgaven.

#### **1.5 Organisatieontwikkeling**

De nieuwe structuur van de Belastingdienst is per 1 januari 2003 formeel ingevoerd. Voor de ca. 90 doelgroepgerichte eenheden zijn 13 Belastingregio's en 4 Douaneregio's in de plaats gekomen. Tegelijkertijd is de laag van de doelgroepdirecties opgeheven. De nieuwe structuur die

---

<sup>2</sup> De IB is in de berekening niet meegenomen. In verband met de invoering van het nieuwe belastingstelsel IB2001, ontbreken vergelijkbare correctiecijfers over belastingjaar 2001. Daardoor is geen gefundeerde uitspraak mogelijk over het invulgedrag voor de IH.

<sup>3</sup> De vier middelen worden gewogen naar rato van de omvang van de bedragen. Dat is bij de vennootschapsbelasting relatief weinig, zodat de totale score voor het invulgedrag toch op 95,9% kan uitkomen.

bestuurlijk een schaalvergroting en horizontalisering betekent, maakt het mogelijk tot een grotere flexibiliteit van werken te komen, waarbij eventuele toekomstige aanpassingen in de processen sneller kunnen worden gerealiseerd. Daarnaast wordt de kwetsbaarheid van kleine werkstromen vermindert.

In het aantal kantoorlocaties is overigens nauwelijks verandering gekomen. In 2003 zijn wel de kantoren Hoogeveen en Veendam en een aantal douaneposten gesloten. In de loop van 2004 zal nog een beperkt aantal douaneposten en belastingdienstkantoren worden gesloten. De personele toedeling en de verplaatsing van de medewerkers is zonder grote problemen verlopen.

De wijziging van de organisatiestructuur en daarmee gepaard gaande wijziging van kantoornamen en werkpakketten is via brieven, dagbladen en het internet bekendgemaakt. Bijzondere aandacht is daarbij uitgegaan naar de professionele intermediairs en naar ondernemers en particulieren waarvan de posten werden overgedragen naar een andere kantoorlocatie. Met een internetprogramma konden belastingplichtigen door het invoeren van hun woon- of vestigingsgemeente nagaan bij welk kantoor zij terecht kunnen voor hun belastingzaken.

Het programma Elektronische Verhuizingen (ELV) heeft in 2003 alle massale verhuizingen van elektronische dossiers van belastingplichtigen in het kader van de reorganisatie geregistreerd. In totaal zijn ongeveer 650.000 posten en entiteiten verplaatst.

De regio's worden bestuurd door collegiale managementteams van doorgaans zes personen (M1-laag). Deze besturing wordt als positief ervaren. De besturing van units binnen de regio's door collegiale managementteams van maximaal zes personen (M2-laag) vraagt nog wat aandacht. Dit heeft onder meer te maken met het feit dat de daadwerkelijke vorming van units in een aantal regio's wat later op gang is gekomen. Daardoor heeft het middenmanagement (M2) nog niet zoveel tijd gehad als de M1-laag om het collegiale aspect van de nieuwe wijze van besturen in de praktijk te brengen. Ook de verbindingen tussen de M1-laag en de M2-laag en tussen het management en de medewerkers vergen nog aandacht.

Op concernniveau is de Belastingdienst overgegaan op een besturingsmodel dat bestaat uit een Groepsraad van 12 procesportefeuilles en een maandelijks overleg van het Managementteam Belastingdienst en vertegenwoordigers van elk van de 23 regio's en overige organisatieonderdelen. In de procesportefeuilles vindt de beleidsmatige aansturing plaats van de processen dienstverlening, intensief toezicht, opsporing, massaal, douane, rechtstoepassing, zeer grote ondernemingen, ICT, communicatie, personeel en organisatie, facilitair en bedrijfsvoering. In het maandelijks overleg vindt zonodig integratie van beleid en de meer reguliere aansturing van de Belastingdienst plaats.

De korte- en lange termijn aansturing van de Belastingdienst gebeurt nu gezamenlijk door alle regio's en overige organisatieonderdelen. Op die manier ontstaan plannen die breed draagvlak hebben binnen de organisatie. Het mee opstellen van het uitvoeringsbeleid is een krachtige motor om dat beleid ook uit te dragen en te implementeren. Hierdoor wordt één van de voordelen van het besturingsmodel gerealiseerd: het dichterbij elkaar brengen van beleid en uitvoering.



Uit eigen evalueren van de Groepsraad kwam naar voren dat managers zich door het nieuwe besturingsmodel meer betrokken voelen bij de organisatie en het gevoel hebben mede aan het roer van de organisatie te staan. Dat dit inwerktijd kost en het eigen maken van een andere manier van denken (meer beleidsmatig), wordt daarbij voor lief genomen. De conclusie was dat het huidige model goed functioneert. Daarbij werd opgemerkt dat in de nabije toekomst wel gekeken moet worden naar het aantal procesportefeuilles, omdat sommige portefeuilles elkaar deels overlappen.

De Belastingdienst vindt het belangrijk dat alle mensen die bij de Belastingdienst werken gemotiveerd en betrokken zijn bij hun werk. In 2003 is verder gewerkt aan de verbeterpunten van de personeelsmonitor 2002 (het tweejaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek) te weten: tevredenheid over het (hogere) management en de communicatie over de veranderingen binnen de Belastingdienst. Zo is sinds de zomer van 2003 op de I ♥ tax site (een site voor en door medewerkers) een maandelijks wisselende stelling te vinden over een actueel onderwerp. Doel is de mening van medewerkers snel in kaart te brengen en als een proces van meten, weten en verbeteren te gebruiken. Op diverse niveaus in de organisatie zijn gesprekken met groepen medewerkers georganiseerd over diverse onderwerpen, zodat medewerkers actief en betrokken zijn bij de vormgeving van veranderingen en verbeteringen.

Medio 2003 is vanuit de Projectgroep invoering kennisgroepen gepeild hoe de 43 per 1 januari 2003 ingestelde nieuwe kennisgroepen er voor staan. De taak van de kennisgroepen, die zij over hebben genomen van de opgeheven doelgroepdirecties, bestaat onder meer uit de coördinatie van de uitvoering en de detectie van risico's. Uit de peiling is onder meer geconcludeerd dat de overdracht van taken van de doelgroepdirecties naar tevredenheid is verlopen. In het eerste kwartaal van 2004 zal een audit door de IAB worden gehouden naar de stand van zaken met betrekking tot deze kennisgroepen. Deze kennisgroepen functioneren naast de reeds bestaande fiscale kennisgroepen.

## **1.6 Belangrijkste beleidsontwikkelingen in 2003**

### **Samenwerking UWV-Belastingdienst (SUB)**

De samenwerking tussen UWV en Belastingdienst is gericht op lastenverlichting voor het bedrijfsleven en doelmatigheidswinst voor de instellingen die bij de samenwerking zijn betrokken. Deze winst wordt behaald door de premieheffing en –inning werknemersverzekeringen over te hevelen van UWV naar de Belastingdienst. In feite wordt hiermee één werkgeversloket gerealiseerd voor de verschillende heffingen. Aan de kant van UWV wordt een administratie opgezet voor alle loon- en dienstverbandgegevens, de zogeheten Polisadministratie.

De zogenoemde Aprilrapportage van SUB is behandeld in de gezamenlijke Kamercommissies van Sociale Zaken en Financiën. Het rapport geeft inzicht in de belangrijkste ontwerpkeuzes, de kosten, de haalbaarheid en de personele consequenties. De financiering tot en met 2006 is opgenomen in de voorjaarsnota 2003 en is daarmee dus gewaarborgd.

De Wet Walvis, die voorziet in harmonisering van de loonbegrippen voor loonheffing, de werknemersverzekeringen en het uitkeringsloon, is aan de kamer aangeboden. Het wetsvoorstel Wet Financiering Sociale Verzekeringen (WFSV) is goedgekeurd door de ministerraad en voorgelegd

aan de Raad van State. WFSV wordt later behandeld in de kamer dan waar in de aprilrapportage van is uitgegaan. Deze latere behandeling levert een risico op voor de informatievoorziening in enkele deelprojecten en de softwareleveranciers. Daardoor moet in het project nog met veel aannames worden gewerkt.

Binnen de Belastingdienst stond het project SUB in 2003 in het teken van de globale ontwerpen en het opstellen van definitiestudies. Inmiddels is een aantal concrete resultaten bereikt. Door de 10 deelprojecten van SUB zijn plannen van aanpak opgesteld. Het gegevensmodel (PANA-bericht) is voor een belangrijk deel vastgesteld, en de eerste proefaangiften hebben inmiddels plaatsgevonden. De raakvlakken tussen de Belastingdienst en UWV zijn beschreven en er zijn beschrijvingen opgesteld van de toekomstige processen. Werkgeversvertegenwoordigers, accountants- en advieskantoren en software-ontwikkelaars zijn intensief geïnformeerd over wat hen te wachten staat. Voor de medewerkers die vanuit UWV naar de Belastingdienst overkomen is een concept-convenant opgesteld.

Door de gezamenlijke accountantsdiensten van de Belastingdienst en UWV is de eerste audit op SUB uitgevoerd. De conceptrapportage wordt momenteel besproken. De conclusie in de conceptrapportage is dat SUB zodanig is ingericht dat een toereikende basis is gelegd om de projectdoelen te halen.

Over de voortgang van SUB wordt het parlement regelmatig afzonderlijk ingelicht.

#### **Vorbereiding uitvoering inkomensafhankelijke toeslagen**

In het Hoofdlijnenakkoord van het kabinet Balkenende II is afgesproken per 1 januari 2006 een uitvoeringsproces in te richten voor de bestaande en beoogde inkomensafhankelijke regelingen inzake zorg en wonen. Het hele uitvoeringsproces zal plaatsvinden door een aan de Belastingdienst gelieerd organisatieonderdeel, vooralsnog de dienst Toeslagen genoemd. De beleidsverantwoordelijkheid voor de diverse regelingen is belegd bij de verschillende ministeries.

De doelgroep van de dienst Toeslagen bestaat uit 3 miljoen personen voor de zorgtoeslag en naar verwachting 1 miljoen personen voor de huurtoeslag. De beoogde effecten van de voorgestelde toeslagregelingen zijn het bestrijden van de armoedeval, het opheffen van de nadelen van fiscale aftrekposten en heffingskortingen alsmede het stroomlijnen van begrippen, het verminderen van bureaucratie en administratieve lasten en uitvoeringskosten.

Het project Toeslagen, gestart op 1 september 2003, heeft tot doel om zorg te dragen voor realisatie en implementatie van de toeslagen. De doelen op het gebied van bureaucratie, administratieve lasten en uitvoeringskosten zijn relevant voor het project. Het project bevindt zich nog in de beginfase; het vooronderzoekrapport is begin januari 2004 opgeleverd.

#### **Uitbreiding Europese Unie en mededelingen Europese Commissie**

Per 1 mei 2004 wordt de Europese Unie uitgebreid met tien nieuwe lidstaten. Dat betekent veel voor het werk van de Douane. Het aantal administratieve werkzaamheden neemt af doordat minder goederen worden in- en uitgevoerd naar niet-EU landen. Dat leidt voor de Douane tot een besparing van 250 fte. We willen daarnaast het niveau van toezicht en de

zichtbaarheid van de Douane vergroten. De mobiele controles in het binnenland en achter de binnengrenzen maken daar deel van uit.

De Europese Commissie heeft in juli 2003 twee mededelingen gepresenteerd: de Mededeling eenvoudige en papierloze procedures voor de douanediens en de marktdeelnemers en de Mededeling over de rol van de douane in het geïntegreerd beheer van de buitengrenzen. De visie die de Commissie in deze mededelingen heeft neergelegd heeft invloed op het werk van de Nederlandse Douane in de toekomst.

Het werk van de Douane kent een spanningsveld tussen het soepel verlopen van logistieke stromen en een maximale bescherming van de samenleving. Volgens de Commissie is dit dilemma oplosbaar door ingrijpende vereenvoudiging en modernisering van de wetgeving en de procedures, het uitwisselen van gegevens via ICT-systemen in de gehele Europese Unie en door intensieve samenwerking met andere opsporings- en handhavingdiensten aan de buitengrens van de EU. De Commissie sluit daarbij aan bij de lijn richting elektronische procedures die Nederland al een aantal jaren volgt.

De maatschappij vraagt in toenemende mate om bescherming. De Douane draagt op een aantal terreinen bij aan die bescherming – economisch, volksgezondheid, milieu, bedreigde diersoorten, openbare veiligheid. De doelstelling van de Commissie is te komen tot een hoog en gelijk beschermingsniveau aan de gehele Europese buitengrens, zonder dat het bonafide handels- en reizigersverkeer daar hinder van ondervindt.

De Nederlandse Douane is in 2003 een project gestart om zich te oriënteren op de toekomst en de betekenis van de mededelingen voor de Douane in Nederland. Uitgangspunt is dat dit project in 2004 leidt tot een toekomstvisie voor de Nederlandse Douane.

### **Financiële taakstellingen 2003 - 2007**

De Belastingdienst is naar aanleiding van het Hoofdlijnenakkoord van het kabinet Balkenende II in 2003 geconfronteerd met aanvullende ombuigingen. Samen met de ombuigingen uit het Strategisch akkoord van het kabinet Balkenende I betekent dit een financiële taakstelling die oploopt tot ruim € 280 mln structureel vanaf 2007.

Bij het effectueren van de financiële taakstellingen is het uitgangspunt om de handhavingstaken zoals het toezicht zoveel als mogelijk te ontzien. Tegelijkertijd willen we uit oogpunt van efficiency en continuïteit de massale processen ongehinderd laten verlopen. Dit heeft geleid tot een nadere bezinning op de inrichting van het dienstverleningsproces en op het niveau van de dienstverlening.

Bij de invulling van de taakstellingen is in eerste instantie kritisch gekeken naar de efficiency van de werkstromen. Zo wordt de voorlopige teruggaaf omgezet in een voorlopige negatieve aanslag, is op basis van het Belastingplan 2003 een aantal fiscale maatregelen afgeschaft en zullen er door de uitbreiding van de EU minder controles noodzakelijk zijn in het binnenland.

Maar we hebben ook kritisch gekeken naar mogelijkheden voor versobering van de eigen bedrijfsvoering. Hierdoor is de inhuur van externen drastisch teruggebracht en is het voorzieningenniveau (PC's, dienstauto's etc) zowel kwalitatief als kwantitatief teruggeschoefd.

De totale ombuigingsoperatie leidt tot een daling van ca. 3.450 arbeidsplaatsen. We redden dat niet geheel met natuurlijk verloop. Daarom is gewerkt aan een reorganisatieplan met als inzet: geen gedwongen ontslag. Het inmiddels tussen de Minister van BZK en vakcentrales overeengekomen FPU-arrangement maakt dit ook haalbaar.

## 2 Dienstverlening

### 2.1 Wat wilden we in 2003 bereiken?

Onze publieke dienstverlening is erop gericht het voor belastingplichtigen zo gemakkelijk mogelijk te maken om aan hun fiscale verplichtingen te voldoen. Kenmerken zijn een goede bereikbaarheid, snelheid en klantgerichtheid. Daarmee wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan de compliancedoelstelling van de Belastingdienst.

Wij streven ernaar om producten en diensten aan te bieden die aansluiten bij de behoefte van belastingplichtigen. Hierbij kan gedacht worden aan de mogelijkheid om elektronisch aangifte te doen of aan de snelheid van teruggave van te veel betaalde of ingehouden belasting. Verder bieden wij informatie, voorlichting en ondersteuning via de kanalen internet, telefoon, post of balie.

De strategische doelstelling voor dienstverlening luidt:

***Belastingplichtigen verkrijgen onze dienstverlening op de manier die hen past***

De strategische doelstelling richt zich zowel op de operationele resultaten over 2003 als op de verdere ontwikkeling en vernieuwing van het dienstverleningsproces. De financiële taakstelling heeft aanvankelijk geleid tot een nadere bezinning op de inrichting en het niveau van de dienstverlening en op de geplande investeringen. In de loop van 2003 hebben we op grond van de grote vraag naar telefonische dienstverlening besloten alsnog meer in dit proces te investeren.

In lijn met de uitgangspunten van dienstverlening hebben wij geprobeerd de kosten te beperken door de behoefte van de belastingplichtige aan contact met de Belastingdienst te verminderen. Dat hebben we gedaan door nog sterker in te zetten op een heldere communicatie en het voorkomen van fouten. In 2003 hebben zich desondanks enkele verstoringen in het massale proces voorgedaan, die geleid hebben tot veel telefoontjes.

Daarnaast hebben wij de informatieverstrekking via de verschillende communicatiekanalen (internet, telefonie e.d.) op een efficiëntere en effectievere manier georganiseerd. In dat kader hebben we in 2003 de samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties geïntensiveerd. Hieronder valt een aantal projecten om onze dienstverlening te verbeteren en de uitvoeringskosten te verlagen. Een voorbeeld hiervan is de verbetering van de gegevensuitwisseling bij huursubsidie. Daarnaast hebben we gewerkt aan het verder concentreren van het telefoonverkeer,

het verbeteren van de zoekfunctionaliteit van onze internetsite, en het stroomlijnen van het bestelproces voor brochures, formulieren en diskettes.

We konden er echter niet aan ontkomen om het serviceniveau op een aantal terreinen te verminderen. Deze maatregelen zijn voelbaar geweest voor de burger, al hebben we geprobeerd om het ongemak zo beperkt mogelijk te houden. De sluitingstijd van de BelastingTelefoon hebben we moeten terugbrengen van 22.00 uur naar 20.00 uur.

Voor de periode 2003-2004 hadden wij de volgende ontwikkeldoelen geformuleerd:

- *Een belastingplichtige die ons belt krijgt in 80% van de gevallen zonder omwegen een medewerker aan de lijn die daadwerkelijk zijn vraag beantwoordt of zijn probleem helpt oplossen;*
- *75% van de belastingplichtigen met een internetaansluiting gebruikt onze website voor het beantwoorden van niet-persoonsgebonden standaardvragen (bijvoorbeeld: berekening van percentages of bedragen, e-mail formulieren, telefoonnummers en adresgegevens);*
- *belastingplichtigen kunnen steeds meer elektronische transacties doen. Voor de Douanetransacties gaat het in 2003 om 'uitvoer', 'periodieke aangifte', 'doorvoer' en 'invoer'; in 2004 komt daar de transactie 'binnenbrengen' bij;*
- *met betrekking tot de invoering van een landelijk e-mail kanaal doen wij onderzoek en besluiten op basis van zorgvuldige bedrijfseconomische afweging.*

## **2.2 Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?**

De kerncijfers dienstverlening schetsen een beeld van onze prestaties op het gebied van dienstverlening. In hoeverre wij onze doelstelling halen, wordt gemeten met behulp van zes kerncijfers: duidelijkheid van correspondentie, ervaren snelheid, telefonische bereikbaarheid, nakomen van afspraken, het aantal afgehandelde telefoongesprekken ten opzichte van het aantal aangeboden telefoongesprekken en het tijdig afdoen van aangiften en bezwaarschriften. De kerncijfers vormen een combinatie van objectief gemeten prestaties en van subjectieve ervaringsgegevens van belastingplichtigen.

De gegevens voor de eerste vier kerncijfers worden ontleend aan de resultaten van de Fiscale Monitor, een enquête die jaarlijks onder belastingplichtigen en belastingadviseurs wordt gehouden. De overige twee cijfers zijn afkomstig uit interne registraties. De zes kerncijfers zijn geïndexeerd, waarbij 1995 het basisjaar vormt. De index dienstverlening is opgebouwd uit het gemiddelde van de zes kerncijfers. In 2003 is de methode van ondervraging van particulieren gewijzigd. Dit betekent dat de cijfers over 2003 niet volledig vergelijkbaar zijn met de cijfers tot en met 2002. Conclusies over trends moeten dan ook met voorzichtigheid worden getrokken.

**Tabel 1: Index dienstverlening**

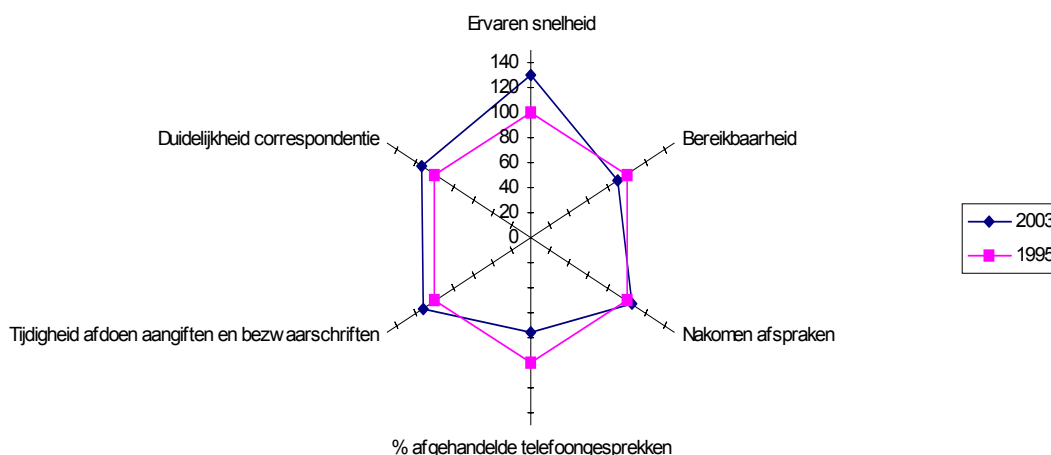
1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003		raming 2003
100	100	97	97	107	106	104	108	105	▼	108

De index van 2003 is achter gebleven bij de raming voor 2003 en drie punten gedaald ten opzichte van 2002. Dit is voornamelijk te wijten aan het lagere percentage afgehandelde telefoongesprekken. Daarnaast beoordelen

belastingplichtigen en fiscaal adviseurs de snelheid waarmee de Belastingdienst aangiften behandelt en geld terugstort minder positief.

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de kerncijfers voor onze dienstverlening. In dit hoofdstuk gaan we puntsgewijs op de verschillende scores in. Daarnaast besteden we afzonderlijk aandacht aan onze dienstverlening via internet en aan de balie van onze kantoren, de hulp bij aangifte en het bestellen van informatie.

**Figuur 3: Kerncijfers dienstverlening**



### Duidelijkheid van correspondentie

Ruim 80% van de particuliere belastingplichtigen vindt het aangiftebiljet of de aangiftediskette duidelijk. Dit is vooral te danken aan de positieve mening over de aangiftediskette: 95% van de gebruikers vindt de aangiftediskette en het aangifteprogramma duidelijk. De aangiftebiljetten leveren ook voor ondernemingen weinig problemen op: voor gemiddeld 90% zijn ze duidelijk. Ondernemingen met 5 of meer werknemers hebben (nog) minder moeite met de biljetten dan ondernemingen met 4 of minder medewerkers: respectievelijk 96 en 82% vindt ze duidelijk.

De aanslagen zijn voor circa 80% van de particulieren en ondernemingen zeer of tamelijk duidelijk. Van de ondernemingen is 86% deze mening toegedaan, van de particulieren driekwart. De duidelijkheid van onze overige correspondentie beoordeelt 75 tot 80% positief. Dit is afhankelijk van de doelgroep belastingplichtigen. Tabel 2 geeft voor de particuliere belastingplichtigen de ontwikkeling weer van het oordeel over het aangiftemedium en de overige correspondentie.

**Tabel 2: Duidelijkheid correspondentie voor particulieren <sup>4</sup>**

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003		raming 2003
100	106	107	98	108	106	109	110	114	▲	109

<sup>4</sup> Het kerncijfer 'duidelijkheid correspondentie' geeft uitsluitend de mening weer van de doelgroep particulieren. De reden hiervan ligt in het feit dat uitsluitend hiervan over alle jaren exact met elkaar vergelijkbare gegevens beschikbaar zijn. Vanaf het jaar 2001 moet voor het kerncijfer onder aangiftebiljet mede worden verstaan de aangiftediskette.

### Ervaren snelheid

De meeste belastingplichtigen zijn te spreken over het tempo waarmee wij aangiften behandelen. Dit varieert van tweederde tot driekwart in elke doelgroep. Alleen fiscaal adviseurs zijn hierover wat minder te spreken. Voor particulieren en fiscaal adviseurs is sprake van een lichte daling ten opzichte van 2002.

Over de tijd die wij nodig hebben om geld terug te storten is 61% (douane) tot 80% (particulieren) positief. Dit oordeel is voor alle doelgroepen, behalve particulieren, ongewijzigd ten opzichte van 2002.

Ruim 60% van de ondernemers en bijna driekwart van de klanten van de douane en particuliere belastingplichtigen beoordeelt de snelheid waarmee wij een vraag beantwoorden als tamelijk of zeer hoog. Fiscaal adviseurs hebben hierover een minder positieve mening: slechts 41% is tevreden. Voor fiscaal adviseurs is er sprake van een daling ten opzichte van 2002.

Tabel 3 geeft de ontwikkeling weer in het oordeel over de snelheid waarmee de Belastingdienst een aangifte beoordeelt en geld terugstort.

Tabel 3: Tempo van de Belastingdienst <sup>5</sup>

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003		raming 2003
100	109	117	125	130	131	132	135	130	▼	133

### Ervaren telefonische bereikbaarheid

De meningen over de telefonische bereikbaarheid van douane- en belastingkantoren variëren. Particulieren en klanten van de douane zijn tamelijk positief: tweederde van elke groep vindt het kantoor gemakkelijk te bereiken. Van de ondernemingen vindt de helft dat het kantoor gemakkelijk te bereiken is. Fiscaal adviseurs zijn het minst te spreken over de telefonische bereikbaarheid. Slechts 29% vindt het kantoor gemakkelijk te bereiken, tweederde vindt dat niet gemakkelijk gaan. De resterende 5% vindt het noch gemakkelijk, noch moeilijk. Overigens is het oordeel van de adviseurs daarmee wel licht verbeterd ten opzichte van 2002, toen slechts 22% van de adviseurs het kantoor gemakkelijk te bereiken vond.

Tabel 4 geeft de ontwikkeling in het oordeel over onze bereikbaarheid weer.

Tabel 4: Ervaren telefonische bereikbaarheid

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003		raming 2003
100	104	107	101	106	99	91	95	91	▼	93

### Percentage afgehandelde telefoongesprekken

Onze gerealiseerde telefonische bereikbaarheid was in 2003 lager dan in 2002. De servicegraad (het aantal afgehandelde telefoongesprekken ten opzichte van het aantal aangeboden telefoongesprekken) bij de BelastingTelefoon particulieren in het afgelopen jaar was 71%. Voor de BelastingTelefoon betekent dit een kleine daling ten opzichte van het vorige jaar. Opgemerkt wordt daarbij wel dat de stijgende trend over meerdere jaren heen blijft gehandhaafd. Bij de klantendiensten lag de servicegraad het afgelopen jaar op 55%, een forse daling ten opzichte van voorgaande jaren.

<sup>5</sup> De gegevens van de doelgroep ondernemingen van 2003 zijn niet vergelijkbaar met de cijfers uit eerdere jaren. De mening van fiscaal adviseurs is niet in de index opgenomen.



In 2003 hebben wij ongeveer 8,6 miljoen gesprekken afgehandeld. Het aanbod aan klantcontacten is daarmee afgenomen vergeleken met 2002, toen de stelselwijziging voor veel extra vragen zorgde, tot iets onder het niveau van 2001. Het aantal afgehandelde gesprekken bij de BelastingTelefoon particulieren is met ongeveer 20% gedaald van 3,0 miljoen afgedane gesprekken in 2002 naar ongeveer 2,4 miljoen gesprekken in 2003. Het aantal afgedane telefoongesprekken bij de klantendiensten was ongeveer gelijk aan dat in 2002.

Tabel 5 geeft het totale aantal aangeboden en afgehandelde gesprekken weer, evenals de bereikbaarheid van de verschillende dienstonderdelen.

**Tabel 5: Totaal aantal aangeboden en afgehandelde gesprekken en bereikbaarheid**

	Aantal aangeboden gesprekken	Aantal afgehandelde gesprekken	Bereikbaarheid
Kantoren (klantendiensten <sup>6</sup> )	8.600.000	4.800.000	55%
Beltel Particulieren	3.400.000	2.400.000	71%
Beltel Ondernemingen	600.000	370.000	62%
Beltel Auto	1.040.000	830.000	80%
Beltel Douane	180.000	150.000	83%
Informatiecentrum Belastingen Buitenland	460.000	100.000	22%
<b>Totaal</b>	<b>14.300.000</b>	<b>8.600.000</b>	<b>60%</b>

Als gevolg van de taakstelling wij het afgelopen jaar een aantal maatregelen moeten nemen die vooral in het dienstverleningsproces tot fricties in de organisatie hebben geleid. Het beëindigen van tijdelijke contracten en het beperken van uitzendkrachten hebben geleid tot een lagere inzetbare capaciteit. Gebleken is dat we bovendien niet goed in staat waren om te reageren op het flexibele aanbod. Ten slotte traden aan het einde van het jaar een aantal verstoringen op in het massale proces die leidden tot onverwachte pieken in het aanbod.

In de loop van 2003 hebben wij extra bestuurlijke aandacht en middelen aan de telefonische dienstverlening gegeven. Deze impuls heeft geleid tot een verbetering van de bereikbaarheid in de tweede helft van het jaar. De onverwachte pieken hebben we echter niet opkunnen vangen en de impuls is niet voldoende geweest om onze raming voor 2003 te halen. Speciale aandacht wordt gegeven aan het Informatiecentrum Belastingdienst Buitenland, waarvan de opzet en structuur wordt gewijzigd. De ontwikkeling van de index van het percentage afgehandelde telefoongesprekken is te zien in tabel 6.

**Tabel 6: Index van het percentage afgehandelde telefoongesprekken (exclusief ondernemingen en douane)**

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003		raming 2003
100	76	47	33	79	85	76	92	78	▼	101

<sup>6</sup> Het betreft de cijfers integraal voor de klantendiensten. De verdeling hierbinnen is 3,5 miljoen afgedane gesprekken voor particulieren en 1,3 miljoen afgedane gesprekken voor ondernemingen.

De kwaliteit en uniformiteit van de beantwoording van vragen is stabiel gebleven ten opzichte van vorig jaar. Op basis van de permanente metingen bij de BelastingTelefoon particulieren blijkt dat het aantal gewenste of acceptabele antwoorden met 74% nagenoeg gelijk is aan voorgaand jaar. De metingen laten verder zien dat de gemiddelde score voor het op klantgerichte wijze beantwoorden van de vraag het afgelopen jaar met een vol punt is toegenomen tot 8,4 (op een schaal van 1-10).

### Nakomen afspraken

Alle doelgroepen zijn positief over de manier waarop wij toezeggingen, zoals terugbellen of het toesturen van informatie, nakomen. De tevredenheid hierover varieert van 71% bij ondernemingen <sup>7</sup> tot 90% bij fiscaal adviseurs.

Ook over het nakomen van meer inhoudelijke afspraken <sup>8</sup> is men gemiddeld positief. Driekwart van de ondernemingen vindt dat wij er goed in slagen om afspraken na te komen. Van de klanten van de douane en fiscaal adviseurs is ruim 90% positief. Gemiddeld is het oordeel niet veranderd ten opzichte van 2002.

Tabel 7: Nakomen inhoudelijk afspraken

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003		raming 2003
100	108	108	109	109	105	102	105	105	▲	103

### Tijdigheid afdoen van aangiften en bezwaarschriften

De tijdigheid van de behandeling van aangiften en bezwaarschriften is ongeveer gelijk aan die van 2002. Nagenoeg alle bezwaarschriften zijn afgedaan binnen de termijnen van de Algemene Wet Bestuursrecht (veelal zes weken). Tabel 8 geeft het verloop weer van het kengetal voor de afhandelingstermijn van de aangiften IB en Vpb en de bezwaarschriften IB.

Tabel 8: Tijdigheid afdoen van aangiften en bezwaarschriften

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003		raming 2003
100	102	107	111	111	111	111	111	112	▲	111

### Internet

In 2003 kregen we op de internetsite 800.000 meer bezoekers dan in 2002. Het aantal steeg van 4,2 miljoen naar ruim 5 miljoen. Die bezoekers hebben in totaal veel minder pagina's bezocht. Het aantal pagina's dat werd bezocht, daalde met 17 miljoen ten opzicht van 2002 van 48 naar 31 miljoen pagina's. Dit wijst erop dat de bezoekers de gewenste informatie beter kunnen vinden. Ook uit de Fiscale monitor blijkt dat bezoekers de site waarderen. De bezoekers zijn te spreken over het zoekgemak en geven aan in de meeste gevallen te vinden waar ze naar op zoek zijn.

Ook hebben we samen met de Kamers van Koophandel (KvK) gewerkt aan een virtueel bedrijvenloket dat eind 2003 gerealiseerd is. Het Bedrijvenloket is een virtuele toegangspoort waar ondernemers door middel van zelfbediening toegang hebben tot informatie en diensten die verband houden met hun rechten en plichten. In 2004 wordt deze site verder uitgebreid.

<sup>7</sup> De gegevens voor de doelgroep ondernemingen voor 2003 zijn niet vergelijkbaar met de cijfers uit eerdere jaren

<sup>8</sup> Deze vraag wordt niet gesteld aan particulieren

## Balie

Het aantal klanten (exclusief hulp bij aangifte) dat in 2003 aan de balie van een belastingkantoor werd geholpen bedraagt 870.000. Dit is een kleine afname ten opzichte van vorig jaar. Vooral in de grote steden ligt het aantal bezoekers hoog.

Het streven om het aantal bezoekers van de belastingkantoren structureel te verlagen is daarmee dit jaar nog niet gerealiseerd. Een reden hiervoor ligt onder meer in de lagere telefonische bereikbaarheid van het afgelopen jaar. Belastingplichtigen zijn daardoor voor het stellen van vragen gebruik blijven of gaan maken van de balies.

## Hulp bij aangifte (Huba)

In 2003 hebben wij aan 158.000 mensen persoonlijke invulhulp verleend. Dat is 73% van het niveau van 2002. In 2002 hadden we in het kader van het nieuwe belastingstelsel fors ingezet op de hulp bij aangifte. In 2003 hebben we de samenwerking met vak- en ouderenbonden verder geïntensiveerd. Gezamenlijk hebben zij ruim 209.000 elektronische aangiften ingediend.

**Tabel 9: Campagne hulp bij aangifte inkomstenbelasting (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Hulp bij aangifte door Belastingdienst	109	109	131	215	158
Hulp bij aangifte door bonden				193	209

## Bestelproces dienstverlening

Voor belastingplichtigen bestaat de mogelijkheid om bestellingen van brochures, formulieren en diskettes te doen. In 2003 hebben we een begin gemaakt met de uniformering van dit bestelproces. Vanaf december is het voor alle medewerkers in de dienstverlening (zowel de BelastingTelefoon als de klantendiensten) mogelijk om bestellingen automatisch af te handelen.

Vanaf april 2004 zijn alle bestelprocedures uniform ingericht, zodat de verwerking van de bestellingen op één plaats kan worden gedaan. Dit levert een efficiënt uitvoeringsproces op: medewerkers hoeven niet zelf hun bestellingen in te pakken en er is nog slechts op één plaats voorraadbeheer nodig. Uitlevering van bestellingen gaat dan sneller en goedkoper.

Belastingplichtigen hebben in 2003 in totaal 3,6 miljoen documenten besteld. Deze bestellingen zijn verzonden naar 1,2 miljoen adressen. Sommige documenten, bijvoorbeeld loonbelastingverklaringen, worden per bestelling in grote hoeveelheden gevraagd.

## Integratie van informatiekanaalen

De Belastingdienst heeft in 2003 gewerkt aan de verbetering van de kwaliteit en uniformiteit van zijn informatieverstrekking. Doel hiervan is dat de klant in beginsel hetzelfde antwoord krijgt op een vraag, ongeacht het gekozen kanaal: telefonie (met dialoogondersteuning), internet (met antwoorden op FAQ's) en e-mail. De antwoorden worden beheerd in één kennisstelsel. Met een eenduidige communicatie en het voorkomen van fouten wordt het aantal klantcontacten verminderd en worden kosten bespaard. In de context van de financiële ombuigingen is de aandacht in 2003 gericht op het telefoniegedeelte. Op dit gebied is virtueel één callcenter gerealiseerd. Voorlopig wordt niet verder geïnvesteerd in het e-mailkanaal.

### **2.3 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op de ontwikkeldoelen?**

- *Een belastingplichtige die ons belt krijgt in 80% van de gevallen zonder omwegen een medewerker aan de lijn die daadwerkelijk zijn vraag beantwoordt of zijn probleem helpt oplossen.*

In 2003 is in de Fiscale Monitor voor het eerst gekeken in hoeverre belastingplichtigen die met de Belastingdienst bellen ook daadwerkelijk vinden dat hun vraag beantwoord is en hoeveel contacten nodig waren om de vraag beantwoord te krijgen.

Hieruit bleek dat ongeveer tweederde van de bellers met een van de kantoren vindt dat zijn vraag geheel beantwoord is. Bij de BelastingTelefoon is bij de helft de vraag geheel beantwoord. Iets meer dan de helft van de bellers naar kantoren en BelastingTelefoon heeft daarvoor slechts één contact nodig gehad; de overigen hadden meer contact nodig.

Het verschil tussen de BelastingTelefoon en kantoren ligt in het feit dat bij de BelastingTelefoon tot voor kort geen persoonsgebonden informatie verstrekt kon worden. Dit houdt in dat hier geen vragen beantwoord konden worden waarvoor in onze systemen gekeken moet worden.

Wij streven al enige tijd naar de inrichting van één landelijk telefoonnummer. We zijn in 2003 een traject gestart om de telefonie verder te concentreren. Het telefoonaanbod wordt eind 2004, begin 2005 op een tiental locaties verwerkt. Dit leidt tot een betere bereikbaarheid en uniformiteit in de beantwoording van vragen.

De doelstelling van 80% telefonische bereikbaarheid is in 2003 niet gerealiseerd. Mede als gevolg van de taakstellingen hebben we voor 2004 een doelstelling gekozen van 70%.

- *75% van de belastingplichtigen met een internetaansluiting gebruikt onze website voor het beantwoorden van niet-persoonsgebonden standaardvragen.*

Ongeveer de helft van de internetbezitters heeft onze internetsite in 2003 bezocht. Om deze ontwikkeldoelstelling te realiseren stimuleren we de belastingplichtige zoveel mogelijk gebruik te maken van onze internetsite en minder van dienstverleningskanalen als telefonie, balie en schriftelijk. Dat doen we bijvoorbeeld via voorlichtingscampagnes en het vergroten van de mogelijkheden van de internetsite. Begin 2003 hebben we de internetsite van de Belastingdienst voorzien van een nieuwe structuur en vormgeving. Belangrijkste doelen van de aanpassingen waren de site overzichtelijker te maken en bezoekers sneller toegang te bieden tot de juiste informatie. Om de juiste informatie beschikbaar te kunnen stellen wordt in de Fiscale Monitor ook gekeken welke informatie bezoekers zoeken. In 2004 zullen we een zoekfunctionaliteit toevoegen, zodat de informatie nog makkelijker te vinden is.

