

Beheersverslag Belastingdienst

2001

Inhoud

Voorwoord

Deel 1 – Procesontwikkelingen 2001

1	Algemeen	1
1.1	Doel en opbouw van het Beheersverslag	1
1.2	Taken en doelstellingen van de Belastingdienst	1
1.3	Resultaten 2001 in kengetallen	2
1.4	Apparaatsuitgaven	6
1.5	Organisatieontwikkeling	6
1.6	Belangrijkste beleidsontwikkelingen in 2001	7
2	Dienstverlening	10
2.1	Wat wilden we in 2001 bereiken?	10
2.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?	10
2.3	Resultaten dienstverlening	12
2.4	Belastingherziening	16
3	Intensief Toezicht en Opsporing	20
3.1	Wat wilden we in 2001 bereiken?	20
3.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?	21
3.3	Resultaten toezicht en opsporing	26
3.4	Onderzoeken Algemene Rekenkamer	44
4	Massale Processen	45
4.1	Wat wilden we in 2001 bereiken?	45
4.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?	45
4.3	Resultaten massale processen	47
5	Douane	52
5.1	Wat wilden we in 2001 bereiken?	52
5.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?	52
5.3	Onderzoeken Algemene Rekenkamer	64
6	Rechtstoepassing	65
6.1	Wat wilden we in 2001 bereiken?	65
6.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?	65
6.3	Resultaten van de uitvoering	67
6.4	Realiseren van beleid	72
7	Bedrijfsvoering en Personeel	74
7.1	Wat wilden we in 2001 bereiken?	74
7.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?	75
8	Facilitaire Processen	84

8.1	Wat wilden we in 2001 bereiken?	84
8.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?	84
9	Apparaatsuitgaven	90
9.1	Ontwikkeling apparaatsuitgaven	90
9.2	Apparaatsuitgaven 2001 naar kostensoort	90
9.3	Apparaatsuitgaven naar productgroep	92

Deel 2 – Resultaten primair proces naar belastingmiddel

1	Belastingen op winst, inkomen en vermogen	1
1.1	Inkomensheffing en Loonheffing	1
1.2	Vennootschapsbelasting	2
1.3	Dividendbelasting	2
2	Kostprijsverhogende belastingen	4
2.1	Motorrijtuigenbelasting	4
2.2	Belastingen van Rechtsverkeer	4
2.3	Belastingen op Milieugrondslag	4
2.4	Omzetbelasting	5
3	Invordering	7
3.1	Betalingsachterstand	7
3.2	Invorderingsmaatregelen	9
3.3	Kwijtschelden en oninbaarlijden	9

Deel 3 – Productieverslag

Deel 4 – Financiële verantwoording

1	Inleiding	1
1.1	Algemeen	1
1.2	Inrichtingseisen	2
1.3	Rechtshandhavingbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik	2
1.4	Belasting- en overige Begrotingsontvangsten	4
1.5	Niet Begrotingsontvangsten en – uitgaven	5
1.6	Begrotingsuitgaven en – verplichtingen	6
1.7	Saldibalans Belastingdienst	8
2	TOELICHTING	9
2.1	Belastingontvangsten	9
2.2	Overige Begrotingsontvangsten	17
2.3	Belastingontvangsten Europese Unie	22
2.4	Niet-begrotingsontvangsten en -uitgaven	23
2.5	Begrotingsuitgaven en -verplichtingen	30
2.6	Saldibalans Belastingdienst	37

Bijlagen

Voorwoord

In het begin van 2001 zijn al veel belastingplichtigen geconfronteerd met de gevolgen van het nieuwe belastingstelsel. In januari kregen 2,5 miljoen

mensen op tijd een voorlopige teruggaaf. Voor de Belastingdienst is dat, na een gedegen voorbereiding, de eerste uitvoering van de Belastingherziening 2001.

Een goede uitvoering van de Belastingherziening 2001 was het afgelopen jaar de hoogste prioriteit binnen de Belastingdienst. De opdracht voor de Belastingdienst is om de Belastingherziening 2001 voor iedereen duidelijk en gemakkelijk te maken. De Belastingdienst heeft dat in 2001 gedaan door massale communicatie via de media, voorlichtingsmateriaal en informatie op de internetsite.

