

Tweemaandelijks rapportage Belastingdienst

1. Inleiding

Dit is de tweede tweemaandelijks rapportage van gegevens over de Belastingdienst die periodiek aan de vaste commissie voor Financiën worden verstrekt.

Deze rapportage is gebaseerd op de productiecijfers t/m de maand oktober 2008.

Deze cijfers zijn afgeleid uit de productiesystemen van de Belastingdienst en voor enkele processen ook uit handmatige registraties.

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met die van 2006 en/of 2007. Als sprake is van moeilijk vergelijkbare cijfers als gevolg van piekmomenten of seizoenspatronen, wordt dit toegelicht.

Deze rapportage bestaat hoofdzakelijk uit niet-financiële informatie. Ten aanzien van deze niet-financiële informatie geldt in zijn algemeenheid dat daaraan niet dezelfde hoge betrouwbaarheidseisen gesteld kunnen worden als aan financiële verantwoordingsinformatie.

2. Belastingdienst in cijfers

In deze paragraaf worden enkele algemene kengetallen over de bedrijfsvoering van de Belastingdienst opgenomen. Het betreft de ontwikkeling van de personeelsomvang en het ziekteverzuim.

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|--------------------------------|--------|--------|------------------------|
| Personeel in fte's (bezetting) | 29.715 | 30.970 | 30.950 |
| Ziekteverzuim | 5,9% | 6,1% | 6,1% |

De groei van de bezetting in 2007 is gerelateerd aan de werving van nieuwe toezichtmedewerkers. Het ziekteverzuim is over een reeks van jaren gezien vrij constant. In 2004 bedroeg het ziekteverzuim 6,5%. In 2005 werd een minimum bereikt met 5,8%.

Definities:

De personeelsomvang wordt gemeten in fte's (full time equivalents). Dat betekent dat deeltijdwerkers meetellen in verhouding tot een voltijdsaanstelling (36 uur). De aantallen betreffen alleen het personeel met een vast of tijdelijk dienstverband. Hiertoe worden niet de uitzendkrachten of de externe inhuur gerekend. Het ziekteverzuim wordt gemeten over de laatste 12 maanden als percentage van de totale werkbare tijd (incl. langdurig verzuim en excl. zwangerschapsverlof).

Verder worden een aantal kengetallen over de omvang van de belangrijkste werkstromen opgenomen.

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|---|-----------|-----------|------------------------|
| Aantal behandelde aangiften | 47,5 mln. | 48,6 mln. | 47,3 mln. |
| Aantal voorlopige aanslagen | 9,7 mln. | 11,0 mln. | 11,2 mln. |
| Aantal voorlopige teruggaven | 4,1 mln. | 3,5 mln. | 3,3 mln. |
| Aantal uitgevoerde fiscale controles | 3,3 mln. | 3,3 mln. | 2,6 mln. |
| Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving | 423.000 | 338.000 | 277.000 |
| Aantal uitbetaalde toeslagen | 6,2 mln. | 7,5 mln. | 8,0 mln. |

Voor het aantal behandelde aangiften en het aantal voorlopige aanslagen geldt dat deze niet gelijkmatig zijn verdeeld over het jaar. Het zwaartepunt van beide ligt in het eerste halfjaar.

Het aantal voorlopige teruggaven en het aantal uitbetaalde toeslagen is aan het begin van het jaar zeer groot, om daarna de rest van het jaar nog slechts beperkt toe te nemen.
 Bij het aantal uitgevoerde fiscale controles zijn in deze rapportage ook de in de vorige rapportage nog ontbrekende IB-controles van ondernemers opgenomen.
 Het aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving was in 2006 (en in mindere mate 2007) relatief hoog vanwege extra controles op de verspreiding van vogelgriep.