- *Belastingplichtigen kunnen steeds meer elektronische transacties doen.* Wij streven ernaar het aantal elektronische transacties, zoals het elektronisch doen van aangifte en het bestellen van producten via internet, uit te breiden. In het kalenderjaar 2003 heeft ongeveer 65% van de particuliere belastingplichtigen elektronisch (via diskette of modem) aangifte voor de inkomstenbelasting 2002 gedaan.

In het Belastingplan 2004 is een belangrijke maatregel opgenomen: voor de grootste belastingmiddelen worden ondernemers en fiscaal intermediairs

verplicht de aangiften elektronisch te gaan doen. Voor de inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting gaat deze verplichting in bij de aangiften over 2004, dus in 2005. Ook verschillende douanetransacties kunnen nu elektronisch gedaan worden.

Ook hebben we in 2003 het aantal producten, zoals formulieren, die via internet besteld kunnen worden uitgebreid. Tevens hebben we de mogelijkheden om informatie te downloaden uitgebreid. Daarmee zijn we nu voor steeds meer zaken 7x24 uur bereikbaar.

- *Met betrekking tot de invoering van een landelijk e-mail kanaal doen wij onderzoek en besluiten op basis van zorgvuldige bedrijfseconomische afweging.*

Eind 2002, begin 2003 heeft een evaluatie plaatsgevonden van een proef met het e-mail kanaal. Uit deze proef is duidelijk geworden dat introductie van e-mail niet leidt tot een verschuiving van de vraag van meer traditionele kanalen als telefonie en de schriftelijke informatievoorziening naar het e-mail kanaal. Het gebruik van e-mail leidt tot een toename van contacten en ook tot meer contacten van dezelfde klanten. Het grote aantal weinig concrete en gerichte vragen zorgt voor een grote werklast bij de afhandeling ervan. Op grond van deze overwegingen en om financiële redenen hebben we daarom besloten de geplande investeringen in het e-mail kanaal voorlopig uit te stellen. Helder is dat een efficiënte inzet van dit kanaal alleen mogelijk is met de ontwikkeling van gestructureerde e-maildiensten <sup>9</sup>.

### **Conclusie**

In 2003 hebben we een aantal stappen gezet om de ontwikkeldoelen te realiseren. In verband met de bezuinigingen hebben we voor de telefonie een andere route moeten kiezen dan we voor ogen hadden. We verwachten echter dat de verdere concentratie van de telefonie en een grotere inzet van capaciteit een goede uitgangspositie bieden voor het realiseren van het gestelde ontwikkeldoel voor telefonie. Het gebruik van internet blijven we stimuleren door continu verbeteringen aan te brengen in onze website. Ook hebben we de mogelijkheden tot het doen van elektronische transacties verder uitgebreid. Het onderzoek op het gebied van het landelijke e-mail kanaal heeft geleid tot het voorlopig uitstellen van investeringen.

---

<sup>9</sup> E-mail wordt gestructureerd genoemd indien de samen te stellen berichten een vaste opbouw hebben met een aantal verplicht in te vullen velden. Hierbij kan gedacht worden aan naam en adresgegevens, sofi-nummer, soort aangifte, onderwerp en jaar. Deze berichten zijn sneller te verwerken dan gewone mailtjes.

## Tabellen Dienstverlening

### 1 Elektronische aangiften (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Inkomstenbelasting	1.325	1.600	1.870	3.900	4.691
Waarvan per diskette	737	416	823	2.300	2.340
Waarvan per modem	588	1.184	1.047	1.600	2.351

### 2 Campagne hulp-bij-aangifte inkomstenbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Invulhulp	109	109	131	215	158

### 3 Telefonische informatie (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Particulieren	1.379	2.230	2.587	2.987	2.400
Ondernemers	363	368	372	422	370
Douane	141	148	149	160	150
Motorrijtuigenbelasting (MRB)	1.179	1.098	854	865	830
Totaal	3.062	3.844	3.962	4.434	3.750

### 4 Vermogenstoets huursubsidie (x duizend)

	1999	2000	2001	2002
	1.080	672	1.188	259 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> 2002: laatste subsidiejaar gegevens aan VROM geleverd tot 31-12-2002

### 5 Brieven aan de Koningin, Commissie voor de Verzoekschriften en de Nationale Ombudsman

	1999	2000	2001	2002	2003
Koningin	51	54	86	38	39
Commissie voor de Verzoekschriften	367	342	735	276	179
Nationale ombudsman	605	621	680	764	881
Waarvan uitgebrachte rapporten	67	33	23	21	34

### 6 Klachten

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	1.932	1.922	2.072	1.732 <sup>1</sup>	2.302 <sup>1</sup>
Particulieren	803	851	1.115	915	
Ondernemers	790	763	751	780	
Douane	190	202	161		
FIOD-ECD	15	12	9	9	10
Motorrijtuigenbelasting (MRB)	137	94	36	28	26

<sup>1</sup> exclusief Douane

### 7 Geautomatiseerde verstrekking inkomensgegevens (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Ministerie van VROM	4.737	4.822	5.293	3.022	15.753 <sup>1</sup>
Informatie Beheer Groep	1.268	1.298	3.279	3.039	4.193
Gemeentelijke sociale diensten	55	51	127	59	134
Sociale Verzekeringsbank	9	7	235	1	113
Centraal Administratiekantoor Zorgverzekeraars	1.613	2.160	2.153	1.853	2.061
Overige	33	8	46	10	284

<sup>1</sup> bestand van 1,8 mln. records tbv na- controles van verschillende jaren, herstelacties en NSAP, diverse malen aangeleverd.

### 8 Internationale uitwisseling van heffingsgegevens<sup>1 2</sup>

	1999	2000	2001	2002	2003
Door Nederland verstrekte inlichtingen aan het buitenland op verzoek	3.431	3.995	3.486	2.661	2.841
Door het buitenland verstrekte inlichtingen aan Nederland op verzoek	3.409	3.333	3.291	3.283	2.284

<sup>1</sup> Betreft diverse belastingmiddelen, Douanetransacties en intracommunautaire transacties

<sup>2</sup> Vanaf 2000 door systeemwijziging onvolledige gegevens

## 3 Intensief Toezicht en Opsporing

### 3.1 Wat wilden we in 2003 bereiken?

Het intensieve toezicht en de opsporing vinden plaats vanuit het zicht op de belastingplichtige, op de doelgroep en op de hieruit voortvloeiende risico's. De specifieke situatie van de belastingplichtige en het daarmee verbonden fiscale belang en financiële risico vormen de basis voor de behandelaanpak. Door de aandacht, via weging en selectie, vooral te richten op de risicovolle posten wordt de effectiviteit van het intensief toezicht vergroot. De strategische doelstelling voor het toezicht luidt:

***belastingplichtigen die hun verplichtingen niet goed nakomen, merken dat de Belastingdienst er is***

Bij het segment "zeer grote ondernemingen" (ZGO) zijn de toezichtactiviteiten individueel bepaald op basis van een specifiek behandelplan. Als strategische doelstelling voor ZGO geldt:

***zeer grote ondernemingen krijgen altijd een behandeling op maat***

De Belastingdienst/ Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst en Economische Controledienst (FIOD-ECD) is onze opsporingsdienst. Naast de fiscaliteit worden in opdracht van zes ministeries toezicht- en opsporingstaken uitgevoerd voor de taakgebieden financieel-economisch (economische ordening, financiële integriteit) en goederen (bv. gezondheidsbescherming, wapens).

De FIOD-ECD werkt samen met het Openbaar Ministerie. Strafrechtelijke vervolging door het Openbaar Ministerie is het uiterste middel om naleving van belastingverplichtingen af te dwingen. Voor de opsporing geldt de volgende strategische doelstelling:

***het Openbaar Ministerie bieden wij een evenwichtige mix van, in grootte verschillende, vervolgingswaardige zaken aan***

De strategische doelstellingen zijn uitgewerkt in meer concrete doelen voor de jaren 2003 en 2004:

## **Toezicht**

### **Operationele doelen**

- *de behandeling van regionaal geselecteerde risico's in de winstsfeer levert gemiddeld een batig saldo (correcties minus directe behandelkosten) op van ten minste 50% van de landelijke risico's;*
- *het aantal behandelingen zonder enig resultaat is bij controles (bij de belastingplichtige) ten hoogste 20% en in de heffing (op het belastingkantoor) maximaal 50%;*
- *80% van de individuele behandeling van belastingplichtigen kent – per behandeling - een batig saldo;*

### **Ontwikkeldoelen**

- *de wijziging van de Wet inkomstenbelasting per 1 januari 2001 is volledig verwerkt: alle fiscale niet-winstrisico's zijn in beeld;*
- *de risicokennisgroepen leveren gezamenlijk 40 risico's aan die voldoen aan de kwalificaties voor een landelijke behandeling; de helft van de risico's is van materiële aard;*
- *kennisgroepen worden gevoed met signalen en bevindingen uit het feitelijke toezicht (leercirkel) en regionale selectiecriteria zijn landelijk in beeld;*
- *de landelijk geselecteerde risico's (in de 'risicomix') worden behandeld binnen de indicatieve behandel tijd, met resultaten die gemiddeld overeenkomen met de voorcalculatie;*
- *FIX-onderzoeken wijzen uit dat de fiscaal-technische kwaliteit van het toezicht is toegenomen ten opzichte van 2002;*
- *versterking en professionalisering van de handhaving door middel van een aantal concrete projecten (taakgebieden 'financieel-economisch' en 'goederen');*
- *in samenwerking met andere rechtshandhavers identiteitsfraude gestructureerd aanpakken.*

## **Zeer grote ondernemingen**

### **Operationele doelen:**

- *het totaal aan correcties bij ZGO is ten minste gelijk aan dat van 2002;*

### **Ontwikkeldoelen:**

- *om fiscale 'grensverkenning' te voorkomen wordt de maximaal te besteden tijd aan vooroverleg met zeer grote ondernemingen van tevoren per entiteit vastgesteld;*
- *in overleg met o.a. de FIOD-ECD starten met een thematisch onderzoek bij een nog nader te bepalen doelgroep;*
- *eenheid van beleid stimuleren door de volgende specifieke activiteiten:*
  1. *gezamenlijk behandelen van de fiscale openingsbalansproblematiek bij privatiseringsoperaties, zoals waarderingsvraagstukken van grote vastgoedportefeuilles;*
  2. *in kaart brengen van de middelen en methoden die gebruikt worden om de Nederlandse belastinggrondslag uit te hollen;*
  3. *in beeld brengen en starten van een gezamenlijke behandeling van alle vennootschappen waar 'vestigingsplaatsproblematiek' aan de orde is;*
- *een begin maken met het overdragen van kennis aan medewerkers van andere belastingkantoren, zowel op het gebied van fiscale expertise als op het gebied van branchekennis.*



## Opsporing

### Operationele doelen

- ten minste 90% van de ca. 700 met een proces-verbaal afgeronde onderzoeken, leidt tot dagvaarding van één of meerdere hoofdverdachten. Zaken die niet leiden tot een dagvaarding worden administratief beboet;
- realiseren van een verschuiving naar meer grotere en grote zaken;
- per zaak wordt in nauwe samenwerking met het FOM (Functioneel OM) een recherchecontract met aanpak en termijnen afgesloten;

### Ontwikkeldoelen

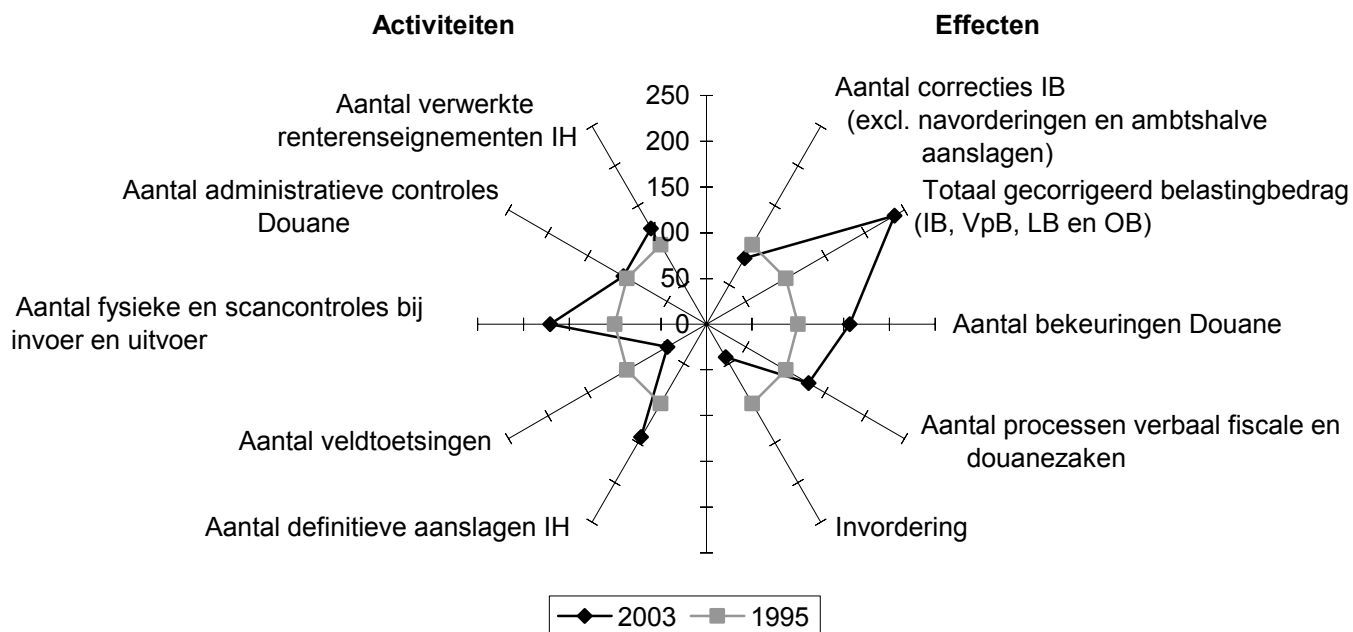
- handhavingafspraken, zowel met onze opdrachtgevers als met onze afnemers in de handavingsketen, worden vooraf helder en concreet vastgelegd;
- in de fraudebestrijding wordt over de belastingkantoren heen, themagericht samengewerkt;
- bijdragen aan de verbetering van internationale fraudebestrijding door het bundelen van kennis, het uitwisselen van gegevens en het internationaal samenwerken met Interpol, Europol en diverse Lidstaten van de Europese Unie.

## 3.2 Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?

### 3.2.1 Kerncijfers toezicht en opsporing

De onderstaande figuur geeft inzicht in de ontwikkeling van de inspanningen en effecten in toezicht en opsporing tussen 1995 en 2003. Het basisjaar (1995) heeft de indexwaarde 100.

Figuur 4: Toezicht en opsporing



Uitgesplitst naar jaar is de ontwikkeling als volgt:

Tabel 10: Kengetallen intensief toezicht en opsporing

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003		Raming 2003
Aantal definitieve aanslagen IH	100	98	105	108	102	117	125	108	142	✓	130
Aantal veldtoetsingen	100	84	79	75	73	68	57	53	49	*	57
Aantal correcties IB (excl. ambtshalve aanslagen)	100	77	81	84	77	93	101	73	83	*	101
Totaal gecorrigeerd belastingbedrag (IB, VpB, LB, OB) <sup>1)</sup>	100	90	93	110	111	145	153	169	237	✓	153
Invordering	100	104	103	110	100	76	75	57	42	*	71
Aantal processen-verbaal fiscale en douanezaken	100	86	75	109	108	113	116	122	129	✓	117
Aantal bekeuringen Douane	100	99	145	171	196	176	149	151	156	✓	151
Aantal fysieke en scancontroles bij invoer en uitvoer <sup>2)</sup>	100	108	105	106	86	86	109	145	171	✓	103
Aantal administratieve controles Douane <sup>3)</sup>	100	123	127	117	101	101	85	104	105	✓	95
Aantal verwerkte renterenseignementen IH	100	100	104	104	100	104	108	133	121	✓	108
Index	100	97	102	109	105	108	108	111	124	✓	109

1) in 2002 is de definitie van het gecorrigeerd belastingbedrag IB gewijzigd. Dit wordt in paragraaf 3.2.2 uiteengezet.

2) vanaf 1999 inclusief controles met de containerscanners; de reeks is in 2003 herzien voor de jaren vanaf 1999. Dit leidt voor de jaren vanaf 1999 ook tot een geringe stijging van het totale kengetal.

3) vanaf 2002 is de definitie van administratieve controles aangepast aan de nieuwe productindeling bij de Douane.

In 2003 zijn 9,4 miljoen *definitieve aanslagen Inkomensheffing* opgelegd, 2,2 miljoen meer dan in 2002. Mede als gevolg van een groot aantal inhoudelijke wijzingen door de wet Inkomstenbelasting 2001 is het selectieproces in 2002 vertraagd. In 2002 zijn we dus later begonnen met het opleggen van definitieve aanslagen. Daardoor heeft in 2003 een inhaalslag plaatsgevonden bij de behandeling van de aangiften inkomstenbelasting 2001.

Het aantal *veldtoetsingen* is in 2003 afgenomen. Dat komt vooral doordat de categorie bedrijfsbezoeken (bv. aan startende ondernemingen) is afgenomen. De categorie gerichte boekenonderzoeken is in 2003 juist iets gestegen.

In de loop van de jaren is het aantal veldtoetsingen sterk gedaald. Wel zijn de veldtoetsingen complexer geworden. Ons beleid is om de effectiviteit van het toezicht te verhogen door de aandacht via risicoweging en -selectie te richten op de risicovolle posten. De risicoselectie heeft ook tot gevolg dat per onderzoek meer wordt gecorrigeerd. Dit heeft met name bij de vennootschapsbelasting geleid tot een stijging van *het totaal gecorrigeerd belastingbedrag*. Daarnaast speelt mee dat in 2003 een aantal zeer grote correcties is opgelegd.

*De achterstand invordering* is verder toegenomen. Naast een beperkte toename van het bedrag aan vorderingen waarvoor een bezwaarschrift is ingediend, vindt de grootste stijging plaats in het onbetwiste deel van de achterstand. Door de economische situatie hebben meer bedrijven en particulieren moeite om tijdig aan hun betalingsverplichtingen te voldoen. De achterstand ouder dan 1 jaar neemt relatief een steeds groter aandeel van de totale achterstand in. Dit kost veel aandacht en bemoeilijkt het werken in de actualiteit. In de loop van 2003 hebben de regio-eenheden toenemende

aandacht besteed aan de invordering en zijn acties gezet op het inlopen van achterstanden en het beter selecteren van belangrijke posten.

Bij de FIOD-ECD heeft de stijgende lijn in het aantal *processen-verbaal fiscale en douanezaken* zich voortgezet. Mede door de bijdrage van de Economische Controledienst is de realisatie hoger dan gepland. De regio-eenheden hebben meer zaken bij de FIOD-ECD aangemeld.

Het aantal *bekeuringen* en het aantal *fysieke en scancontroles* van de Douane is in 2003 gestegen. De Douane heeft in 2003 gestuurd op een grotere zichtbaarheid (meer fysieke controles). De controles hebben ook geleid tot meer resultaten, waaronder bekeuringen. De ontwikkeling naar meer en zichtbaarder toezicht wordt mede mogelijk gemaakt door besparingen in de administratieve verwerking.

Het aantal verwerkte *rente-rendementen* is vergeleken met 2002 gedaald van 32 miljoen naar 29 miljoen, maar ligt hoger dan verwacht.

De totaalindex 2003 is verbeterd, maar het kengetal is geflatteerd door eenmalige grote correcties bij grote bedrijven en het grote aantal verwerkte aanslagen als gevolg van een hoge beginvoorraad in 2003. Met ingang van 2004 wordt gebruik gemaakt van een nieuwe set kengetallen voor het toezicht.

### 3.2.2 Resultaten kantoor- en veldtoetsingen

Het totale bedrag aan correcties inkomensheffing is in 2003 naar schatting € 2,5 mld (zie de noot onder tabel 11). Dit bedrag is het saldo van het totale bedrag aan positieve correcties (€ 3,7 mld.) en het totaal aan negatieve correctiebedragen (€ 1,2 mld.). Hierbij moet worden opgemerkt dat een vergelijking met de correcties tot en met 2001 wordt bemoeilijkt door een wijziging van het begrip correctiebedrag als gevolg van de stelselwijziging in de inkomensbelasting per 1 januari 2001. Werd voorheen het verzamelinkomen gecorrigeerd (tegen één bepaald tarief), als gevolg van de stelselwijziging worden de opgegeven inkomens in de verschillende boxen gecorrigeerd (tegen verschillende tarieven).

Tabel 11: Correcties inkomensheffing 1)

Aantallen x 1000 (exclusief ambtshalve aanslagen)	2000	2001	2002	2003
Totaal aantal definitieve aanslagen	7.695	8.212	7.131	9.443
Ondernemers	1.478	1.553	1.310	1.649
Particulieren	6.217	6.659	5.821	7.794
Waarvan gecorrigeerd	725	790	567	649
In % van aantal aanslagen	9,4	9,6	8,0	6,9
Ondernemers	8,0	7,4	8,4	7,5
Particulieren	9,8	10,1	7,9	6,7
Totaal correctiebedrag (in inkomensbedragen x € 1 mln)	2.067	2.357	1.816	2.500
Gemiddeld correctiebedrag (x € 1,-)	2.849	2.985	3.202	3.852

1) Het correctiepercentage inclusief de navorderingsaanslagen is 7,3 (in 2002: 8,4). Navorderingsaanslagen zijn aanslagen waarmee eerder vastgestelde definitieve aanslagen worden gecorrigeerd. Het correctiebedrag inkomstenbelasting in 2003 ad € 2,5 mrd is nog indicatief. Momenteel loopt nog een onderzoek naar de als correcties aangemerkte herzieningen van in de registratiesystemen gerealiseerde invoerfouten.

In de hiervoor weergegeven aantallen en bedragen zijn de correcties die zijn aangebracht bij het opleggen van ambtshalve aanslagen niet meegenomen. In 2003 zijn 78.300 ambtshalve aanslagen inkomensheffing opgelegd met een totaal gecorrigeerd inkomstenbedrag van € 0,8 mld.

**Tabel 12: Correcties heffing vennootschapsbelasting 2)**

Aantallen x 1000 (exclusief ambtshalve aanslagen)	2000	2001	2002	2003
Totaal aantal definitieve aanslagen	310	336	343	384
Waarvan gecorrigeerd	24	22	22	21
In % van aantal aanslagen	7,6	6,4	6,4	5,4
Totaal correctiebedrag (in winstbedrag x € 1 mln)	7.678	7.331	10.423	12.984
Gemiddeld correctiebedrag (x € 1,-)	325.043	340.880	474.960	630.177

2) Het correctiepercentage inclusief de navorderingsaanslagen is 6,7 (in 2002: 7,8).

Navorderingsaanslagen zijn aanslagen waarmee eerder vastgestelde definitieve aanslagen worden gecorrigeerd.

Het correctiepercentage vennootschapsbelasting is ten opzichte van 2002 gedaald. Daar staat tegenover dat het totaal bedrag aan correcties ten opzichte van 2002 is gestegen tot ca. € 13 mld. Het correctiebedrag is een saldo van het totale bedrag aan positieve correcties (€ 14,1 mld.) en het totale bedrag aan negatieve correcties (€ 1,1 mld.). Het gemiddelde correctiebedrag is ten opzichte van 2002 met 32,7% gestegen. Voor een gedeelte is deze ontwikkeling incidenteel, als gevolg van een aantal zeer grote correcties in 2003.

In genoemde bedragen zijn de correcties die zijn aangebracht bij het opleggen van ambtshalve aanslagen niet meegenomen. In 2003 zijn 30.800 ambtshalve aanslagen vennootschapsbelasting opgelegd met een totaal bedrag van € 3,7 mld.

Naast de kantoortoetsing of de administratieve afdoening van ondernemersaangiften worden ook veldtoetsingen uitgevoerd. Onder de veldtoetsingen worden in beginsel alle activiteiten begrepen die in het kader van het toezicht op lokatie, veelal bij de belastingplichtige, worden uitgevoerd. Dit kunnen voorlichtingsbezoeken of vooroverleggen zijn, maar het kan ook om boekenonderzoeken naar de juistheid en volledigheid van de aangifte gaan. Van de beschikbare directe tijd (de werktijd na aftrek van ziekte, opleidingen e.d.) wordt circa 40% besteed aan veldtoetsingen.

**Tabel 13 Resultaten veldtoetsing**

	2000	2001	2002	2003
<b>Inkomensheffing</b>				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	54%	50%	48%	45%
Correctie in inkomensbedragen (x € 1 mln)	501	516	692	567
<b>Vennootschapsbelasting</b>				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	13%	13%	15%	13%
Correctie in winstbedragen (x € 1 mln)	4.844	4.367	4.163	7.254
<b>Loonbelasting</b>				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	31%	37%	34%	34%
Correctie in belastingbedragen (x € 1 mln)	187	252	266	277
<b>Omzetbelasting</b>				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	55%	56%	64%	58%
Correctie in belastingbedragen (x € 1 mln)	381	359	424	462

Ten opzichte van 2002 is de aandacht bij de veldtoetsingen over de verschillende belastingmiddelen ongeveer gelijk gebleven. Het aandeel van de veldtoetsingen inkomensheffing, vennootschapsbelasting en omzetbelasting in het totaal aantal veldtoetsingen is in 2003 iets minder groot. Met uitzondering van de inkomensheffing is in 2003 bij alle

weergegeven middelen sprake van een stijging van het gecorrigeerde bedrag. Bij de vennootschapsbelasting is het totaal gecorrigeerde bedrag fors toegenomen. Dit is voornamelijk het gevolg van enkele grote individuele correcties.

### **3.2.3 Operationele doelen toezicht**

Ten aanzien van de correctieresultaten inkomensheffing en vennootschapsbelasting zijn voor 2003 en 2004 drie specifieke doelen geformuleerd die onder meer een indicatie moeten geven van de effectiviteit van de risicoselectie.

- *de behandeling van regionaal geselecteerde risico's in de winstfeer levert gemiddeld een batig saldo (correcties minus directe behandelkosten) op van ten minste 50% van de landelijke risico's;*
- *het aantal behandelingen zonder enig resultaat is bij controles (bij de belastingplichtige) ten hoogste 20% en in de heffing (op het belastingkantoor) maximaal 50%;*
- *80% van de individuele behandeling van belastingplichtigen kent - per behandeling - een batig saldo;*

Deze doelen bleken wat de meetbaarheid betreft te ambitieus. Er bestaat nog geen uniform beeld van de directe behandelkosten en er wordt in de registratie nog geen onderscheid gemaakt naar correcties die voortvloeien uit regionaal en uit landelijk geselecteerde risico's. Het aantal behandelingen zonder enig resultaat is in 2003 bij de veldtoetsingen 26%. Daarmee is de ambitieuze doelstelling (20%) niet gerealiseerd. Het realisatiepercentage is ongeveer gelijk aan 2002.

### **3.2.4 Operationele doelen Zeer grote ondernemingen**

- *Het totaal aan correcties bij ZGO is tenminste gelijk aan dat van 2002.*

Tot eind 2002 bestond het pakket Grote Ondernemingen uit ruim 10.000 entiteiten plus de landelijke doelgroepen (banken, verzekeringsbedrijven, energiebedrijven, olie- en gasbedrijven) en de posten die vielen onder de rullingteams. In 2003 is het werkpakket als gevolg van de reorganisatie herzien en het pakket is teruggebracht tot de 1000 grootste entiteiten plus landelijke doelgroepen en rullingposten.

In 2002 is bij het pakket toenmalige pakket Grote Ondernemingen € 5.829 miljoen gecorrigeerd en in 2003 € 6.238 miljoen bij het kleinere pakket Zeer Grote Ondernemingen. Het gaat hierbij om het totaal aan correcties zowel bij kantoor- als veldtoetsen uitgedrukt in extra te betalen belasting voor de IH, VpB, OB, LB en VB.

### **3.2.5 Operationele resultaten en doelen opsporing**

Fraudebestrijding en opsporing zijn door de aard en inhoud vooraf niet tot in detail te plannen. Om die reden zijn de productiedoelen opsporing in het met het OM gesloten handhavingsarrangement 2003 weergegeven in bandbreedtes per taakgebied.

Het totale aantal afgeronde processen-verbaal fiscaal in 2003 is uitgekomen op 396. De doelstelling is niet gerealiseerd. Dat is voor een deel het gevolg van extra inzet op bijzondere activiteiten ter uitvoering van de Fraudenota. Ook zijn de onderzoeken gemiddeld genomen groter en bewerkelijker geweest dan gepland. Het strafrechtelijk nadeel bij fiscale zaken bedroeg € 327 mln., tegen € 192 mln. vorig jaar.

Tabel 14: Aantal opsporingsonderzoeken

Taakgebied	Handhavings- arrangement 2003 / doelstelling	Resultaat 2003	Resultaat 2002
Fiscaal	425-450	396	451
Financieel-economisch	125-150	137	86
Goederen	125-150	142	104
waarvan niet-fiscale douanetaken		75	60
waarvan overig goederen		58	44
Totaal	675-750	675	641
Opgespoord strafrechtelijk nadeel (x € 1 mln.)	275	689	277
Totaal aantal verdachten (natuurlijke personen)	1.350	1.413	1.146

De opsporing van fiscale en douanefraude door de FIOD-ECD vloeit voort uit de aanmeldingen van (vermoedelijke) fraudezaken door de regio- en douanekantoren van de Belastingdienst. In 2003 bedroeg het aantal fraudemeldingen vanuit de Belastingdienst 2.153, waarvan er 1.839 door de FIOD-ECD zijn geaccepteerd. Daarvan zijn weer 1.054 meldingen doorgestuurd naar het tripartiete overleg (TPO) waarin het openbaar ministerie, de belasting- of douaneregio en FIOD-ECD gezamenlijk besluiten welke van deze meldingen daadwerkelijk strafrechtelijk zullen worden aangepakt. Het TPO nam uiteindelijk 597 nieuwe zaken in 2003 in behandeling.

Voor de categorieën financieel-economisch en goederen vallen de resultaten wel binnen de bandbreedtes van het handhavingsarrangement. Ten opzichte van de interne planning van de FIOD-ECD zijn de resultaten wel iets achtergebleven. De resultaten zijn wel hoger dan in 2002, en daarmee in lijn met de beoogde versterking op het gebied van niet-fiscale fraude.

Met de uitvoering van toezicht- en opsporingstaken op de gebieden financieel-economisch en goederen levert de FIOD-ECD een actieve bijdrage aan de realisatie van de beleidsdoelen van de opdrachtgevende ministeries. Het betreft de ministeries van Financiën, Economische Zaken, Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Justitie, Buitenlandse Zaken. Met het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu is een werkrelatie inzake de Wet energiebesparing toestellen.

Tabel 15: Planning en realisatie opdrachtgevende Ministerie

Ministerie	(interne) Planning 2003			Realisatie 2003		
	Processen-verbaal			Processen-verbaal		
	Arrangement	Transactie	Rapporten	Arrangement	Transactie	Rapporten
Financiën	101	30	1660	83	29	1366
Justitie	40	85	96	23	91	140
VWS	6	25	24	2	0	23
Economische zaken	56	405	2290	52	392	2280
Buitenlandse Zaken	2	0	10	2	0	16

Ten opzichte van de interne planning zijn de doelen niet steeds gehaald. Het aantal rapporten en het aantal rapporten dat leidt tot een (transactie)proces-verbaal is achtergebleven doordat het aanbod van zaken in de eerste maanden van het jaar onvoldoende is geweest.

- *realiseren van een verschuiving naar meer grotere en grote zaken;*  
In 2003 is de complexiteit van de onderzoeken vergroot. Het gemiddelde aantal prioriteitspunten <sup>10</sup> waarop werd ingezet in 2003 was 4½. De realisatie over 2003 is bijna 5 punten. Er zijn dus gemiddeld genomen bewerkelijker onderzoeken verricht. De doelstelling op dit punt is daarmee bereikt.
- *ten minste 90% van de ca. 700 met een proces-verbaal afgeronde onderzoeken, leidt tot dagvaarding van één of meerdere hoofdverdachten. Zaken die niet leiden tot een dagvaarding worden administratief beboet;*

In de volgende tabel is de wijze van afdoening van de in de desbetreffende jaren door de FIOD-ECD aangeleverde processen-verbaal vermeld. Het vervolgingspercentage – hier gedefinieerd als de som van transacties en vonnissen - geeft de actuele stand per ultimo 2003 aan.

**Tabel 16: Afhandeling processen-verbaal fiscaliteit over de jaren 1997 tot en met 2003**

Jaar van inzending PV's door FIOD-ECD	Aantal PV's	Aantal afgedaan door OM	Wijze van afdoening, afgerond op procenten				
			Sepot	Transactie	Vonnis rechter	Transactie + vonnis	Overig
1997	365	362	19%	15%	64%	79%	2%
1998	454	453	26%	15%	59%	74%	1%
1999	453	447	23%	16%	61%	77%	0%
2000	452	429	24%	17%	60%	77%	0%
2001	462	348	24%	12%	64%	76%	0%
2002	451	209	29%	12%	59%	71%	0%
2003	396	40	<sup>11)</sup>				

Voor een goed begrip wordt opgemerkt dat het aantal afdoeningen over een bepaald jaar door het OM in de loop van de tijd toeneemt, totdat dit gelijk is aan het aantal ingeleverde processen-verbaal. De cijfers over de zaken uit 1997 tot en met 2000 geven op dit moment daarom een nagenoeg compleet beeld. Het blijkt dat de doelstelling van 90% dagvaarding/transactie voor de processen-verbaal uit 1997 tot en met 2002 niet zal worden gehaald, maar blijft steken rond de 75%. Over het jaar 2003 kan nog geen definitieve uitspraak worden gedaan.

We proberen het sepotpercentage te verlagen door een goede selectie van zaken in het tripartiete overleg met het OM en het verbeteren van de kwaliteit van de opsporing. Voor de realisatie van deze doelstelling zijn we mede afhankelijk van capaciteit en aandacht van het OM.

- *per zaak wordt in nauwe samenwerking met het FOM een recherchecontract met aanpak en termijnen afgesloten.*  
Per 1 januari 2003 is het Functioneel Parket (FP) verantwoordelijk geworden voor de centrale intake, selectie en aansturing van alle nieuwe zaken van de

<sup>10</sup> Op basis van de ATV-richtlijnen wordt aan elke zaak een aantal punten toegekend waarmee het belang ervan kan worden bepaald. Daarbij wordt o.a. rekening gehouden met het ontdoken bedrag aan belasting, de aard van het delict en de persoon van de verdachte.

<sup>11</sup> Gezien het geringe aantal door het OM afgehandelde processen-verbaal is het niet zinvol hier een nadere uitsplitsing weer te geven.

vier bijzondere opsporingsdiensten, waaronder de FIOD-ECD. In de zogeheten tripartiete overleggen wordt besproken welke zaken worden behandeld door het OM. Een voordeel van het Functioneel Parket is dat er voor de FIOD-ECD één aanspreekpunt is voor alle taakgebieden, in plaats van 19 arrondissementsparketten.

### **3.2.6 Resultaten kabinetsnota bestrijding fraude en financieel-economische criminaliteit 2002-2006**

Het kabinet Kok II heeft in 2002 een hernieuwde nota over dit onderwerp gepubliceerd (kamerstukken 17050–234). In de nota heeft het kabinet voortgebouwd op datgene wat in de periode 1998–2001 in gang is gezet. Vanwege de formatie in 2002 is begin 2003 een nadere notitie verschenen waarin het kabinet Balkenende I, voortbouwend op de uitgangspunten van de nota van 2002, de voornemens uit het Strategisch akkoord heeft verwerkt.

In de fraudenota 2002 zijn bestrijding van identiteitsfraude en corruptie (in het bedrijfsleven) als belangrijkste speerpunten benoemd. In 2003 heeft de Belastingdienst het eigen project Identiteitsfraude opgestart. Daarnaast hebben we in het afgelopen jaar invulling gegeven aan de voornemens rondom het uitwisselen van informatie en het gecoördineerd aanpakken van fraudeonderzoeken. Vooral met het Ministerie van SZW, en in het bijzonder met de SIOD, wordt hierin samengewerkt. Op het gebied van corruptie heeft de FIOD-ECD een aantal zaken onderzocht.

Naast materiële opbrengsten van € 288 mln. aan belastingcorrecties leveren de fraudenotaprojecten ook een immateriële opbrengst in de vorm van processen-verbaal, onderschepte en in beslaggenomen goederen en signalen die nuttig kunnen zijn voor andere onderzoeken.

Het parlement zal afzonderlijk over de volledige resultaten van de projecten uit de fraudenota worden ingelicht. Op enkele van deze projecten wordt hieronder een nadere toelichting gegeven.

#### *Identiteitsfraude*

Het in 2002 voorbereide project Identiteitsfraude is in februari 2003 van start gegaan. Vanaf april is bij 378 ondernemingen onderzoek gedaan naar het voldoen aan de administratieve verplichtingen. De onderzoeken hebben uitgewezen dat de administraties van ondernemingen op het punt van vastleggen van de identiteit van werknemers niet erg accuraat zijn. De uitkomsten hebben geresulteerd in € 78 mln. aan naheffingen. In 23 gevallen zal de FIOD-ECD verder strafrechtelijk onderzoek doen.

De onderzoeken hebben er ook toe geleid dat bedrijven verbeteringen hebben aangebracht in hun administratie.

#### *Corruptie*

De FIOD-ECD heeft onderzoeken gestart naar corruptie in het bedrijfsleven. Naast afspraken met de Landelijk Officier inzake corruptie zijn ook afspraken met andere opsporingsdiensten gemaakt over het uitwisselen van informatie.

De geplande doelstelling van 10 zaken is gehaald. In totaal zijn 11 zaken aan Justitie aangeleverd. Voor de toekomst zal bij aangemelde fiscale zaken nadrukkelijk naar het aspect corruptie gekeken worden.



### *Integraal overheidsoptreden*

Sommige wetsovertredingen kunnen alleen door gezamenlijk optreden van overheden worden aangepakt. Zo heeft de Belastingdienst samenwerkingsovereenkomsten met gemeenten en politie gesloten om te komen tot normalisatie van de betrekkingen met woonwagengebruikers. Deze methodiek, die moet leiden tot een beter nalevingsgedrag wordt uitgetest in een viertal pilots en zal in 2004 worden geëvalueerd.