Niet zichtbaar zijn de grote aanpassingen in de computersystemen die de uitvoering van de Belastingherziening 2001 mogelijk maken. Ook de uitbreiding van het aantal medewerkers en het aantal call-centers van de Belastingtelefoon om alle extra telefoontjes op te vangen is een ingrijpende actie achter de schermen.

Op dit moment is de aangiftecampagne in volle gang. Om te kunnen voldoen aan de verwachte vraag, hebben wij twee keer zoveel medewerkers opgeleid. Niet alleen van de directie Particulieren, maar ook van andere directies en zelfs van buiten de Belastingdienst. De eerste indruk is dat de campagne goed loopt en dat verhoudingsgewijs meer belastingplichtigen gebruik maken van de diskette of de internetaangifte.

Naast de Belastingherziening 2001 speelden er uiteraard nog andere onderwerpen. De succesvolle aanpassing van de computersystemen aan de Euro bijvoorbeeld. Trots zijn we ook op het gebruik van de adressenbestanden van de Belastingdienst voor de Eurokit. Slechts een gering deel van de verzonden coupons is onbestelbaar retour gekomen.

Het werk van de Douane is in 2001 sterk beïnvloed door onvoorziene omstandigheden. Tussen 21 maart en 2 juni 2001 heeft de Douane een zeer groot deel van zijn capaciteit ingezet voor controles in verband met de MKZ-epidemie. En vanaf 11 september heeft de Douane 300 extra scancontroles op Schiphol uitgevoerd naar de aanwezigheid van wapens en munitie. Ondanks de extra werkzaamheden voor de MKZ-epidemie heeft de Douane de meeste doelstellingen toch nog gerealiseerd.

De FIOD-ECD heeft kort na 11 september de blik gericht op geld- en goederenstromen die raakvlakken kunnen hebben met terroristische en/of criminele netwerken. Het doel daarbij is het voorkomen van terrorisme door middel van het afsnijden van geld- en goederenstromen.

De organisatie en de besturing van de Belastingdienst blijft in beweging. Dat is nodig om ons werk nog beter te kunnen en te blijven doen. In 2001 zijn voorbereidingen gestart voor het samenvoegen van de huidige eenheden tot belasting- en douanekantoren met een gemiddelde omvang van 1500 medewerkers. De doelgroepdirecties worden eind 2002 opgeheven. Het doel van deze veranderingen is om de slagkracht van de organisatie te verhogen, zowel in het operationele proces als in de innovatie van werkmethoden, klantbehandeling en informatiesystemen. In het afgelopen jaar is ook een nieuw besturingsmodel ontwikkeld. In dit besturingsmodel staat sturen op resultaat centraal. Deze wijze van sturing past in de ontwikkeling waarin de Belastingdienst per 1 januari 2003 een baten-lastendienst wordt. Deze ontwikkeling past ook in het VBTB traject om een relatie te leggen tussen de beoogde effecten, de resultaten en de inzet van mensen en middelen.

Per 1 januari 2002 kunnen alle belastingplichtigen in negen grote steden terecht bij één loket van de Belastingdienst. In het afgelopen jaar zijn voorbereidingen getroffen voor deze gecombineerde klantendiensten. Andere grote veranderingen die in 2001 zijn voorbereid of uitgevoerd zijn het samenvoegen van de Automatiseringscentrum en centrale beheereenheden tot één ICT-organisatie, de instelling van één kantoor voor de massale processen (als eerste stap zijn alle VT-formulieren in 2001 centraal verwerkt), en de reorganisaties bij Registratie en Successie en de lokale comptabiliteit.

Zorg voor de motivatie van medewerkers is van groot belang voor het succesvol opereren van de organisatie. In het afgelopen jaar is onderzocht wat (potentiële) medewerkers van de Belastingdienst boeit en bindt. In 2001 zijn onder de noemer "I ♥ Tax" drie dagen georganiseerd waarin belastingdienstmedewerkers de plussen en minnen van het werken bij de Belastingdienst hebben besproken. Deze dagen hebben geresulteerd in een "top 10" van knelpunten, die snel zullen worden opgepakt.

Het "individuele keuzemodel arbeidsvoorwaardenpakket" (IKAP) is in de gehele Belastingdienst ingevoerd. De Belastingdienst heeft dit model als eerste binnen de sector rijk ingevoerd. Van de mogelijkheden is door 34% van de medewerkers gebruik gemaakt. In 2001 is verder een impuls gegeven aan het bijzonder belonen, waardoor het beloningsbeleid van de Belastingdienst meer in lijn met de Rijksoverheid is gekomen.