Definities:

De behandelde aangiften zijn de verwerkte aangiften voor de inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, loon- en omzetbelasting, accijnzen, motorrijtuigenbelasting en een aantal kleinere belastingsoorten.
 De voorlopige aanslagen betreffen de inkomstenbelasting, de vennootschapsbelasting, de zorgverzekeringswet en de ziekenfondswet zelfstandigen. Aan het begin van het belastingjaar worden voorlopige aanslagen opgelegd om reeds gedurende het jaar de verwachte belastingopbrengst te kunnen innen. Ook na ontvangst van de aangifte worden voorlopige aanslagen opgelegd om, voorafgaand aan de risicoselectie en controle, reeds de financiële gevolgen te verrekenen.
 De voorlopige teruggaven zijn de maandelijkse IB-teruggaven waarmee gedurende het belastingjaar reeds de geschatte aftrekposten (m.n. hypotheekrente) en heffingskortingen worden uitbetaald.
 De fiscale controles omvatten de kantoor- en veldtoetsen voor de belastingen en de fiscale controles van de Douane.
 De controles gericht op de bescherming van de samenleving worden uitgevoerd door de Douane op de naleving van voorschriften op het gebied van veiligheid, gezondheid, economie en milieu.
 Het aantal uitbetaalde toeslagen betreft het aantal maandelijks uitbetaalde toeslagen (excl. de definitieve vaststellingen).

3. Dienstverlening

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

a. Belastingtelefoon

Voor de Belastingtelefoon worden de volgende gegevens verstrekt: het aantal belpogingen, de uitval als gevolg van overbelasting, het aantal beantwoorde telefoontjes en de resulterende bereikbaarheid.

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|----------------------|------------|------------|------------------------|
| Aantal belpogingen | - | 16.668.078 | 14.145.947 |
| Uitval overbelasting | - | 451.049 | 336.449 |
| Totale aanbod | 17.344.016 | 16.217.029 | 13.809.498 |
| Totaal beantwoord | 14.955.037 | 13.860.151 | 11.554.691 |
| Bereikbaarheid | - | 81% | 80% |

De huidige score wordt nog enigszins negatief beïnvloed door het seizoenspatroon. In de eerste maanden van het jaar komen relatief veel meer telefoontjes binnen vanwege de dan opgelegde voorlopige aanslagen, teruggaven en toeslagbeschikkingen en vanwege de IB-aangiften die voor 1 april moeten worden ingeleverd. De uitval is dan groter en de bereikbaarheid lager.
 Over alleen de maanden september en oktober werd een bereikbaarheid van 90% resp. 87% gerealiseerd.

Definitie (totale aanbod):

De bereikbaarheid is het procentuele aandeel van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de BelastingTelefoon, ongeacht de wachttijd, wanneer zij een belpoging (in het keuzemenu) doen binnen de werktijden van de callcenters. Vanaf 2007 wordt in het percentage óók het aanbod meegenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het KPN-platform.
 Voor de bereikbaarheid geldt een norm van 80-85% gemiddeld over het gehele jaar (begroting IXB 2008).

Daarnaast wordt per werkstroom (particulieren, ondernemingen, toeslagen en overig) inzicht gegeven in het aantal beantwoorde telefoontjes en het aantal daarmee samenhangende belpogingen.

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|----------------------|-----------|-----------|------------------------|
| <i>Particulieren</i> | | | |
| Totale aanbod | 7.724.761 | 7.621.102 | 6.650.755 |
| Totaal beantwoord | 6.596.566 | 6.691.922 | 5.417.243 |
| Bereikbaarheid | 86% | 88% | 81% |
| <i>Ondernemingen</i> | | | |
| Totale aanbod | 3.087.129 | 2.967.976 | 2.435.091 |
| Totaal beantwoord | 2.876.443 | 2.389.710 | 2.067.165 |
| Bereikbaarheid | 93% | 81% | 85% |
| <i>Toeslagen</i> | | | |
| Totale aanbod | 4.695.970 | 4.245.095 | 3.505.801 |
| Totaal beantwoord | 3.795.538 | 3.519.928 | 3.019.408 |
| Bereikbaarheid | 81% | 83% | 86% |
| <i>Overig</i> | | | |
| Totale aanbod | 1.836.156 | 1.382.856 | 1.217.851 |
| Totaal beantwoord | 1.686.490 | 1.258.591 | 1.050.875 |
| Bereikbaarheid | 92% | 91% | 86% |

Ook per werkstroom is een bereikbaarheidspercentage berekend. Deze definitie verschilt van de totale bereikbaarheid.

Definitie (per werkstroom):

De bereikbaarheid is het procentuele aandeel van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de BelastingTelefoon, ongeacht de wachttijd, wanneer zij een belpoging (in het keuzemenu) doen binnen de werktijden van de callcenters. In dit percentage wordt niet het aanbod meegenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het KPN-platform.

b. Afhandeling complexe vragen (frobo's)

De telefonische vragen die de Belastingtelefoon niet in het eerste contact kan beantwoorden worden als een zogeheten frontoffice-backoffice bericht (frobo) doorgegeven aan de belastingkantoren en aan de dienst Toeslagen. De Belastingdienst heeft als doelstelling dat in 80 tot 85% van de gevallen burgers en bedrijven binnen twee werkdagen vanuit de backoffice (regiokantoren) worden teruggebeld.