Een ander voorbeeld daarvan zijn de illegale casino's. Handhaving vindt plaats door de gezamenlijke partners in de relevante handhavingketen bestaande uit de Belastingdienst, UWV, gemeentelijke diensten, de politie en het Openbaar Ministerie. Dit heeft in 2003 geleid tot het sluiten van 1 mobiel casino en 12 casino's gevestigd op vaste locaties. Daarbij is voor ruim € 2 mln. aan belastingaanslagen (waaronder kansspelbelasting) opgelegd. In 2003 werden bovendien tegen 7 personen strafrechtelijke onderzoeken gestart. Inmiddels zijn al enkele veroordelingen uitgesproken.

De Tweede Kamer zal over dit onderwerp binnenkort separaat worden geïnformeerd.

### *Buitenlands vermogen / Rekeningenproject*

Het Rekeningenproject is in 2003 afgesloten. Wel vindt er nu nog de afhandeling plaats van de opgelegde aanslagen, bijvoorbeeld daar waar bezwaar- en beroepsprocedures zijn ingezet.

Uiteindelijk heeft het project 3.236 aanslagen opgeleverd, waarvan 984 aan spijtoptanten. De totale opbrengst belooft nu ruim € 91 mln. aan belastingen (incl. boete en rente). De aanslagen waartegen bezwaar en beroep is aangetekend worden in de komende tijd afgehandeld. Het fiscale belang is hier nog eens € 80 mln. 101 zaken zijn in strafrechtelijk onderzoek genomen door de FIOD-ECD.

Gezien het succes van dit project is in 2003 een (vervolg)project Buitenlands vermogens gestart. In dit project wordt gekeken naar vermogensbestanddelen in het buitenland van Nederlandse belastingplichtigen. De vermogensbestanddelen kunnen bijvoorbeeld (tweede) huizen zijn, of jachten, spaarrekeningen, deelnemingen in buitenlandse rechtspersonen enz.

Dit project heeft tot nu toe geresulteerd in het signaleren van 1.247 belastingplichtigen. Daarbij is 504 keer een aanslag opgelegd. Hiermee is een fiscaal belang gemoeid van ruim € 11 mln.

In het kader van het project is ook een internationaal seminar georganiseerd. Dit heeft niet alleen geleid tot delen van kennis en ervaringen, maar ook tot het daadwerkelijk opstarten van informatie-uitwisseling tussen deelnemende belastingadministraties. De Belastingdienst heeft nadien informatie ontvangen uit Frankrijk, België en Italië.

### *Brievenbus*

In 2003 is een landelijke actie afgesloten die zich richtte op de bezorging van reclamefolders en huis-aan-huisbladen. De fiscale afhandeling van de betaling aan de bezorgers liet namelijk nogal te wensen over. In totaal zijn 96 gevallen voor onderzoek geselecteerd waarvan er 64 in onderzoek zijn genomen. Dit heeft geleid tot navorderingen van totaal € 18,3 mln. Ook bij de verspreidorganisaties zelf is voor € 4,6 mln. aan belasting teruggehaald.

Twee zaken zijn in strafrechtelijk onderzoek genomen door resp. de SIOD en FIOD-ECD. Het strafrechtelijk nadeel in deze zaken bedraagt € 3,3 mln.

In deze actie is nauw samengewerkt met het UWV. Deze samenwerking is door beide partijen als zeer positief ervaren. Met de branche hebben we afspraken gemaakt voor de toekomstige fiscale behandeling van de loonbetalingen. Dit resulteert in een blijvende, jaarlijkse opbrengst van € 5 mln.

### 3.2.7 Resultaten Fiscale monitor 2003 voor toezicht

Het laatste contact met de Belastingdienst is over het algemeen naar tevredenheid van belastingplichtigen verlopen. Ondernemingen zijn relatief het minst tevreden (hoewel nog steeds ruim 70% tevreden is), douaneklanten het meest tevreden (84%). Het oordeel over contacten met de Belastingdienst is nagenoeg ongewijzigd ten opzichte van eerdere jaren.

Een ruime meerderheid (circa 80%) van de belastingplichtigen vindt dat de Belastingdienst hen "normaal" behandelt. Ongeveer een vijfde van de ondernemingen en ook van de fiscaal adviseurs is van mening dat de Belastingdienst (te) streng optreedt.

Belastingplichtigen hebben in het algemeen een positief oordeel over het functioneren van de Belastingdienst. Dit varieert van 57% bij particulieren tot 82% bij fiscaal adviseurs. Bij fiscaal adviseurs is het percentage dat negatief oordeelt echter ook hoger dan bij andere doelgroepen: 12% beoordeelt het functioneren negatief, tegen gemiddeld 5% van de andere groepen.

Het oordeel over het algemeen functioneren van de Belastingdienst is tamelijk stabiel. Belastingplichtigen geven de Belastingdienst gemiddeld het rapportcijfer 6,6. Fiscaal adviseurs zijn iets negatiever: zij geven een 6,3.

In 2003 wordt de kans op ontdekken van aangiftefraude lager geschat dan in eerdere jaren. Als in een aangifte onjuiste informatie wordt gegeven, denkt tweederde (over alle doelgroepen samen) dat het op zijn minst tamelijk waarschijnlijk is dat de Belastingdienst dat ontdekt. Fiscaal adviseurs zijn er het minst van overtuigd dat de Belastingdienst onregelmatigheden in de aangifte ontdekt (rond 55%). Ondernemingen en douaneklanten schatten deze kans tamelijk hoog in: 70% vermoedt dat de Belastingdienst er achter komt.

### 3.2.8 Internationale gegevensuitwisseling

Bij de internationale uitwisseling van gegevens op het gebied van de heffing en invordering van directe en indirecte belastingen worden verschillende instrumenten gebruikt, zoals automatische, spontane gegevensuitwisseling en informatieverstrekking op verzoek. In 2003 zijn de volgende aantallen gegevens uitgewisseld:

Tabel 17: Uitwisseling van heffingsgegevens

		Spontaan	Automatisch	Op verzoek	Totaal
2001	Verstreckte informatie	16.343	89.083	611	106.037
	Ontvangen informatie	5.700	36.397	1.655	43.752
2002	Verstreckte informatie	13.751	90.267	702	104.720
	Ontvangen informatie	28.328	39.295	1.471	69.094
2003	Verstreckte informatie	54.396	21.853	1.043	77.292
	Ontvangen informatie	11.716	95.631	1.063	108.410

Ten opzichte van 2002 is het aantal spontaan verstrekte inlichtingen bijna verviervoudigd. Deze toename is voornamelijk veroorzaakt door een nieuwe stroom renseignering van nieuwe vervoermiddelen aan meerdere landen.

De automatische verstrekking van gegevens is in vergelijking met 2002 sterk gedaald. Deze daling wordt veroorzaakt doordat een grote stroom gegevens, die normaal juist voor de jaarwisseling wordt verzonden, iets is vertraagd. Het betreft gegevens betreffende lonen en pensioenen ten behoeve van België. De toename van automatisch ontvangen informatie uit het buitenland wordt grotendeels veroorzaakt door een andere manier van registreren. In voorgaande jaren bevatten de tapes of diskettes vaak geen aantallen inlichtingen, en werd zo'n tape of diskette als één inlichting geteld. Tegenwoordig is het aantal inlichtingen veelal wel aangegeven, waardoor de aantallen aanzienlijk toenemen. Het cijfer is daardoor minder goed vergelijkbaar.

### **3.3 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen? Toezicht**

- *de wijziging van de Wet inkomstenbelasting per 1 januari 2001 is volledig verwerkt: alle fiscale niet-winst risico's zijn in beeld;*

#### *Particulieren*

Door de invoering van de Wet IB 2001 moest worden onderzocht welke andere, nieuwe risico's zich in de aangiften voordoen. In 2003 is dat proces van "risicovinding" nagenoeg afgerond. De potentiële fiscale risico's in de aangiften van particulieren zijn dus in beeld. Door gebruikmaking van geautomatiseerde selectie, met behulp van bestandsvergelijking en vergelijking met zogeheten contra-informatie (loongegevens, WOZ-gegevens, gegevens over spaarrekeningen enz.), kunnen daardoor de belangrijkste te behandelen risico's aan het feitelijke toezicht worden aangeboden. Jaarlijks wordt minstens één bijzonder aspect uit de aangifte extra gecontroleerd (in 2003 de hypotheekverhoging); dit wordt van tevoren aangekondigd.

#### *Ondernemers in midden- en kleinbedrijf*

De geautomatiseerde selectie van ondernemersrisico's is veel minder ontwikkeld dan die van risico's van particulieren. Belangrijkste oorzaak hiervan is het feit dat de winstgegevens niet op een gestructureerde manier, maar via vormvrije jaarstukken, aan de Belastingdienst worden aangeboden. De elektronische aangifte voor ondernemers vanaf het belastingjaar 2004 zal de risicoselectie een forse impuls geven, doordat de relevante winstgegevens op gestructureerde wijze worden aangeleverd.

Voor het bedrijfsleven en de fiscaal intermediairs leidt deze ontwikkeling tot een administratieve lastenverlichting van € 50 miljoen.

- *de risicokenniscategorieën leveren gezamenlijk 40 risico's aan die voldoen aan de kwalificaties voor een landelijke behandeling; de helft van de risico's is van materiële aard;*

In de Belastingdienst zijn per 1 januari 2003 nieuwe kennisgroepen gevormd. De 11 risicokenniscategorieën (10 branchegerichte en een voor risico's bij particulieren) zoeken actief naar risico's op hun terrein. Vervolgens wordt door specialisten in de regio's onderzocht of het veronderstelde risico zich ook werkelijk voordoet en op welke wijze het risico kan worden behandeld. Deze interactie tussen kennisgroepen en regio's is in 2003 operationeel geworden. In 2003 zijn 31 risico's aangeleverd. Daarvan is een deel nog in onderzoek, en wordt met 12 risico's

daadwerkelijk gewerkt. Het is gemakkelijker om fiscaal-technische risico's te "vinden" dan zogeheten materiële risico's (omzetverzwijging, zwart loon). Toch zijn ook op dat terrein de eerste resultaten geboekt. De 50% doelstelling is nog niet gehaald.

- *kennisgroepen worden gevoed met signalen en bevindingen uit het feitelijke toezicht (leercirkel) en regionale selectiecriteria zijn landelijk in beeld;*

In 2003 zijn naast de kennisgroepen twee ontwikkelingen op gang gebracht die essentieel zijn voor een goed functionerende risicobeheersing; het gaat daarbij om de leercirkel en de melding van risico's vanuit het "veld". De leercirkel, die via terugmelding van resultaten van behandelde risico's, na het overwinnen van kinderziektes langzaam op gang is gekomen, maakt het (uiteindelijk) mogelijk een oordeel te geven over de kwaliteit van de risico's. Terugmeldingen optimaliseren daarmee het totale risicobeheersingsproces.

De totale risicobeheersingsorganisatie, die verantwoordelijk is voor de detectie en selectie van risico's bij particulieren en ondernemers, omvat zo'n 100 vaste medewerkers, waarvan 70 in de risicokennisgroepen. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van bij de medewerkers in de praktijk aanwezige kennis en van informatie over wat zij tegenkomen in aangiften of bij controlebezoeken. In 2003 is een voorziening gereedgekomen waarmee zij signalen van mogelijke risico's kunnen aanmelden; op deze manier kunnen alle toezichtsmedewerkers betrokken zijn bij risicovinding.

- *de landelijk geselecteerde risico's (in de 'risicomix') worden behandeld binnen de indicatieve behandel tijd, met resultaten die gemiddeld overeenkomen met de voorcalculatie;*

Een belangrijk gevolg van de risicogerichte aanpak van via selectiemodules ter behandeling aangeboden risico's is dat bij het feitelijke toezicht sprake is van een landelijk uniforme aanpak. Daarmee wordt eenheid van beleid en uitvoering gediend. In 2003 is het bovendien mogelijk geworden eenvoudige correcties via geautomatiseerde ondersteuning snel aan te brengen, waardoor medewerkers bij particulieren meer tijd kregen voor kwalitatief hoogwaardiger toezichtswerkzaamheden.

Ten aanzien van enkele specifieke risico's is in 2003 gekozen voor een aanpak in de vorm van een zogeheten landelijke actie. Deze aanpak garandeert eenheid van beleid en uitvoering en maakt het mogelijk zowel slagvaardig (bijvoorbeeld via communicatie) als flexibel (inspelen op reacties, op publiciteit) te opereren. Zowel binnen het zogeheten rekeningenproject (informatie uit het buitenland over spaarsaldi en genoten rente) als binnen het project identiteitsfraude zijn met deze aanpak goede resultaten geboekt.

In 2003 is het nog niet mogelijk gebleken om voldoende inzicht te krijgen in de exacte resultaten van de landelijk geselecteerde risico's en in de behandel tijden die met deze onderwerpen zijn gemoed. De doelstelling is op dit punt dus niet bereikt.

- *FIX-onderzoeken wijzen uit dat de fiscaal-technische kwaliteit van het toezicht is toegenomen ten opzichte van 2002;*

De doelstelling dat de kwaliteit van het toezicht ten opzichte van 2002 is toegenomen, is niet gerealiseerd. Dit valt op te maken uit de daling van het indexcijfer FIX van 116 in 2002 naar 113 in 2003. Voor bijna alle middelen is er een lichte daling, maar bij de invordering is er sprake van een sterkere daling. Deze daling wordt voornamelijk veroorzaakt door een lage score bij

het onderwerp verlenen van uitstel van betaling wegens betalingsmoeilijkheden.

- *versterking en professionalisering van de handhaving door middel van een aantal concrete projecten (taakgebieden 'financieel-economisch' en 'goederen');*
- *in samenwerking met andere rechtshandhavers identiteitsfraude gestructureerd aanpakken.*

De zaken die vanuit het toezicht in de Belastingdienst zijn aangemeld bij de FIOD-ECD hebben ertoe geleid dat het aantal processen-verbaal op de taakgebieden financieel-economisch en goederen is toegenomen. In paragraaf 3.2.5 is dit toegelicht. Daarnaast hebben een aantal projecten in de fraudenota betrekking op deze taakgebieden, zoals het project corruptie. De projecten in de fraudenota worden toegelicht in paragraaf 3.2.6. Daarin wordt ook nader ingegaan op het project identiteitsfraude.

### **Zeer Grote Ondernemingen**

- *Om fiscale grensverkenning te voorkomen wordt de maximaal te besteden tijd aan vooroverleg met zeer grote ondernemingen van tevoren per entiteit vastgesteld.*

We hebben afgesproken om de te besteden tijd aan vooroverleg bij Zeer Grote Ondernemingen te beperken tot 40 uur per entiteit per jaar. In alle regio's is hier aandacht aan besteed. In specifieke gevallen komt het voor dat deze limiet wordt overschreden. Hiervoor is dan altijd een goede reden waarbij grote financiële belangen spelen. Gemiddeld bezien is in 2003 in de regio's de bestede tijd aan vooroverleg per ZGO ruim onder de 40 uur gebleven.

- *In overleg met o.a. de FIOD-ECD wordt gestart met een thematisch onderzoek bij een nog nader te bepalen doelgroep.*

Door naast de reguliere klantbehandeling op een andere manier, meer projectmatig te kijken naar de Zeer Grote Ondernemingen, wordt getracht fraude bij grote organisaties op het spoor te komen. In een drietal regio's worden pilots opgezet om deze aanpak te beproeven. Hierbij worden medewerkers met specifieke competenties ingezet en wordt nauw samengewerkt met de FIOD-ECD. Eén pilot is in 2003 opgestart, de twee andere zijn in voorbereiding.

- *eenheid van beleid stimuleren door de volgende specifieke activiteiten:*
  1. *gezamenlijk behandelen van de fiscale openingsbalansproblematiek bij privatiseringsoperaties, zoals waarderingsvraagstukken van grote vastgoedportefeuilles;*
  2. *in kaart brengen van de middelen en methoden die gebruikt worden om de Nederlandse belastinggrondslag uit te hollen;*
  3. *in beeld brengen en starten van een gezamenlijke behandeling van alle vennootschappen waar 'vestigingsplaatsproblematiek' aan de orde is;*

De kennisgroep ZGO is belast met de uitvoeringscoördinatie binnen het ZGO-segment. In 2003 is een aanvang gemaakt met de aanpak van de bovenstaande drie punten.

Op het terrein van de fiscale openingsbalansproblematiek is in 2003 met de grootste energiebedrijven overeenstemming bereikt over de waardering van de openingsbalans per 1 januari 1998. Tevens is een handreiking samengesteld met praktische handvatten voor klantbehandelaars.

- *Een begin maken met het overdragen van kennis aan medewerkers van andere belastingkantoren, zowel op het gebied van fiscale expertise als op het gebied van branchekennis.*

In 2003 is vanuit de ZGO-teams een substantiële bijdrage geleverd aan de fiscaaltechnische kennisgroepen. In een aantal regio's zijn themadagen en opleidingen georganiseerd voor niet-ZGO-teams. Ook is een begin gemaakt met de ondersteuning van andere teams binnen de eigen regio. De kennisoverdracht vanuit de ZGO-teams zal in 2004 verder worden gestimuleerd.

### **Opsporing**

- *in de fraudebestrijding wordt over de belastingkantoren heen, themagericht samengewerkt.*

In 2003 zijn diverse projecten gestart of voortgezet waarin Belastingdienstbreed themagericht is samengewerkt. Voorbeelden daarvan zijn de projecten identiteitsfraude, het rekeningenproject en buitenlands vermogen. In paragraaf 3.2.6 worden deze projecten nader toegelicht.

- *bijdragen aan de verbetering van internationale fraudebestrijding door het bundelen van kennis, het uitwisselen van gegevens en het internationaal samenwerken met Interpol, Europol en diverse Lidstaten van de Europese Unie.*

De FIOD-ECD heeft op verschillende terreinen invulling gegeven aan deze doelstelling. Zo heeft de FIOD-ECD in 2003 deelgenomen aan het project "Intensivering Gegevensuitwisseling" en een pilot van de OESO over het elektronisch uitwisselen van gegevens. De verwachting is dat bij de wederzijdse bijstand steeds meer gebruik zal worden gemaakt van uitwisseling van gegevens via internet.

Binnen het project Buitenlands Vermogen zijn met vertegenwoordigers van Spanje, Portugal, Frankrijk en Italië afspraken gemaakt over de uitwisseling van gegevens over buitenlandse onroerende zaken in bezit van Nederlandse ingezetenen.

In verband met nieuwe Europese regelgeving is de samenwerking tussen de FIOD-ECD en Central Liaison Office (CLO) van de Belastingdienst in Deventer geïntensiveerd. Beide onderdelen treden als één loket naar buiten en ontplooiën gezamenlijke activiteiten op het gebied van voorlichting, het bijwonen van (internationale) vergaderingen en het leveren van bijdragen aan (Twinning)projecten en seminars.

De FIOD-ECD participeert met diverse medewerkers in een Twinning met Estland voor de ontwikkeling en inrichting van een fiscale opsporingsdienst. Voorts heeft de FIOD-ECD in 2003 een Twinning-verzoek vanuit Letland betreffende de bestrijding van BTW-carrouselfraude toegewezen gekregen.

De FIOD-ECD neemt deel aan het nationaal vooroverleg ter voorbereiding van de internationale vergadering van Hoofden van de Nationale Eenheden Europol. Voor Nederland is dit het Hoofd van de Dienst Internationale Netwerken (DIN).

- *handhavingsafspraken, zowel met onze opdrachtgevers als met onze afnemers in de handhavingsketen, worden vooraf helder en concreet vastgelegd;*

Om de handhaving goed te kunnen vormgeven onderhoudt de FIOD-ECD intensieve relaties met zijn opdrachtgevers. Voor het fiscale deel van de

werkzaamheden zijn dat de belasting- en douaneregio's, voor het niet-fiscale deel zijn dat de ministeries van Financiën, Economische Zaken, Justitie, VWS, VROM en Buitenlandse Zaken. Het overleg met opdrachtgevers en het Functioneel Parket van het OM heeft geleid tot het Handhavingsarrangement 2004. De instelling per 1 januari 2003 van een landelijk Functioneel Parket en een taskforce OM voor afhandeling van lopende zaken heeft bijgedragen aan heldere afspraken in de handhavingsketen.

### **3.4 Onderzoeken en Audits**

#### **Onderzoeken Algemene Rekenkamer**

In februari 2003 heeft de Rekenkamer het onderzoek naar het beleid ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik (M en O) afgerond. Het rapport geeft een geactualiseerd beeld over de opzet van het M en O-beleid bij de Belastingdienst. Het rapport dient als afsluiting van een reeks van onderzoeken in de periode van 1994 tot 2003 bij de Kansspelbelasting, de Omzetbelasting, de Vennootschapsbelasting en de doelgroepen Particulieren en Douane. Het onderzoek heeft geleid tot een toetsingskader van de AR voor de beoordeling van het M en O-beleid ten aanzien van belastingontvangsten. De AR beoordeelt het M en O-beleid van de Belastingdienst positief.

#### **Eigen evaluatieonderzoek**

In 2003 zijn de volgende evaluatieonderzoeken afgerond, waarvan twee in het kader van het meerjarenprogramma Audits kleine middelen (AKM):

##### *Teruggaven dividendbelasting (AKM)*

Conclusie van het onderzoek was dat de teruggaven risicovol zijn. Risico's vloeien voort uit wetgeving en controlemogelijkheden, maar ook doordat de bedrijfsvoering op onderdelen kan worden verbeterd. Een onderzoek naar de verbeteringsmogelijkheden is inmiddels gestart.

##### *Overdrachtsbelasting (AKM)*

Het rapport geeft de aanbevelingen om het kennispeil van bepaalde groepen medewerkers te verhogen, de risico's m.b.t. de opbrengsten van de overdrachtsbelasting een plaats te geven in de totale risicobeheersingsorganisatie en de procesinrichting heffing/invordering en automatisering door standaardisering te verbeteren. We hebben deze aanbevelingen overgenomen en afspraken gemaakt over de implementatie daarvan.

##### *Tweede evaluatie Wet bestuurlijke boeten*

De tweede evaluatie betreft de periode 2000-2002. Hierin is de werking in kaart gebracht van de in de Invoeringswet bestuurlijke boeten genomen maatregelen. Uit het onderzoek blijkt dat het merendeel van de belastingadviseurs het nieuwe boetestelsel als geheel een verbetering ten opzichte van de oude situatie acht. Zij verschillen van mening over het effect van de boetes op de naleving van de fiscale verplichtingen. De boete-fraudecoördinatoren van de Belastingdienst menen dat de boete bij de aangiftebelastingen wel en bij de aanslagbelastingen niet tot een betere naleving van de fiscale verplichtingen leidt.

De eindconclusie is dat er geen aanleiding is om tot wetswijzigingen te komen. Het rapport is in december 2003 aan de Tweede Kamer aangeboden.

## Tabellen Intensief Toezicht en Opspring

### 9 Correcties bij definitieve aanslagen inkomstenbelasting (in %)<sup>1</sup>

	1999	2000	2001	2002	2003
Particulieren	10,0	10,9	11,0	8,2	6,7
Ondernemers	11,0	10,8	10,5	11,0	7,3
Totaal	10,0	10,9	10,9	8,7	6,8

1 Inclusief ambtshalve aanslagen

### 10 Correcties bij definitieve aanslagen vennootschapsbelasting (in %)<sup>1</sup>

	1999	2000	2001	2002	2003
	13,3	13,8	12,0	12,2	<sup>2</sup>

<sup>1</sup> inclusief ambtshalve aanslagen

<sup>2</sup> geen gegevens beschikbaar

### 11 Navorderingen en verminderingen inkomstenbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
<i>Particulieren</i>					
Aanslagen	10	24	19	15	15
Verminderingen	1	2	2	2	2
<i>Ondernemers</i>					
Aanslagen	22	25	24	23	25
Verminderingen	5	5	5	5	5
<i>Totaal</i>					
Aanslagen	32	49	43	38	40
Verminderingen	6	7	7	7	

### 12 Navorderingen en verminderingen vennootschapsbelasting

	1999	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	3.975	4.808	4.808	5.393	5.693
Verminderingen	1.694	1.897	2.007	2.600	2.818

### 13 Naheffingen dividendbelasting en kansspelbelasting

	1999	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	541 <sup>1</sup>	619	772	932	890
Aanslagen met verhoging (in %)	63	73	66	62	38

1 Exclusief Grote ondernemingen

### 14 Naheffingen loonbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	402	431	481	505	512

### 15 Naheffingen omzetbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	698	694	723	806	826
Aanslagen met verhoging (in %)	71	73	71	74	73

### 16 Naheffingen Belasting op personenauto's en motorrijwielen (BPM)

	1999 <sup>1</sup>	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	124	3.060	3.506	5.818	788 <sup>2</sup>
Aanslagen met verhoging (in %)	33	1	3	3	48

<sup>1</sup> 1999 exclusief (Grote) Ondernemingen en Douane

<sup>2</sup> 2003 exclusief Douane

### 17 Navorderingen Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ)

	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	1.361	3.529	4718	5.210
Verminderingen		37	162	331

1 geen gegevens beschikbaar



**18 Navorderingen Wet zelfstandigen in de ziekenfondsverzekering ( WZZ)****2003**

Aanslagen	1.408
Verminderingen	139

**19 Naheffingen Wet belastingen op milieugrondslag (WBM)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	594	684	864	493	<sup>1</sup>
Aanslagen met verhoging (in %)	13	27	24	76	<sup>1</sup>

1 geen gegevens beschikbaar

**20 Naheffingen belastingen van rechtsverkeer****(Overdrachtsbelasting, Assurantiebelasting- en Kapitaalbelasting)**

	1999	2000 <sup>1</sup>	2001 <sup>1</sup>	2002	2003
Aanslagen	4.292	2.589	1.749	3.476	4.530
Aanslagen met verhoging (in %)	19	13	18	19	11

1 2 2000 + 2001: overdrachts- en kapitaalsbelasting onvolledig i.v.m. reorganisatie R&amp;S

**21 Navorderingen successie, schenking en overgang**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	1.276	1.027	2.433	4.490	2.247
Aanslagen met verhoging (in %)	1	1	1	1	0,09

**22 Naheffingen motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
	1.800	1.386	1.370	1.486	1.307

**23 Resultaten onderzoeken**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal boekenonderzoeken/ bedrijfsbezoeken (x duizend)	107	100	81	77	72
Onderzoeken die hebben geleid tot correcties (in %)	69	79	77	78	74
<b>Inkomstenbelasting</b>					
Belastingmiddel voorkomend in entiteiten (in %)	77	75	76	76	79
Belastingmiddel betrokken bij de ingestelde onderzoeken (in %)	50	54	50	48	45
Correcties (x miljoen euro) (in inkomensbedragen)	521	501	516	692	567
<b>Vennootschapsbelasting</b>					
Belastingmiddel voorkomend in entiteiten (in %)	24	25	25	26	26
Belastingmiddel betrokken bij de ingestelde onderzoeken (in %)	14	13	13	15	13
Correcties (x miljoen euro) (in winstbedragen)	3.411	4.844	4.367	4.163	7.254
<b>Loonbelasting</b>					
Belastingmiddel voorkomend in entiteiten (in %)	40	39	38	38	37
Belastingmiddel betrokken bij de ingestelde onderzoeken (in %)	28	31	37	34	34
Correcties (x miljoen euro) (in belastingbedragen)	184	187	252	266	277
<b>Omzetbelasting</b>					
Belastingmiddel voorkomend in entiteiten (in %)	75	76	76	75	74
Belastingmiddel betrokken bij de ingestelde onderzoeken (in %)	57	55	56	64	58
Correcties (x miljoen euro) (in belastingbedragen)	282	381	359	424	462

**24 Dwangmaatregelen (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aanmaningen	2.716	2.907	2.876	3.150	3.090
Uitgevaardigde dwangbevelen	1.310	1.400	1.535	1.638	1.641
Waarvan betekeningen	816	833	937	966	975
Beslagopdrachten	490	491	569	594	602

**25 Openbare verkopeningen**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	4.637	5.615	4.631	3.944	3.143

**26 Kwijtschelding (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
waarvan Aanslagen begrepen in verzoeken	23	18	75	16	15
waarvan Kwijtingescholden aanslagen	3	2	3	3	4

**27 Oninbaar geleden aanslagen <sup>1</sup> (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
	287	245	284	357	351

1) inclusief MRB/HSB

**28 Internationale invorderingsbijstand <sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
<i>Verzoeken invorderingsbijstand van Nederland aan buitenland</i>					
Afgehandeld	187	133	169	179	145
<i>Verzoeken invorderingsbijstand van buitenland aan Nederland</i>					
Afgehandeld	954	955	883	833	893

<sup>1</sup> cijferreeks in 2003 aangepast**29 Strafrechtelijke onderzoeken FIOD-ECD**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aanmeldingen van fraude	3.410	3.224	1.627	2.168	2.153
Vervolgingswaardige fraudezaken	987	1.066	855	938	1.055
Arrangementzaken Openbaar Ministerie <sup>1</sup>	453	544	560	581	558
<i>Onderzoeken, waarvan:</i>					
– Processen-verbaal <sup>1</sup>	564	1.099	1.055	969	906
– Rapporten <sup>1</sup>	133	2.941	2.263	4.218	3.824

<sup>1</sup> Vanaf 2000 inclusief de Economische controledienst (ECD)**30 Internationale fiscale strafrechtshulp**

	1999	2000	2001	2002	2003
<i>Verzoeken fiscale strafrechtshulp van buitenland aan Nederland</i>					
Afgehandeld	134	177	167	209 <sup>1</sup>	222

<sup>1</sup> gecorrigeerd in 2003

## 4 Massale Processen

### 4.1 Wat wilden we in 2003 bereiken ?

Alle processen in de organisatie waarin grote informatiestromen verwerkt worden, zonder dat er fiscale kennis voor nodig is, worden tot de massale processen gerekend. Door efficiënte verwerking van informatie is er meer menskracht beschikbaar voor gericht toezicht en een goede dienstverlening.

In het Bedrijfsplan 2003-2007 is de wens uitgesproken om een wettelijk kader te scheppen voor verplichte elektronische aanlevering van gegevens door ondernemers. In het Belastingplan 2004 is in een dergelijke maatregel voorzien met ingang van 2005. De verwerking zal daarmee aanzienlijk sneller en efficiënter worden.

De strategische doelstelling voor massale processen luidt:

<b><i>Massale gegevensverwerking gaat snel en foutloos</i></b>
--

In de uitvoering van de massale processen streven we naar een verhoging van de efficiency en naar een versnelling in de kasstromen. Dit wordt uitgedrukt in het kengetal massale processen. De strategische doelstelling uit het bedrijfsplan is uitgewerkt in meer concrete doelen voor de jaren 2003 en 2004:

#### **Operationele doelen**

- *binnen vijf werkdagen alle aangeleverde gegevens verwerken (afgezien van bepaalde piekperioden);*
- *de aangeleverde gegevens worden correct verwerkt.*

#### **Ontwikkeldoelen**

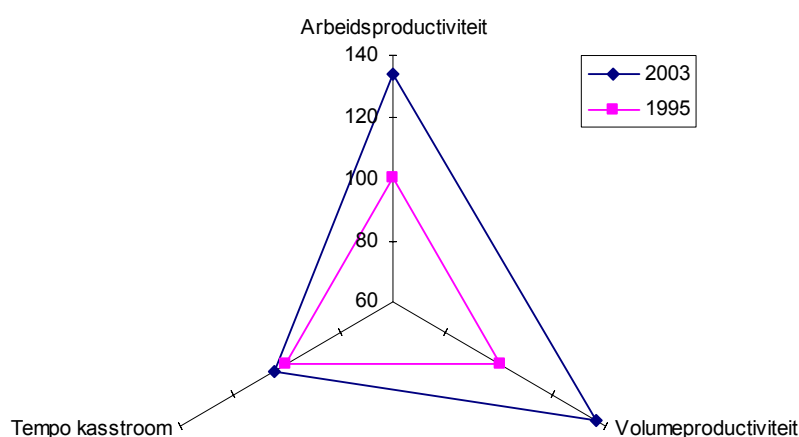
- *meer volume massaal en tegen minder kosten verwerken;*
- *zorgen voor een actuele gegevenshuishouding;*
- *het verbeteren van het proces van gegevensuitwisseling;*
- *onderzoek de mogelijkheden van processtandaardisatie voor kleine werkstromen.*

In de begroting IX-B is daarnaast nog de verbetering van het inningsproces als doelstelling opgenomen.

## 4.2 Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken? Kerncijfers Massale processen

Hieronder wordt een beeld geschetst van de prestaties van de massale processen. Het kengetal is opgebouwd uit de drie aspecten volumeproductiviteit, arbeidsproductiviteit en tempo kasstroom. Het kengetal (index) voor massale processen is in 2003 gestegen tot 125. In de onderstaande figuur worden deze aspecten grafisch weergegeven. De bijbehorende tabel geeft de ontwikkeling van de aspecten vanaf 1995 weer.

**Figuur 5: massale processen**



**Tabel 18: Kengetallen massale processen**

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	Raming 2003
<b>Verloop basisgegevens</b>										
Productievolume	100	101	106	108	119	128	132	132	144	nvt
Apparaatsuitgaven <sup>12</sup>	100	101	103	104	106	111	116	117	106	nvt
Bezetting	100	99	98	101	102	103	107	107	108	nvt
<b>Kengetallen</b>										
Arbeidsproductiviteit	100	102	108	108	116	124	124	124	134	131
Volumeproductiviteit	100	100	103	104	112	116	114	113	136	128
Tempo kasstroom	100	100	102	104	104	105	100	104	105	100
Index	100	103	104	105	111	115	114	114	125	120

De *arbeidsproductiviteit* geeft de relatie weer tussen het productievolume en de personele bezetting. Het productievolume omvat onder meer de voorlopige en definitieve aanslagen, naheffingsaanslagen en dwangbevelen.

In het aspect *volumeproductiviteit* wordt gemeten hoe het productievolume en de apparaatsuitgaven zich tot elkaar verhouden. De volumeproductiviteit is gerekend vanaf 1995 gestegen met gemiddeld 3,9 procentpunt per jaar. Ten opzichte van 2002 is de volumeproductiviteit drastisch gestegen. Dit kan worden verklaard door bovengenoemde stijging van het productievolume, terwijl de reële apparaatsuitgaven –mede als gevolg van de bezuinigingstaakstellingen- ten opzichte van 2002 een daling van 7,1% vertonen. Ongecorrigeerd voor inflatie e.d. zijn de apparaatsuitgaven met 3,7% gedaald.

Het *tempo kasstroom* geeft aan in welke mate wij erin slagen de over een belastingjaar verschuldigde belasting al binnen dat jaar te innen. Daartoe wordt de som van de kasopbrengsten van de belastingheffingen inkomensheffing (IH), vennootschapsbelasting (VpB), loonheffing (LH) en omzetbelasting (OB) uitgedrukt in een percentage van de som van de transactieramingen voor hetzelfde jaar. Kaseffecten van oudere belastingjaren hebben geen effect op de uitkomsten. De index van het tempo kasstroom is in 2003 licht gestegen t.o.v. 2002.

#### **Operationele doelen**

- *binnen vijf werkdagen alle aangeleverde gegevens verwerken (afgezien van bepaalde piekperioden)*

We hebben de grote stromen in de loon- en omzetbelasting binnen de gestelde termijn verwerkt. Voor de piekverwerkingen in de inkomstenbelasting houden we om efficiencyredenen langere tijden aan. Voor de verwerking van de aangiften inkomstenbelasting en de verzoeken om teruggaaf (VT) gelden daarbij wel garantietermijnen voor belastingplichtigen.

Ruim 14 miljoen aangiften en verzoeken zijn tijdig verwerkt. Twee belangrijke negatieve uitzonderingen deden zich voor. In de VT-campagne 2003 hebben we circa 250.000 beschikkingen wel tijdig verwerkt en uitbetaald, maar de betreffende teruggaafbeschikkingen zijn te laat verzonden. En bij de verwerking van de aangiften IB 2002 ontvingen circa 70.000 belastingplichtigen na het verstrijken van de garantietermijn (1 juli) bericht en terugbetaling. Beide situaties leidden tot veel telefonische contacten en de nodige publiciteit.

Bij de grote aantallen en hoge graad van automatisering zijn fouten nooit helemaal uit te sluiten. In 2002 zijn maatregelen ontworpen ter verbetering van de beheersing van de produktie. Gedurende het afgelopen jaar zijn die maatregelen ingevoerd. Zo is bij de Belastingdienst/Centrale Administratie de regie belegd op de productieplanning van de uitvoering van de massale processen van de Belastingdienst. Dit in afstemming met de productieplanningen van de regio-eenheden. Met de introductie van een integraal productieregieplan kan beter worden gestuurd op afhankelijkheden in de productieketen (centrale en decentrale producties). Door de centrale regie wordt ook een sneller herstel bij calamiteiten bewerkstelligd. De werkwijze en maatregelen worden voortdurend verbeterd.

---

<sup>12</sup> De apparaatsuitgaven zijn geschoond voor de invloed van loon- en prijscorrecties, uitvoering van nieuwe of gewijzigde wetgeving, de intensivering van de fraudebestrijding en technische correcties.

- *de aangeleverde gegevens worden correct verwerkt*

Bij de verwerking maken we onderscheid tussen de ontvangstverwerking en de fiscale behandeling. De ontvangstverwerking tot en met de aanlevering voor fiscale behandeling verliep voor elektronisch aangeleverde gegevens foutloos. Bij de verwerking van de aangeleverde papierstromen is voor een deel sprake van invoerverwerking met behulp van een systeem voor optisch lezen en een ander deel door handmatig intoetsen. Voor beide geldt een afweging tussen enerzijds kwaliteit en anderzijds extra kosten van een extra of uitgebreidere bewerkingsgang om die kwaliteit te verhogen.

We voeren controles uit om de kwaliteit van de verwerking te meten. Voor alle gegevensstromen is in 2003 een kwaliteit geborgd van minimaal 98,5% en voor een groot deel van de stromen hebben we een minimale kwaliteit van 99% gehaald. De doelstelling uit de begroting (95%) is daarmee gehaald.

De geautomatiseerde fiscale behandeling is over de gehele linie goed verlopen. Wel zijn enkele fouten geconstateerd bij de berekening van voorlopige aanslagen inkomstenbelasting. In drie verschillende situaties werden circa 100.000 onjuiste aanslagen opgelegd. We hebben alle betrokken belastingplichtigen hier direct schriftelijk over geïnformeerd en de fouten hersteld.

#### **4.3 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?**

- *meer volume massaal en tegen minder kosten verwerken*

Alle aangiften OB, LB en IB worden centraal ontvangen en verwerkt. In Heerlen is geavanceerde apparatuur opgesteld voor het maken van images en het optisch lezen. De producties zijn in het afgelopen jaar goed verlopen. In 2003 hebben we voor het eerst ook ondernemersaangiften voor de IB op deze wijze verwerkt. Daarmee hebben we de regio's ontlast van intoetswerkzaamheden. Met een verdere uitbreiding van de inzet van deze apparatuur en wijzigingen in automatiserings-programma's was het mogelijk een gelijkblijvend volume te verwerken.