De Directeur-generaal Belastingdienst

Jenny Thunnissen

Deel 1 – Procesontwikkelingen 2001

Algemeen

Doel en opbouw van het Beheersverslag

Het Beheersverslag geeft een overzicht van de resultaten van de Belastingdienst in 2001. Daarmee legt de Belastingdienst verantwoording af aan de verschillende opdrachtgevers en toezichhouders. De formele verantwoording van de bewindslieden van Financiën aan de Staten-Generaal vindt plaats in de Slotwet en de financiële verantwoording van het Ministerie van Financiën.

In het bedrijfsplan legt de Belastingdienst jaarlijks de doelstellingen voor de komende jaren vast. In dit Beheersverslag is waar mogelijk aangesloten bij de strategische doelstellingen die in het bedrijfsplan 2001 – 2005, en de onderliggende sectorplannen, zijn genoemd voor het jaar 2001. Op die manier wordt transparant gemaakt welke doelen de Belastingdienst nastreefde en of deze zijn bereikt.

Het Beheersverslag is opgesplitst in vier delen. Het eerste deel - processen - beschrijft de ontwikkelingen en resultaten in de hoofdprocessen van de Belastingdienst. Het tweede deel geeft inzicht in de belangrijkste resultaten van belastingheffing en inning naar belastingmiddel.

Deel drie en vier kennen een meer cijfermatig karakter. Deel drie is het productieverlag met kengetallen, deel vier is de financiële verantwoording van de Belastingdienst.

Taken en doelstellingen van de Belastingdienst

De *permanente* opdracht van de Belastingdienst luidt: de Belastingdienst voert de wet- en regelgeving die hem is opgedragen zo doeltreffend en doelmatig mogelijk uit en streeft in zijn handelen naar handhaving van rechtszekerheid en rechtsgelijkheid. Dienstverlening aan en respect voor het publiek zijn aan het handelen onlosmakelijk verbonden.

In zijn handelen laat de Belastingdienst zich leiden door vier uitgangspunten.

Deze vormen samen de *bedrijfsfilosofie*:

een dienstverlenende attitude: veel belastingplichtigen zijn niet in staat geheel zelfstandig hun verplichtingen na te komen. De Belastingdienst moet hier hulp op maat bieden en vragen snel en adequaat beantwoorden;

een doelgroepgerichte benadering: belastingplichtigen die op dezelfde wijze behandeld kunnen worden, worden bij elkaar gebracht;

integratie van de fiscale behandeling: een belastingplichtige wordt in beginsel voor zijn totale fiscale situatie, dus ongeacht het belastingmiddel, op één plaats behandeld;

werken in de actualiteit: de behandeling vindt zo veel mogelijk plaats op het moment dat de fiscaal relevante gebeurtenissen zich voordoen en de belasting wordt zo veel mogelijk voldaan op het moment dat deze wordt verschuldigd.

De *strategische doelstelling* van de Belastingdienst is het onderhouden en versterken van de bereidheid van belastingplichtigen tot nakoming van de wettelijke verplichtingen. Om deze strategische doelstelling te realiseren is de mate van aandacht per klant afhankelijk van het nalevingsgedrag: iedere belastingplichtige krijgt de aandacht die in zijn situatie vereist is.

De permanente opdracht, de bedrijfsfilosofie en de strategische doelstelling vormen de basis voor het handelen van de Belastingdienst.

Resultaten 2001 in kengetallen

In deze paragraaf wordt de effectiviteit en de doelmatigheid van het primair 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:

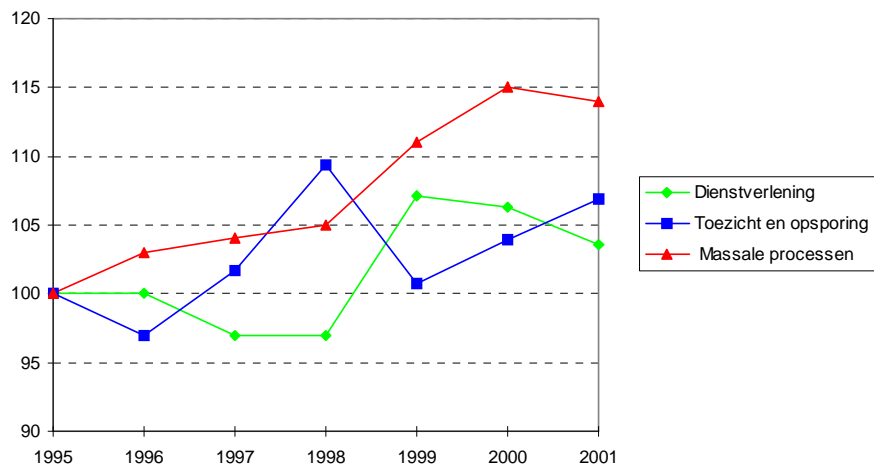
- dienstverlening. Het doel voor dienstverlening is “snel en op maat”;
- intensief toezicht en opsporing. Het doel is precies die aandacht per klant als nodig is gelet op fiscaal belang en risico;
- massale, logistieke processen. Het doel is een snelle en foutloze afhandeling, een goede selectie van aangiften voor behandeling in het proces intensief toezicht en een procesgang tegen de laagste kosten.

In aansluiting op deze driedeling is de naam van het kengetal bedrijfsprocessen gewijzigd in kengetal massale processen. Hoewel in dit kengetal ook onderdelen zijn meegenomen die betrekking hebben op de andere processen, wordt de uitkomst voor het grootste deel bepaald door de massale processen. Na invoering van het baten- en lastenstelsel zullen alle kengetallen worden geëvalueerd.

De figuur op de volgende bladzijde geeft de ontwikkeling weer van de kengetallen dienstverlening, toezicht en opsporing en massale processen. De cijfers van de kengetallen zijn geïndexeerd, waarbij 1995 het basisjaar is. De uitkomsten worden in de tabellen vergeleken met de uitkomsten van het jaar 2000. Met pijlen wordt aangegeven of de waarden hoger of later uitkomen dan in 2000. De Belastingdienst heeft voor het jaar 2001 geen streefwaarden geformuleerd voor de kengetallen. Wel zijn in het Bedrijfsplan

2002-2006 van de Belastingdienst voor het eerst ramingen opgenomen voor de uitkomst van deze kengetallen voor het jaar 2001. Deze ramingen zijn als vergelijking in de laatste kolom van de tabellen weergegeven. In de hoofdstukken 2 tot en met 4 worden de kengetallen dienstverlening, toezicht en opsporing en massale processen nader uiteengewerkt naar onderliggende prestatieindicatoren.

Figuur 1: Strategische kengetallen



Uit de grafiek blijkt dat de resultaten van toezicht en opsporing zijn verbeterd. Dat is te danken aan betere selectie en aan de effecten van extra investeringen in en een verdere intensivering van de fraudebestrijding. Bij het kengetal dienstverlening is sprake van een daling. Die doet zich voor in de ervaren bereikbaarheid en het percentage afgehandelde telefoongesprekken. Een belangrijke oorzaak is de toename van het telefoonverkeer als gevolg van de Belastingherziening 2001. Het kengetal massale processen geeft de productiviteit en de snelheid van de Belastingdienst weer. Dit kengetal is licht gedaald in 2001. Gezien de extra inspanningen die geleverd zijn op het gebied van opleiding en voorlichting om de Belastingherziening 2001 te doen slagen is dit een bevredigend resultaat.

Tabel 1: Geïndexeerde ontwikkeling aantal belastingplichtigen

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Belastingplichtigen	100	107	112	114	114	119	125
w.v. Particulieren	100	107	112	112	111	116	121
w.v. Ondernemingen	100	106	111	115	120	124	132

In de hoofdstukken dienstverlening, intensief toezicht en opsporing en massale processen wordt nader ingegaan op de afzonderlijke kengetallen.