Daarnaast krijgt de Belastingtelefoon verzoeken om uitstel en verzoeken om formulieren, verklaringen en duplicaat aangifte- of aanslagbiljetten te verstrekken. Deze verzoeken worden in een massaal, geautomatiseerd, proces ook als frobo afgehandeld en geregistreerd. De tijdigheid van deze geautomatiseerd afgehandelde frobo's ligt boven de 95%.

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|--------------------------|-----------|-----------|------------------------|
| Aantal frobo's | 2.669.222 | 2.363.562 | 1.968.252 |
| Waarop tijdig gereageerd | 84% | 85% | 91% |

Definitie:

Een reactie op een frobo-bericht geldt als tijdig, als de eerste poging om de belastingplichtige terug te bellen binnen 48 uur na ontvangst van de frobo is uitgevoerd. Voor frobo's betreffende uitstel en formulieren, geldt dit voor het verwerkingsmoment in het geautomatiseerde systeem. Voor de tijdige reactie op frobo-berichten geldt een norm van gemiddeld 85-90% (begroting IXB 2008).

Daarnaast wordt per werkstroom (belastingen, toeslagen en massaal) inzicht gegeven in het aantal frobo's en het percentage binnen 48 uur afgehandelde verzoeken.

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|-----------------------------------|-----------|-----------|------------------------|
| <i>Belastingen</i> | | | |
| Aantal frobo's | 1.188.922 | 906.315 | 705.668 |
| Waarop tijdig gereageerd | 91% | 85% | 95% |
| <i>Toeslagen</i> | | | |
| Aantal frobo's | 413.806 | 364.418 | 261.452 |
| Waarop tijdig gereageerd | 46% | 48% | 54% |
| <i>Uitstel, formulieren, etc.</i> | | | |
| Aantal frobo's | 1.066.494 | 1.092.829 | 1.001.132 |
| Waarop tijdig gereageerd | 96% | 97% | 97% |

De lage score bij de tijdige afdoening van frobo's bij toeslagen is aanleiding geweest om op dit proces een aantal beheersmaatregelen te nemen. Daardoor is de score de afgelopen maanden aanmerkelijk verbeterd. Over alleen de maanden september en oktober werd een tijdigheid van 79% resp. 71% gerealiseerd.

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

c. Baliebezoek

Naast het telefonische kanaal komen ook veel belastingplichtigen voor inlichtingen en ondersteuning naar de balies van de belastingregio's.

Het baliebezoek ontwikkelt zich als volgt:

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|------------------------|-----------|-----------|------------------------|
| Aantal bezoekers balie | 1.115.000 | 1.081.000 | 841.000 |

Definitie:

Het aantal bezoekers wordt gerapporteerd op basis van de registratie tijdens de openstellingstijden van de belastingkantoren op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur.

d. Website

Voor bezoekers aan de website wordt gestreefd naar een goede bereikbaarheid (24 uur per dag, 7 dagen per week).

Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar de beschikbaarheid van de algemene Belastingdienst website, de Douane website en het persoonlijk domein voor ondernemingen (mijn.belastingdienst.nl). Over 2006 en 2007 is geen vergelijkende informatie beschikbaar.

| | 2008 per 31 oktober |
|-------------------------|------------------------|
| Belastingdienst website | 100,0% |
| Douane website | 99,9% |
| Persoonlijk domein | 99,3% |

Definitie:

Beschikbaarheid is uitgedrukt als percentage van het aantal gelukte pogingen om vanuit een internet-aansluiting de startpagina van de website van de Belastingdienst op te roepen. Voor het persoonlijk domein geldt tevens dat het mogelijk moet zijn om aangiften en andere berichten in te sturen naar de Belastingdienst. De beschikbaarheid wordt in opdracht van de Belastingdienst gemonitord door een extern bureau.

De interne doelstelling van de Belastingdienst is een beschikbaarheid van minimaal 98,7% (inclusief onderhoud) te realiseren.