Het proces van risicoselectie en fiscale toetsing c.q. afhandeling vindt eveneens in grotere mate centraal en geautomatiseerd plaats. In 2003 zijn nieuwe onderdelen van het AanslagBelastingSysteem (ABS) in gebruik genomen. Daarmee zijn alle aangiften inkomstenbelasting 2002 aan een fiscale voorcontrole onderworpen. Bij de verwerking van de voorlopige teruggaven 2004 is de risicoselectie geautomatiseerd uitgevoerd.

Het systeem ABS is de afgelopen jaren gebouwd als opvolger van het InkomstenBelastingSysteem (IBS). ABS gaat zowel de inkomsten- als de vennootschapsbelasting ondersteunen. Bij de oplegging van de voorlopige aanslagen en teruggaven voor 2004 is gebleken dat het ABS-systeem in de praktijk nog een aantal kinderziektes kent. We hebben herstelacties uitgevoerd om de overlast voor belastingplichtigen zoveel mogelijk te beperken.

Met een brief van 20 februari 2004 is het parlement hierover geïnformeerd. We werken hard aan structurele oplossingen voor de opgetreden problemen en besteden veel aandacht aan de operationele sturing en de rapportage om de voortgang van ABS te waarborgen en belastingplichtigen geen overlast te bezorgen. Terugvalscenario's maken daar deel van uit. De implementatie van het ABS-systeem voor de vennootschapsbelasting is uitgesteld tot het inkomstenbelastingdeel stabiel is.

- *zorgen voor een actuele gegevenshuishouding*

De onderzoeks- en ontwerpfase van het streven naar verbetering van de gegevenshuishouding is afgerond. Op het methodische vlak heeft dit geresulteerd in een eenduidige aanpak in de ontwikkeling en het beheer van informatiesystemen en de gegevensinfrastructuur. Bij het ontwerpen van nieuwe processen en informatiesystemen worden de uitgangspunten gehanteerd zoals in de visie op gegevensbeheer geformuleerd.

Op organisatorisch gebied worden maatregelen getroffen om de huidige projectmatige aandacht definitief in de organisatie onder te brengen.

- *het verbeteren van het proces van gegevensuitwisseling*

In 2003 is gestart met een ontwerp van samenhangende processen voor het beheren van de binnenlandse rensignerings-stromen (contra-informatie) en met het ontwerpen van het proces van gegevensverstrekking voor de uitvoering van inkomensafhankelijke regelingen.

- *onderzoek processtandaardisatie kleine werkstromen*

Het onderzoek naar de mogelijkheden van processtandaardisatie is uitgevoerd gelijktijdig met de ontwikkeling van voorzieningen voor nieuwe regelingen zoals verrekeningen in het kader van het BTW-compensatiefonds en de voorbereidingen voor de uitvoering van de Wet Basisvoorziening Kinderopvang. Het ontwerpen en ontwikkelen van één generieke basisvoorziening voor de nieuwe regelingen of voor bestaande regelingen is echter niet haalbaar; de wettelijke regelingen vertonen telkens wisselende uitzonderingssituaties en stellen extra en afwijkende verwerkingseisen.

### **Verbetering inningsproces**

In 2003 is gestart met het onderzoek naar de mogelijkheid om een aantal nieuwe invorderingsmaatregelen in te zetten: risicogericht werken, dwanginvorderingsmaatregelen in het massale proces en doorlopende incassomachtigingen. Dit onderzoek wordt in 2004 afgerond. In 2004 worden reeds vier nieuwe invorderingsmaatregelen operationeel: het eenvoudiger verkrijgen van betalingsgegevens, het betekenen van dwangbevelen per post, betalingsherinneringen en een incassocentrum. Deze voorstellen leiden in 2004 en 2005 tot minder oninbare aanslagen, hogere efficiëntie en rentewinst.

Op langere termijn zal het proces Invordering geheel worden herzien, en zal de huidige ICT-infrastructuur worden vervangen.

## Tabellen Massale processen

### 31 Belastingplichtigen inkomstenbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Particulieren	4.878	5.114	5.324	5.150	5.813
Ondernemers	1.337	1.372	1.493	1.646	1.732
Totaal	6.215	6.486	6.817	6.796	7.545

### 32 Aangiften inkomstenbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003 <sup>1</sup>
Particulieren	5.984	6.212	6.363	6.861	-
Waarvan T-biljetten	505	773	765	1.562	-
Ondernemers	1.382	1.488	1.553	1.532	-
Totaal	7.366	7.700	7.917	8.393	-

<sup>1</sup> gegevens niet beschikbaar

### 33 Aangiften vermogensbelasting (x duizend) 1

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	777	764	-	-	-

1 Vanaf 2001 vervallen

### 34 Belastingplichtigen vennootschapsbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	505	537	573	604	626

### 35 Aangiften vennootschapsbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	354	378	406	404	444

### 36 Inhoudingsplichtigen loonbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	497	514	527	533	537

### 37 Aangiften loonbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	3.232	3.782	3.434	3.733	3.561

### 38 Belastingplichtigen omzetbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	889	934	981	1.011	1.027

### 39 Aangiften omzetbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	5.299	5.592	5.031	5.481	5.775

### 40 Ondernemersentiteiten (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal;	890	918	954	987	1.021

### 41 Aangiften dividendbelasting en kansspelbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	30	30	32	27	28

### 42 Aangiften Belasting op personenauto's en motorrijwielen (BPM) (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	66	69	70	66	64

### 43 Belastingplichtigen Wet belastingen op milieugrondslag (WBM)

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	2.324	2.288	2.271	2.221	2.233



**44 Aangiften Wet belastingen op milieugrondslag (WBM)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	8.000	8.345	7.992	8.322	8.403

**45 Aangiften Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ) (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Voorlopige aanslagen	773	746	766	797	789
Verminderings		200	228	243	244

**46 Aangiften Wet zelfstandigen in de ziekenfondsverzekering ( WZZ) (x duizend)**

	2003
Voorlopige aanslagen	629
Verminderings	254

**47 Belastingplichtigen assurantiebelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	1.607	1.582	1.520	1.481	1.480

**48 Aangiften belastingen van rechtsverkeer (x duizend)  
(Overdrachts-, assurantie- en kapitaalsbelasting)**

	1999	2000	2001 <sup>1</sup>	2002	2003
Afdracht op aangiften	78	11	50	61	52
Afdracht op akten	402	367	72	121	88

<sup>1</sup> 2000 + 2001: overdrachts- en kapitaalsbelasting (onvolledig)

**49 Aangiften successie, schenking en overgang (x duizend)**

	1999	2000	2001 <sup>1</sup>	2002	2003
Aantal	96	104	80	112	114

<sup>1</sup> Onvolledig

**50 Gemiddeld geregistreerd voertuigenpark motorrijtuigenbelasting (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Personenauto's <sup>1</sup>	6.388	6.645	6.802	6.917	6.981
Motorrijwielen <sup>1</sup>	437	461	487	513	536
Bestel- en vrachtauto's <sup>1</sup>	794	871	915	955	994
Vrijgestelde motorrijtuigen	235	266	269	297	322
Totaal	7.619	7.977	8.204	8.385	8.511

<sup>1</sup> Vanaf 1998 inclusief vrijgestelde motorrijtuigen

**51 Aangiften motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitnodigingen tot betaling <sup>1</sup>	18.400	15.050	15.139	14.415	13.635
Verzoeken om teruggaaf	916	1.138	1.193	1.137	1.100

<sup>1</sup> Vanaf mei 2000 doorlopende machtiging automatische incasso

**52 Vervroegde afschrijving milieu-investeringen ondernemers (VAMIL-regeling)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediende aangemeldingen (x duizend)	16	24	21	15	6 <sup>1)</sup>
Aangemeld investeringsbedrag (x miljoen euro)	589	969	1.321	2.010	633

Beschikbaar investeringsbedrag (x miljoen euro) 876 1.300 885 779

<sup>1</sup> Voorlopig cijfer

**53 Milieu-investeringsaftrek ondernemers (MIA-regeling)**

	2000	2001	2002	2003
Ingediende aangemeldingen (x duizend)	8	7	6	6 <sup>1</sup>
Aangemeld investeringsbedrag (x miljoen euro)	508	624	324	166 <sup>1</sup>
Beschikbaar investeringsbedrag (x miljoen euro)	708	594	162	162

<sup>1</sup> Voorlopig cijfer

**54 Energie-investeringsaftrek ondernemers (EIA-regeling)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediende aanmeldingen (x duizend)	17	26	28	17	13 <sup>1</sup>
Aangemeld investeringsbedrag (x miljoen euro)	616	673	1.035	1.343	628 <sup>1</sup>
Beschikbaar investeringsbedrag (x miljoen euro)	742	1.032	1.276	1.064	902

1 Voorlopig cijfer

**55 Faciliteit willekeurige afschrijving Arbo-investeringen ondernemers (Farbo-regeling)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediende aanmeldingen (x duizend)	4	6	9	11	3 <sup>1</sup>
Aangemeld investeringsbedrag (x miljoen euro)	93	148	169	169	89 <sup>1</sup>
Beschikbaar investeringsbedrag (x miljoen euro)	86	127	127	130	166

1 Voorlopig cijfer

**56 Beleggingsinstellingen Groenfondsen**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	16	15	13	8	8 <sup>1</sup>
Ingelegd vermogen (x miljoen euro)	1.289	1.557	1.994	1.385	1.741 <sup>1</sup>
Waarvan belegd in projecten (x miljoen euro)	1.051	1.030	1.572	1.274	1.465 <sup>1</sup>

1 Voorlopig cijfer

**57 Tante-Agaathfondsen**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	11	11	11	12	11 <sup>1</sup>
Ingelegd vermogen (x miljoen euro)	1.656	2.018	3.048	3.382	853 <sup>1</sup>
Waarvan belegd in leningen (x miljoen euro)	1.545	1.882	2.630	3.028	803 <sup>1</sup>

1 Voorlopig cijfer

**58 Voorlopige aanslagen en verminderingen inkomstenbelasting (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
<i>Particulieren</i>					
Aanslagen	6.549	7.265	8.808	9.151	9.134
Verminderingen	609	535	491	686	707
<i>Ondernemers</i>					
Aanslagen	1.802	1.611	1.858	2.058	2.278
Verminderingen	640	743	500	497	663
<i>Totaal</i>					
Aanslagen	8.351	8.876	10.666	11.209	11.412
Verminderingen	1.249	1.278	991	1.183	1.370

**59 Definitieve aanslagen en verminderingen inkomstenbelasting (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
<i>Particulieren</i>					
Aanslagen	5.531	6.295	6.720	5.841	7.827
Verminderingen	151	203	176	145	205
<i>Ondernemers</i>					
Aanslagen	1.300	1.524	1.607	1.350	1.694
Verminderingen	164	197	201	180	178
<i>Totaal</i>					
Aanslagen	6.833	7.819	8.327	7.191	9.522
Verminderingen	315	400	377	325	383

**60 Voorlopige aanslagen en verminderingen vennootschapsbelasting (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	350	352	371	368	364
Verminderingen	163	173	191	210	220

**61 Definitieve aanslagen en verminderingen vennootschapsbelasting (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	304	334	358	365	415
Verminderingen	63	72	77	93	108

**62 Definitieve aanslagen successie, schenking en overgang (x duizend) <sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	97	111	71	116	112

1 2000 en 2001 onvolledig i.v.m. reorganisatie R&amp;S

**63 Definitieve aanslagen en verminderingen Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ) (x duizend)**

	2000	2001	2002	2003
Aanslagen	1.057	1.209	1.022	1.237
Verminderingen	10	26	30	28

**64 Definitieve aanslagen en verminderingen Wet zelfstandigen in de ziektefondsverzekering ( WZZ) (x duizend)**

	2003
Aanslagen	503
Verminderingen	39

**65 Afrachtverminderingen loonbelasting (aantal werkgevers x duizend, bedrag x miljoen euro)**

	1999	2000	2001	2002	2003 <sup>1</sup>
<i>Lage lonen</i>					
Aantal werkgevers	174	166	174	177	137
Bedrag	903	887	891	985	580
<i>Langdurig werklozen</i>					
Aantal werkgevers	15	14	14	13	10
Bedrag	198	210	208	171	123
<i>Onderwijs</i>					
Aantal werkgevers	22	20	22	23	22
Bedrag	143	162	179	269	190
<i>Kinderopvang</i>					
Aantal werkgevers	7	7	14	18	18
Bedrag	50	73	92	137	147
<i>Scholing</i>					
Aantal werkgevers	4	1	4	5	3
Bedrag	38	50	59	80	54
<i>Ouderschapsverlof</i>					
Aantal werkgevers			0,9	2	2
Bedrag			18	34	44
<i>Arbo-non-profit</i>					
Aantal werkgevers			0,15	0,18	0,12
Bedrag			2	1	2
<i>Zeevaart</i>					
Aantal werkgevers				0,33	0,32
Bedrag				89	79
<i>Speur- en ontwikkelingswerk</i>					
Aantal werkgevers	7	7	8	8	7
Bedrag	276	287	331	347	240

1 Voorlopig cijfer

**66 Verzoeken om teruggaaf omzetbelasting (aantal x duizend, bedrag x miljoen euro)**

	1999	2000	2001	2002	2003
<i>Negatieve aangiften</i>					
Aantal	1.280	1.362	1.280	1.225	1.335
<i>Overige verzoeken om teruggaaf</i>					
Aantal	151	191	-	159	<sup>1</sup>
<i>Verleende verminderingen</i>					
Aantal	513	492	524	570	<sup>1</sup>

<sup>1</sup> geen cijfers beschikbaar**67 Ontvangen rentegegevens <sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal (x miljoen)	24	25	26	32	29
Bedrag (x miljard euro)	15	16	17	21	16

<sup>1</sup> vanaf 1999 worden rentebedragen < fl 25, -- niet gerenseigneerd**68 Achterstand in de invordering**

	1999	2000	2001	2002	2003
Totaal	2.391	2.953	2.977	4007	4.738



## 5 Douane

### 5.1 Wat wilden we in 2003 bereiken?

De Douane controleert de goederenstromen die ons land en daarmee het grondgebied van de Europese Unie binnenkomen, verlaten of worden doorgevoerd. Dat gebeurt met name aan de buitengrenzen van de Europese Unie, de lucht- en zeehavens. Bij de uitoefening van zijn taak stelt de Douane zich ten doel de economie zo min mogelijk te belemmeren.

Naast de fiscale taken voert de Douane een groot aantal niet-fiscale taken uit op het gebied van veiligheid, gezondheid en economische verhoudingen in de Nederlandse en Europese samenleving.

De strategische doelstelling voor de Douane voor de periode 2003 – 2007 luidt als volgt:

***Verboden goederen komen of gaan Nederland niet in of uit; ons handelen belemmert de economie zo min mogelijk maar bij onjuist aangiftegedrag worden er grenzen gesteld.***

De strategische doelstelling is uitgewerkt in een aantal hoofdlijnen voor de ontwikkeling van de Douane. Zo gaat de Douane meer en zichtbaarder toezicht uitoefenen. De inzet van medewerkers wordt geoptimaliseerd door een centrale regie bij het uitzetten van controleopdrachten en het evalueren van de resultaten.

Door het afstemmen van procedures en controle-intensiteit in Europees verband levert de Douane een bijdrage aan het "level playing field" voor de douaneklanten. Daarbij voldoen onze controles aan de kwaliteits- en kwantiteitseisen van de EU.

De Douane streeft betere resultaten na door een kwaliteitsimpuls te geven aan de risicoanalyse en -selectie. Ook willen we het aangifteproces nog meer digitaliseren en papierloos maken. Hierdoor wordt het doen van aangifte en het behandelen ervan nog efficiënter en minder fraudegevoelig. Om de kwaliteit van het toezicht te verbeteren op het gebied van de niet-fiscale douanetaken (NFD) sluiten we handhavingsarrangementen af met vakdepartementen.

Voor 2003/2004 heeft dat geleid tot de volgende concrete doelen en resultaten. De resultaten zijn in het kort weergegeven en worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

#### **Operationele doelen**

- *Het aantal correcties in het toezicht neemt met 10% toe.*

Deze doelstelling is gerealiseerd. Uit onderstaand overzicht blijkt dat de realisatie nog niet evenwichtig over alle processen is verdeeld. Gewogen voor de aantallen controles is het correctiepercentage met meer dan 20% toegenomen. Het totale aantal correcties is met meer dan 30% toegenomen.

	2002	2003	Toename
Correctiepercentage fysieke controle in- en uitvoer	6,9%	8,7%	26%
Correctiepercentage ambulante controle en mobiel toezicht	6,8%	7,1%	4%
Correctiepercentage controles van reizigers en bemanningsleden	4,6%	6,3%	37%
Correctiepercentage administratieve controles	27,5%	27,3%	-1%

- *Het aantal uren toezicht neemt met 10% toe ten laste van het aantal uren aangiftebehandeling.*

Deze doelstelling is nog niet gerealiseerd, en moet in 2004 zijn beslag krijgen. Om een verschuiving mogelijk te maken is in 2003 een aantal aangiftepunten gesloten. Ook zijn voor een groot deel de medewerkers bekend die de overstap van aangiftebehandeling naar toezicht gaan maken. Omdat zij deels ook nog in een opleidingstraject zitten zijn zij nog niet voldoende inzetbaar.

#### **Ontwikkeldoelen**

- *De resultaten in het toezichtproces worden actief teruggekoppeld ter verbetering van de risicoanalyse.*

De Douane heeft in 2003 veel energie gestoken in de leercirkel. Het is zeker nog niet optimaal maar gezien de stijgende correctiepercentages is al rendement zichtbaar.

- *Het toezicht op niet-fiscale douanetaken vindt voor 80% plaats op basis van met vakdepartementen gesloten handhavingsarrangementen.*

Voor de 25 belangrijkste en meest omvattende niet-fiscale regelingen zijn handhavingsplannen opgesteld en afgestemd met de vakdepartementen. Hiermee is deze doelstelling gerealiseerd.

## 5.2 Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?

Voor de belangrijkste producten binnen de processen heeft de Douane de productie ruimschoots gerealiseerd. Uitzonderingen vormen de fysieke controles bij opslaginstellingen en de administratieve controles.

Tabel 19: Planning en realisatie van de belangrijkste werkstromen, naar hoofdproces

Proces aangiftebehandeling	Planning	Realisatie	Realisatie %
Administratief afgedaan en afgehandeld artikel/aangifte/document	9.917.000	9.812.032	99%
Fysiek gecontroleerd en afgehandeld artikel/aangifte/document	225.000	252.281	112%
Anders dan fysiek gecontroleerd en afgehandeld artikel/aangifte/document	1.404.000	1.531.663	109%
Binnengebrachte- en uitgegane lading met lucht- of zeevaartuig	232.000	257.778	111%
Gezuiverd (vervoers)document	92.000	91.817	100%
<b>Proces intensief toezicht</b>			
Controlerapport administratieve controle	5.450	5.083	93%
Controlerapport ambulante en MTG	170.000	180.960	106%
Controlerapport fysieke controle in- en uitslagen opslaginstellingen	53.750	40.991	76%
Controlerapport fysiek gecontroleerde bagage van reiziger/bemanningsleden	302.000	365.415	121%
<b>Proces klantbehandeling</b>			
Afgegeven doorlopende vergunning/regeling met initieel onderzoek	2.450	5.879	241%
Afgegeven doorlopende vergunning/regeling zonder initieel onderzoek	9.650	9.646	100%

Een bepaalde vorm van controlerapporten administratieve controles bestaat uit het afhandelen van verzoeken om wederzijdse bijstand uit het buitenland. In 2003 zijn ruim 400 minder verzoeken dan verwacht binnengekomen.

De lage realisatie controlerapport fysieke controles bij opslaginstellingen is voor een deel relatief. Door een interne boekingsfout was de planning voor 2003 te hoog. Wel is bij deze controles een aantal opmerkelijke resultaten behaald, waarbij tariefsindelingen bij grote partijen alcohol zijn gecorrigeerd. Er is in totaal voor ruim € 70 mln. aan correcties opgelegd, een veelvoud van voorgaande jaren.

In de volgende paragrafen worden enkele belangrijke werkstromen nader toegelicht.

### Fysieke controles op de invoer

De invoercontroles zijn begrepen in de 252.281 gerealiseerde controles van het onderdeel "Fysiek gecontroleerd en afgehandeld artikel" van het proces aangiftebehandeling uit tabel 19. In absolute aantallen zijn in 2003 afgerond 9.500 meer fysieke controles op de invoer ingesteld dan in 2002. Dit is een toename van 12%.

Tabel 20: Fysieke controle op de invoer

	2000	2001	2002	2003
Aantal fysieke controles op de invoer (Sagitta)	67.000	71.000	77.500	87.000

### Fysieke controles op uitvoer van landbouwgoederen met restitutie

Deze controles zijn begrepen in het onderdeel "Fysiek gecontroleerd en afgehandeld artikel" van het proces aangiftebehandeling uit tabel 19. Voor de uitvoerrestitutie gelden doelen van de Europese Unie.

Tabel 21: Aantal restitutiecontroles en controledichtheid (%)

	2002	2003	2002	2003	EU-norm
Uitvoer van goederen (excl. industriële landbouwgoederen)	4.593	4.256	7,2%	6,8%	5%
Uitvoer van industriële landbouwgoederen met restituties (zonder risicoanalyse)	3.572	3.143	5,7%	5,8%	5%
Uitvoer van industriële landbouwgoederen met restituties (met risicoanalyse)	27	44	1,4%	3,6%	0,5%
Totaal	8.192	7.443			

In totaal zijn in 2003 minder controles ingesteld dan in 2002. De reden hiervoor is dat het goederenaanbod afneemt doordat minder goederen dan voorheen onder de regeling vallen.

Uit de tabel blijkt dat de beoogde controledichtheden zijn gerealiseerd. Voor de realisatie van de EU-normen zijn echter ook de resultaten per productgroep en per aangiftepunt van belang. Vanuit deze optiek gezien zijn voor enkele aangiftepunten en productgroepen de percentages niet gerealiseerd.

In 2003 zijn we begonnen met het ontwikkelen van een risicoanalyse voor de sector industriële landbouwproducten, waardoor bij toepassing ervan de EU-norm bij die sector omlaag gebracht mag worden tot 0,5%.

### Fysieke controles op de normale uitvoer, zonder restitutie

Deze controles zijn eveneens begrepen in 252.281 gerealiseerde controles van het onderdeel "Fysiek gecontroleerd en afgehandeld artikel" van het proces aangiftebehandeling uit tabel 19. Het aantal controles is in 2003 ten opzichte van 2002 met 35% gestegen tot ca 48.500 controles.

Tabel 22: Fysieke controles op de normale uitvoer

	2000	2001	2002	2003
Aantal fysieke controles op normale uitvoer (zonder restitutie)	25.000	31.000	36.000	48.463

De controles op de uitvoer zijn vooral van belang voor de handhaving van een scala aan niet-fiscale regelingen. Belangrijk daaronder zijn verdovende middelen, precursoren voor verdovende middelen en strategische goederen.

In 2003 is ruim 32.500 maal gecontroleerd op NFD-regelingen en zijn 8.400 bevindingen gedaan. Deze bevindingen hadden voor het grootste deel betrekking op verdovende middelen.

### Correcties naar aanleiding van fysieke controles in- en uitvoer

Het totale correctiepercentage naar aanleiding van alle fysieke controles op in- en uitvoer is in 2003 uitgekomen op 3,8%. In 2002 bedroeg dit percentage nog 2,8%, de controles zijn dus effectiever geworden. Het hogere percentage komt voor een belangrijk deel voor rekening van de controles bij de koeriersdiensten. De door de kenniscgroep koeriersdiensten geïnitieerde uniforme aanpak en de verbeterde risico-afdekking aan de hand van vooraf verstrekte informatie maken deze resultaten mogelijk.



### Controles van reizigersverkeer

De bagage van reizigers en bemanningsleden die via Nederland de Europese unie binnenkomen of uitgaan, wordt gecontroleerd ter handhaving van fiscale en niet-fiscale regelingen. In 2003 zijn meer controles verricht dan in 2002. Ook is de kwaliteit van de controles toegenomen, wat geresulteerd heeft in een toename van het aantal niet-conform bevindingen. De doelstelling is daarmee op meerdere fronten ruimschoots gerealiseerd.

**Tabel 23: Controles en onregelmatigheden naar aanleiding van controles van reizigers en bemanningsleden**

	Aantal controles	Aantal niet conform	%
2000	209.000	16.235	7,8%
2001	279.000	12.802	4,6%
2002	359.000	16.678	4,6%
2003	365.400	23.175	6,3%

Het aandeel van de luchthaven Schiphol is groot, ruim 350.000 reizigers en bemanningsleden zijn gecontroleerd waarbij in ruim 22.700 gevallen sprake was van een niet-conform bevinding. De overige controles zijn uitgevoerd op de kleinere luchthavens en bij passagiers van schepen.

### Niet fiscale bevindingen bij reizigersverkeer

Van de 23.175 bevindingen bij de reizigerscontrole waren er ruim 9.800 (42%) op niet-fiscaal gebied. Dit betreft een toename van 13% ten opzichte van 2002. De meest in het oog springende constatering betreffen o.a. namaak (2.150 stuks) en veterinaire (4.475 stuks).

Door het Schipholteam zijn in 2003 2.490 drugskoeriers aangehouden en overgedragen aan het OM. Dit is een toename van bijna 300. Bij deze koeriers is in totaal 6.256 kg aan verdovende middelen aangetroffen.

In december is op Schiphol de 100%-controle actie van start gegaan, gericht op alle vluchten die als laatste herkomst Curaçao hebben. Meer dan 50 vluchten zijn tot en met 31 december 2003 gecontroleerd. De eerste resultaten van de actie zijn bemoedigend. Uitkomsten van de actie worden in overleg met het OM bekend gemaakt.

### Ambulante controles en mobiel toezicht goederenvervoer

De ambulante controles en het mobiel toezicht goederenvervoer zijn in tabel 19 opgenomen als onderdeel 2 van het proces intensief toezicht.

**Tabel 24: Controlerapporten ambulante controles en mobiel toezicht goederenvervoer**

	Aantal controle-rapporten	Aantal niet-conform bevindingen	Percentage niet-conform bevindingen	Bedrag niet-conform bevindingen (x € 1.000,-)
<b>MTG controles</b>				
Controle rapport MTG accijns	36.528	693	1,9%	803,0
Controlerapport MTG NFD	23.827	2.038	8,6%	315,0
Controlerapport MTG overige	36.282	1.826	5,0%	320,0
<b>Ambulante controles</b>				
Controlerapport ambulant accijns	23.655	1.517	6,4%	1101,4
Controlerapport ambulant NFD	29.154	2.599	8,9%	463,0
Controlerapport ambulant overig	31.514	4.429	14,1%	4155,5

De planning was om ruim 170.000 controles uit te voeren. Met ruim 180.000 controles is deze doelstelling ook ruimschoots gehaald. Behalve de toename van het aantal controles, die bijna alle onderdelen betreft, is ook het correctiepercentage toegenomen. In 2002 nog 6,8%, in 2003 is dit toegenomen tot 7,2%.

### **Verdovende middelen, wapens en tabak**

De Douane heeft in 2003 een aantal opmerkelijke vangsten gedaan. Met name de hoeveelheid in beslag genomen cocaïne is toegenomen. De vangsten van 4.050 kg op een sleper in de haven van Vlissingen en 620 kg op Schiphol hebben bijgedragen aan het resultaat. Daarnaast zijn er grote hoeveelheden kleinere partijen in beslag genomen, onder meer in containers in de Rotterdamse haven en in het reizigersverkeer op Schiphol.

**Tabel 25: In beslag genomen verdovende middelen (kilogrammen) en wapens (stuks), Douane en FIOD-ECD**

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Cocaïne	5.260	7.827	5.456	5.715	7.520	13.895
XTC	215	137	434	135	576	278
Heroïne	135	45	258	9	492	89
Marihuana	21.725	20.640	5.955	8.002	6.933	6.141
Hasjiesj	4.674	6.933	7.231	678	21.207	7.249
Aantallen wapens	546	7.883	1.156	4.571	3.626	17.384

De hoeveelheid hash is minder dan in 2002, toen een recordvangst van 15.000 kg in één container werd gedaan.

Het aantal gevonden wapens is uitzonderlijk hoog, onder meer door de in beslagname van ruim 9.000 namaakwapens en bijna 4.000 messen. Er zijn 1.740 pistolen en geweren in beslag genomen.

Bij diverse acties zijn in 2003 verder in totaal ruim 81 miljoen sigaretten in beslaggenomen, een toename van 12 miljoen ten opzichte van 2002. Daarnaast is ruim 65.000 kg losse tabak aangetroffen, een veelvoud van de 2.600 kg in 2002.

### **5.3 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?**

#### **Centrale regiefunctie**

De Douane is op land en op zee meer zichtbaar. Door de inzet van een nieuwe professionele vloot is een betere controle op zee en in de kustwateren mogelijk. In het binnenland is de inzet van medewerkers verbeterd. Dit is bereikt door het grotere gebruik van risicoanalyses in de controleopdrachten. De regiekamers vervullen een belangrijke rol in het uitzetten van de controleopdrachten en het weer terugvertalen van de resultaten. Alle regiekamers zijn nu operationeel. De aansturing van fysieke controles vindt nagenoeg volledig plaats via de regiekamers.

#### **Level playing field**

Het afstemmen van controle- en selectiemethoden en controle-intensiteit wordt door de Douane steeds prominent op de Europese agenda geplaatst. Dit geldt ondermeer voor gemeenschappelijke douaneoperaties die worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de Customs Co-operation Working Party met financiering uit het AGIS-programma (kaderprogramma

betreffende politie en justitie samenwerking in strafzaken) van de Europese Commissie. In 2003 heeft de Douane in het kader van een dergelijke operatie een Europees seminar georganiseerd waarin werkmethode en best practices voor containercontrole tussen (kandidaat) lidstaten werden gedeeld. Verder introduceert de Douane in het kader van zogenoemde twinning projecten met kandidaatlidstaten werkmethode in die landen. De Douane treedt op als voortrekker bij de ontwikkeling van risico-indicatoren voor selectieprocessen voor buitengrensovercontroles, zowel voor maritiem verkeer als luchtvaart.

### **Ontwikkelen kwaliteit toezicht**

De Douane beweegt zich altijd in het spanningsveld van het uitvoeren van een controle die voldoet aan kwaliteits- én kwantiteitseisen. Daarnaast vraagt de klant om een zo gering mogelijke verstoring van het logistieke proces. De Douane zoekt daarom naar technieken om het controleproces efficiënt te laten verlopen op een zo gunstig mogelijk moment voor de klant. Naast de scantechniek en het optimaliseren van selectiemethoden, zoals de pre-arrival informatie, zijn in 2003 voorbereidingen gestart om in de Rotterdamse haven gebruik te maken van zogenoemde detectiepoortjes. Daarmee wordt de controle op nucleair en ander radioactief materiaal beter mogelijk. In dit project wordt nauw samengewerkt met VROM.

De kwaliteit van het toezicht op zee is toegenomen door de installatie van hoogwaardige apparatuur aan boord van de nieuwe schepen. Het lokaliseren op grote afstand van controleobjecten is hierdoor mogelijk geworden.

### **Van D naar E-dienst**

Om het aangifteproces nog meer te digitaliseren en papierloos te maken is het gebruik van elektronische systemen essentieel. De volgende Douanetransacties kunnen nu elektronisch gedaan worden: invoer, uitvoer, doorvoer en periodieke aangifte. Begin 2004 zal ook de transactiedienst 'Binnenbrengen' gereed zijn. Binnen de kantoren is in 2003 veel voorbereidend werk verricht om vanaf 1 januari 2004 deze transactiedienst operationeel te maken.

Vanaf 1 april 2004 moeten ook de vergunninghouders toegelaten aangever en gebruiker (TA/TG) gebruik maken van NCTS<sup>13</sup>. Hierdoor zal het percentage elektronische verwerking binnen het aangifteproces aanzienlijk toenemen. Bij de voorbereidingen op het in gebruik nemen van de transactiedienst 'Binnenbrengen' en NCTS is er intensief contact met het bedrijfsleven geweest.

### **Leercirkel**

Het evalueren van de controleresultaten is één van de instrumenten om uiteindelijk de controleopdrachten te verbeteren. Deze leercirkel is voor de diverse controlevormen nog zeker niet optimaal. We werken eraan om de leercirkel te verbeteren, daarbij worden ook de mogelijkheden van ondersteunende instrumenten verder uitgenut.

Ook zijn er inzichten ontstaan waardoor binnen processen andere vormen van controle meer aandacht gaan krijgen. Een voorbeeld hiervan is het nadrukkelijker toepassen van een administratieve controle achteraf binnen het invoerproces.

---

<sup>13</sup> New Computerized Transit System

## **Handhavingsarrangementen NFD**

In 2003 is Douane gestart met concretisering van het beleid om te komen tot handhavingsarrangementen met de vakdepartementen. Voor de vijftientig belangrijkste niet-fiscale douanetaken zijn in 2003 handhavingsplannen opgesteld, die de basis vormen voor de risicobeheersing. In de plannen zijn de risico's beschreven en de controleopdrachten waarmee deze worden afgedekt. De handhavingsplannen zijn gebaseerd op de kaderovereenkomsten die met de partners zijn gesloten.

### **5.4 Overige prestaties**

#### **Vogelpest**

Op verzoek van de minister van LNV heeft de Douane van 1 april 2003 tot en met 27 juni 2003 bijstand verleend bij de handhaving van het vervoersverbod in het kader van de bestrijding van de vogelpest. De Douane is in staat gebleken om adequaat en snel te reageren op crisissituaties als deze. In totaal zijn bijna 54.000 manuren aan de bijstand besteed. Daarin zijn ruim 8.500 controles uitgevoerd. In 108 gevallen bleek het vervoersverbod overtreden. Uiteindelijk zijn ruim 20 processen verbaal opgemaakt.

### **5.5 Onderzoeken en audits**

#### **Onderzoeken Algemene Rekenkamer**

In december 2003 heeft de Algemene Rekenkamer (AR) gerapporteerd aan de Tweede Kamer over het onderzoek naar het Douanetoezicht accijnzen van minerale oliën. Het onderzoek is samen met het Rekenhof van België uitgevoerd over het tijdvak april 2002 tot mei 2003. Het doel van het gezamenlijke onderzoek was om tot een oordeel te komen over het functioneren van de douanediensdiensten in beide landen op het gebied van de accijns. De AR en het Rekenhof zijn tot het oordeel gekomen dat het accijnsstelsel, bedoeld als een administratief gesloten systeem, in de praktijk beperkingen kent die de uitvoerbaarheid en/of controle belemmeren. De belangrijkste oorzaak is het gebrek aan harmonisatie van de communautaire accijnsreggeving in het algemeen en van de tarieven tussen de lidstaten in het bijzonder. Het verlenen van accijnsvergunningen verloopt niet altijd op de voorgeschreven wijze en de nieuwe controleaanpak gericht op doelgroepen en centrale aansturing op basis van risico's werkt volgens de AR nog niet goed. De staatssecretaris van Financiën heeft de aanbevelingen ter harte genomen. Enkele onvolkomenheden zijn al verbeterd en in 2005 zullen de overige verbeteringen moeten zijn gerealiseerd. De staatssecretaris neemt enkele aanbevelingen niet over. Zo wil hij vanwege het integriteitsbeleid geen wijzigingen in de informatietoegang van douanemedewerkers en zal het teruggaafstelsel voor laag te belasten gasolie (rode diesel) niet worden veranderd, omdat dat in strijd is met het kabinetsbeleid inzake de administratieve lastendruk voor het bedrijfsleven.

#### **Evaluatieonderzoek**

In het kader van het meerjarenprogramma Audits kleine middelen (AKM) is in 2003 de audit *Niet Fiscale Douanetaken Milieu* uitgevoerd.

De belangrijkste aanbeveling was om de aansturing en bestuurlijke informatievoorziening binnen de Douane beter af te stemmen op de handhavingsarrangementen met ministeries, opdat beter op de realisatie van de kaderovereenkomsten kan worden gestuurd en beter verantwoording kan worden afgelegd. Besloten is dat de Douane een set aan criteria ontwikkelt om de handhavingsarrangementen beter te laten aansluiten op de douanepraktijk, die gebaseerd is op een integrale benadering van douaneprocessen.

## Tabellen Douane

De Douane is ingang van 2002 gaan werken met een producten en dienstenboek. Hiervoor zijn definities aangepast en is in sommige gevallen gekozen voor een andere manier van registreren en/of rapporteren. Als gevolg hiervan kunnen trendbreuken voorkomen. Verder is er voor gekozen om de weergave van de resultaten aan te laten sluiten bij het producten en dienstboek Douane.