Kengetal compliance

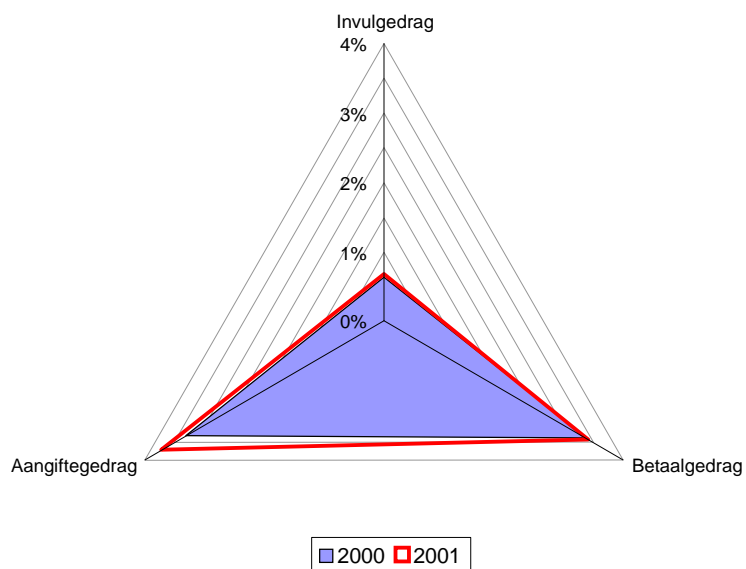
Welk deel van de belastingontvangsten komt binnen zonder bemoeienis van

de Belastingdienst? Met andere woorden: in welke mate leven burgers en bedrijfsleven vrijwillig de fiscale verplichtingen na? De Belastingdienst rekent het bevorderen van de compliance tot zijn kerntaak. Daarom is een kengetal in ontwikkeling om de mate van compliance inzichtelijk te maken. Aangezien 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 2001 is begonnen met de berekening voor de financieel belangrijkste middelen, de loonheffing en de omzetbelasting. Dit betreft een groot deel van de ontvangsten. Compliance valt in drie delen uiteen: het aangiftegedrag, het invulgedrag en het betaalgedrag ¹. In 2001 deed 96,3% van de belastingplichtigen op tijd aangifte voor de genoemde middelen. Van alle bedragen in de aangiften was 99,3% correct ingevuld. Ten slotte is van alle betalingen 96,6% op tijd binnen. De compliance wordt hieruit berekend door de drie onderdelen met elkaar te vermenigvuldigen: $\text{compliance} = \text{aangiftegedrag} \times \text{invulgedrag} \times \text{betaalgedrag}$.

In de onderstaande grafiek wordt de mate van non-compliance op de drie genoemde onderdelen weergegeven. Als bijvoorbeeld de compliance op betaalgedrag 96,5% is, dan is de non-compliance 3,5%, namelijk 100% (het maximum haalbare) min 96,5%. Dit wordt in de grafiek voor alle drie de onderdelen weergegeven. De totale oppervlakte van de grafiek geeft een idee van de omvang van de non-compliance: hoe groter het oppervlak, hoe groter de non-compliance, en dus hoe slechter de compliance.

Figuur 2: Compliance voor de LH en OB

¹ aangiftegedrag = welk deel van de aangiften wordt tijdig ingediend,
invulgedrag = welk deel van de aangegeven bedragen is juist
betaalgedrag =welk deel van de betalingen komt tijdig binnen



Toelichting

De score voor de compliance bedraagt voor de LH en de OB samen 92,4 (2000: 92,8%). Op alle drie de componenten vertonen de cijfers slechts marginale wijzigingen ten opzichte van het voorgaand jaar. Ook de berekeningen per middel vertonen slechts geringe fluctuaties.

Apparaatsuitgaven

De apparaatsuitgaven van de Belastingdienst bedroegen in 2001 € 2.347,8 mln. De apparaatsuitgaven zijn ten opzichte van 2000 gestegen met een bedrag van € 100,7 mln. (4,4%). Deze stijging is voor een belangrijk deel het gevolg van nominale correcties (loon- en prijsstijgingen) en van uitvoeringskosten nieuwe wetgeving.

Hoofdstuk 9 gaat nader in op de apparaatsuitgaven. Hierin worden de apparaatsuitgaven onder meer uitgesplitst naar de productclusters die de Belastingdienst vanaf 2003 gaat hanteren.

Organisatieontwikkeling

Belastingdienst Straks

De reorganisatie van de Belastingdienst in het begin van de jaren negentig heeft geleid tot een inrichting waarbij de integrale klantbehandeling van doelgroepen het uitgangspunt is.

In 1997 is binnen de Belastingdienst het zogenoemde Strax traject ingezet. Hiermee is een geleidelijke vorm van organisatieverandering ingezet. Het Strax traject (inmiddels Belastingdienst Straks genoemd) heeft vanaf 1998 onder meer geresulteerd in een aantal samenwerkingsprojecten op operationeel niveau waaronder pilots voor een gecombineerde klantendienst en het instellen van kennisgroepen in de fiscaal-technische sfeer – ter borging van de eenheid van beleid en uitvoering. Ook is per 1 januari 2000 het Belastingdienst/Centrum voor Proces- en productontwikkeling ingesteld, met als hoofdtaak het gecoördineerd ontwerpen van informatiesystemen en werkmethoden voor de Belastingdienst.