4. Bezwaar- en beroepschriften en klachten

a. Bezwaarschriften

Per werkstroom worden het aantal ontvangen en het aantal afgehandelde bezwaarschriften gepresenteerd, evenals het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften. In vergelijking met de eerste tweemaandsrapportage zijn de resultaten van bezwaarschriften m.b.t. toeslagen toegevoegd. Hiervoor zijn alleen cijfers over 2008 beschikbaar.

Ontvangen bezwaarschriften:

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|---------------------|-----------|-----------|------------------------|
| Totaal | 1.680.243 | 1.606.965 | 1.239.215 |
| Inkomstenbelasting | 1.305.421 | 1.352.527 | 1.077.592 |
| WAZ / ZFW | 267.884 | 163.736 | 48.472 |
| Overige belastingen | 106.938 | 90.702 | 65.947 |
| Toeslagen | - | - | 47.204 |

Afgedane bezwaarschriften:

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|---------------------|-----------|-----------|------------------------|
| Totaal | 1.750.773 | 1.704.343 | 1.233.414 |
| Inkomstenbelasting | 1.332.927 | 1.406.892 | 1.068.237 |
| WAZ / ZFW | 270.309 | 173.106 | 53.203 |
| Overige belastingen | 147.537 | 124.345 | 83.490 |
| Toeslagen | - | - | 28.484 |

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

| | 2006 *) | 2007 *) | 2008 **) per 31 oktober |
|---------------------|---------|---------|----------------------------|
| Totaal | 94% | 91% | 85% |
| Inkomstenbelasting | 95% | 92% | 85% |
| WAZ / ZFW | 97% | 97% | 96% |
| Overige belastingen | 79% | 77% | 86% |
| Toeslagen | - | - | 45% |

*) gemeten ten opzichte van een afhandelingstermijn van 13 weken

**) gemeten ten opzichte van een afhandelingstermijn van 6 weken

Het lagere percentage tijdig afdoen van bezwaarschriften in 2008 hangt samen met de aanmerkelijke verkorting van de afhandelingstermijn van 13 naar 6 weken.

In de afgelopen maanden zijn de resultaten bij de inkomstenbelasting gedrukt door de bezwaarschriften op aanslagen IH2006, waar enkele productieverstoringen ertoe hebben geleid dat veel bezwaarschriften niet tijdig konden worden behandeld.

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

Definitie:

Bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld als afhandeling plaatsvindt binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn (AWB). Met ingang van 2008 betekent dat een afhandelingstermijn van 6 weken, met de mogelijkheid van eenzijdige verdaging van 4 weken, of een afwijkende termijn in overleg met de belastingplichtige. Vóór 2008 gold een ruimere afhandelingstermijn van 13 weken.

b. Beroepschriften

Per werkstroom worden het aantal ontvangen en het aantal afgehandelde beroepschriften gepresenteerd, evenals het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld. In vergelijking met de eerste tweemaandsrapportage zijn de resultaten van beroepschriften m.b.t. toeslagen toegevoegd. Hiervoor zijn alleen cijfers over 2008 beschikbaar.

Ontvangen beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften):

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|-------------------------|-------|-------|------------------------|
| Totaal | 5.878 | 5.565 | 4.958 |
| Inkomstenbelasting | 3.035 | 2.843 | 2.405 |
| Omzetbelasting | 617 | 500 | 365 |
| Motorrijtuigenbelasting | 422 | 353 | 251 |
| Douane | 308 | 361 | 305 |
| Overige belastingen | 1.496 | 1.508 | 1.196 |
| Toeslagen | - | - | 436 |

Afgedane beroepschriften:

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|-------------------------|-------|-------|------------------------|
| Totaal | 5.036 | 5.505 | 5.043 |
| Inkomstenbelasting | 2.685 | 2.869 | 2.473 |
| Omzetbelasting | 487 | 540 | 440 |
| Motorrijtuigenbelasting | 232 | 346 | 319 |
| Douane | 280 | 264 | 311 |
| Overige belastingen | 1.352 | 1.486 | 1.222 |
| Toeslagen | - | - | 278 |

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

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|-------------------------|------|------|------------------------|
| Totaal | 30% | 29% | 28% |
| Inkomstenbelasting | 28% | 28% | 30% |
| Omzetbelasting | 38% | 35% | 33% |
| Motorrijtuigenbelasting | 7% | 15% | 21% |
| Douane | 35% | 30% | 18% |
| Overige belastingen | 34% | 35% | 33% |
| Toeslagen | - | - | 13% |

Definitie:

Het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld, betreft de beroepschriften waarbij de belastingplichtige door de rechtbank of het gerechtshof *geheel* in het gelijk wordt gesteld. Beroepschriften waarbij de belastingplichtige *deels* in het gelijk wordt gesteld tellen hierin dus niet mee.

c. Klachten

Per werkstroom worden het aantal ontvangen en het aantal afgehandelde klachten gepresenteerd, evenals het percentage tijdig afgehandelde klachten.