### Volumeontwikkeling

#### 69 Aangiftebehandeling (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
<i>Invoer</i> <sup>1</sup>					
Aangiften	3.031	3.904	3.661	4.145	4.501
Waarvan systeemaangiften	2.258	2.432	2.425	2.643	2.959
<i>Uitvoer</i>					
Aangiften	3.602	4.087	4.203	4.413	4.797
Vervoersdocumenten	3.120	2.969	2.794	2.803	3.057
Periodieke aangiften <sup>2</sup>	15	13	13	12	11
Overige aangiften (accijns, BPM, TIR-carnet)	85	83	84	189	203

1 Exclusief mondelinge aangiften

2 Een periodieke aangifte is een verzamelaangifte over een bepaalde periode van een vergunninghouder

#### 70 In- en uitgeklaarde ladingen (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Zeezijde	53	54	53	37	38
Luchtzijde	65	72	71	52	53

#### 71 Vergunninghoudende klanten (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Vergunninghouders	59	58	54	60	63
Vergunningen	66	66	63	67	71

### Controle

#### 72 Fysiek gecontroleerd

	1999	2000	2001	2002	2003
Invoer	93.450	83.842	83.326	132.723	151.939
Uitvoer	37.084	35.780	39.205	44.225	55.913
Opslag	73.047	80.653	68.111	50.363	39.588
Reizigersbagage	259.458	208.699	279.165	358.760	365.415
Amb. controles en mobiel toezicht goederen	162.340	164.601	140.125	169.639	180.960
Overige aangiften (accijns, BPM, TIR-carnet)	37.798	41.155	47.074	44.491	44.832

#### 73 Anders dan fysiek gecontroleerd

	1999	2000	2001	2002	2003
Invoer	-	-	-	720.059	840.145
Uitvoer	-	-	-	767.353	601.275
Scancontroles vaste scan	-	33.393	57.650	62.780	74.065
Overige aangiften (accijns, BPM, TIR-carnet)	-	-	-	50.512	84.346

#### 74 Administratieve controles

	1999	2000	2001	2002	2003
Vergunninghouders, klantgroep I, klasse 1 t/m 3	1.241	1.041	1.004	1.132	1.279
Vergunninghouders, klantgroep I, klasse 4 <sup>1</sup>	790	616	613	1.154	1.033
Importeurs / Exporteurs	841	952	882	801	778
Overige (w.o.Vo. 4045/89, dagaangifte accijns)	479	1.129	1.124	2.848	1.993

<sup>1</sup> Inclusief REB en minerale oliën hulpapparatuur

## Resultaten

### 75 Aantal bevindingen op basis van fysieke controles

	1999	2000	2001	2002	2003
Invoer	15.522	16.113	10.535	4.604	7.274
Uitvoer	5.550	6.947	7.520	341	535
Opslag	1.590	3.157	1.963	1.788	709
Reizigersbagage	35.541	16.235	12.802	16.678	23.175
Amb. controles en mobiel toezicht goederen	10.418	9.304	6.749	11.533	13.102
Overig (acc., BPM, TIR-carnet)	5.065	4.992	4.569	4.934	2.562

### 76 Bevindingen op basis van fysieke controles als percentage van het aantal controles

	1999	2000	2001	2002	2003
Invoer	16,6	19,2	12,6	3,5	4,8
Uitvoer	15,0	19,4	19,2	0,8	1,0
Opslag	2,2	3,9	2,9	3,6	1,8
Reizigersbagage	13,7	7,8	4,6	4,6	6,3
Amb. controles en mobiel toezicht goederen	6,4	5,7	4,8	6,8	7,2
Overig (acc., BPM, TIR-carnet)	13,4	12,1	9,7	11,1	5,7

### 77 Aantal bevindingen op basis van controles anders dan fysiek gecontroleerd

	1999	2000	2001	2002	2003
Invoer	-	-	-	5.302	2.897
Uitvoer	-	-	-	2.371	NB
Scancontroles vaste scan	-	35	533	584	603
Overig (accijns, BPM, TIR-carnet)	-	-	-	410	319

### 78 Bevindingen op basis van controles anders dan fysiek gecontroleerd als percentage van controles anders dan fysiek gecontroleerd

	1999	2000	2001	2002	2003
Invoer	-	-	-	0,7	0,3
Uitvoer	-	-	-	0,3	NB
Scancontroles vaste scan	-	0,1	0,9	0,9	0,8
Overig (accijns, BPM, TIR-carnet)	-	-	-	0,8	0,4

### 79 Aantal bevindingen op basis van administratieve controles

	1999	2000	2001	2002	2003
Vergunninghouders, klantgroep I, klasse 1 t/m 3	369	318	358	292	305
Vergunninghouders, klantgroep I, klasse 4 <sup>1</sup>	173	176	166	273	236
Importeurs / Exporteurs	296	296	276	312	303
Overige (w.o.Vo. 4045/89, dagaangifte accijns)	17	12	10	71	183

<sup>1</sup> Inclusief REB en minerale oliën hulpapparatuur

### 80 Bevindingen op basis van administratieve controles als percentage van de administratieve controles

	1999	2000	2001	2002	2003
Vergunninghouders, klantgroep I, klasse 1 t/m 3	29,7	30,5	35,7	25,8	23,8
Vergunninghouders, klantgroep I, klasse 4 <sup>1</sup>	21,9	28,6	27,1	23,7	22,8
Importeurs / Exporteurs	35,2	31,1	31,3	39,0	38,9
Overige (w.o.Vo. 4045/89, dagaangifte accijns)	3,5	1,1	0,9	2,5	9,2

<sup>1</sup> Inclusief REB en minerale oliën hulpapparatuur

### 81 Aantal bevindingen niet fiscale Douanetaken

	1999	2000	2001	2002	2003
Nagemaakte of door piraterij verkregen producten	1.658	2.048	1.247	1.720	2.815
Bedreigde uitheemse dier- en plantensoorten	1.788	1.704	1.181	1.153	895
Precursoren voor drugs	18	30	23	24	330
Opiaten (verdovende middelen)	5.249	8.473	7.154	12.736	12.273
Wapens en munitie	808	922	661	402	290
Overig	25.039	5.315	5.464	3.144	11.844
Totaal	34.560	18.492	15.730	19.179	28.447
Waarvan overgedragen aan andere instanties	4.580	5.216	5.071	5.549	6.988

**82 In beslag genomen goederen (inclusief FIOD-ECD)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Verdovende middelen (in ton)	36	19	15	37	28
Wapens	7.883	1.156	4.571 <sup>1</sup>	3.626	17.384
Sigaretten (in mln.)	225	333	120	69	81
Grondstoffen chemische drugs (in ton)	-	-	25	17	13

<sup>1</sup> In 2001: inclusief 3.500 pepperspraybusjes zonder vergunning

**83 Onderzochte monsters voor de in- en uitvoeraangiften door het Laboratorium**

	1999	2000	2001	2002	2003
Landbouwregelingen	21.351	19.864	18.390	19.286	19.269
Gevonden afwijkingen (in %)	23	22	21	21	20
Accijnswetgeving	2.704	2.920	2.721	2.452	2.944
Tariefgroepindeling	21.771	19.963	18.220	17.659	17.461

**84 Verstrekte accijns- en belastingzegels voor tabaksproducten (x miljoen)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Sigaretten (in stuks)	16.543	16.680	16.309	16.852	17.030
Sigaren (in stuks)	508	513	555	568	447
Rook-, pruim- en snuiftabak (in kg)	14	14	13	13	13

**85 Bekeuringen (x duizend)<sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Douane wetgeving	3,8	4,2	4,6	4,0	6,0
Accijnswetgeving	2,1	2,5	1,9	1,4	0,7
NFD-wetgeving	12,1	8,7	6,3	7,6	6,6
Overig	1,2	2	1,8	1,9	2,1
Totaal	19,2	17,4	14,6	14,9	15,4

<sup>1</sup> inclusief relazen van bevinding

**86 Bestuurlijke boeten (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal	9	9	23	23	18





## 6 Rechtstoepassing

### 6.1 Wat wilden we in 2003 bereiken?

De Belastingdienst wil als één organisatie naar buiten treden, door het voeren van een helder en herkenbaar beleid en een overeenkomstige en eenduidige uitvoering. Hiervoor moet de opgedragen wet- en regelgeving juist en voor iedereen gelijk worden toegepast. Belastingplichtigen moeten er immers van op aan kunnen dat het recht op hun (fiscale) situatie juist wordt toegepast. Net zoals zij erop moeten kunnen vertrouwen dat de rechtstoepassing ook bij andere belastingplichtigen juist plaatsvindt. Dit geldt ook voor de taken die wij verrichten voor derden.

De strategische, overkoepelende doelstelling voor rechtstoepassing luidt dan ook:

<b><i>eenheid van beleid en uitvoering</i></b>
--

De strategische doelstelling is uitgewerkt in de volgende operationele doelen voor de periode 2003/2004:

#### **Operationele doelen**

- *80% van de rechtsvragen voorgelegd aan een belastingkantoor worden binnen 30 dagen beantwoord. De overige 20 % binnen drie maanden;*
- *fiscale standpunten worden in meer dan 80% van de gevallen bekrachtigd door de belastingrechter;*
- *uit het kwaliteitsonderzoek naar de toepassing van wet- en regelgeving (FIX: fiscaal technische kwaliteitsindex), blijkt dat fiscale beslissingen in 90% van de gevallen goed zijn gedocumenteerd door de behandelaar;*
- *wij voeren permanent overleg met VNO/NCW, MKB-Nederland, LTO-Nederland en de vertegenwoordigers van de organisatie van belastingadviseurs over onderwerpen als administratieve lastenverlichting, begrijpelijkheid van regelgeving en organisatorische aspecten.*

Naast de operationele doelen speelt er op het terrein van de rechtstoepassing een aantal beleidsontwikkelingen, die niet concreet als doelstelling zijn benoemd. Deze zijn in paragraaf 6.3 toegelicht.

## 6.2 Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?

### Operationele doelen

- *80% van de rechtsvragen voorgelegd aan een belastingkantoor worden binnen 30 dagen beantwoord. De overige 20% binnen drie maanden*

Het proces van rechtsvraag tot beleidsbesluit kan worden gezien als een keten. Deze keten functioneerde niet naar tevredenheid. In 2003 is zestig procent van de aan de kennisgroepen voorgelegde rechtsvragen binnen een maand beantwoord. De doelstelling van tachtig procent is daarmee niet gehaald. De kennisgroepen bleken in de praktijk een deel van hun tijd te besteden aan vragen die bij de helpdesk thuishoren in plaats van rechtsvragen. Er is een aantal maatregelen genomen om het functioneren van de keten te verbeteren. De rol van de inspecteur is aangescherpt, het aantal kennisgroepen is teruggebracht tot 37, hun taken zijn teruggebracht tot de kern, alleen echte rechtsvragen worden voorgelegd en er zijn scherpe normen voor de doorlooptijden geformuleerd. Ook zal het beleid voortaan gelijktijdig extern en intern worden gepubliceerd. De maatregelen zijn effectief vanaf 1 januari 2004.

- *fiscale standpunten worden in meer dan 80% van de gevallen bekrachtigd door de belastingrechter*

In 85,5% van de gevallen is de inspecteur (geheel of gedeeltelijk)<sup>14</sup> in het gelijk gesteld door de belastingrechter. De doelstelling is daarmee gerealiseerd.

- *uit het kwaliteitsonderzoek naar de toepassing van wet- en regelgeving (FIX: fiscaal technische kwaliteitsindex), blijkt dat fiscale beslissingen in 90% van de gevallen goed zijn gedocumenteerd door de behandelaar*

De Belastingdienst heeft in 1998 het instrument Fiscale kwaliteitsIndex (FIX) ontwikkeld om zicht te hebben op de kwaliteit van de toepassing van wet- en regelgeving. FIX richt zich op een aantal belangrijke middelen, te weten accijnzen, douanerechten, loon- en inkomensheffing, omzetbelasting, vennootschapsbelasting en de invordering.

In 2003 is de steekproef van het FIX onderzoek uitgebreid om ook op regionaal niveau een beeld te kunnen geven van de gerealiseerde kwaliteit. Op basis van deze regionale uitkomsten zijn intervisiegroepen gevormd om de resultaten te bespreken en eventueel aanbevelingen te doen. Hiermee is een stap gezet in het hebben van een gestructureerde leercirkel.

Uit de uitkomsten van de FIX onderzoeken in 2003 blijkt dat in 90% van de onderzochte posten voldoende vastlegging aanwezig is om het fiscaal ingenomen standpunt te kunnen beoordelen. De doelstelling dat de kwaliteit is toegenomen is niet gerealiseerd. Dit valt op te maken uit de daling van het indexcijfer van 116 in 2002 naar 113 in 2003.

Tabel 26: Indexcijfer Fix

	1999	2000	2001	2002	2003
Indexcijfer Fix	100	102	108	116	113

<sup>14</sup> In 69% geheel en in 14% gedeeltelijk in het gelijk.

Voor bijna alle middelen is er een lichte daling, maar bij de invordering is er sprake van een sterkere daling (de bijdrage van de invordering aan de index daalt van een 6,6 in 2002 naar een 5,3 in 2003). Deze daling wordt voornamelijk veroorzaakt door een lage score bij het onderwerp verlenen van uitstel van betaling wegens betalingsmoeilijkheden.

- *wij voeren permanent overleg met VNO/NCW, MKB-Nederland, LTO-Nederland en de vertegenwoordigers van de organisatie van belastingadviseurs over onderwerpen als administratieve lastenverlichting, begrijpelijkheid van regelgeving en organisatorische aspecten.*

Met organisaties als VNO/NCW, MKB-Nederland, LTO-Nederland en vertegenwoordigers van de organisaties van belastingadviseurs wordt voortdurend overleg gevoerd over aspecten van handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid van regelgeving. Daarbij leggen we beleidsbesluiten in concept voor. In het oog springende onderwerpen waren de telefonische dienstverlening, de invoering van de elektronische winstaangiften en andere vormen van elektronische communicatie, de uitstelregeling belastingconsulenten, de kennisgroepen en de aanscherping van de Europese regelgeving over douanetaakstellingen.

### **6.3 Realiseren van beleid**

#### **Advisering over voorgenomen wet-en regelgeving**

De Belastingdienst heeft de staatssecretaris in 2003 geadviseerd over voorgenomen fiscale wet-en regelgeving. In het oog springende trajecten waren het Belastingplan 2004 (met als belangrijke thema's de reiskosten woning-werk, de beperking van de hypotheekrente-aftrek en het betekenen van dwangbevelen per post), de verplichte elektronische winstaangifte en de wijziging in de belastingrechtspraak (tweede feitelijke instantie).

Daarnaast is geadviseerd over allerlei nationale en Europese wet- en regelgeving op terreinen als douanewaarde, automatisering douane- en accijnsvervoer, oorsprong, de plaats van levering voor de BTW van gas en elektriciteit (liberalisering energiemarkt), de aanpak van 'bolletjesslikkers' op Schiphol en gegevensuitwisseling tussen EU-lidstaten.

In 2003 is veel aandacht besteed aan de problematiek rond de niet-afrekbaarheid voor de vennootschapsbelasting van de kosten van buitenlandse deelnemingen. Het Europese Hof heeft geoordeeld dat deze kosten in Nederland ten onrechte niet in aftrek mogen worden gebracht (Bosal-arrest). Vanwege de grote budgettaire gevolgen is voortvarend gewerkt aan reparatiewetgeving, met daarbij een actieve adviserende rol van de zijde van de Belastingdienst.

#### **Implementatie nieuwe wetgeving**

Om nieuwe wetgeving goed te kunnen invoeren, maken we een invoeringsplan waarin wordt aangegeven welke product- en procesveranderingen op welk moment klaar moeten zijn. Het kan daarbij gaan om aanpassingen maar ook om compleet nieuwe zaken. Met een vroege start van de invoeringsplannen -nog voordat een wetsvoorstel is ingediend bij de Raad van State- wordt bereikt dat doorgaans binnen vier weken na de indiening van het wetsvoorstel de plannen al gereed zijn. In een aantal gevallen wordt van deze termijn afgeweken omdat op voorhand duidelijk is dat het wetsvoorstel nog ingrijpend zal worden gewijzigd of omdat de feitelijke ingangsdatum nog vrij ver in de toekomst ligt. Begin 2003 is de Wet op het BTW-compensatiefonds in werking getreden. Medio 2003 werd de wijziging in de Zesde BTW-richtlijn inzake internetdiensten van kracht,

alsmede de wijziging in de verordening 92/218 inzake administratieve samenwerking. Andere onderwerpen voor implementatie van wetgeving waren onder meer het Belastingplan 2004 en de reparatiewetgeving naar aanleiding van het Bosal-arrest.

De Belastingdienst gaat vanaf 1 januari 2006 de werknemersverzekeringspremies van werkgevers heffen, innen en controleren ten behoeve van het UWV. Het gevolg hiervan is dat werkgevers voor al hun zaken bij één loket terecht kunnen. Dit leidt voor de werkgevers tot een structurele besparing op de uitvoeringskosten en de administratieve lasten. In 2003 zijn de voorbereidingen hiervoor samen met het UWV gestart. Vanaf het voorjaar van 2004 zullen UWV en de Belastingdienst gezamenlijk gaan communiceren met externe doelgroepen, zodat zij zich kunnen voorbereiden op alle veranderingen.

In het hoofdlijnenakkoord heeft het kabinet het voornemen aangekondigd een toekomstige zorgtoeslag te laten uitvoeren door een aan de Belastingdienst gelieerde uitvoeringsorganisatie. In de tweede helft van het jaar is gestart met een onderzoek naar uitvoeringsgevolgen van een dergelijke uitvoering. Dit onderzoek zal nog in 2004 doorlopen.

### **Centrale uitleg van wettelijke voorschriften via vastgestelde beleidsregels**

De nieuwe organisatie van de Belastingdienst is ook gericht op het verbeteren van de rechtstoepassing. In de managementteams van de nieuwe kantoren is één manager specifiek belast met de fiscale sturing. Hierdoor borgen we het implementeren van nieuwe regelgeving en het tijdig signaleren van fiscale vraagpunten (rechtsvragen) in de uitvoering.

Bij het uitleggen van wettelijke voorschriften gaan wij uit van centraal door de Staatssecretaris van Financiën vastgestelde beleidsregels. Door die beleidsregels te publiceren kan iedereen daarvan kennis nemen. In de praktijk komen voortdurend nieuwe rechtsvragen op: vragen over de eenduidige interpretatie van fiscaal relevante feiten en de wet- en regelgeving die van toepassing is in een specifieke context.

Voor de eenheid van beleid en uitvoering is het van belang dat een ieder tijdig kennis kan nemen van nieuw beleid. In 2003 zijn 239 besluiten gepubliceerd, waarin een veelvoud aan beleidsregels is opgenomen. De beleidsregels voor de loonheffing worden voor zover van toepassing vooraf afgestemd met het UWV. Het fiscale standpunt spoort dan met het standpunt voor de sociale verzekeringen. Dat is makkelijker voor de inhoudingsplichtigen.

Het Programma Ondersteuning Wet- en Regelgeving (POWER) heeft ook in 2003 bijgedragen aan het toegankelijker maken van de regelgeving. Zo zijn de powerpolissen voor de beoordeling van de lijfrenteaf trek en kapitaalverzekeringen aangepast aan de nieuwe regelgeving. Het programma waarmee belastingplichtigen en fiscale intermediairs de fiscale aanvaardbaarheid van pensioenregelingen via internet kunnen beoordelen is eveneens bijgewerkt. Tot slot is met behulp van POWER een nieuw aangiftebiljet voor buitenlands belastingplichtigen - het zogenoemde C-biljet - ontwikkeld.

### **Periodieke evaluatie van bestaand recht en vastgesteld beleid op handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid**

De Belastingdienst vindt het belangrijk te weten of de effecten die zijn beoogd met wet- en regelgeving (nog steeds) optreden. Daarom toetsen wij periodiek het bestaande recht en het vastgestelde beleid op handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid. Daarbij richten we ons ook op de werking van de wet en op de grotere knelpunten in de uitvoering, voor zover deze knelpunten zijn toe te schrijven aan de wetgeving. En ieder jaar evalueren wij de kwaliteit van onze uitvoering, door steekproefsgewijs onderzoek te doen en audits in te stellen naar de kwaliteit van de door ons genomen besluiten.

Er is een (tweede) evaluatie-onderzoek afgerond naar de Wet bestuurlijke boeten. Deze wettelijke regeling blijkt geen knelpunten voor de uitvoerbaarheid in zich te dragen. Daarnaast is er een rapport over Buitengewone uitgaven, vermenigvuldigingsfactoren en verzilveringsproblematiek uitgebracht. In 2003 zijn ook de rapporten van de audit Overdrachtsbelasting en de audit Teruggaaf Dividendbelasting verschenen.

### **APA/ATR- en rullingpraktijk**

Met ingang van 1 april 2001 is de rullingpraktijk geheel gemoderniseerd en omgevormd in een APA/ATR-praktijk. In de brief van de Staatssecretaris van Financiën van 20 november 2000, G2000-454, aan de Tweede Kamer is deze omvorming nader toegelicht. De afkorting APA staat voor advance pricing agreement en de afkorting ATR voor advance tax ruling. Een APA is een afspraak vooraf over de vaststelling van een zakelijke beloning (arm's-lengthbeloning) of een methode voor de vaststelling van een dergelijke beloning voor grensoverschrijdende transacties (goederen en dienstverlening) tussen gelieerde lichamen of tussen onderdelen van eenzelfde lichaam. Een ATR is eveneens een afspraak vooraf en geeft zekerheid over de fiscale gevolgen van een voorgenomen transactie of samenstel van transacties voor zover het bepaalde, in het ATR-besluit genoemde, internationale onderwerpen betreft.

Een belangrijk kenmerk van de APA/ATR-praktijk is dat maatwerk wordt geleverd bij ieder afzonderlijk APA/ATR-verzoek. Ook is het mogelijk om afspraken te maken over een onderdeel van de winstbepaling, hetgeen in de rullingpraktijk niet mogelijk was. Hierdoor is het mogelijk geworden dat voor iedere afzonderlijke situatie een oplossing wordt geboden die past binnen wet, beleid en jurisprudentie. Tot de regelgeving behoren ook de OESO-richtlijnen voor verrekenprijzen. Met de invoering van de APA- en ATR-praktijk is ingespeeld op de ontwikkeling in de praktijk dat steeds meer behoefte bestaat aan maatwerk-afspraken.

De behandeling van APA/ATR-verzoeken is geconcentreerd bij de Belastingdienst/Rijnmond. Het APA/ATR-team is daarnaast belast met de afwikkeling van de "oude" rullingpraktijk, die op basis van overgangsrecht nog kan doorlopen tot en met het jaar 2005. Door concentratie op één adres, met gelijktijdige afstemming met de relevante kennisgroepen en de coördinatiegroep Verrekenprijzen (CGVP), wordt de eenheid van beleid en de coördinatie van het afgeven van APA/ATR's gewaarborgd. Tevens schept dit duidelijkheid voor de betrokkenen tot wie zij zich moeten wenden voor het verkrijgen van een APA/ATR.

### Cijfermatig overzicht 2003

In het jaar 2003 zijn zowel APA/ATR-verzoeken als overige/overgangsregeling-verzoeken afgewikkeld. In totaal zijn 418 verzoeken afgehandeld (2002: 483). In onderstaande tabel is een onderverdeling gemaakt naar APA/ATR-verzoeken en overige/overgangsregeling-verzoeken.

Tabel 27: Afgehandelde APA/ATR- en rulingverzoeken

	Totaal	Toegewezen	Afgewezen	Ingetrokken / buiten behandeling
APA	77	17	31	29
ATR	257	195	19	43
Overig/overgangsregeling <sup>15</sup>	84	55	12	16
Totaal	418	267	62	88

In de brief van de Staatssecretaris van Financiën van 16 april 2003, IFZ 2003-326 U, aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal zijn maatregelen voorgesteld om het aanvraagproces van de APA's meer te stroomlijnen. Zo is de mogelijkheid geboden van een zogenoemde "pre-filingmeeting", waarin belastingplichtigen voorafgaand aan het APA-verzoek met het APA/ATR-team kunnen overleggen. Hierdoor kan in de voorfase al duidelijk worden welke informatie nodig is en welke concrete elementen in een specifieke casus van belang zijn voor het APA-verzoek. In 2003 hebben 42 "pre-filingmeetings" plaatsgevonden, waaruit 21 APA-verzoeken zijn voortgekomen.

Daarnaast is voor APA's het zogenoemde "case-managementplan" (stappenplan) ingevoerd. In dit plan zal het APA/ATR-team in samenspraak met de belastingplichtige/adviseur vastleggen hoe het traject tot afgifte van de APA zal verlopen. Hierin wordt ook de beoogde doorlooptijd van het verzoek in overleg met belastingplichtige vastgelegd. Een dergelijk plan heeft als voordeel dat het de belastingplichtige zekerheid geeft over de voorziene, reële, termijn van afhandeling. In de brief van 16 april is aangegeven dat hiermee de streeftermijn van 8 weken voor APA-verzoeken is vervangen door de in onderling overleg afgesproken reële behandelingstermijn.

In 2002 nam de voorraad af van 313 verzoeken tot 223 verzoeken. In 2003 zijn 349 verzoeken binnengekomen en 418 verzoeken afgehandeld. De eindvoorraad per 31 december 2002 is daarmee verder afgenomen tot 155 verzoeken. Dit betreft 79 APA-verzoeken, 70 ATR-verzoeken en 6 overige/overgangsregeling-verzoeken.

Het APA/ATR-team heeft, op verzoek van de Staatssecretaris van Financiën, maatregelen genomen om de voorraad verzoeken en in het bijzonder de voorraad zogenoemde dienstverlenings-APA-verzoeken<sup>16</sup> terug te dringen. Dit heeft mede geleid tot een verlaging van de voorraad, zoals

<sup>15</sup> Dit betreft voor het overgrote deel verzoeken om te bevestigen dat de overgangsregeling (besluit van 21 december 2000, RTB2000/3227M) tot en met 2005 van toepassing is en daarnaast rulingverzoeken.

<sup>16</sup> Definitie dienstverleningslichamen: lichamen waarvan de werkzaamheden hoofdzakelijk bestaan uit het op basis van samenhangend transacties rechtens, dan wel in feite direct of indirect binnen concernverband ontvangen en (door)betalen van rente en/of royalty's, onder welke naam en in welke vorm dan ook (besluit van 30 maart 2001, IFZ2001/294M).

hiervoor aangegeven. Deze inhaalslag heeft echter als bijkomstig gevolg dat de gemiddelde doorlooptijd van de afgehandelde APA/ATR-verzoeken tot 113 dagen (2002: 82 dagen) is opgelopen, doordat een aantal langer lopende verzoeken is afgewikkeld. Overigens betekent dit niet dat in alle gevallen aan het verzoek van belastingplichtige is tegemoet gekomen. Bij de afwijzing van de verzoeken inzake dienstverlenings-APA's die onvoldoende onderbouwd waren, is aangegeven op welke wijze een juiste onderbouwing wel kan plaatsvinden. De gemiddelde doorlooptijd van alle verzoeken (dus inclusief overgangsregeling- en "oude" rulingverzoeken) bedraagt 118 dagen (2002: 113 dagen).

De doorlooptijd van de ATR-verzoeken, waarvoor de gewenste streeftermijn van 8 weken nog wel van belang blijft in de toekomst, bedraagt 87 dagen. Er is de laatste 9 maanden een positieve ontwikkeling te constateren ten aanzien van de snelheid van afhandeling van nieuwe binnengekomen ATR-verzoeken.

### **Deskundigheidsbevordering**

Het Platform Versterking Vaktechniek heeft ook in 2003 weer conferenties georganiseerd in samenwerking met externe organisaties zoals de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs, Universiteit Nyenrode, de Nederlandse Orde van Accountants-administratieconsulenten, het Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants, de Duitse en de Belgische belastingdienst.

Het ging daarbij om de volgende onderwerpen:

- Bedrijfsopvolging (Nederlandse Orde van Belastingadviseurs)
- Controle (Nederlands Instituut van Registeraccountants, Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten);
- Fraude in de omzetbelasting (Duitse belastingdienst);
- Europees Recht (Belgische belastingdienst).

Deze conferenties hebben geleid tot een intensieve uitwisseling van technische kennis en ervaringen intern maar ook buiten de organisatie.

Het Platform versterkt ook deskundigheidsbevordering door de instelling van projectgroepen die thema's, zoals waardering incurante aandelen en ondernemersfaciliteiten in de overdrachtsbelasting uitdiepen. En recent door de introductie van het leermodel van de Masterclass binnen de Belastingdienst.

### **Administratieve-lastenverlichting fiscaliteit**

Met ingang van 1 januari 2003 geldt op grond van het Hoofdlijnenakkoord van het kabinet Balkenende II een nieuwe taakstelling voor de reductie van administratieve lasten. In 2003 is met de invulling van deze taakstelling voor de fiscaliteit reeds een aanvang gemaakt. De genomen maatregelen hebben er daarbij toe geleid dat de fiscale administratieve lasten met een bedrag van € 90,7 mln. zijn teruggebracht. Deze reductie werd gerealiseerd met de volgende voorstellen:

**Tabel 28: gerealiseerde administratieve-lastenverlichting**

Wet- of regelgeving	Actie	Reductie (x € 1 mln.)
Accijns	Aanpassing uitvoeringsregeling accijns	€ 0,05
Diversen	Wettelijke maatregelen notitie 17 april 2002	€ 0,5
Diversen	Wijziging van belastingwetten ca.	€ 0,5
Diversen	Herziening procesrecht inzake aansprakelijkheidstelling	€ 1
Inkomstenbelasting	Afschaffen fietsaftrek	€ 0,5
Inkomstenbelasting/ vennootschapsbelasting	Afschaffen eis accountantsverklaring	€ 20
Loonbelasting	Afschaffen afdrachtsvermindering lage lonen	€ 13
Loonbelasting	Afschaffen afdrachtsvermindering langdurig werklozen	€ 1,3
Loonbelasting	Afschaffen premiesparen	€ 5
Loonbelasting	Afschaffen feestdagenregeling	€ 30
Loonbelasting	Aanpassing regime verstrekkingen en vergoedingen bij ter beschikking stelling van een woning	€ 1,75
Milieubelastingen	Aanscherping stimulering warmtekrachtkoppeling	€ 0,1
Omzetbelasting	Invoering omzetbelastingregeling voor elektronische diensten (e-commerce)	€ 16
Vennootschapsbelasting	Herziening besluit fiscale eenheid	€ 1
<b>Totaal</b>		<b>€ 90,7</b>

In een klein aantal gevallen leiden aanpassingen in wet- en regelgeving tot verzwaring van de administratieve lastendruk. In die gevallen is getracht om de toename zo klein mogelijk te houden.

**Tabel 29: Maatregelen die leiden tot toename administratieve lasten**

Wet- of regelgeving	Actie om toename zo veel mogelijk te beperken	Toename (x € 1 mln.)
Belastingen rechtsverkeer	Afschaffen vrijstelling overdrachtsbelasting woningcorporaties	€ 0,1
Loonbelasting	Afdrachtvermindering VMBO	€ 0,25
Omzetbelasting	Verruiming regeling fiets werknemers conform LB	€ 0,25
<b>Totaal</b>		<b>€ 0,6</b>

#### 6.4 Onderzoeken Algemene Rekenkamer

In februari 2003 heeft de Rekenkamer gerapporteerd over een onderzoek naar de effectiviteit van het energiebesparingsbeleid in de glastuinbouw.

In maart 2003 heeft de Rekenkamer in het rapport "Tussen beleid en uitvoering" ook aandacht besteed aan de effectiviteit van fiscale regelingen als stimulerings- of ontmoedigingsregelingen. De AR concludeert dat veel verbeteringen zijn aangebracht om inzicht te vergroten in de belasting- en premiederving. De minister heeft toegezegd dat de informatievoorziening over de belastinguitgaven de komende jaren verbeterd zal worden.



## Tabellen Rechtstoepassing

Opm: de cijfers Bezwaar- en Beroepsschriften zijn voor 2003 niet volledig. Nieuwe, geautomatiseerde, systemen hebben een verzamelregel voor meerdere middelen met als gevolg dat een exacte toedeling per belastingmiddel niet aanwezig is. Aan een verbetering wordt gewerkt.

Het onderscheid tussen Particulieren en Ondernemingen is met ingang van 2003 vervallen.

### 87 Bezwaarschriften inkomstenbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	454 <sup>1</sup>	507	557	467	720
Geheel toegewezen (n.a.v. correcties, in %)	-	47	50	45	42

<sup>1</sup> Gedeeltelijk beschikbaar

### 88 Bezwaarschriften vermogensbelasting (x duizend) <sup>1</sup>

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	18 <sup>2</sup>	31	14	5	4
Geheel toegewezen (n.a.v. correcties, in %)	70	62	66	53	17

<sup>1</sup> Vanaf 2001 vervallen

<sup>2</sup> Gedeeltelijk beschikbaar

### 89 Bezwaarschriften vennootschapsbelasting (x duizend)

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	36 <sup>1</sup>	59	64	59	45
Geheel toegewezen (n.a.v. correcties, in %)	64	62	69	77	68

<sup>1</sup> Gedeeltelijk beschikbaar

### 90 Bezwaarschriften dividendbelasting en kansspelbelasting

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	5 <sup>1</sup>	58	44	32	41
Geheel toegewezen (n.a.v. naheffing, in %)	56	67	75	53 <sup>2</sup>	49

<sup>1</sup> Grote ondernemingen

<sup>2</sup> 2002: inclusief ZFW en BPM

### 91 Bezwaarschriften loonbelasting (x duizend) <sup>1</sup>

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	6	9	9	9	10
Geheel toegewezen (n.a.v. naheffing, in %)	60	41	40	34	38

<sup>1</sup> Vanaf 1999 exclusief systeemaanslagen

### 92 Bezwaarschriften omzetbelasting (x duizend) <sup>1</sup>

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	20	32	6	18	24
Geheel toegewezen (n.a.v. naheffing, in %)	57	45	41	44	42

<sup>1</sup> Vanaf 1999 exclusief systeemaanslagen

### 93 Bezwaarschriften Belasting op personenauto's en motorrijwielen (BPM)

	1999	2000	2001	2002 <sup>1</sup>	2003
Afgedaan	1	10	9	11	19

<sup>1</sup> exclusief Douane

### 94 Bezwaarschriften Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ)

	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	64	77	90	94
Geheel toegewezen (n.a.v. correctie, in %)	54	44	11	44

### 95 Bezwaarschriften Wet zelfstandigen in de ziekenfondsverzekering (WZZ)

	2003
Afgedaan	84
Geheel toegewezen (n.a.v. correctie, in %)	48

### 96 Bezwaarschriften Wet belastingen op milieugrondslag (WBM)

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	228	151	207	247	464

**97 Bezwaarschriften belastingen van rechtsverkeer <sup>1</sup>****(Overdrachtsbelasting, Assurantiebelasting- en Kapitaalbelasting)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	2.569	1.946	108	101	18
Geheel toegewezen (n.a.v. naheffing, in %)	56	60	89	87 <sup>2</sup>	-

<sup>1</sup> 2000 + 2001: overdrachts- en kapitaalsbelasting onvolledig i.v.m. reorganisatie R&S<sup>2</sup> 2002 inclusief successie, schenking en overgang**98 Bezwaarschriften successie, schenking en overgang <sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	4.262	4.950	2.627	2583	-
Geheel toegewezen (n.a.v. navordering, in %)	54	60	-	87 <sup>2</sup>	-

<sup>1</sup> 2000 + 2001: onvolledig i.v.m. reorganisatie R&S<sup>2</sup> 2002 inclusief Belastingen van Rechtsverkeer**99 Bezwaarschriften motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting (x duizend)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	90	70	49	44	41
Geheel toegewezen (n.a.v. naheffing, in %)	35	29	28	30	27

**100 Bezwaarschriften Douane (x duizend) <sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgedaan	13	15	14	13	15
Geheel toegewezen (n.a.v. correcties, in %)	57	50	53	47	43

<sup>1</sup> Cijfers 2002 onvolledig**101 Beroep bij gerechtshof; inkomstenbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	4.185	5.614	4.733	4.292	3.579
Ingetrokken	1.374	1.141	1.123	1.135	1.503

**102 Beroep bij gerechtshof; vermogensbelasting <sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	153	175	120	103	59
Ingetrokken	64	80	43	29	20

<sup>1</sup> Vanaf 2001 vervallen**103 Beroep bij gerechtshof; vennootschapsbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	413	451	425	474	608
Ingetrokken	167	204	216	280	252

**104 Beroep bij gerechtshof; dividendbelasting inclusief kansspelbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	20	47	-	16	18
Ingetrokken	5	7	-	6	12

**105 Beroep bij gerechtshof; loonbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	185	250	366	343	399
Ingetrokken	85	100	122	99	257

**106 Beroep bij gerechtshof; omzetbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	786	669	546	501	505
Ingetrokken	257	253	179	182	225

**107 Beroep bij gerechtshof; Belasting op personenauto's en motorrijwielen (BPM)**

	1999	2000	2001	2002 <sup>1</sup>	2003 <sup>1</sup>
Ingediend	6	29	-	8	1
Ingetrokken	1	1	-	2	0

<sup>1</sup> exclusief Douane**108 Beroep bij gerechtshof; Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ)**

	2000	2001	2002	2003
Ingediend	165	285	211	187
Ingetrokken	34	67	74	76

**109 Beroep bij gerechtshof; Wet zelfstandigen in de ziekenfondsverzekering (WZZ)**

	2003
Ingediend	1
Ingetrokken	1

<sup>1</sup> geen cijfers beschikbaar**110 Beroep bij gerechtshof; Wet belastingen op milieugrondslag (WBM)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	8	43	26	8	227 <sup>1</sup>
Ingetrokken	1	5	3	9	10

<sup>1</sup> m.i.v. 2003 cijfers team energiepremies Emmen toegevoegd**111 Beroep bij gerechtshof; belastingen van rechtsverkeer<sup>1</sup>  
(Overdrachtsbelasting, Assurantiebelasting- en Kapitaalbelasting)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	86	54	54	33	48
Ingetrokken	61	13	10	2	16

<sup>1</sup> 2000 + 2001: overdrachts- en kapitaalsbelasting onvolledig i.v.m. reorganisatie R&S**112 Beroep bij gerechtshof; successie, schenking en overgang<sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	70	72	40	35	147
Ingetrokken	18	42	3	3	41

<sup>1</sup> 2000 en 2001 onvolledig i.v.m. reorganisatie R&S**113 Beroep bij gerechtshof; motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	530	563	596	310	357
Ingetrokken	333	224	300	186	124

**114 Beroep bij Gerechtshof/ Gerechtshof Amsterdam/Douanekamer**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	499	450	775	349	219
Ingetrokken	122	137	143	85	77

**115 Uitspraken op beroepschriften; inkomstenbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	2.031	2.131	1.931	2.328	2.228
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	17	18	16	16	14

**116 Uitspraken op beroepschriften; vermogensbelasting<sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	61	63	76	52	39
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	10	37	16	21	21

<sup>1</sup> Vanaf 2001 vervallen**117 Uitspraken op beroepschriften; vennootschapsbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	249	221	217	217	158
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	28	19	27	28	24

**118 Uitspraken op beroepschriften; dividendbelasting inclusief kansspelbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	4	8	-	11	5
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	25	12	-	0	80

**119 Uitspraken op beroepschriften; loonbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	95	109	148	172	151
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	20	17	22	17	15

**120 Uitspraken op beroepschriften; omzetbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	457	460	342	298	251
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	22	21	20	26	19

**121 Uitspraken op beroepschriften; Belasting op personenauto's en motorrijwielen (BPM)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	23	2	-	28	1
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	0	0	-	0	0

**122 Uitspraken op beroepschriften; Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ)**

	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	28	65	84	80
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	18	1	14	11

**123 Uitspraken op beroepschriften; Wet zelfstandigen in de ziekenfondsverzekering ( WZZ)**

	2003
Uitspraken	1
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	1

<sup>1</sup> geen cijfers beschikbaar

**124 Uitspraken op beroepschriften; Wet belastingen op milieugrondslag (WBM)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	9	7	14	8	1
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	56	0	36	50	0

**125 Uitspraken op beroepschriften; belastingen van rechtsverkeer <sup>1</sup>  
(Overdrachtsbelasting, Assurantiebelasting- en Kapitaalbelasting)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	54	57	41	12	16
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	22	14	42	0	20

<sup>1</sup> 2000 + 2001: overdrachts- en kapitaalsbelasting onvolledig i.v.m. reorganisatie R&S

**126 Uitspraken op beroepschriften; successie, schenking en overgang <sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	40	46	3	14	57
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	18	26	0	21	14

<sup>1</sup> 2000 en 2001 onvolledig i.v.m. reorganisatie R&S

**127 Uitspraken op beroepschriften; motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	394	200	493	141	176
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	6	10	10	4	16

**128 Uitspraken op beroepschriften Douane <sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Uitspraken	229	194	271	204	154
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	30	21	26	30	38

<sup>1</sup> cijfers Douane 2002 onvolledig

**129 Beroep bij Hoge Raad; inkomstenbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	366	367	364	467	572
Waarvan door belastingplichtige (in %)	92	82	82	78	86
Arrest geweest	489	414	345	360	429
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	14	19	20	20	11

**130 Beroep bij Hoge Raad; vermogensbelasting <sup>1</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	20	29	14	32	27
Waarvan door belastingplichtige (in %)	100	52	86	88	81
Arrest geweest	51	10	23	25	14
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	6	10	22	0	21

<sup>1</sup> Vanaf 2001 vervallen**131 Beroep bij Hoge Raad; vennootschapsbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	66	69	82	63	144
Waarvan door belastingplichtige (in %)	77	62	79	76	76
Arrest geweest	85	50	86	59	67
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	19	48	28	41	24

**132 Beroep bij Hoge Raad; dividendbelasting en kansspelbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	4	2	7	4	3
Waarvan door belastingplichtige (in %)	50	100	71	75	0
Arrest geweest	4	1	0	8	2
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	25	0	-	75	0

**133 Beroep bij Hoge Raad; loonbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	32	29	25	46	56
Waarvan door belastingplichtige (in %)	94	79	84	59	71
Arrest geweest	44	27	37	30	30
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	11	44	41	17	17

**134 Beroep bij Hoge Raad; omzetbelasting**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	103	80	80	81	89
Waarvan door belastingplichtige (in %)	88	69	88	65	87
Arrest geweest	132	103	78	54	99
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	18	29	35	24	19

**135 Beroep bij Hoge Raad; Belasting op personenauto's en motorrijwielen (BPM)**

	1999	2000	2001	2002	2003
Ingediend	12	9	18	5	38
Waarvan door belastingplichtige (in %)	100	89	83	100	97
Arrest geweest	6	14	11	8	38
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	33	43	18	25	8

**136 Beroep bij Hoge Raad; Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ)**

	2000	2001	2002	2003
Ingediend	1	2	4	24
Waarvan door belastingplichtige (in %)	0	50	75	63
Arrest geweest	0	1	2	15
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	-	0	0	7

**137 Beroep bij Hoge Raad; Wet zelfstandigen in de ziekteverzekering ( WZZ)**

	<b>2003</b>
Ingediend	45
Waarvan door belastingplichtige (in %)	58
Arrest geweest	40
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	3

**138 Beroep bij Hoge Raad; Wet belastingen op milieugrondslag (WBM)**

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Ingediend	3	1	3	6	18
Waarvan door belastingplichtige (in %)	0	100	67	80	61
Arrest geweest	2	0	6	2	3
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	50	-	50	0	67

**139 Beroep bij Hoge Raad; belastingen van rechtsverkeer****(Overdrachtsbelasting, Assurantiebelasting- en Kapitaalbelasting)**

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Ingediend	14	16	20	14	23
Waarvan door belastingplichtige (in %)	79	44	75	93	91
Arrest geweest	20	12	19	14	20
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	20	8	26	64	45

**140 Beroep bij Hoge Raad; successie, schenking en overgang**

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Ingediend	12	7	12	5	16
Waarvan door belastingplichtige (in %)	100	57	100	60	69
Arrest geweest	9	7	10	11	3
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	33	29	30	45	0

**141 Beroep bij Hoge Raad; motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting**

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Ingediend	12	13	21	29	19
Waarvan door belastingplichtige (in %)	100	69	76	97	79
Arrest geweest	18	37	23	18	50
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	11	27	9	22	6

**142 Beroep bij Hoge Raad Douane**

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Ingediend	0	3	7	20	61
Waarvan door belastingplichtige (in %)	-	67	71	90	75
Arrest geweest	0	4	4	7	19
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	-	75	25	14	63

**143 Rulingverzoeken**

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
	857	845	1.173	483	417

## 7 Personeel en bedrijfsvoering

### 7.1 Wat wilden we in 2003 bereiken?

Het personeelsbeleid is erop gericht te bewerkstelligen dat de Belastingdienst voortdurend beschikt over voldoende, deskundige en betrokken medewerkers. Het behoud van aantrekkelijkheid als werkgever, passende arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden en het optimaal inzetten en ontwikkelen van de competenties van de medewerkers zijn om die reden belangrijk. De strategische doelstelling van het personeelsbeleid is:

***Medewerkers zijn gemotiveerd en blijven zich ontwikkelen om nu en in de toekomst optimaal hun werk te blijven doen.***

Voor de periode 2003 – 2004 zijn voor het personeelsbeleid vijf ontwikkeldoelen gesteld:

- *medewerkers op basis van competenties inzetten in het juiste proces door competentiegericht te organiseren (competentiemanagement);*
- *verbeteren van onze kennisinfrastructuur en medewerkers kennismanagement ondersteunen in hun werk;*
- *werken aan een evenwichtiger opbouw van het personeelsbestand;*
- *invoeren van een (flexibeler) instrumentarium met betrekking tot functiewaardering en resultaat- en competentiegericht belonen;*
- *versterken van de vaardigheid van medewerkers om zelf een morele beoordeling te kunnen maken.*

Een juiste inzet van mensen en middelen moet resulteren in een effectieve bedrijfsvoering. We hebben gekozen voor een resultaatgericht besturingsmodel ondersteund door een baten/lastenadministratie. De te bereiken effecten, de sturing op “smart” geformuleerde doelen en de sturing op producten en diensten (inclusief de kwaliteitscriteria) zijn daar elementen van. Het vergroten van de transparantie in onze bedrijfsvoering is het issue voor 2003 en de komende jaren en wordt versterkt door zelfsturing en resultaat gericht sturen. Het belang van de bedrijfsvoering is verwoord in de volgende nieuwe strategische doelstelling:

***Samen voor zelfsturing en resultaat gericht sturen***

Voor de periode 2003 - 2004 zijn voor Bedrijfsvoering de volgende ontwikkeldoelen gesteld:

- *de producten- en dienstenboeken voor de gehele Belastingdienst zijn afgerond;*
- *collegiaal bestuur en zelfsturing worden ingebed in nieuwe control-instrumenten en -procedures;*
- *de procesportefeuilles dragen concreet bij aan de praktische verwezenlijking van het beleid zoals dat in het Bedrijfsplan Belastingdienst is uitgezet;*
- *met behulp van 'business-cases' geven wij een beter inzicht in de relatie tussen opbrengsten en kosten van grote investeringsprojecten zodat ten aanzien van die projecten scherpere afwegingen en keuzes kunnen worden gemaakt.*

Daarnaast blijft de Belastingdienst veel aandacht geven aan informatiebeveiliging. We blijven investeren in het implementeren van maatregelen om de fysieke toegangsbeveiliging, de infrastructuur en de logische toegangsbeveiliging (autorisatie) op het niveau van 'aanvaardbaar risico' te houden. Wij toetsen periodiek of alle organisatie-onderdelen het vastgestelde basis-beveiligingsniveau realiseren.

## **7.2 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?**

### **7.2.1 Personeelsbeleid**

- *medewerkers op basis van competenties inzetten in het juiste proces door competentiegericht te organiseren (competentiemanagement)*

In het jaar 2003 is verder gewerkt aan de ontwikkeling van competentie-management binnen de dienst. De Belastingdienst is gestart met een pilot competentie-management. Deze pilot levert medio 2005 een mogelijke aanpak op voor de Belastingdienstbrede invoering van competentie-management. In de pilot wordt de invoering van competentie-management gekoppeld aan de invoering van functiestructuren. De voorbereidingsfase is afgerond. Medio juni 2004 start de invoering.

- *verbeteren van onze kennisinfrastructuur en medewerkers kennismanagement ondersteunen in hun werk*

In 2003 heeft een belastingdienstbrede inventarisatie plaats gevonden naar de diverse activiteiten en initiatieven op het gebied van kennismanagement. Verschillende regio's hebben zelf inmiddels stappen gezet op het gebied van verbetering van hun kennisinfrastructuur en op het gebied van ondersteuning via kennismanagement. In 2004 wordt dit onderwerp verder opgepakt.

- *werken aan een evenwichtige opbouw van het personeelsbestand*

Onder werken aan een evenwichtige opbouw is in 2003 verstaan: verbetering in het zijn van een afspiegeling van de Nederlandse bevolking, alsmede balans in de ervaringsgraad en de leeftijdsopbouw van de medewerkers. In 2003 is de volledige omvang van de taakstellingen van de kabinetten Balkenende I en II bekend geworden. Als gevolg hiervan wordt de Belastingdienst geconfronteerd met een reductie van 3.450 arbeidsplaatsen. In 2003 is een start gemaakt met het ontwikkelen van de kaders om deze reductie in goede banen te leiden. De komende jaren zal deze reductie onder andere plaats vinden door toepassing van het FPU-arrangement en het beleid 'Vrijwillige uitstroom'. Werken aan een evenwichtige opbouw van het personeelsbestand is in 2003 hierdoor anders gelopen dan vooraf gepland. Door uitstroom van oudere medewerkers wordt bijgedragen aan een evenwichtig personeelsbestand aangezien de



Belastingdienst relatief sterk is vergrijsd. Gedurende heel 2003 is de externe vacaturestop van kracht gebleven om gedwongen ontslagen als gevolg van de reductie zoveel mogelijk te voorkomen.

In 2003 is er veel aandacht besteed aan verbetering in het zijn van een afspiegeling van de Nederlandse bevolking, ofwel verbetering van de diversiteit. Door middel van themabijeenkomsten voor management, P&O-ers en medewerkers is de noodzaak van diversiteit onder de aandacht gebracht. Daarnaast lopen er projecten waar gewerkt wordt aan een verbetering van een meer evenredige vertegenwoordiging van allochtone medewerkers in de Belastingdienst. Voorbeelden daarvan zijn een project om de diversiteit in managementfuncties te vergroten en een project om werkplekken te koppelen aan multiculturele competenties.

**Tabel 30: Kengetallen Diversiteit**

Emancipatie	1998	1999	2000	2001	2002	2003
- vrouwen in personeelsbestand	28,0%	28,1%	29,0%	30,4%	31,2%	30,8%
- vrouwen in schaal 10 of hoger	13,9%	14,4%	14,5%	14,4%	15,3%	17,0%
- vrouwen in schaal 12 of hoger	-	-	6,1%	6,0%	6,4%	7,1%
Etnische minderheden (SAMEN)	6,0%	6,3%	6,9%	7,1%	7,6%	7,6%

- o *Invoeren van een (flexibeler) instrumentarium met betrekking tot functiewaardering en resultaat- en competentiegericht belonen*

In 2003 zijn de eerste concrete stappen gezet in de ontwikkeling en invoering van een stelsel van functiestructuren dat ondersteuning moet bieden voor resultaat- en competentiegericht belonen. Concepten van functiestructuren voor het management van de Belastingdienst zijn aangeboden aan de Concern ondernemingsraad Belastingdienst (COR) en het Georganiseerd overleg Belastingdienst (GOBD). Het overleg over dit onderwerp is nog gaande. Ten behoeve van de implementatie is een plan van aanpak opgesteld waarin onderwerpen als training, communicatie, overgangsregeling en dergelijke aan de orde zijn.

- o *versterken van de vaardigheid van medewerkers om zelf een morele beoordeling te kunnen maken.*

Deze doelstelling past binnen de activiteiten voor verdere versterking van integriteit binnen de belastingdienst. Ten aanzien van integriteit zijn in 2003 diverse vervolgcacties in gang gezet.

Één van deze is het ontwikkelen van een nieuwe brochure basiswaarden. In deze vernieuwde brochure worden de basiswaarden geloofwaardigheid, verantwoordelijkheid en zorgvuldigheid meer vanuit de praktijksituaties beschreven, met als doel medewerkers een handvat te bieden een morele afweging te maken. Verder biedt de brochure handreikingen om het gesprek over de uitvoering en afweging van de basiswaarden aan te gaan met collega's en management. Deze brochure zal medio maart 2004 worden uitgebracht.

Andere vervolgcacties zijn het benoemen en uitwerken van onderwerpen waar verdere ontwikkeling nodig is. Voor elk van deze onderwerpen, zoals professionaliseringsaanbod integriteit, collegiaal beraad, integriteit in HRM-instrumentarium en ondersteuning vertrouwenspersonen integriteit is een plan van aanpak opgesteld waarin de aanleiding, de doelstelling, de activiteiten en de financiële gevolgen geschetst zijn.

### **Shared Service Centre HRM (SSC HRM)**

De eerste helft van 2003 is gebruikt om met betrokken partijen een analyse op te stellen van de impact van het rijksbrede SSC HRM op de Belastingdienst. Daarbij is ook onderzocht welke voorbereidingen getroffen moeten worden om de personeels- en salarisadministratie (P&S) werkzaamheden over te dragen aan het SSC HRM per 1 januari 2006. De effecten van het daadwerkelijke overdragen voor de betrokken medewerkers en de werkprocessen voor de overige medewerkers zijn hierbij in kaart gebracht.

Na het definitieve besluit tot oprichting van het SSC HRM van juli 2003 is er in departementaal en interdepartementaal verband in verscheidene werkgroepen gestart met de voorbereiding op de overgang naar het SSC HRM.

De medewerkers en managers worden via een communicatietraject zoveel mogelijk op de hoogte gehouden. De werkzaamheden in het kader van het SSC HRM in 2004 zullen met name gericht zijn op het in kaart brengen van de gevolgen van de transitie voor het personeel en het voorbereiden op en faciliteren van de instroom van medewerkers in het SSC HRM.

### **Voortzetting aandacht ziekteverzuim**

De aandacht voor het ziekteverzuim is in het verlengde van de activiteiten 2002 in 2003 geïntensiveerd. Zo heeft er een audit ziekteverzuim plaats gevonden over de sturing op en de werking van het verzuimbeleid binnen de Belastingdienst.

Het onderzoek onderschrijft dat de Belastingdienst allerlei initiatieven heeft genomen en activiteiten heeft ontplooid om ziekteverzuim beter 'op de kaart te krijgen en te houden'. Dit uit zich bijvoorbeeld in het actief implementeren van de wet Poortwachter en de talrijke mogelijkheden die er zijn voor medewerkers om reïntegratie op de oude werkplek te bevorderen. Tegelijkertijd is de boodschap uit het onderzoek dat er nog veel verbeteringen noodzakelijk zijn. Door gebruik te maken van de mogelijkheden binnen het Arbo-convenant is al een aantal verbeteringen doorgevoerd. Eind 2003 is de opleiding voor Zorgmanagers binnen de sector Rijk, opgezet en uitgevoerd door de Belastingdienst, afgerond.

De grote veranderingen die de reorganisatie van de Belastingdienst in 2003 met zich hebben meegebracht vormen een groot risico op een stijging van het ziekteverzuim. Mede door geïntensiveerde lokale en centrale aandacht is het ziekteverzuim in 2003 maar marginaal gestegen t.o.v. 2002.

**Tabel 31: Kengetallen Arbeidsomstandigheden**

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Ziekteverzuim	6,6%	7,1%	7,4%	7,4%	6,6%	6,8%

### **Behoud aantrekkelijke en aansprekende werkgever**

Ook in 2003 is een doel van het personeelsbeleid gebleven om een aantrekkelijke en aansprekende werkgever te zijn. Uit de resultaten van een gerenommeerde benchmark (van Intermediar) is dit ook gebleken. In de benchmark voor non-profit organisaties eindigde de Belastingdienst op de 2e plaats (in 2002 op de 18<sup>e</sup>).

## 7.2.2 Bedrijfsvoering

### ○ *Baten/lastendienst en resultaat gericht sturen*

De Belastingdienst is de afgelopen jaren bezig geweest met de invoering van het baten/lastenstelsel en het resultaatgericht sturen binnen de organisatie. Deze invoering zou formeel worden afgesloten met het verkrijgen van de agentschapstatus per 1 januari 2004. In de Tweede Kamer is nog enige terughoudendheid bij de status van baten/lastendienst voor de Belastingdienst, wat heeft geleid tot een op 11 november aangenomen amendement op de begroting IX-B. Het amendement impliceert het nog niet toestaan van de status van baten/lastendienst en betekent feitelijk dat ook het budget voor de Belastingdienst voor 2004 een kasbudget is, dat er geen gebruik kan worden gemaakt van de leenfaciliteit en dat de financiële verantwoording zich zal richten op de kasuitgaven.

De Belastingdienst heeft in 2003 de instellingsvoorwaarden voor de baten/lastendienst nauwlettend nagelopen. Daarbij is als uitdrukkelijk uitgangspunt genomen om tot een zo eenvoudig mogelijke opzet te komen. Het gaat er niet om boekhoudkundige hoogstandjes te laten zien maar om met verantwoorde inspanningen goed zicht te krijgen op de kosten van onze producten en diensten. Enkele vermeldenswaardige activiteiten zijn de volgende:

- de kostentoe rekening is vereenvoudigd in die zin, dat directe kostentoe rekening niet meer maximaal is nagestreefd; integrale kostprijsbepaling op niveau van de Belastingdienst is uitgangspunt gebleven;
- de gebruikers zijn veel nadrukkelijker betrokken in het groeiproces; door ook beheersmatige taken en verantwoordelijkheden bij die gebruikers (regio's) te leggen is dit effect versterkt;
- de financiële administratie heeft de ontwikkelingen qua inrichting voortdurend gevolgd.

De Belastingdienst zal in 2004 geen nieuwe aanvraag indienen om de agentschapsstatus te verkrijgen. Intern gaan we wel verder met het voeren van een baten/lastenadministratie en het resultaatgericht sturen. Extern zullen we ons conform de geldende wet- en regelgeving verantwoorden.

### ○ *de producten- en dienstenboeken voor de gehele Belastingdienst zijn afgerond*

Het producten- en dienstenpakket is doorgelicht; het aantal producten en diensten is sterk teruggebracht en voor de gebruiker meer herkenbaar gemaakt. Daarmee zijn de producten- en dienstenboeken afgerond en is aan de instellingsvoorwaarden voor baten/lastendienst voldaan.

### ○ *collegiaal bestuur en zelfsturing worden ingebed in nieuwe control-instrumenten en -procedures*

De besturingsfilosofie van de Belastingdienst is gebaseerd op eigen uitvoeringsverantwoordelijkheid voor teams van medewerkers (binnen duidelijke kaders en resultaatafspraken), integrale managementteams waarvan leden vanuit eigen competenties een bijdrage leveren en procesportefeuilles gericht op beleidsontwikkeling binnen onze organisatie. Bij de invoering van deze filosofie is horizontale sturing en control het belangrijkste concept.

In 2003 zijn de eerste stappen gezet om op deze andere manier met elkaar te werken. Deze manier van werken vraagt tijd. De samenwerking tussen procesportefeuilles komt moeizaam op gang. Mede op basis van een tussentijdse audit heeft ook het verticale samenspel tussen

managementleden op het niveau van regio-eenheden en teams meer aandacht gekregen. Met collegiale sturing over de eenheidsgrenzen heen zijn de eerste ervaringen opgedaan. Op basis van deze ervaringen is een nieuwe “control” structuur opgezet die in 2004 zal worden geïmplementeerd.

- *de procesportefeuilles dragen concreet bij aan de praktische verwezenlijking van het beleid zoals dat in het Bedrijfsplan Belastingdienst is uitgezet*

De procesportefeuilles, waarin alle managementteams van de eenheden zijn vertegenwoordigd, zijn op beleidsgebied in plaats van de voormalige directieraad gekomen. Daarmee is de afstand tussen beleid en uitvoering kleiner geworden. In 2003 zijn de procesportefeuilles voor het eerst nauw betrokken geweest bij de formulering van (de uitvoering van) het beleid van de planperiode 2004 - 2008. Elke procesportefeuille is ook opdrachtgever om haar beleid te verwezenlijken. Daarbij wordt ze geholpen door opdrachtmanagers bij de concernstaf op het ministerie. Voor de implementatie zijn de regio-eenheden verantwoordelijk. Elke manager in de procesportefeuille is op zijn regio-eenheid primair verantwoordelijk voor de implementatie van het beleid. In 2003 zijn de taken en verantwoordelijkheden van procesportefeuilles verder verduidelijkt, bij sommige procesportefeuilles ondersteund door een statuut.

- *met behulp van ‘business-cases’ geven wij een beter inzicht in de relatie tussen opbrengsten en kosten van grote investeringsprojecten zodat ten aanzien van die projecten scherpere afwegingen en keuzes kunnen worden gemaakt.*

In 2003 hebben we een begin gemaakt met de ontwikkeling van het instrument business cases. Op basis van best practices is een eerste aanzet voor een methodiek ontwikkeld. Deze methodiek is verder aangescherpt met behulp van vakliteratuur en ervaringen bij andere organisaties. Dit heeft geleid tot een (concept)handboek business cases.

Naast het ontwerp van de methodiek is in 2003 ook gestart met het daadwerkelijk uitwerken van business cases. Voorbeelden zijn business cases bij de projecten ‘invordering’ en ‘zelfdragende kantoren’. In 2003 is ook een begin gemaakt met besluitvorming op basis van business cases, zoals bijvoorbeeld bij invordering.

### **Informatiebeveiliging**

Van september 2002 tot maart 2003 heeft de Algemene Rekenkamer een vervolgonderzoek gedaan naar het omgaan met vertrouwelijke gegevens bij de Belastingdienst. Het doel van het onderzoek was te kijken welke stappen de Belastingdienst heeft gezet om de in het verleden geconstateerde onvolkomenheden weg te nemen. Geconcludeerd is dat de Belastingdienst voortvarend te werk is gegaan. De fundamentele aanpak werpt zijn vruchten af. Daarbij blijven we rekening houden met een kosten-batenafweging.

Het aantal koppelingen en applicaties en daarmee de complexiteit van de informatievoorziening van de Belastingdienst is in 2003 verder toegenomen. Om de daaruit voortvloeiende risico's af te dekken hebben we aanvullende maatregelen genomen.

In 2003 is geïnvesteerd in de toenemende integratie en samenwerking met andere (externe) partijen. Daarnaast zien we het werkpakket van de Belastingdienst toenemen, bijvoorbeeld in SUB of de uitvoering van toeslagen. Deze ontwikkelingen leiden er toe dat het bestaande beveiligingsconcept van de gesloten Technische InfraStructuur (TIS) niet

meer optimaal voldoet, en soms ook te zwaar is. In de komende periode zullen daarom meerdere domeinen logisch en zonedig fysiek worden onderscheiden en wordt per domein een eigen risicoafweging gemaakt. In 2003 zijn de eerste beleidsvoorstellen hiertoe ontwikkeld.

De gebouwen van de Belastingdienst (en de ruimtes daarbinnen) worden gefaseerd op het gewenste beveiligingsniveau gebracht. Dit gebeurt via een risicoanalyse. In 2003 zijn de belangrijkste gebouwen aangepakt.

Het normenstelsel op het gebied van informatiebeveiliging en integriteitsaspecten vraagt om onderhoud. Hier is doorlopend aan gewerkt. Toetsing of alle organisatieonderdelen voldoen aan de gestelde normen draagt ertoe bij dat het beveiligingsbewustzijn en -handelen dienovereenkomstig toeneemt. Dit blijkt uit de vooronderzoeken in de eerste helft van 2003. In de tweede helft van 2003 zijn de jaarlijkse certificeringonderzoeken van start gegaan. De afronding hiervan vindt plaats in maart 2004.

### Integriteitsonderzoeken

De FIOD-ECD speelt een belangrijke rol bij het uitvoeren van integriteitsonderzoeken. Dit zijn onderzoeken naar handelingen van medewerkers van de Belastingdienst die mogelijk strafbare feiten opleveren. Deze zaken worden op grond van de *Gedragslijn bij strafbare feiten begaan door ambtenaren van de Belastingdienst in functie* gemeld bij de FIOD-ECD. De FIOD-ECD onderzoekt de meldingen en stemt de aanpak af met het ministerie van Financiën en zo nodig met het OM en de Rijksrecherche.

In 2003 werden 28 meldingen ontvangen, die in totaal 32 delicten betreffen. Deze meldingen hebben geleid tot 7 strafrechtelijke onderzoeken en 21 (feiten)onderzoeken. Eind 2003 waren nog 9 onderzoeken in behandeling.

**Tabel 32: aantal gemelde integriteitsinbreuken**

Soort delict	1999	2000	2001	2002	2003
Diefstal / heling / verduistering	7	6	6	10	2
Fiscale delicten	2	3	4	8	2
Schending geheimhouding	6	9	9	11	5
Overtreding interne voorschriften	1	3	1	2	2
Criminele contacten	6	4	1	5	1
Omkoping	-	4	1	3	3
Ongeoorloofde nevenwerkzaamheden	3	2	3	4	5
Valsheid in geschrifte	-	4	7	3	5
Verdovende middelen	-	4	2	3	2
Overig	5	8	4	5	5
Totaal aantal delicten <sup>1</sup>	30	47	45	54	32
Totaal aantal meldingen	30	47	45	42	28

<sup>1</sup> Er zijn meerdere delicten mogelijk binnen één dossier. Daardoor is het aantal delicten hoger dan het aantal aanmeldingen. Tot en met 2001 zijn alleen aanmeldingen geteld.

### 7.3 Onderzoeken Algemene Rekenkamer

De Rekenkamer heeft in oktober 2003 gerapporteerd in hoeverre de begrotingen en jaarverslagen informatie bevatten over de doelmatigheid van het beleid en de bedrijfsvoering. De AR doet aanbevelingen om vooral informatie te verstrekken over de kwaliteit en kwantiteit van de beleidsprestaties en informatie over de doelmatigheid van deze prestaties. De minister heeft aangegeven dat de constatering van de AR worden meegenomen bij de VBTB-evaluatie.

## Tabellen Personeel

### 144 Personeelsformatie (in aantal voltijdbanen)

	1999	2000	2001 <sup>1</sup>	2002	2003
Totaal	30.482	31.842	32.164	31.773	31.706

1 Inclusief 1.000 uitzendkrachten

### 145 Personeelsbestand per 31 december: verhouding tussen vast, tijdelijk en overig personeel (in %)

	1999	2000	2001	2002	2003
Vast personeel	93,6	93,1	91,0	91,0	96,2
Tijdelijk personeel	2,4	2,3	3,5	4,3	1,6
Overig personeel	4,0	4,6	5,5	4,7	2,2

### 146 Personeelsbestand per 31 december: verdeling aantal mannen/vrouwen

Jaar	Mannen		Vrouwen	
	Aantal	in %	Aantal	in %
1999	22.748	71,9%	8.909	28,1%
2000	22.939	71,0%	9.391	29,0%
2001	23.445	69,6%	10.226	30,4%
2002	23.066	68,8%	10.478	31,2%
2003	22.693	69,2%	10.077	30,8%

### 147 Leeftijdsopbouw per 31 december 2003:

Leeftijdsklasse	Belastingdienst	
	Aantal	in %
0-24	620	1,9%
25-34	4.100	12,5%
35-44	11.957	36,5%
45-54	12.105	36,9%
55-64	3.988	12,2%
Totaal	32.770	100%

## 8 Facilitaire processen

### 8.1 Wat wilden we in 2003 bereiken?

We zoeken voortdurend naar wegen om door verstandig gebruik van informatie- en communicatietechnologie de kwaliteit van het toezicht en de dienstverlening en de doelmatigheid van onze processen te verbeteren. Het gaat ons daarbij om de actualiteit en snelheid waarmee enorme hoeveelheden gegevens kunnen worden opgeslagen, opgevraagd en vergeleken met externe gegevens. Daarnaast letten we ook op het gemak voor medewerkers en belastingplichtigen om gegevens bij de hand te hebben, te kunnen verwerken en te archiveren.

***ICT voorziet de Belastingdienst en belastingplichtigen op een snelle, makkelijke en goedkope manier van informatie.***

Binnen de Belastingdienst wordt deze beweging "van D-dienst naar E-dienst" genoemd, waarbij de 'D' staat voor document (papier) georiënteerd en de 'E' voor elektronisch georiënteerd. De belastingplichtige profiteert hiervan doordat informatie maar éénmaal hoeft te worden vastgelegd en beter toegankelijk is. Om van deze beweging een succes te maken, zal de Belastingdienst intern moeten zorgen voor een stabiele infrastructuur van alle met elkaar verbonden computersystemen en een eenvoudige en doeltreffende gegevenshuishouding.

Op ICT-gebied hadden we de volgende doelen voor 2003/2004.

- *motor zijn in de beweging 'van d-dienst naar e-dienst' door processen slim te automatiseren en te zorgen voor én efficiënte én doeltreffende inrichting van de gegevenshuishouding;*
- *zorgen dat de geautomatiseerde werkomgeving altijd stabiel en beheersbaar is;*
- *met ieder onderdeel/regio-eenheid van de Belastingdienst, binnen een aantal algemene kaders (generiek SNO), een specifiek SNO afsluiten;*
- *de interne klant in staat stellen de uitvoering van de verschillende ICT-processen en de te realiseren producten en diensten te volgen (transparant zijn);*
- *als interne leverancier de Belastingdienst-organisatie goed kennen en marktconforme offertes doen;*
- *marktconforme oplossingen en technologieën inkopen;*
- *bijdragen aan de samenwerking op ICT-gebied binnen de overheid.*

Het proces facilitaire diensten (B/CFD) verzorgt de reguliere facilitaire dienstverlening zoals voorzieningen op het gebied van gebouwen en terreinen, (fysieke) veiligheid, kantoorinrichting, schoonmaak, (personen)vervoer, archivering en postbestelling. Dat is vertaald in de strategische doelstelling voor dit proces:

***de medewerker voelt zich klant en ervaart de facilitaire dienstverlening als vanzelfsprekend***

Op facilitair gebied hadden we de volgende doelen voor 2003/2004:

- *realiseren van (vormen van) tijd- en plaatsafhankelijk werken;*
- *actuele knelpunten oplossen in het digitaal documentbeheer en werken aan een duurzame documentenhuishouding;*
- *de verwerkingskosten van gegevens- en documentenstromen reduceren;*
- *beter gebruik maken van logistieke concepten waardoor bijvoorbeeld materiaalvoorraden verdwijnen of tot een minimum worden beperkt, zonder dat dit ten koste gaat van de beschikbaarheid;*
- *inrichten van een digitaal loket voor facilitaire dienstverlening conform de wensen van de interne klant;*
- *conform de uitgangspunten van het Nationaal milieubeleidsplan IV de emissie van broeikasgassen, waaronder vooral CO<sub>2</sub>, verder beperken;*
- *het onderzoek naar een integraal logistiek model voor alle fysieke documenten- en goederenstromen afronden;*
- *onderzoek doen naar een generiek archiveringssysteem voor e-mailverkeer;*
- *een ketenonderzoek uitvoeren naar archivering en rensignering van notariële akten.*

## **8.2 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ICT-gebied?**

- *Motor zijn in de beweging "van D-dienst naar E-dienst" door processen slim te automatiseren en te zorgen voor én efficiënte én doeltreffende inrichting van de gegevenshuishouding*

Eén van de speerpunten bij de beweging "Van D-dienst naar E-dienst" is het verder stimuleren van elektronisch aangifte doen. We hebben particuliere belastingplichtigen nadrukkelijk geattendeerd op de mogelijkheid om (vrijwillig) elektronisch aangifte te doen. Dit heeft geleid tot een stijging van het aantal IB-aangiften dat elektronisch is gedaan. Tevens zijn de eerste elektronische winstaangiften ontvangen en verwerkt. In 2003 is wetgeving aangenomen, waarin de verplichting tot digitale aangifte van IB en VpB voor ondernemers is opgenomen per 2005.

De Belastingdienst is in 2003 verder gegaan met het inrichten van de organisatie om meer digitale aangiftes te kunnen verwerken. We hebben een infrastructuur (E-tax) gebouwd om elektronische aangiften te verwerken. In 2003 is daarop de toepassing gaan draaien die elektronische aangifte OB voor niet EU-ingezetenen mogelijk maakt. Daarnaast zijn, voor de digitale aangifte door ondernemers, voorbereidingen gestart om zowel de infrastructuur aan te passen als om de benodigde toepassingen te ontwikkelen.

Op het gebied van E-dienstverlening zijn bescheiden resultaten te melden. We hebben de mogelijkheid gecreëerd om formulieren digitaal aan te vragen via internet. Ook de realisatie van het Bedrijvenloket op zowel de website van de Belastingdienst als van de Kamer van Koophandel, is een feit. Daarnaast is het onderdeel "Vraag & antwoord" op de internetsite van de



Belastingdienst gestart. Via dit kanaal zijn afgelopen jaar honderdduizenden klantcontacten afgedaan. Dat er niet meer voortgang is te melden, is een gevolg van het niet beschikbaar zijn van middelen.

- *Zorgen dat de geautomatiseerde werkomgeving altijd stabiel en beheersbaar is*

In het afgelopen jaar hebben we een aantal maatregelen genomen om de werkomgeving stabiel en beheersbaar te houden. In de eerste plaats zijn de oude en daardoor minder efficiënt functionerende servers vervangen. Dit vertaalt zich, naast toegenomen stabiliteit, in betere beheersbaarheid en lagere beheerkosten. Daarnaast is extra zorg besteed aan het uitleveren van nieuwe releases. In 2003 heeft zich daarbij nog slechts één incident voorgedaan. De uitlevering van de andere releases verliep succesvol.

Uit meting van de stabiliteit en de beschikbaarheid van systemen (gemeten in het percentage incidenten dat plaats vindt) is gebleken dat medewerkers in 2003 door een beperkt aantal incidenten in hun werk werden gestoord. Dit was conform de norm die de Belastingdienst zichzelf had opgelegd.

- *Met ieder onderdeel/ regio-eenheid van de Belastingdienst, binnen een aantal algemene kaders (generiek SNO), een specifiek SNO afsluiten*
- *De interne klant in staat stellen de uitvoering van de verschillende ICT-processen en de te realiseren producten en diensten te volgen (transparant zijn)*
- *Als interne leverancier de Belastingdienstorganisatie goed kennen en marktconforme offertes doen*

Het ICT-proces is binnen de Belastingdienst geconcentreerd in het Centrum voor informatie- en communicatietechnologie (B/CICT). Dit dienstonderdeel fungeert als interne leverancier. Het levert diensten op basis van marktconforme tarieven met behulp van serviceniveau-overeenkomsten (SNO's). Daarin staan specifieke afspraken over actualiteit, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de geautomatiseerde omgeving. De ambitie om met elk onderdeel binnen de Belastingdienst een dergelijk SNO af te sluiten is gerealiseerd.

Om een goede ICT-dienstverlening te kunnen leveren is het noodzakelijk om te weten wat de wensen zijn van de verschillende organisatieonderdelen. Om die reden participeert B/CICT in het bestuur en de beleidsvorming van de Belastingdienst op diverse niveaus. Binnen het ICT-proces is het startpunt de offerte die door B/CICT wordt opgemaakt, op basis van de opdracht van de interne klanten. In 2003 is het (interne) proces en de cyclus van offereën op een marktconforme wijze georganiseerd. Gedurende het hele jaar zijn offertes binnen de norm opgeleverd, met uitzondering van de maanden juli t/m september.

Meer transparantie is tevens doorgevoerd in de wijze van rapporteren. Er wordt een maandbericht verspreid onder de bestuurders, de reguliere rapportage gebeurt op basis van de balanced scorecard methodiek en er worden specifieke rapportages (voor projecten en SNO's) naar opdrachtgevers verstuurd. Deze maatregelen hebben hun effect gehad. Volgens het klanttevredenheidsonderzoek wordt de transparantie beter beoordeeld. Ook de ICT-dienstverlening in het algemeen werd beter beoordeeld.

- *Marktconforme oplossingen en technologieën inkopen*

De wereld van de ICT staat niet stil. Nieuwe systemen en toepassingen worden in snel tempo gebouwd en geschikt gemaakt voor organisaties die vergelijkbare processen hebben als de Belastingdienst. Binnen B/CICT

wordt kennis van de processen binnen de Belastingdienst gecombineerd met kennis van nieuwe ICT-ontwikkelingen. Hierdoor kan B/CICT fungeren als verbindingsschakel tussen de Belastingdienst en de ICT-wereld en bepalen of er op de markt interessante producten te koop zijn, zodat de Belastingdienst ze niet zelf hoeft te bouwen. Hierdoor is zowel kostenvoordeel als tijdwinst te boeken.

In 2003 hebben we besloten om de huidige systemen waarmee het inningsproces wordt ondersteund te vervangen door een oplossing die op de markt te koop is, met daaromheen zo min mogelijk maatwerk. Tevens zijn de besturingssystemen van de servers vervangen door standaardproducten uit de markt.

Het toepassen van marktconforme technologieën is nadrukkelijk een onderdeel geworden van het ICT-ontwikkelingsproces. Dit is zichtbaar in een project als E-Tax (aanbieden van informatie- en transactiediensten via internet), dat 'proven technology' is in de banken- en verzekeringswereld. Voor ondersteunende processen (zoals salarisadministratie, tijdschrijven en financieel beheer) worden producten ingekocht die standaard zijn in de markt.

o *Bijdragen aan de samenwerking op ICT-gebied binnen de overheid*  
De Belastingdienst participeerde in het afgelopen jaar in een fors aantal verbanden binnen de rijksoverheid waarbij samenwerking op ICT-gebied centraal staat of een grote rol speelt. Veel van de samenwerkingsverbanden bevinden zich in de initiële of verkennende fase waardoor rapportage over die trajecten nog niet zinvol is.

#### **Manifest 'Innovatie in uitvoering'**

"Innovatie in uitvoering" is een samenwerkingsverband van een zestal uitvoeringsorganisaties (UWV, CWI, SVB, IBG, CVZ en de Belastingdienst). Hierin staan verbetering van de dienstverlening, efficiency (bijvoorbeeld door meervoudig gegevensgebruik) en effectiever beleid (bijvoorbeeld lastenverlichting) centraal.

De zes uitvoeringsorganisaties hebben het Routeringsinstituut (inter)nationale informatiestromen (RINIS) gekozen als platform voor samenwerking op het gebied van gegevensuitwisseling. In het kader van het Manifest "Innovatie in uitvoering" is ook de Nationale Authenticatie Voorziening (NAV) opgezet, een pilot voor laagdrempelige toegangsbeveiliging voor internet.

#### **Samenwerking met banken**

De samenwerking met banken is gericht op verkenning van een gemeenschappelijke, betrouwbare infrastructuur en mogelijk pilot-activiteiten. Het ministerie van BZK is trekker, de Belastingdienst neemt op verschillende niveaus deel in dit samenwerkingsverband.