Ontvangen klachten:

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|------------------|--------|--------|------------------------|
| Totaal | 19.214 | 22.674 | 13.520 |
| Toeslagen | 11.126 | 12.668 | 5.896 |
| Belastingregio's | 6.961 | 8.798 | 6.316 |
| Overig | 1.127 | 1.208 | 1308 |

Afgedane klachten:

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|------------------|--------|--------|------------------------|
| Totaal | 16.117 | 21.327 | 13.526 |
| Toeslagen | 9.260 | 12.241 | 6.235 |
| Belastingregio's | 6.030 | 7.952 | 6.178 |
| Overig | 827 | 1.134 | 1.113 |

Percentage tijdig afgedane klachten:

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|------------------|------|------|------------------------|
| Totaal | 85% | 92% | 85% |
| Toeslagen | 84% | 91% | 78% |
| Belastingregio's | 85% | 93% | 89% |
| Overig | 94% | 96% | 98% |

Het totale aantal in 2008 ontvangen klachten ligt lager dan in 2006 en 2007. Dit is vooral te danken aan een daling van het aantal klachten over de uitvoering van de toeslagen.

Het lagere tijdigheidspercentage in 2008 hangt samen met de verkorting van de afhandelingstermijn van 13 naar 10 weken.

Verder zijn, in vergelijking met de eerste tweemaandsrapportage, de resultaten van de klachten bij toeslagen aangepast. In de eerste rapportage is abusievelijk alleen de tijdigheid van de *in 2008 ontvangen* klachten gepresenteerd. In deze rapportage is het (lagere) tijdigheidspercentage van de *in 2008 afgedane* klachten opgenomen.

Definitie:

Klachten zijn tijdig afgehandeld als afhandeling plaatsvindt binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn (AWB). Met ingang van 2008 geldt een afhandelingstermijn van 10 weken (incl. verdaging). Vóór 2008 was de afhandelingstermijn 13 weken.

5. Digitale formulieren

Vanaf 1994 bestaat de mogelijkheid om de IB-aangifte digitaal (eerst via een diskette, nu via internet) in te dienen. Het aantal digitale aangiften stijgt nog steeds. Het aantal papieren aangiften was in 2007 incidenteel hoog, vanwege de invoering van DigiD en de gewenningsproblemen daarbij.

Ingezonden aangiften inkomstenbelasting:

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|----------|-----------|-----------|------------------------|
| Digitaal | 8.346.000 | 8.645.000 | 9.947.000 |
| Papier | 1.359.000 | 1.771.000 | 1.496.000 |

Overige digitale formulieren:

1. Vanaf 9 maart tot 31 maart 2008 is het voor het eerst ook mogelijk geweest om via internet een digitaal verzoek om uitstel voor het doen van de IB-aangifte 2007 in te dienen. Rond de 50.000 belastingplichtigen hebben hiervan gebruik gemaakt.
2. Vanaf 1 juli 2008 bestaat de mogelijkheid om via internet een digitaal bezwaarschrift in te dienen. Tot en met 31 oktober zijn ruim 18.000 digitale bezwaarschriften ontvangen.
3. De Belastingdienst is op 1 april 2008 een pilot gestart waarbij 10 notariskantoren hun akten digitaal per e-mail kunnen aanbieden. Tot en met oktober 2008 zijn 2.707 akten digitaal (via e-mail) aangeleverd.
4. Vanaf 7 oktober 2008 is een nieuw digitaal formulier beschikbaar voor het aanvragen van een VAR (verklaring arbeidsrelatie). Tot en met 31 oktober zijn 13.886 digitale aanvragen ontvangen.