#### **ICT en Administratieve Lastenverlichting (ICTAL)**

Het programma ICTAL is een meerjarig programma waarin bedrijfsleven en overheid samenwerken om de administratieve lasten door inzet van ICT terug te dringen. Het programma voorziet in het ontwikkelen van een Bedrijvenloket, een Basisbedrijvenregister, een Overheidstransactiepoort (OTP) en activiteiten met betrekking tot informatieaanlevering aan het CBS.

Het bedrijvenloket is al operationeel op de websites van de Verenigde Kamers van Koophandel en de Belastingdienst. OTP richt zich op het

elektronisch berichtenverkeer tussen bedrijven en overheidsinstanties. Bedrijven krijgen te maken met één generieke toegangspoort bij de overheid, die zorg draagt voor de juiste routing naar en van overheidsorganisaties. In 2003 is een eerste release van OTP, die met name is gebaseerd op de ICT van de Belastingdienst, gerealiseerd.

### 8.3 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken in het proces facilitaire diensten?

#### Algemeen

De reguliere facilitaire dienstverlening heeft conform het interne prestatiecontract plaatsgevonden in ruim 200 kantoorpanden van de Belastingdienst. In 2003 is veel aandacht besteed aan kostenreductie bij nieuwe contractafsluiting met leveranciers. Nieuwe, voordeligere contracten voor onder meer drukwerk, warme drankenautomaten en arbo leverden een forse kostenreductie op.

Voorts is een versobering in de dienstverlening doorgevoerd: zo is bijvoorbeeld het basispakket kantoorartikelen teruggebracht van 3.500 naar 950 artikelen. Bovendien is volledig overgegaan op dagschoonmaak, waardoor beveiligingskosten voor avondservice worden uitgespaard. De gerealiseerde kostenreducties hebben een blijvend karakter.

Een andere versobering is het terugbrengen van de huisvestingsnorm tot 8m<sup>2</sup> bruto vloeroppervlakte (BVO) per formatieplaats. In de periode 2003-2007 zullen we 150.000 m<sup>2</sup> kantoorruimte afstoten. Financieel brengt deze operatie gecumuleerd voor de periode 2003 – 2007 een besparing van ruim € 44 miljoen op voor de huisvestingskosten (op basis van het prijspeil 2003).

In 2003 zijn enkele nieuwbouwprojecten opgeleverd die onder andere tot doel hebben om geconcentreerde huisvesting te realiseren. Nieuwe kantoorpanden zijn gerealiseerd in Venlo (Douane), Apeldoorn (Stationsplein), Heerlen (Douane), Arnhem, Hoofddorp en Almelo.

De bouw van de nieuwe toren op het Walterboscomplex in Apeldoorn is gestart. Met het gereedkomen van dit gebouw zal B/CICT volledig kunnen worden geconcentreerd op één locatie.

- *realiseren van (vormen van) tijd- en plaatsafhankelijk werken;* Vooralsnog is alleen een reglement voorbereid m.b.t. het plaats- en tijd onafhankelijke werken. Implementatie is niet eerder voorzien dan na de realisatie van een beveiligde technische infrastructuur.
- *actuele knelpunten oplossen in het digitaal documentbeheer en werken aan een duurzame documentenhuishouding;*
- *het onderzoek naar een integraal logistiek model voor alle fysieke documenten- en goederenstromen afronden;*
- *onderzoek doen naar een generiek archiveringssysteem voor e-mailverkeer;*
- *een ketenonderzoek uitvoeren naar archivering en rensignering van notariële akten.*

Momenteel is de Belastingdienst bezig de documenthuishouding voor de gehele dienst op orde te krijgen. In 2003 is een proef gestart met de invoering van een documentmanagement systeem (DMS). De proef wordt in de loop van 2004 afgerond; dan wordt gekeken hoe verder te gaan met de implementatie van een DMS voor de primaire en ondersteunende processen van de Belastingdienst.

In Apeldoorn is, in het kader van het gefaseerd opheffen van lokale archiefopslag, het laatste depot voor landelijke opslag van papieren documenten geopend. Er is capaciteit beschikbaar voor 70 strekkende km papier. De papieren bestanden van regio-eenheden worden naar dit centraal archief overgebracht om een efficiënt en effectief beheer van deze documenten mogelijk te maken en op de regio-eenheden ruimte af te stoten.

- *de verwerkingskosten van gegevens- en documentenstromen reduceren;*

In 2003 zijn diverse verbeterprojecten afgerond inzake reductie van gegevens- en documentstromen. Door optimalisatie van de logistiek rond servicedocumenten konden de klantendiensten € 0,7 miljoen besparen.

De Europese aanbesteding van multifunctionals is afgerond. In 2004 zullen de huidige kopieermachines grootschalig vervangen worden alsmede geïntegreerd met de printers. Dit leidt tot aanzienlijk gebruikersgemak en kostenbesparingen. Ook is dubbelzijdig printen gerealiseerd. Daarnaast zijn diverse lokale repro's ontmanteld en kunnen medewerkers van de Belastingdienst voortaan gebruik maken van één landelijke Print- en Copy Service, waarbij zij digitaal documenten ter reproductie kunnen aanbieden.

- *beter gebruik maken van logistieke concepten waardoor bijvoorbeeld materiaalvoorraden verdwijnen of tot een minimum worden beperkt, zonder dat dit ten koste gaat van de beschikbaarheid;*

Door middel van het introduceren van een integraal logistiek concept binnen de facilitaire dienst B/CFD is een start gemaakt met het optimaliseren van logistieke activiteiten binnen en tussen de gebouwen van de Belastingdienst. Door gerichte planning en coördinatie wordt een optimale inzet van mensen en middelen gerealiseerd. Ook wordt verdere samenwerking met andere facilitaire centra nagestreefd.

- *inrichten van een digitaal loket voor facilitaire dienstverlening conform de wensen van de interne klant;*

In 2003 is slechts beperkte voortgang geboekt met de implementatie van het Digitaal Loket (inmiddels omgedoopt tot Facility Plaza). De hoofdreden hiervoor is, dat onvoldoende middelen en menscapaciteit beschikbaar waren om grote vorderingen te maken.

- *conform de uitgangspunten van het Nationaal milieubeleidsplan IV de emissie van broeikasgassen, waaronder vooral CO<sub>2</sub>, verder beperken;*

Voor alle gebouwen die in gebruik zijn bij de Belastingdienst zijn de vergunningen, waaronder de milieu- en gebruiksvergunning, aangevraagd. Voor ruim 80% zijn de vergunningen ook daadwerkelijk afgegeven. De overige aanvragen zijn in behandeling. Deze hebben door de verstrekende instanties echter een lagere prioriteit voor afhandeling gekregen ten opzichte van andere aanvragers zoals ziekenhuizen, café's en dergelijke.

De overheid, en daarmee ook de Belastingdienst, wil een voorbeeldfunctie vervullen ten aanzien van de vermindering van uitstoot van broeikasgassen. De Belastingdienst levert een aanzienlijke bijdrage, dankzij energiebesparing, afvalscheiding, groene stroomgebruik en het milieubewustzijn bij inkoopprocedures. De meting van daadwerkelijke reductie in broeikasgassen is nog niet mogelijk wegens ontbreken van meetapparatuur.

## 9 Communicatie

### 9.1 Wat wilden we in 2003 bereiken?

Communicatie beoogt het fiscale gedrag van belastingplichtigen te beïnvloeden. Gedrag wordt bepaald door kennis, houding, normen en waarden en perceptie van de pakkans. Het gewenste gedrag komt alleen tot stand als belastingplichtigen gemotiveerd zijn tot dat gedrag, in staat zijn om dat gedrag uit te voeren en daartoe in de gelegenheid gesteld worden. Communicatie kan daaraan een bijdrage leveren. Het tweede deel van het motto van de Belastingdienst 'Leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker', slaat op deze drie facetten.

De strategische doelstelling voor het proces communicatie luidt:

***zorgen dat de belastingplichtige kan weten dat hij iets moet doen, hoe hij dat moet doen en hem daartoe motiveren***

Om de belastingplichtige duidelijk te maken waarom hij iets moet doen, geven wij hem voorlichting over zijn belangrijkste rechten en plichten, wetswijzigingen en 'fiscale momenten' (zoals het kopen van een huis of het starten van een onderneming). Dat doen wij met voorlichtingscampagnes en adequate en toegankelijke informatie op onze website. Daarin wordt ook informatie gegeven hoe iets gedaan moet worden. Met dergelijke voorlichting dragen wij bij aan compliant gedrag van belastingplichtigen. Dat doen wij ook door specifiek over voorgenomen (controle)acties te communiceren én over de resultaten van zulke acties.

Voor de periode 2003/2004 is voor het proces communicatie een aantal doelen geformuleerd:

- *belastingplichtigen duidelijk maken waarom zij iets moeten doen door voorlichting te geven over hun belangrijkste rechten en plichten, fiscale momenten en wetswijzigingen*
- *hen laten begrijpen hoe zij iets moeten doen door te zorgen dat zij de ondersteunende middelen van de Belastingdienst kennen en daarmee kunnen omgaan;*
- *bijzondere aandacht geven aan specifieke doelgroepen zoals ouderen, gehandicapten en migranten;*
- *statistisch en kwalitatief onderzoek doen naar verkeerd ingevulde formulieren om tot verbeteringen te komen in taal, vormgeving en gebruikerslogica;*

- *onderzoek doen naar mogelijkheden om meer rechtstreeks met belastingplichtigen te overleggen over onze communicatie en de wijze waarop wij onze taken uitvoeren;*
- *onderzoek doen naar de mogelijkheden van 'permission marketing' (waarbij de belastingplichtige na toestemming, specifieke informatie van ons ontvangt);*
- *onderzoek doen naar de mogelijkheden van samenwerking met derden op het gebied van instructieve voorlichting;*
- *het ontwikkelen van een beleidsplan handavingscommunicatie;*
- *het uitvoeren van pilot-projecten waarin controleacties sterk worden ondersteund met communicatie over die controles;*
- *alleen gebruik maken van (dure) massamediale communicatiemiddelen indien meer gerichte middelen het publiek onvoldoende bereiken.*

## **9.2 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?**

- *belastingplichtigen duidelijk maken waarom zij iets moeten doen door voorlichting te geven over hun belangrijkste rechten en plichten, fiscale momenten en wetwijzigingen*
- *hen laten begrijpen hoe zij iets moeten doen door te zorgen dat zij de ondersteunende middelen van de Belastingdienst kennen en daarmee kunnen omgaan;*

De voorlichting over rechten en plichten liep samen met de communicatie over de ondersteunende middelen, zoals internet en de Belastingtelefoon. In 2003 gingen de belangrijkste voorlichtingsacties over de veranderingen in de belastingwetgeving (Belastingplan 2003, veranderingen in BTW-facturering), de aangifte inkomstenbelasting particulieren, de verandering van de aftrekbaarheid van lijfrentepremies, de voorlopige teruggaaf en de mogelijkheid van belastingteruggave (T & Tj-biljet). Maar er was ook voorlichting over de vertragingen die passagiers opliepen bij intensieve controles van vliegtuigen en over fiscale problemen bij startende ondernemers.

Het evaluatieonderzoek van de aangiftecampagne particulieren IB heeft aangetoond, dat 94% van de belastingplichtigen met de campagne is geconfronteerd. Daarmee werd de doelstelling voor deze campagne (65%) ruimschoots gehaald. Van de belastingplichtigen die zelf hun formulier invullen kent 100% van de ondervraagden de mogelijkheid dat elektronisch te doen. Belastingplichtigen staan na deze Postbus 51-campagne positiever tegenover elektronisch aangeven (van 57 naar 64%). Bij belastingplichtigen die het formulier zelf invullen is het percentage na de campagne zelfs 81%. De doelstelling dat 70% van de belastingplichtigen kan inschatten of men in aanmerking komt voor de aftrek buitengewone uitgaven is niet gehaald (werd 55%). Een verklaring hiervoor is, dat het onderwerp maar voor een betrekkelijk klein deel van de belastingplichtigen relevant is.

- *bijzondere aandacht geven aan specifieke doelgroepen zoals ouderen, gehandicapten en migranten;*
- *statistisch en kwalitatief onderzoek doen naar verkeerd ingevulde formulieren om tot verbeteringen te komen in taal, vormgeving en gebruikerslogica*

De speciale aandacht voor specifieke doelgroepen uitte zich in deelname aan een Teleac-serie voor Turken en Marokkanen. Ten behoeve van ouderen en visueel gehandicapten is veel aandacht voor een verbetering van de toegankelijkheid van de website, in het kader van het actieprogramma 'drempels weg'. Daarnaast zijn voorbereidingen getroffen

voor een breed onderzoek naar veelgemaakte fouten die worden veroorzaakt door onduidelijkheid en onbegrijpelijkheid van documenten en processen. Vooruitlopend op de uitkomsten van deze onderzoeken, zijn in sommige formulieren en brieven verbeteringen doorgevoerd. Verbeteringen die naar aanleiding van dit onderzoek tot stand komen zullen relevant zijn voor alle belastingplichtigen, maar ouderen, visueel gehandicapten, migranten en ook lager opgeleiden zullen hiervan meer dan gemiddeld profiteren.

- *onderzoek doen naar mogelijkheden om meer rechtstreeks met belastingplichtigen te overleggen over onze communicatie en de wijze waarop wij onze taken uitvoeren;*
- *onderzoek doen naar de mogelijkheden van 'permission marketing' (waarbij de belastingplichtige na toestemming, specifieke informatie van ons ontvangt);*
- *onderzoek doen naar de mogelijkheden van samenwerking met derden op het gebied van instructieve voorlichting.*

In 2003 is onderzoek voorbereid naar de diepere achtergronden van hoe belastingplichtigen tegen de Belastingdienst en zijn communicatie aankijken. In 2004 wordt dit uitgevoerd.

De Belastingdienst ziet af van een experiment met 'permission marketing', omdat op grond van ervaring uit het verleden blijkt dat de Belastingdienst daarmee het doel van zeer selectieve informatievoorziening aan belastingplichtigen onvoldoende kan realiseren. Een andere afweging was, dat de geplande 'permission marketing' via e-mail plaats zou vinden. De ervaringen met een e-mail proefneming waren echter niet positief.

Met enkele organisaties, zoals MKB-Nederland, zijn in 2003 de contacten geïntensiveerd. In het kader van de Hulp-bij-Aangiffecampagne is de samenwerking met vakbonden en ouderenorganisaties verstevigd.

- *het ontwikkelen van een beleidsplan handhavingscommunicatie;*
- *het uitvoeren van pilot-projecten waarin controleacties sterk worden ondersteund met communicatie over die controles.*

Naar aanleiding van het beleidsplan Handhavingscommunicatie zijn vijf pilots voorbereid waarmee ervaring moet worden opgedaan met het onderwerp. In elk van deze pilots wordt een zeer specifieke groep belastingplichtigen vooraf benaderd met informatie over een voor hen relevant fiscaal onderwerp. De doelgroep krijgt informatie over dit onderwerp. Daarbij wordt aangegeven dat de Belastingdienst op dit onderwerp toezicht zal gaan uitoefenen. Men kan dan zijn fiscale gedrag nog aanpassen voordat de toezichtactie van start gaat. In dit kader is ook een samenwerkingsproject opgezet met enkele departementen en een andere publieke organisatie voor het uitvoeren van studie op dit terrein. Het project handhavingscommunicatie gaat een aantal jaren duren.

- *alleen gebruik maken van (dure) massamediale communicatiemiddelen indien meer gerichte middelen het publiek onvoldoende bereiken.*

Bij de voorlichtingsacties is zeer terughoudend omgesprongen met de inzet van massamediale middelen. Alleen over de aangifte inkomstenbelasting particulieren - met als invalshoek het thema 'aftrek buitengewone uitgaven' - en de Voorlopige Teruggaaf (VT) is een Postbus 51-campagne gevoerd.



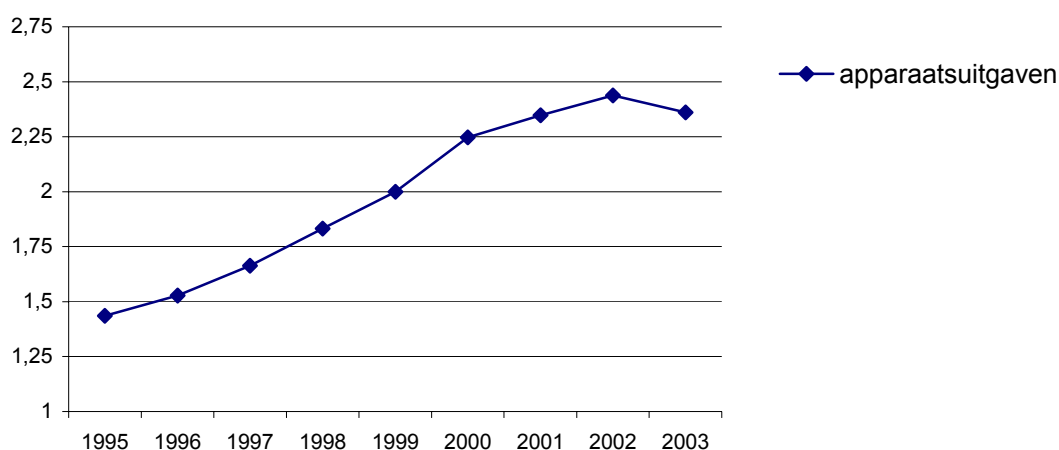


## 10 Apparaatsuitgaven

### 10.1 Ontwikkeling apparaatsuitgaven

De apparaatsuitgaven van de Belastingdienst bedroegen in 2003 € 2.360,4 mln. In de onderstaande grafiek wordt weergegeven hoe de nominale apparaatsuitgaven zich vanaf 1995 hebben ontwikkeld.

Figuur 6: Apparaatsuitgaven (bedragen x € 1 mld.)



De nominale apparaatsuitgaven zijn van 1995 tot en met 2002 gestegen. Deze stijging is voornamelijk het gevolg van loon- en prijsontwikkelingen, technische correcties en van ontwikkelingen in het takenpakket van de Belastingdienst. Voorbeelden hiervan zijn de overheveling van huurbudgetten in 1999 van de Rijksgebouwendienst naar de Belastingdienst, de uitvoeringskosten van de Wet Inkomstenbelasting 2001 en de intensivering van de fraudebestrijding.

In 2003 doet zich een trendbreuk voor in de apparaatsuitgaven. Ten opzichte van 2002 zijn de apparaatsuitgaven gedaald met € 90 mln., met name als gevolg van het efficiënter inrichten van processen, het beperken van inhuur automatiseringspersoneel, en een sobere bedrijfsvoering.

Van de apparaatsuitgaven heeft 64,7% betrekking op personeelsuitgaven en 35,3% op materiële uitgaven. Het aandeel materiële uitgaven is met 2,4 procentpunt gedaald ten opzichte van vorig jaar.

## 10.2 Apparaatsuitgaven 2003 naar proces

De Belastingdienst kent een viertal primaire hoofdprocessen: intensief toezicht, opsporing, dienstverlening en massale processen. In het primaire proces werken we met producten en diensten, die kunnen worden toegeschreven aan deze processen. Op basis van het interne kostprijsmodel worden de kosten toegerekend aan de producten en processen.

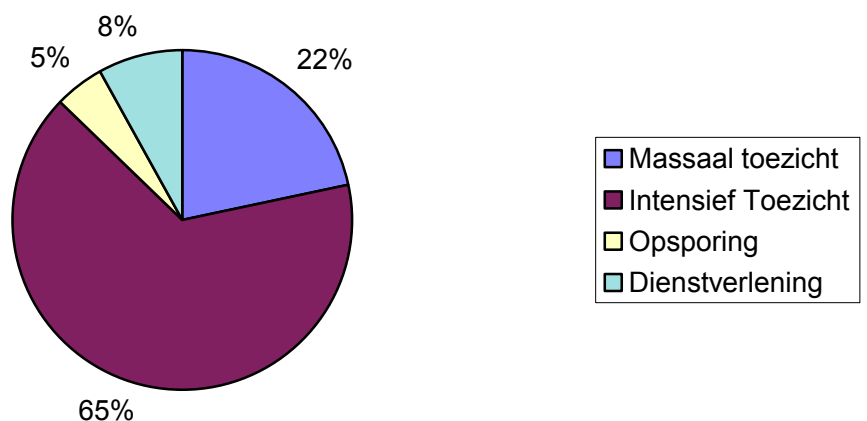
Het proces intensief toezicht roept in 2003 het merendeel (65%) van de uitgaven op. Hieronder vallen alle toezichtsonderzoeken en -controles, het opleggen van aanslagen en het innen van belasting, voorzover dit niet via de massale processen gebeurt. Ten opzichte van 2002 neemt het aandeel van intensief toezicht toe met 3 procentpunt. Dit is conform de bedoeling om in 2003 een zwaarder accent op toezicht te leggen. Wel moet worden bedacht dat het niet alleen gaat om directe medewerkers aan het toezichtproces, maar ook om de kosten van ondersteunend en administratief personeel, huisvesting en ondersteunende ICT-apparatuur en systemen.

In lijn met het zwaardere accent op toezicht nemen ook de uitgaven voor het opsporingsproces toe, van 4% in 2002 naar 5% in 2003.

Het massale proces betreft alle grotendeels geautomatiseerde verwerkingsprocessen. Aan dit proces hebben we minder uitgegeven (22%) dan in 2002 (23%). Voor een groot deel gaat het hier om automatiseringsuitgaven. Het aantal mensen dat in de massale processen werkt is beperkt.

Gezien de budgettaire mogelijkheden is aan het proces dienstverlening in 2003 minder besteed (8%) dan het voorgaande jaar (11%).

Figuur 7: Apparaatsuitgaven Belastingdienst naar proces



## Mededeling bedrijfsvoering Belastingdienst

De beschreven beheersingsstelsels voor de aspecten personeel, informatievoorziening, automatisering en huisvesting en voor de thema's organisatieverandering, agentschapstraject, samenwerking UWV Belastingdienst en taakstellingen hebben voor 2003 gewerkt. Rapportages en hierop aansluitende adviezen zijn uitgebracht en besproken in de desbetreffende managementteams. Daar waar de noodzaak van extra sturing en beheersing werd gevoeld, zijn knelpunten vertaald in aanvullende gerichte acties en activiteiten. Uit de plannen, rapportages, bestuurlijke informatie of andere bronnen zijn geen aandachtspunten naar voren gekomen die via de mededeling bedrijfsvoering gemeld moeten worden.

Er is vanuit deze optiek geen aanleiding om een uitzondering te vermelden op een "schone" mededeling. Dit betekent dat ik de volgende mededeling kan afgeven:

Voorzover er in 2003 problemen in de bedrijfsvoering aan het licht zijn gekomen, zijn adequate maatregelen getroffen.

Den Haag, 12 maart 2004

De Directeur-Generaal Belastingdienst,

Mr. J. Thunnissen



## Deel 2 – Jaarrekening



# 1 Inleiding

## 1.1 Algemeen

In deze jaarrekening leggen wij verantwoording af over de uitkomsten van het financiële beheer in het begrotingsjaar 2003. Dit heeft betrekking op de verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van het in de Begroting IX-B (Financiën) opgenomen beleidsartikel 1 voorzover het de Belastingdienst betreft <sup>17</sup>, en de niet in de Begroting IX-B opgenomen ontvangsten en uitgaven ten behoeve van derden.

De belangrijkste financiële gegevens worden in twee kernstaten gepresenteerd. Waar van belang lichten wij de cijfers toe. Tenzij anders vermeld, luiden de bedragen in deze jaarrekening in duizenden euro's.

Met de invoering van de Comptabiliteitswet 2001 maakt de saldibalans geen deel meer uit van de (departementale) jaarrekening. Daarom hebben we deze met de daarbij behorende toelichting opgenomen in een afzonderlijke bijlage.

De in de jaarrekening opgenomen informatie is consistent met het Jaarverslag IX-B (Financiën) over het jaar 2003 in de vorm waarin dit -op het moment van ondertekening van het Beheersverslag- nog aan de Algemene Rekenkamer ter beoordeling moest worden aangeboden. In het rapport van de Algemene Rekenkamer kunnen opmerkingen worden gemaakt over het financiële beheer van de Belastingdienst en de verantwoording daarover, die van invloed zijn op het Jaarverslag IX-B (Financiën) dat uiteindelijk bij de Staten-Generaal wordt ingediend.

## 1.2 Inrichtingseisen

Sinds 1 januari 2003 voert de Belastingdienst met betrekking tot de apparaatsuitgaven en –ontvangsten een baten-lastenadministratie. In verband met de eisen van de Comptabiliteitswet en de Regeling Departementale Begrotingsadministratie hanteren wij een model om te kunnen rapporteren volgens het kas-verplichtingenstelsel. De belastingontvangsten en –uitgaven administreren wij conform het kas-verplichtingenstelsel. Alle bedragen zijn opgenomen tegen nominale waarde.

---

<sup>17</sup> In beleidsartikel 1 van de Begroting IX-B (Financiën) zijn de gegevens van het directoraat-generaal Belastingdienst en van het directoraat-generaal Fiscale Zaken opgenomen. Over de cijfers van het directoraat-generaal Fiscale Zaken leggen wij in deze jaarrekening geen verantwoording af.

### **1.3 Rechtshandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik**

#### *Rechtshandhavingsbeleid*

De kerntaak van de Belastingdienst is een proportionele en evenwichtige rechtshandhaving. Dat doen we onder meer door de belastingplichtige fiscaal relevante informatie te verstrekken. Informatie, die bedoeld is om hem te ondersteunen bij het voldoen aan zijn fiscale verplichtingen. Anderzijds wordt, zo nodig, toezicht uitgeoefend op de klant door het corrigeren en bestrijden van het niet nakomen van wettelijke verplichtingen. De wijze waarop het toezicht wordt uitgeoefend, verschilt, afhankelijk van de klant en van de risico's. Wat niet verschilt, is de inhoud: bij het uitoefenen van toezicht wordt het recht toegepast.

In het handboek Advisering en implementatie wetgeving hebben wij de maatregelen inzake het toetsen op handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid, de implementatie en de toepassing en evaluatie van wetgeving nader uitgewerkt.

Op het gebied van de rechtshandhaving besteden wij aandacht aan de kwaliteitsborging binnen het primaire proces van de Belastingdienst. Een goed stelsel van kwaliteitsborging vormt immers de basis voor een adequate rechtshandhaving.

#### *Beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik*

Belastingheffing is gevoelig voor misbruik en oneigenlijk gebruik (M en O), omdat de hoogte van de heffing en de verplichting om te betalen afhankelijk zijn van gegevens die belastingplichtigen zelf verstrekken. Bij alle door de Belastingdienst uit te voeren fiscale taken worden we, in meer of mindere mate, geconfronteerd met de problematiek van misbruik en oneigenlijk gebruik. Het tegengaan van M en O bij de toepassing van fiscale wet- en regelgeving vormt een geïntegreerd onderdeel van ons rechtshandhavingsbeleid. De uitvoering van de werkzaamheden kent beperkingen. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de beschikbaar gestelde personele en financiële middelen. Dat betekent dat we keuzes maken over de inzet van ons personeel. Verder zijn er maatschappelijke begrenzingen door wettelijke bepalingen die controlemogelijkheden beperken of verhinderen (zoals privacy wetgeving). Dit betekent dat er ook bij een toereikend M en O-beleid sprake blijft van inherente onzekerheid over de volledigheid van de ontvangsten. Deze onzekerheid is niet nader kwantificeerbaar.

Een eerste aandachtspunt bij de uitvoering van het M en O-beleid betreft het beoordelen van de M en O-gevoeligheid van nieuwe wet- en regelgeving en het toetsen op handhaafbaarheid. Naast een goede voorlichting is de aanwezigheid van een toereikend controle- en sanctiebeleid een voorwaarde voor een effectieve uitvoering van de wet- en regelgeving. Daarbij richten we onze aandacht vooral op die terreinen waar het fiscaal en financieel risico groot is. Uiteraard wordt intern vaktechnisch toezicht uitgeoefend op de uitvoering van het controlebeleid. Kennisgroepen spelen hierbij een belangrijke rol.

Het sanctiebeleid is wettelijk geregeld in de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen en nader uitgewerkt in het Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst 1998. Periodiek evalueren we de uitvoering van specifieke wetten en regelingen.



Naast het verwerken van ingediende gegevens besteden we veel aandacht aan het opsporen van belastingplichtigen en van belastbare feiten en gebeurtenissen. Van belang in dat kader zijn onder meer de gegevensuitwisseling met andere instanties, de waarnemingen ter plaatse en de landelijke acties.

Over het gevoerde rechtshandavings- en M en O-beleid verantwoorden wij ons nader in het eerste deel van dit Beheersverslag.

## KERNSTAAT 1

### 1.4 Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en –ontvangsten Belastingdienst

Omschrijving	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2003	Raming 2003 Na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2003	Realisatie 2002 <sup>18</sup>
<b>Verplichtingen</b>	<b>3.053.789</b>	<b>3.127.572</b>	<b>2.987.173</b>	<b>3.060.010</b>
<b>Uitgaven</b>	<b>3.053.721</b>	<b>3.123.504</b>	<b>2.987.173</b>	<b>3.052.054</b>
Programma-uitgaven	681.497	695.497	608.713	566.584
Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ)	111.896	141.896	130.550	38.621
Vergoeding proceskosten	19.381	3.381	1.431	2.458
Garantie procesrisico's	45	45	31	0
Bijdragen en staatsprijs fiscale zaken	175	175	162	158
Heffings- en invorderingsrente	550.000	550.000	475.628	524.704
Diverse uitgaven	0	0	910	642
Apparaatsuitgaven	2.372.224	2.428.007	2.378.461	2.485.471
Belastingdienst	2.366.430	2.408.013	2.360.383	2.450.915
Uitvoering door derden (Energiepremieregeling)	5.794	19.994	18.078	34.556
<b>Ontvangsten</b>	<b>98.453.789</b>	<b>88.459.189</b>	<b>89.437.614</b>	<b>91.776.437</b>
Programma-ontvangsten	98.430.723	88.430.123	89.405.699	91.729.798
Belastingontvangsten	97.454.000	87.477.000	88.547.845	90.836.695
Kosten vervolging	65.577	72.577	70.304	70.834
Bijdrage EU in de inningskosten	0	0	-1	364
Opbrengst schikkingen en adm. boeten	161.146	170.546	162.868	169.714
Ontvangst omroepbijdragen	0	0	27	38
Heffings- en invorderingsrente	750.000	710.000	624.655	652.153
Apparaatsontvangsten	23.066	29.066	31.915	46.638
Belastingdienst	17.939	23.939	27.464	40.978
Verrichte werkzaamheden Belastingdienst	5.127	5.127	4.451	5.660

<sup>18</sup> De vergelijkingscijfers over 2002 zijn aangepast vanwege de toevoeging van DGBel aan de begroting van de Belastingdienst. De onderdelen 'verplichtingen', 'uitgaven', 'apparaatsuitgaven' en 'belastingdienst' bedragen hierdoor € 13,665 mln. meer dan in de jaarrekening 2002. In paragraaf 2.2 wordt dit nader uiteengezet.

## KERNSTAAT 2

### 1.5 Niet-begrotingsontvangsten en – uitgaven

Omschrijving	Realisatie 2003	Realisatie 2002
Dwanginvordering voor derden	99.593	123.812
Landbouwheffingen (LEF)	297.517	195.447
Landinrichtingsrente (LNV)	40.103	41.633
Premies schuldig nalatig (SVB)	45	43
Premies volksverzekeringen (Sociale Fondsen)	32.721.096	31.411.848
WAZ	867.114	882.090
ZFW (College voor zorgverz.)	364.867	222.970
Provinciale opcenten (Provincies)	875.711	812.727
Ruil- en herverkavelingsrente (LNV)	-2	-25
Verkeersbegeleidingstarief scheepvaart (V&W)	15.511	15.259
Verontreinigingsheffing rijkswateren (V&W)	29.730	32.277
Verrekening inningskostenvergoeding Verenigd Koninkrijk	-1.152	-947
Voorraadheffing aardolieproducten (EZ)	87.177	86.716
Mijnbouwwet (EZ)	446.056	0
BTW Compensatie Fonds Gemeenten	-106.200	0
Eurovignet	12.980	0
<b>TOTAAL</b>	<b>35.750.146</b>	<b>33.823.850</b>

## 2 Toelichting op Kernstaat 1

### 2.1 Verplichtingen

De in 2003 aangegane verplichtingen hielden gelijke tred met de totale uitgaven op dit artikel. Voor de toelichting op de onderschrijving wordt dan ook volstaan met een verwijzing naar de toelichting op de uitgaven.

### 2.2 Uitgaven

#### Programma-uitgaven

##### *Wet Waardering Onroerende Zaken*

De oorspronkelijke raming voor 2003 is tussentijds aangepast met € 30 mln vanwege het verwachte beroep op de voorschotfaciliteit in het kader van de vangnetregeling. Ten opzichte van de aangepaste raming is sprake van een onderschrijving van € 11,3 mln. Deze onderschrijving is veroorzaakt doordat gemeenten trager dan verwacht hun voorschotverzoeken hebben ingediend. Deze verzoeken zullen in 2004 tot uitbetaling leiden.

##### *Vergoeding proceskosten*

Omdat de uitgaven in het kader van de regeling vergoeding bezwaar IB/PVV sterk achterbleven bij de verwachting is de ontwerpbegroting voor 2003 bij 2e suppletore wet neerwaarts bijgesteld met een bedrag van € 16 mln. De bijgestelde raming werd met € 1,9 mln. onderschreden.

##### *Heffings- en invorderingsrente*

De lagere realisatie heeft voornamelijk een technische oorzaak. Deze hangt samen met het definitief vaststellen van de sleutel voor de verdeling tussen het Rijk (IX-B) en de Sociale Fondsen van de inkomensheffing 1999 en de daaraan gerelateerde rente-uitgaven.

#### Apparaatsuitgaven

##### *Belastingdienst*

Met betrekking tot de personele en materiële uitgaven heeft zich het volgende beeld ontwikkeld.

Omschrijving	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2003	Raming 2003 Na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2003	Realisatie 2002
Personeel	1.473.797	1.549.884	1.528.031	1.527.934
Materieel	892.633	858.129	832.352	922.981
Totaal personeel en materieel	2.366.430	2.408.013	2.360.383	2.450.915

Vanaf 2003 maakt DGBel deel uit van de begroting van de Belastingdienst. De vergelijkingscijfers over 2002 zijn hier op aangepast en wijken hierdoor af van die in de jaarrekening 2002 in het beheersverslag 2002. Het realisatiecijfer 2002 van DGBel bedroeg afgerond voor personeel € 11,392 mln. en voor materiëel € 2,273 mln. Exclusief DGBel bedroegen de realisatiecijfers personeel en materiëel over 2002 afgerond resp. € 1.516,542 mln. en € 920,708 mln. (totaal € 2.437,250 mln.)

In de loop van 2003 is bij de suppletore begrotingswetten een bedrag van per saldo ca. € 42 mln gemuteerd op de begroting van de Belastingdienst. De mutaties bestonden uit een compensatie voor de loonbijstelling (€ 44 mln), dekking van de kosten (€ 18 mln) voor de voorbereiding van de samenwerking van de UWV en de Belastingdienst (SUB), voor de uitvoeringskosten van diverse fiscale wetten (€ 16 mln) en overige mutaties (€ 4 mln). Daarnaast is de begroting bij Najaarsnota met een bedrag van € 40 mln verlaagd in verband met doorgeschoven ICT projecten (o.a. SUB) en gefaseerde huisvestingsprojecten. De ICT projecten hebben vertraging opgelopen omdat pas laat in het jaar duidelijkheid bestond over de externe financiering.

Op de personeelsbegroting is ten opzichte van de stand Najaarsnota een onderschrijding gerealiseerd van ca. € 22 mln. Voor een deel is deze onderschrijding het gevolg van de vacaturestop die het gehele jaar 2003 in stand is gehouden. Hierdoor is ten opzichte van 2002 het aantal fte's met ca. 475 gedaald. Voor een deel (250 fte) was deze daling gepland vanwege de efficiencykorting uit het Strategisch akkoord. De overige daling (225 fte) heeft geleid tot een meevaller van ca. € 11 mln. Ook ten aanzien van de inhuur van uitzendkrachten is een zeer terughoudend beleid gevoerd. Dit heeft geleid tot een meevaller van ruim € 7 mln. Ten slotte is ook behoedzaam omgegaan met bijzondere beloningen met als resultaat een besparing van ca. € 4 mln.

Dit personeelsbeleid, met als gevolg de gerealiseerde besparingen, is bewust ingezet. Het personeelsbestand van de Belastingdienst zal in de komende jaren met ca. 3.450 arbeidsplaatsen dalen als gevolg van de ombuigingsmaatregelen uit het regeerakkoord. Waarschijnlijk redden we deze afbouw niet met natuurlijk verloop. Met de in 2003 gerealiseerde extra besparingen beogen we een buffer te creëren voor de dekking van een in 2004 te financieren FPU arrangement. Hiermee probeert de Belastingdienst gedwongen ontslagen te voorkomen.

De materiële begroting is ten opzichte van de stand Najaarsnota met bijna € 26 mln onderschreden. Deze onderschrijding is het gevolg van uitgestelde uitbreidingsinvesteringen omdat de voorbereiding meer tijd in beslag nam dan vooraf gepland. Het betreft hier investeringen in de technische infrastructuur (E-tax) en netwerken (Ethernet). Daarnaast zijn geplande vervangingsinvesteringen van PC's uitgesteld omdat de Belastingdienst in 2004 overgaat op een ander platform waarop windows XP vereist is. Het in 2003 onder de oude infrastructuur aanschaffen van PC's zou betekenen dat deze in 2004 direct afgeschreven zouden moeten worden.

Ten slotte zijn in 2003 geplande facturen voor afgeronde werkzaamheden voor huisvestingsprojecten van de RGD niet ontvangen.

### *Uitvoering door derden (Energiepremieregeling)*

De Energiepremieregeling is per 1 januari 2003 beëindigd. Niettemin zijn in 2003 nog de declaraties van de energiebedrijven uitbetaald. Omdat het beroep op de regeling in de slotfase groter was dan voorzien, is de oorspronkelijke raming tussentijds met een totaalbedrag van € 14,2 mln. opwaarts bijgesteld. Ten opzichte van de bijgestelde raming is sprake van een onderschrijding van € 1,9 mln.

## **2.3 Ontvangsten**

### **Programma-ontvangsten**

#### *Belastingontvangsten*

In dit onderdeel wordt een toelichting gegeven op de in kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten van het begrotingsjaar 2003. In tabelvorm worden gedetailleerd de begrote en gerealiseerde belastingontvangsten weergegeven. Waar nodig worden de cijfers nader toegelicht. De gepresenteerde ontvangsten zijn het saldo van alle in 2003 door de Belastingdienst ontvangen en teruggegeven belastingbedragen.

De in kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten zijn netto-ontvangsten, na aftrek van de ontvangsten die ten behoeve van het gemeentefonds, het provinciefonds en het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd. Deze afdrachten worden afzonderlijk toegelicht.