6. Behandeling van aangiften, uitstelverzoeken, OB/LH-nummers en VAR-verzoeken

Percentage burgers dat tijdig (voor 1 april) de IB-aangifte instuurt:

| | 2007 | 2008 |
|---|-----------|-----------|
| Aantal aangiftebrieven | 9.500.000 | 9.400.000 |
| Aantal voor 1 april ingezonden aangiften (garantieposten) | 6.400.000 | 6.900.000 |
| Percentage | 67% | 74% |

De tijdige inzending van IB-aangiften is in 2008 t.o.v. 2007 verbeterd.

Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten).

| | 2006 | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|--|---------|-----------|------------------------|
| Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren | 973.500 | 1.026.300 | 671.800 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren | 17% | 17% | 6% |
| Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers | 274.100 | 314.300 | 189.200 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers | 17% | 15% | 10% |
| Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften | 42.700 | 48.600 | 39.000 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde VPB-aangiften | 10% | 12% | 9% |

De aantallen in 2008 te behandelen aangiften bedragen volgens de begroting IXB 2008 800.000-850.000 (IB particulieren), 189.000-210.000 (IB ondernemers) en 40.000-48.000 (VPB). Met de tot en met oktober 2008 gerealiseerde aantallen lijkt het goed mogelijk deze doelstellingen te halen. De jaarlijkse percentages van het totaal aantal aangiften zijn moeilijk met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal behandelde aangiften jaarlijks vrij sterk varieert. Dit is afhankelijk van het moment in het jaar waarop de piekverwerking van de automatische aanslagoplegging plaatsvindt.

Aantal verzoeken tot uitstel van indienen aangifte

| | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|----------------------|-------------|------------------------|
| Aantal verzoeken | 3,1 miljoen | 3,3 miljoen |
| Percentage afgewezen | 2,0% | 4,4% |

De verzoeken tot uitstel van indienen van aangifte worden vrijwel geheel vóór 1 april gedaan. Het aantal verzoeken is in 2008 gestegen. Het percentage afgewezen verzoeken is toegenomen, vanwege een strengere toets op toereikende motivatie.

Percentage toekennen omzetbelasting- en loonheffingnummer binnen 5 werkdagen.

| | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|-------------------------------|------|------------------------|
| Percentage binnen 5 werkdagen | 56% | 86% |

De tijdigheid van het proces van registratie van nieuwe ondernemers is dit jaar verbeterd. Over alleen de maanden september en oktober werd een tijdigheid van 95% resp. 97% gerealiseerd.

Percentage afdoen doorsnee verzoeken VAR binnen 5 werkdagen.

| | 2007 | 2008 per 31 oktober |
|-------------------------------|-------|------------------------|
| Percentage binnen 5 werkdagen | 99,7% | 99,5% |

Bij het toekennen van de verklaringen arbeidsrelatie worden vrijwel alle aanvragen binnen 5 werkdagen afgedaan.

Definities:

Het percentage burgers dat tijdig de IB-aangifte instuurt, is het quotiënt van het aantal voor 1 april ingediende aangiften en het aantal door de Belastingdienst in januari verstuurd aangiftebrieven (uitnodigingen tot het doen van aangifte).

Het aantal door de inspecteur behandelde aangiften zijn de door het selectiesysteem als risicoposten aangemerkte aangiften, die door een toezichtmedewerker van de Belastingdienst worden gecontroleerd. Deze groep aangiften wordt tevens afgezet tegen het totale aantal aangiften.

Verzoeken tot uitstel van indienen aangifte worden in principe afgewezen als zij niet tijdig zijn ingediend, onvoldoende zijn onderbouwd of buiten de met belastingadviseurs overeengekomen uitstelregeling vallen.

De termijn voor het toekennen van een OB- of LH-nummer aan (nieuwe) ondernemers wordt bepaald vanaf de registratie van het eerste signaal (een belangrijk deel hiervan komt binnen via de Kamers van Koophandel) tot het verstrekken of bevestigen van het nummer aan de ondernemer of inhoudingsplichtige.

De termijn van afdoening van een doorsnee verzoek VAR geldt vanaf de binnenkomst van het verzoek (formulier) tot het opnemen van de beslissing in het registratiesysteem.

7. Toeslagen

7.1 Productie toeslagen

In het toeslagenproces worden de berichten van toeslaggerechtigden onderscheiden naar eerste aanvragen en naar mutaties en correcties. Voor beide soorten geldt op grond van de AWIR (algemene wet inkomensafhankelijke regelingen) een verwerkingstermijn van maximaal acht weken.