De hoogte van de belastingopbrengsten wordt beïnvloed door macro-economische factoren en autonome maatregelen (fiscale maatregelen en maatregelen in de uitvoering). In het algemeen worden verschillen tussen de raming en de realisatie van de belastingopbrengsten niet nader verklaard. Veelal zijn deze verschillen namelijk macro-economisch bepaald en als zodanig door de Belastingdienst niet te beïnvloeden. Slechts indien bij een middel bijzondere afdrachten zijn gedaan, of andere beheersmatige opmerkingen kunnen worden gemaakt, worden deze in de toelichting opgenomen. Voor de verklaring van verschillen, die door macro-economische factoren zijn bepaald, wordt verwezen naar Jaarverslag IX B (Financiën) over het jaar 2003

Ultimo 2003 zijn bedragen ontvangen die nog niet definitief zijn verwerkt in de administratie van de Belastingdienst, de zogenaamde comptabele overloop. Bij de jaarafsluiting is het bedrag van de overloop door middel van een toedelingsmethodiek verantwoord op de diverse belastingmiddelen en aandelen voor derden.

### Belastingontvangsten (x € 1 mln.)

Omschrijving	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2003	Raming 2003 Na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2003	Realisatie 2002
<b>Kostprijsverhogende belastingen</b>	<b>60.581</b>	<b>57.375</b>	<b>57.266</b>	<b>55.778</b>
Invoerrechten	1.547	1.396	1.389	1.401
Omzetbelasting	36.208	34.413	34.521	33.520
Belasting op personenauto's en motorrijwielen	3.155	2.956	2.874	2.741
Accijnzen	8.549	8.683	8.620	8.459
- Accijns van lichte olie	3.428	3.433	3.439	3.438
- Accijns van minerale oliën , anders dan lichte olie	2.450	2.393	2.414	2.323
- Tabaksaccijns	1.789	1.854	1.802	1.774
- Alcoholaccijns	427	449	419	408
- Bieraccijns	280	334	324	307
- Wijnaccijns	175	221	223	209
Belastingen van rechtsverkeer	4.806	4.503	4.519	4.473
- Overdrachtsbelasting	3.722	3.495	3.459	3.478
- Assurantiebelasting	632	680	707	667
- Kapitaalsbelasting	452	328	353	328
Motorrijtuigenbelasting	2.034	2.031	2.108	1.970
Belastingen op een milieugrondslag	3.955	3.109	2.981	2.932
- Grondwaterbelasting	174	143	169	143
- Afvalstoffenbelasting	217	186	117	183
- Regulerende energiebelasting	2.906	2.151	2.062	1.978
- Waterbelasting	102	110	111	110
- Brandstoffenheffingen	557	519	522	518
Verbruiksbelasting van alcoholvrije dranken en andere producten	215	173	147	173
Belasting op zware motorrijtuigen	112	110	107	108
<b>Belastingen op inkomen, winst en vermogen</b>	<b>51.140</b>	<b>44.977</b>	<b>46.324</b>	<b>49.096</b>
Loonbelasting/inkomstenbelasting	27.525	26.639	28.149	28.306
Dividendbelasting	3.783	3.277	3.128	3.490
Kansspelbelasting	158	165	156	162
Vennootschapsbelasting	18.064	13.419	13.392	15.394
Vermogensbelasting	0	30	39	48
Successierechten	1.610	1.447	1.460	1.695
<b>Niet nader toe te rekenen belastingontvangsten</b>	<b>47</b>	<b>80</b>	<b>27</b>	<b>80</b>
<b>Totaal ontvangsten</b>	<b>111.768</b>	<b>102.432</b>	<b>103.617</b>	<b>104.953</b>
Ontvangsten die ten behoeve van het Gemeentefonds en het provinciefonds worden afgezonderd	-14.314	-14.955	-14.976	-14.116
Ontvangsten die ten behoeve van het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd	0	0	-93	0
<b>Totaal belastingontvangsten IX B (Financiën)</b>	<b>97.454</b>	<b>87.477</b>	<b>88.548</b>	<b>90.837</b>

## **Kostprijsverhogende belastingen**

### *Invoerrechten*

Met ingang van 2002 worden de verantwoorde ontvangsten ten gunste van het ministerie van Financiën geboekt. De aan de Europese Unie afgedragen invoerrechten komen ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Door de RHB werd in 2003 een bedrag van € 1,383 mld. ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

### *Omzetbelasting*

Met ingang van 2002 wordt het deel van de BTW dat aan de Europese Unie moet worden afgedragen ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken verantwoord. Door de RHB werd in 2003 een bedrag van € 1,190 mld. ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

### *Motorrijtuigenbelasting*

De in de tabel opgenomen ontvangst aan motorrijtuigenbelasting is een netto-bedrag. Op de hoofdsom van de motorrijtuigenbelasting zijn provinciale opcenten en administratieve boeten geheven.

Dit leidt tot de volgende opstelling:

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Bruto-opbrengst	3.027,6 mln	2.827,5 mln
Administratieve boeten	-44,4 mln	- 44,3 mln
Provinciale opcenten	<u>-875,7 mln</u>	<u>- 812,7 mln</u>
Belastingontvangsten	2.107,5 mln	1.970,5 mln

Voor een nadere detaillering van de provinciale opcenten wordt verwezen naar hetgeen is opgenomen in de toelichting op kernstaat 2 (niet-begrotingsontvangsten).

## **Belastingen op inkomen, winst en vermogen**

### *Loon- en inkomstenbelasting*

Het in de tabel opgenomen bedrag is een saldo van ontvangsten loon- en inkomstenbelasting. Specificatie leidt tot de volgende opstelling:

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Loonbelasting	27.771,4 mln	28.381,1 mln
Inkomstenbelasting	<u>377,6 mln</u>	<u>-74,6 mln</u>
Saldo	28.149,0 mln	28.306,5 mln

De heffing en inning van de loon- en inkomstenbelasting vindt gecombineerd plaats met de premies volksverzekeringen.

Op grond van de Wet Financiering Volksverzekeringen worden voor de splitsing van de loonheffing in een belasting- en een premiedeel per belastingjaar voorlopige toedelingspercentages vastgesteld op basis van het ramingsmodel van het Centraal Planbureau.



Op basis van de registratie van loonbelastingkaarten worden na twee jaar definitieve toedelingspercentages voor de loonbelasting vastgesteld en vindt een afrekening plaats tussen het Rijk en de Sociale Fondsen.

#### *Loonbelasting*

De afrekening over de opbrengsten loonheffing van het belastingjaar 2001 heeft plaatsgevonden in 2003. Als gevolg hiervan is een bedrag van € 775,1 mln ingehouden op de Sociale Fondsen, ten gunste van de opbrengst van de loonbelasting.

Dit leidt voor de loonbelasting tot de volgende opstelling:

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Bruto-ontvangst loonbelasting	26.996,3 mln	27.531,6 mln
Afrekening 2001, resp. 2000 - Sociale Fondsen	<u>775,1 mln</u>	<u>849,5 mln</u>
Belastingontvangst loonbelasting	27.771,4 mln	28.381,1 mln

#### *Inkomstenbelasting*

De afrekening tussen het Rijk en de Sociale Fondsen over de opbrengsten van de inkomensheffing over belastingjaar 1999 heeft plaatsgevonden in 2003 (€ 1.258,8 mln. ten gunste van de inkomstenbelasting).

Dit leidt voor de inkomstenbelasting tot de volgende opstelling:

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Bruto-opbrengst inkomstenbelasting	-881,2 mln	-181,9 mln
Afrekening 1999, resp. 1998 - Sociale Fondsen	<u>1.258,8 mln</u>	<u>107,3 mln</u>
Belastingontvangst inkomstenbelasting	377,6 mln	-74,6 mln

De verminderingen van loonbelasting vanwege aftrekposten (zogenaamde loonbeschikkingen) worden vanaf belastingjaar 1999 rechtstreeks uitbetaald aan de belastingplichtige via een voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting. Met ingang van belastingjaar 2001 is er ook sprake van een voorlopige teruggaaf in het kader van diverse heffingskortingen. Hierdoor komt de bruto-opbrengst inkomstenbelasting uit op een negatief bedrag.

#### *Vermogensbelasting*

Als gevolg van de belastingherziening IB2001 is de vermogensbelasting met ingang van het belastingjaar 2001 afgeschaft. De realisaties in 2003/2002 betreffen dan ook ontvangsten over oudere belastingjaren.

#### **Niet nader toe te rekenen belastingontvangsten**

De realisatie 2003 van € 27 mln. betreft buitengewone ontvangsten en vrijwillig betaalde belasting. De buitengewone ontvangsten betreffen met name ontvangsten op reeds oninbaar geleden vorderingen.

#### **Ontvangsten die ten behoeve van het gemeentefonds en het provinciefonds worden afgezonderd**

Van het totaal aan belastingontvangsten vindt aftrek plaats van de ontvangsten die ten behoeve van het gemeentefonds en het provinciefonds worden afgezonderd op basis van de Financiële-verhoudingswet (Fvw).

De verdeling over de fondsen is als volgt:

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Gemeentefonds	- 13.831,2 mln	- 13.032,1 mln
Provinciefonds	- <u>1.145,2 mln</u>	- <u>1.084,2 mln</u>
	- 14.976,4 mln	- 14.116,3 mln

**Ontvangsten die ten behoeve van het BTW Compensatie Fonds Gemeenten worden afgezonderd**

Met ingang van 2003 zijn gemeenten in de gelegenheid gesteld claims voor niet terug te vragen omzetbelasting in te dienen. Financiering van de te honoreren claims geschiedt vanuit het daartoe opgerichte BTW Compensatie Fonds Gemeenten. Dit fonds wordt gedeeltelijk gevuld door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het overige deel wordt gevuld vanuit de belastingontvangsten.

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
BTW-compensatiefonds	- 92,5 mln	

*Opbrengst van schikkingen en administratieve boeten:*

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Schikkingen	3.654	4.412
Administratieve boeten	<u>159.214</u>	<u>165.302</u>
	162.868	169.714

De verdeling van de opbrengst boeten naar middel is als volgt:

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Inkomstenbelasting	7.007	16.806
Vennootschapsbelasting	5.886	5.515
Omzetbelasting	68.502	67.078
Loonbelasting	25.993	24.344
Vermogensbelasting	588	1.208
Motorrijtuigenbelasting	44.365	44.323
Overige belastingen	<u>6.874</u>	<u>6.028</u>
	159.214	165.302

*Heffings- en invorderingsrente:*

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Invorderingsrente	52.096	65.197
Heffingsrente	<u>572.559</u>	<u>586.956</u>
	624.655	652.153

De ontvangsten betreffen de aan de belastingplichtigen in rekening gebrachte rente bij betaling na afloop van de betalingstermijn en bij aanslagen die worden opgelegd na afloop van het jaar waarop de aanslag

betrekking heeft. In de uiteindelijke begroting was een ontvangst aan heffings- en invorderingsrente voorzien van in totaal € 710 mln. De lagere realisatie heeft voornamelijk een technische oorzaak. Deze hangt samen met het definitief vaststellen van de sleutel voor de verdeling tussen het Rijk (IX-B) en de Sociale Fondsen van de inkomensheffing 1999 en de daaraan gerelateerde renteontvangsten.

### **Apparaatsontvangsten**

#### *Belastingdienst*

De apparaatsontvangsten van de Belastingdienst hebben veelal een directe samenhang met de apparaatsuitgaven. De ontvangsten betreffen ontvangen subsidies, ouderbijdragen kinderopvang, terugbetalingen en dergelijke. In onderstaande tabel zijn de apparaatsontvangsten gedetailleerd weergegeven.

	realisatie <u>2003</u>	realisatie <u>2002</u>
Uitkeringen Fonds Arbeidsongeschiktheidsverzekering		
Overheidspersoneel (WAO)	5.246	5.691
Ouderbijdragen kinderopvang	4.217	4.837
Internationale bijstand	7.629	11.848
A&O-fonds	575	679
Subsidies en overige personele ontvangsten	5.727	5.870
Middelenafspraken roerende zaken	0	330
Overige ontvangsten materieel	4.070	10.852
Deelnemersbijdragen pc-privé-actie	<u>0</u>	<u>871</u>
	27.464	40.978

In het kader van internationale bijstand (IBS) bleven de uitgaven, en in verband daarmee ook de ontvangsten, achter bij die over 2002 omdat in 2003 minder personeel was uitgezonden naar met name de Nederlandse Antillen en Suriname.

In 2002 was sprake van een éénmalige restitutie van de Rijksgebouwendienst (RGD) van ca € 6,5 mln. De overige ontvangsten materieel zijn in 2003 op een regulier niveau.

#### *Verrichte werkzaamheden Belastingdienst*

De Belastingdienst heeft ontvangsten uit hoofde van voor derden verrichte werkzaamheden. De ontvangsten zijn gebaseerd op tariefregelingen voor de doorberekening van de met de werkzaamheden gemoeide kosten.

De ontvangsten betreffen:

- a. Een vergoeding voor de inning en invordering van de verontreinigingsheffing rijkswateren als onderdeel van een door de Belastingdienst op 27 maart 1995 gesloten convenant met het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.
- b. Legesgelden. De tarieven voor het registreren van akten (of het verlenen van ontheffing daarop) alsmede voor inzage in of uittreksels uit de registers berusten op de Registratiewet 1970 (Stb.1970,610), laatstelijk gewijzigd bij Wet van 22 juni 1994 (Stb.1994,573). De tarieven voor ambtelijke werkzaamheden van de Douane berusten op art. 35 van de Douanewet (Stb.1995,553).

c. Administratiekosten Eurovignet. Bij teruggave van belasting op Euro-jaarvignetten worden administratiekosten berekend. Dit tarief berust op art.14, lid 4, van de Wet belasting zware motorrijtuigen (Stb.1995,563).

	realisatie <u>2003</u>	realisatie <u>2002</u>
Perceptiekosten Verontreinigingsheffing	32	31
Legesgelden	4.244	5.455
Administratiekosten Eurovignet	<u>175</u>	<u>174</u>
	4.451	5.660

### 3 Toelichting op Kernstaat 2

In kernstaat 2 zijn de door de Belastingdienst in 2003 gerealiseerde ontvangsten en uitgaven opgenomen, die niet ten gunste of ten laste komen van de Begroting hoofdstuk IXB (Financiën).

Het betreft een aantal belastingen en heffingen welke worden geïnd ten behoeve van een aantal andere instanties. De belangrijkste van deze instanties zijn: andere ministeries, de provincies, de Sociale Fondsen en het Landbouw Egalisatie Fonds.

Te onderscheiden zijn de navolgende posten:

Dwanginvordering voor derden	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	99.593	123.812

Het betreft hier de uitvoering van werkzaamheden voor instanties, die de dwanginvordering hebben uitbesteed aan de Belastingdienst.

De belangrijkste vormen hiervan zijn: de invordering van sociale verzekeringspremies op grond van de Coördinatiewet Sociale Verzekering, van overschotheffingen op grond van de Meststoffenwet, van individuele huursubsidies op grond van de Huursubsidiewet, en van belasting, premies en EG-heffingen voor buitenlandse belastinginstanties in Nederland op grond van verdragen en overeenkomsten met buitenlandse overheden.

Landbouwheffingen	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	297.517	195.447

Het via de RHB aan het Landbouw Egalisatiefonds in 2003 afgedragen bedrag aan vastgestelde landbouwheffingen is € 284 mln.

Landinrichtingsrente	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	40.103	41.633

Voor het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit verricht de Belastingdienst conform artikel 229 van de Landinrichtingswet de inning van de Landinrichtingsrente (voorheen Ruil- en herverkavelingsrente).

Premies schuldig nalatig	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	45	43

Op grond van artikel 18 van de Wet financiering volksverzekeringen (wet van 27 april 1989, Stb. 129) kunnen verzekerden binnen vijf jaar na kennisgeving van de aantekening schuldig nalatig te zijn van betaling op de aanslag verschuldigde premie voor de volksverzekeringen alsnog betalingen doen.

Premies volksverzekeringen	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	32.721.096	31.411.848

De heffing en inning van de premies volksverzekeringen vindt gecombineerd plaats met de loon- en inkomstenbelasting. De totale ontvangsten worden door middel van een vastgestelde systematiek tussen de Belastingdienst en de Sociale Fondsen verdeeld in een belasting- en een premiedeel.

Per belastingjaar worden voorlopige toedelingspercentages vastgesteld op basis van ramingen van het Centraal Planbureau. Na twee jaar voor de loonbelasting en vier jaar voor de inkomstenbelasting worden op basis van de geregistreerde posten definitieve toedelingspercentages vastgesteld en vindt een afrekening plaats tussen het Rijk en de Sociale Verzekeringsfondsen.

Uit de reguliere opbrengsten werd over 2003 een bedrag van € 34.758,0 mln aan de Fondsen afgedragen.

Verder vonden in 2003 de volgende afrekeningen plaats:

- a. de inkomstenbelasting/premieheffing over het premiejaar 1999. Als gevolg hiervan werd een bedrag van € 1.258,8 mln ingehouden op de Sociale Fondsen ten gunste van de opbrengst van de inkomstenbelasting;
- b. de loonbelasting/premieheffing over het premiejaar 2001. Als gevolg hiervan werd een bedrag van € 775,1 mln ingehouden op de Sociale Fondsen ten gunste van de opbrengst van de loonbelasting.

Aan invorderingsrente werd in 2003 per saldo een bedrag van € 3 mln ingehouden op de Sociale Fondsen.

Per saldo is in 2003 € 32.721,1 mln afgedragen aan de Sociale Fondsen. De verdeling hiervan over de diverse fondsbeheerders luidt als volgt:

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Sociale Verzekeringsbank (AOW, AWW/ANW)	19.040,9 mln	19.507,2 mln
Uitvoering Werknemersverzekeringen (AAW)	0 mln	10,9 mln
Ziekenfondsraad (AWBZ)	<u>13.680,2 mln</u>	<u>11.893,7 mln</u>
	32.721,1 mln	31.411,8 mln

Vanaf premiejaar 1998 wordt geen AAW-premie meer geheven. De Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen is hiervoor (gedeeltelijk) in de plaats gekomen.

Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen (WAZ)	realisatie <u>2003</u> 867.114	realisatie <u>2002</u> 882.090
---	--------------------------------------	--------------------------------------

Voor zelfstandigen en belastingplichtigen met andere inkomsten is met ingang van 1 januari 1998 de Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen ingevoerd. Hiervoor heft de Belastingdienst de premies.

Ziekenfondswet (ZFW)	realisatie <u>2003</u> 364.867	realisatie <u>2002</u> 222.970
----------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

Met ingang van 1 januari 2000 is de Wet Zelfstandigen in het Ziekenfonds ingevoerd voor zelfstandigen met winst uit onderneming. Vanaf 1 augustus 2000 worden deze ziekenfondspremies geïnd door middel van een aanslag.

Provinciale opcenten	realisatie <u>2003</u> 875.711	realisatie <u>2002</u> 812.727
----------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

De Provinciale opcenten worden geïnd als een per provincie vastgesteld opslagpercentage op de hoofdsom van de motorrijtuigenbelasting. De afdrachten worden berekend over het totaal van de ontvangsten op basis van de geregistreerde betalingen en de opgelegde aanslagen.

De specificatie van de afdrachten over 2003 is:

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Provincie Groningen	€ 30,6 mln	€ 28,5 mln
Provincie Friesland	30,1 mln	25,7 mln
Provincie Drenthe	28,8 mln	26,6 mln
Provincie Overijssel	65,5 mln	60,5 mln
Provincie Gelderland	112,5 mln	103,0 mln
Provincie Flevoland	19,3 mln	16,9 mln
Provincie Utrecht	74,8 mln	69,3 mln
Provincie Noord-Holland	95,4 mln	93,9 mln
Provincie Zuid-Holland	175,6 mln	163,9 mln
Provincie Zeeland	22,7 mln	21,1 mln
Provincie Noord-Brabant	158,4 mln	146,0 mln
Provincie Limburg	<u>62,0 mln</u>	<u>57,3 mln</u>
Totaal	875,7 mln	812,7 mln

Ruil- en herverkavelingsrente	realisatie <u>2003</u> -2	realisatie <u>2002</u> -25
-------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

Verkeersbegeleidingstarief Scheepvaartverkeer	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	15.511	15.259

De Belastingdienst voert de heffing en inning van het VBS-tarief uit ten behoeve van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het betreft een heffing op de vaart van zeeschepen met een lengte vanaf 41 meter in een verkeersbegeleidingsgebied. Dit zijn de zeegebieden rond Den Helder, het Noordzeekanaal, het Eemsgebied, de Westerschelde en de Nieuwe Waterweg.

Op 19 januari 1998 heeft de rechtbank te Rotterdam de heffing van het VBS-tarief met terugwerkende kracht onverbindend verklaard. Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat is tegen deze uitspraak in beroep gegaan. Op 24 december 2002 heeft de Raad van State definitief uitspraak gedaan in deze procedure. De Raad van State kwam tot het oordeel dat het VBS-tarief terecht is geheven en dat de algemene maatregel van bestuur en de ministeriële regeling geldig blijven.

De ontvangsten betreffende de Nieuwe Waterweg worden afgedragen aan het Gemeentelijk Havenbedrijf te Rotterdam. In 2003 bedroeg deze afdracht € 11,4 mln.

Verontreinigingsheffing rijkswateren	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	29.730	32.277

Op grond van het Uitvoeringsbesluit verontreiniging rijkswateren (Stb. 1970,536; laatstelijk gewijzigd bij Stb.1996,74) voert de Belastingdienst ten behoeve van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat de inning en invordering van de Verontreinigingsheffing rijkswateren (VHR) uit.

Verrekening inningskostenvergoeding Verenigd Koninkrijk	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	-1.152	- 947

Ter vergoeding van de kosten van inning van douanerechten mag het land dat voor de inning heeft zorggedragen 25% van de aan de EU te Brussel af te dragen opbrengst achterhouden. In geval de kosten gemaakt zijn in het Verenigd Koninkrijk omdat bedrijven aldaar de aangite van de goederen hebben gedaan en de inning heeft plaatsgevonden in Nederland wordt de vergoeding van de kosten verrekend.

Voorraadheffing aardolieproducten	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	87.177	86.716

Als uitvloeisel van een EG-richtlijn is de Wet voorraadvorming aardolieproducten (Stb.1976,569) in Nederland van kracht.

In verband met deze wet is een heffing ingesteld op aan accijns van minerale oliën onderworpen aardolieproducten. De ontvangen bedragen worden afgedragen aan het Ministerie van Economische Zaken, die



vervolgens deze bedragen afdraagt aan de Stichting Centraal Orgaan Voorraadvorming Aardolieproducten (COVA).

Mijnbouwwet (EZ)	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	446.056	0

De Belastingdienst verzorgt met ingang van 2003 op grond van de Mijnbouwwet de heffing en inning bij mijnbouwmaatschappijen van de afdracht van winstaandeel, cijns en oppervlakterecht. De ontvangen bedragen worden via het RHB afgedragen aan het Ministerie van Economische Zaken.

BTW Compensatie Fonds Gemeenten	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	-106.200	0

Met ingang van 2003 zijn gemeenten in de gelegenheid gesteld claims voor niet terug te vragen omzetbelasting in te dienen. Financiering van de te honoreren claims geschiedt vanuit het daartoe opgerichte BTW Compensatiefonds Gemeenten. De fiscale behandeling vindt plaats op de regio's. De uitbetaling en administratie verzorgt de Belastingdienst centraal.

Eurovignet	realisatie	realisatie
	<u>2003</u>	<u>2002</u>
	12.980	0

Met ingang van 31 augustus 2003 verzorgt de Belastingdienst namens Nederland het beheer en de uitbetaling van gelden in verband met de verkoop van Eurovignetten uit de zogenaamde gordelterminals. De opbrengst wordt volgens een afgesproken verdeelsleutel verdeeld onder de verdragslanden Zweden, Denemarken, België, Luxemburg en Nederland.

De jaarrekening 2003 bestaat uit 19 pagina's, inclusief deze pagina.

Den Haag, 12 maart 2004



## Bijlage bij de Jaarrekening

### Saldibalans Belastingdienst

Debet					Credit
	Stand per 31-12-2003	Stand per 31-12-2002		stand per 31-12-2003	Stand per 31-12-2002
Liquide middelen	74	84	Rekening-courant Kerndepartement	-12.453	4.676
Uitgaven buiten begrotings- verband	1.968	8.019	Ontvangsten buiten begrotings- verband	14.495	3.427
	2.042	8.103		2.042	8.103
Rechten	25.357.592	22.288.911	Tegenrekening rechten	25.357.592	22.288.911
Vorderingen en leningen	631	1.189	Tegenrekening vorderingen/leningen	631	1.189
Voorschotten	68.172	14.954	Tegenrekening voorschotten	68.172	14.954
Tegenrekening schulden	97	77	Schulden	97	77
Tegenrekening verplichtingen	95.231	127.819	Verplichtingen	95.231	127.819
Tegenrekening garanties	386	286	Garanties	386	286
	25.522.109	22.433.236		25.522.109	22.433.236
<b>Totaal</b>	<b>25.524.151</b>	<b>22.441.339</b>		<b>25.524.151</b>	<b>22.441.339</b>

## Toelichting op de saldibalans Belastingdienst

De saldibalans kan worden onderscheiden in een intracomptabel en een extracomptabel deel.

Het intracomptabele deel betreft de saldibalansposten die in dwingend evenwichtsverband en in directe relatie met de kasstromen worden bijgehouden. Het betreft liquide middelenrekeningen, de rekening-courantverhoudingen van de Belastingdienst met het kerndepartement, alsmede de uitgaven en ontvangsten buiten begrotingsverband.

Het extracomptabele deel betreft saldibalansposten die niet in dwingend evenwichtsverband en in directe relatie met de kasstromen worden bijgehouden. Het betreft hier rechten, vorderingen, voorschotten, schulden, verplichtingen en garanties.

### Liquide middelen

	stand per <u>31-12-2003</u>	stand per <u>31-12-2002</u>
Kasbeheerders	43	14
RHB1507	21	0
Kleine kas	10	0
Fortis-rekening Douane	<u>0</u>	<u>70</u>
	74	84

### Uitgaven buiten begrotingsverband

	stand per <u>31-12-2003</u>	stand per <u>31-12-2002</u>
Tussenrekeningen betalingsverkeer e.d.	1.968	8.019

Als uitgaven buiten begrotingsverband is het saldo opgenomen van een aantal financiële tussenrekeningen.

### Rekening-courant kerndepartement

	stand per <u>31-12-2003</u>	stand per <u>31-12-2002</u>
Rekening-courant kerndepartement	-12.453	4.676

De stand op de rekening-courant betreft de financiële verhouding van de Belastingdienst met het Ministerie van Financiën. Het bevat het saldo van de intracomptabele saldibalansposten.

Ontvangsten buiten begrotingsverband

	stand per <u>31-12-2003</u>	stand per <u>31-12-2002</u>
Te verrekenen met derden	1.174	607
Overige te verrekenen	341	2.819
Eurovignetten	<u>12.980</u>	<u>0</u>
	14.495	3.427

Als ontvangsten buiten begrotingsverband zijn de bedragen opgenomen, die door de Belastingdienst voor derden zijn geïnd, en waarvoor nog een afrekening met deze moet plaatsvinden.

Rechten

	stand per <u>31-12-2003</u>	stand per <u>31-12-2002</u>
Belastingvorderingen	25.357.592	22.288.911

Als rechten zijn de openstaande belastingvorderingen opgenomen. Het betreft hier het nominale bedrag van de in debiteurenadministraties geregistreerde invorderingsopdrachten. Dit bedrag is gecorrigeerd voor de betalingen die ultimo het jaar waren ontvangen, maar nog niet waren verwerkt in de debiteurenadministraties.

De belangrijkste posten van de ultimo 2003 openstaande belastingvorderingen zijn de vorderingen inzake de vennootschapsbelasting (€ 13,9 mld), de inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen (€ 5,1 mld), de omzetbelasting (€ 3,2 mld), de tabaksaccijns (€ 0,7 mld) en de loonbelasting/premies volksverzekeringen (€ 1,8 mld).

De belastingvorderingen zijn voor 60,3% ontstaan in 2003, voor 17,4% in 2002, voor 9,4% in 2001, voor 3,9% in 2000 en dateren voor 9% van vóór 2000. In 2002 stond nog € 450 mln. open aan oude douanevorderingen rond grote fraudezaken. Een groot gedeelte hiervan (circa € 300 mln.) is voor de nationale middelen afgeboekt. Voor de zogenoemde eigen middelen is een verzoek tot afboeking ingediend bij de Europese Commissie.

Van het totale te vorderen bedrag zal uiteindelijk een aanzienlijk gedeelte niet inbaar zijn. Bij meer dan de helft (61%) van de openstaande vorderingen is de betalingstermijn verstreken. Van deze achterstandsposten is ca. 56% aan te merken als betwist, bijvoorbeeld omdat een bezwaarschrift is ingediend. Ook van de niet-betwiste rechten met een betalingsachterstand zal een gedeelte niet of moeilijk inbaar zijn, bijvoorbeeld als gevolg van faillissementen.

Extracomptabele vorderingen (incl. leningen)

	stand per <u>31-12-2003</u>	stand per <u>31-12-2002</u>
Leningen aan personeel voor computerapparatuur	537	1.025
Leningen aan personeel wegens vervoerplan	<u>94</u>	<u>164</u>
	631	1.189

Onder de posten leningen zijn de leningen aan personeelsleden opgenomen voor het aanschaffen van computerapparatuur (bijv. in het kader van PC-acties), waartoe de werkgever een renteloze lening verstrekt. Tevens worden, in het kader van vervoersplannen, leningen aan personeelsleden verstrekt voor de aanschaf van vervoerbewijzen openbaar vervoer en voor de aanschaf van fietsen. De medewerkers lossen de leningen in enkele jaren af.

#### Voorschotten

	stand per <u>31-12-2003</u>	stand per <u>31-12-2002</u>
Voorschotten aan personeel	55	1.652
Voorschotten aan leveranciers	4.092	6.804
Voorschotten WOZ	57.178	963
Overige voorschotten	<u>6.847</u>	<u>5.535</u>
	68.172	14.954

Onder deze post zijn betalingen aan derden opgenomen, die nog niet definitief zijn afgerekend. De voorschotten aan personeel betreffen vooruitbetalingen van salarissen, reis- en verblijfkosten en studiekosten. De voorschotten WOZ betreffen geaccepteerde verzoeken van gemeenten tot betaling van een voorschot, vooruitlopend op de definitieve beoordeling van het beroep op de vangnetregeling. Indien gemeenten over de periode 1999-2002 aantoonbaar en redelijkerwijs meer kosten hebben gemaakt dan vergoed langs de afgesproken norm kunnen zij een beroep doen op deze regeling. De overige voorschotten in 2003 betreffen voorschotten aan instellingen die voor of namens de Belastingdienst werkzaam zijn, te weten de Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijs (USZO), het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP), de Rijksadvocaat en de Waarderingskamer.

#### Schulden

	stand per <u>31-12-2003</u>	stand per <u>31-12-2002</u>
Tussenrekening IKAP	97	77

De schuld betreft het saldo van de door de werkgever nog af te rekenen bedragen met het personeel in het kader van de IKAP-regeling.

#### Verplichtingen

	stand per <u>31-12-2003</u>	stand per <u>31-12-2002</u>
Betalingsverplichtingen	95.231	127.819

Onder deze post vallen de aan het eind van 2003 openstaande betalingsverplichtingen. Dit zijn de door de Belastingdienst aangegane verplichtingen voor ICT (software, hardware, onderhoud, diensten en licenties voor de fiscale informatie op Belastingnet), lopende termijnen voor

de bouw van schepen van de Douane, crediteuren en bestellingen waarvoor nog geen factuur ontvangen is. De betalingen zullen plaatsvinden in 2004.

Garanties

	stand per <u>31-12-2003</u>	stand per <u>31-12-2002</u>
Garanties procesrisico's	386	286

De garanties betreffen door de Belastingdienst aan faillissementscuratoren afgegeven garanties in verband met procesrisico's. De stand geeft het totaal uitstaande garantiebedrag aan. Slechts een beperkt aantal garanties leidt uiteindelijk tot een betaling.

De saldibalans 2003 bestaat uit 5 pagina's, inclusief deze pagina.

Den Haag, 12 maart 2004

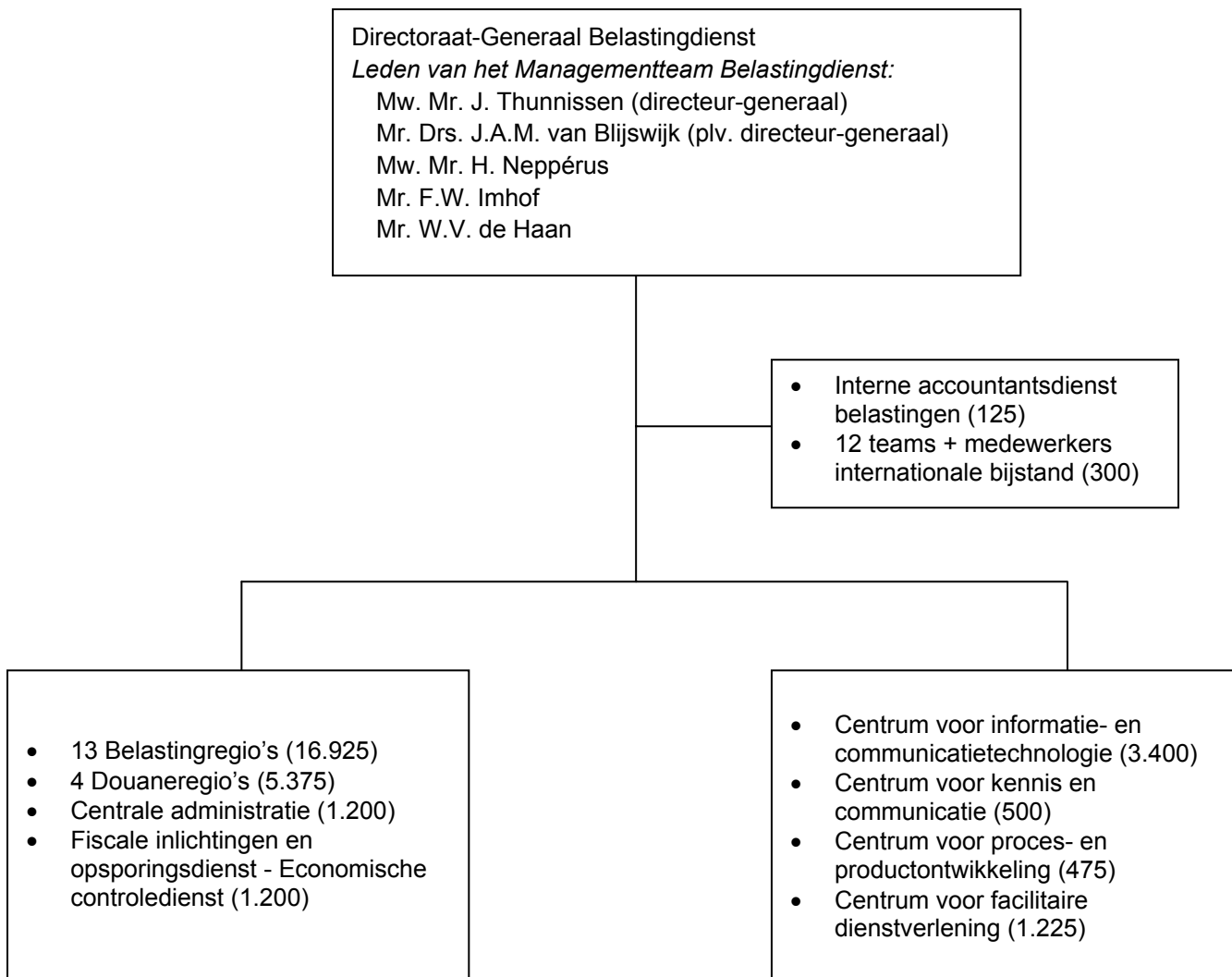




## **Bijlagen**



**Bijlage 1 Organogram organisatie per 1/1/2004, incl. aantallen medewerkers**



## **Bijlage 2 Overzicht evaluatieonderzoek**

In het kalenderjaar 2003 zijn de volgende evaluatieonderzoeken en audits in opdracht van de Groepsraad /procesportefeuilles of DGFZ uitgevoerd:

### **Centrum voor Proces- en Productontwikkeling (B/CPP)**

#### *Evaluatie van wetgeving*

1. Tweede evaluatie Wet bestuurlijke boeten
2. Buitengewone uitgaven; vermenigvuldigingsfactoren en verzilveringsproblematiek
3. Fiscale monitor 2003
4. FIX 2003

### **Interne Accountantsdienst Belastingen (IAB)**

#### *Audits*

1. 2<sup>e</sup> Audit organisatieverandering Belastingdienst (joint audit)
2. Teruggaven dividendbelasting
3. Overdrachtsbelasting
4. Niet Fiscale Douanetaken Milieu

### **Bijlage 3 Adressen en telefoonnummers Ministerie van Financiën en Belastingdienst**

Ministerie van Financiën  
Directoraat-generaal Belastingdienst  
Korte Voorhout 7  
2511 CW 's-Gravenhage  
Telefoon: 070 – 3428940  
Website: [www.minfin.nl](http://www.minfin.nl)

De Belastingdienst heeft dertien belastingregio's en vier douaneregio's. Elke regio bestaat uit een aantal kantoren. De belastingkantoren hebben zowel particulieren als (grote) ondernemingen als klant. De adressen en telefoonnummers van de kantoren zijn te vinden op de website van de Belastingdienst, [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Op de website kunt u ook zoeken naar de vestiging in uw regio.

Voor telefonische publiekscontacten heeft de Belastingdienst een aantal landelijke telefoonnummers, de Belastingtelefoon:

Belastingtelefoon Particulieren: 0800-0543

Belastingtelefoon Ondernemingen: 0800-0443

Belastingtelefoon Douane: 0800-0143



## Colofon

Medewerkers van de Belastingdienst kunnen voor nabestelling terecht bij  
Directoraat-generaal Belastingdienst / Team Bedrijfsvoering.

### **Redactieadres**

Ministerie van Financiën  
Directoraat-generaal Belastingdienst / Team Bedrijfsvoering  
Jaap Haenen / René Jakobs / Lis Bakker / Pim Jansen  
Postbus 20201  
2500 EE 's-Gravenhage

### **Auteursrechten**

© 2004 Ministerie van Financiën

Ministerie van Financiën, Directoraat-generaal Belastingdienst / Team  
Bedrijfsvoering.

Omslag ontwerp: Moodfactory, Amsterdam

Alles uit deze uitgave mag worden gepubliceerd, openbaar gemaakt of  
overgenomen, mits met volledige bronvermelding naar "Beheersverslag  
Belastingdienst 2003".