Tot en met 31 oktober 2008 zijn voor toeslagjaar 2008 de volgende aantallen verwerkt:

| | Huurtoeslag | Kindertoeslag | Kinderopvangtoeslag | Zorgtoeslag |
|---|----------------|---------------|---------------------|----------------|
| Eerste aanvragen waarvan verwerkt binnen acht weken | 122.000 90% | 26.000 76% | 99.000 92% | 269.000 98% |
| Mutaties en correcties waarvan verwerkt binnen acht weken | 408.000 95% | 90.000 91% | 359.000 92% | 504.000 97% |

Opgemerkt wordt dat, ten opzichte van de eerste tweemaandsrapportage, de definities van de meting gewijzigd zijn. De cijfers uit de voorgaande rapportage waren gebaseerd op alle in het systeem verwerkte berichten. Omdat echter veel berichten niet van toeslaggerechtigden afkomstig zijn, maar bijvoorbeeld van GBA en van verhuurders, is de meting dusdanig aangepast, dat vanaf deze rapportage alleen de aanvragen en mutaties van toeslaggerechtigden (burgers) zijn opgenomen.

Een andere werkstroom waarbij de burger belang heeft bij een tijdige verwerking is het stopzetten van toeslagen van overledenen. Hiervoor is de norm dat dit binnen acht weken na melding bij de GBA is geëffectueerd.

Tot en met 31 oktober 2008 zijn hiervan voor de huur- en zorgtoeslag 108.000 berichten verwerkt, waarvan 95% tijdig.

7.2 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2006

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

Tot en met 31 oktober 2008 zijn in totaal 7,0 mln. toeslagen 2006 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 5,5 mln. zorgtoeslagen, 1,2 mln. huurtoeslagen en 0,27 mln. kinderopvangtoeslagen.

De definitief toegekende toeslagen 2006 kunnen als volgt worden uitgesplitst:

| | Huurtoeslag | Kinderopvangtoeslag | Zorgtoeslag |
|---|----------------|---------------------|------------------|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 206.000 17% | 104.000 39% | 1.164.000 21% |
| waarvan: | | | |
| € 0 - € 100 | 4% | 11% | 10% |
| € 100 - € 500 | 7% | 18% | 10% |
| € 500 - € 1000 | 4% | 6% | 1% |
| > € 1000 | 2% | 4% | 0% |
| Nihil | 609.000 50% | 58.000 22% | 2.657.000 48% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 415.000 34% | 103.000 39% | 1.680.000 31% |
| waarvan: | | | |
| € 0 - € 100 | 9% | 11% | 13% |
| € 100 - € 500 | 11% | 17% | 15% |
| € 500 - € 1000 | 6% | 6% | 2% |
| > € 1000 | 8% | 4% | 1% |

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

7.3 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2007

Vanaf september 2008 is de Belastingdienst bezig met het definitief toekennen van toeslagjaar 2007. Tot en met 31 oktober 2008 zijn in totaal 4,8 mln. toeslagen 2007 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 4,1 mln. zorgtoeslagen, 0,7 mln. huurtoeslagen en een nog zeer beperkt aantal (minder dan 1.000) kinderopvangtoeslagen.

De definitief toegekende toeslagen 2007 kunnen als volgt worden uitgesplitst:

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag |
|---|----------------|------------------|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 149.000 20% | 763.000 19% |
| waarvan: | | |
| € 0 - € 100 | 8% | 9% |
| € 100 - € 500 | 7% | 9% |
| € 500 - € 1000 | 4% | 1% |
| > € 1000 | 2% | 0% |
| Nihil | 400.000 53% | 2.047.000 50% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 211.000 28% | 1.273.000 31% |
| waarvan: | | |
| € 0 - € 100 | 2% | 12% |
| € 100 - € 500 | 13% | 17% |
| € 500 - € 1000 | 6% | 2% |
| > € 1000 | 7% | 0% |

Het percentage definitieve toeslagen 2007 dat meer dan € 100 (naar boven of naar beneden) afwijkt van de voorlopige toeslag bedraagt 38% voor de huurtoeslag en 28% voor de zorgtoeslag. Het aantal definitieve kinderopvangtoeslagen is dusdanig beperkt, dat een uitsplitsing naar nabetalingen, nihil vaststellingen en invorderingen nog geen representatief beeld oplevert.