Per 1 januari 2002 kunnen alle soorten belastingplichtigen in negen grote steden terecht bij één loket van de Belastingdienst voor eerste-lijns dienstverlening. In het afgelopen jaar zijn voorbereidingen getroffen voor deze gecombineerde klantendiensten.

In 2001 zijn voorbereidingen getroffen voor een nieuwe bestuurlijke structuur die vanaf 2003 operationeel zal zijn. Hoofdpijn van de nieuwe structuur is de bestuurlijke opschaling, die ontstaat door een fusie van huidige eenheden tot kantoren met een gemiddelde omvang van 1500 medewerkers én met een regionale spreiding over het land. Tevens worden de taken van de huidige doelgroepdirecties grotendeels belegd bij de kantoren. Het gevolg is, dat de doelgroepdirecties worden opgeheven. De leiding van de Belastingdienst komt te liggen bij de Groepsraad. Daarin participeren het Managementteam Belastingdienst en de managementteams van de 17 belasting-/douanekantoren en de 6 overige kantoren/facilitaire bedrijven. De dagelijkse leiding van de Belastingdienst ligt bij het managementteam. Het doel van deze veranderingen in de bestuurlijke structuur is om de slagkracht van de

organisatie zowel in het operationele proces als in de innovatie van werkmethoden, klantbehandeling en informatiesystemen te verhogen. Integrale en risicogerichte klantbehandeling – de één-loketgedachte – en evenredige aandacht voor de doelgroepen particulieren, ondernemingen, zeer grote ondernemingen en douane blijven de uitgangspunten bij de inrichting van de belasting- en douanekantoren.

Het Automatiseringscentrum (B/AC) en de Centrale Beheereenheden in Apeldoorn ondersteunen en adviseren de Belastingdienst op ICT-gebied. In 2001 is een reorganisatie van deze organisatieonderdelen voorbereid. Vanaf 1 november 2001 is het migratietraject gestart. Formeel zijn het B/AC en delen van de Centrale Beheereenheden per 1 januari 2002 ondergebracht in het nieuwe Centrum voor Informatie- en Communicatietechnologie (B/CICT). Hiermee zijn de ontwikkeling en de exploitatie van automatiseringssystemen in één organisatie ondergebracht.

De resterende delen van de Centrale Beheereenheden gaan per 1 juli 2002 op in het nieuwe kantoor Centrale administratie (B/CA), dat de uitvoering van de Massale Processen van de Belastingdienst gaat verzorgen.

Het Centrum voor facilitaire dienstverlening (B/CFD) is per 1 januari 2002 bestuurlijk gereorganiseerd. De regiostructuur en daarmee de bestuurlijke tussenlaag is vervallen. De teams zijn onder aansturing van een integraal managementteam gebracht.

Operationele structuur Registratie en Successie (R&S)

Op 1 januari 2001 zijn de werkstromen van de R&S eenheden overgegaan naar de eenheden Particulieren en (Grote) Ondernemingen. Vooral in de eerste maanden heeft het omzetten van de geautomatiseerde systemen tot de nodige uitvoeringsproblemen geleid. Daarnaast waren er bezettingsproblemen op de eenheden. De problemen leidden tot achterstanden in het opleggen van aanslagen successie- en schenkingsrecht. Door extra inspanningen in het laatste kwartaal zijn deze gedeeltelijk ingelopen. De achterstand heeft geleid tot een lagere kasopbrengst successierecht in 2001. De verwachting is dat deze in 2002 wordt ingelopen.

Comptabiliteit

Begin januari 2001 werd de comptabiliteit geconcentreerd in 15 regionale afdelingen. In het eerste halfjaar ontstonden achterstanden in de behandeling van het bank- en giroverkeer. Oorzaak was de kwantitatief en kwalitatief magere bezetting doordat niet altijd vanuit de donoreenheden de ervaren medewerkers mee zijn overgekomen. Ook de uitvoering van de interne controle, zowel kwalitatief als kwantitatief, bleef achter. Er wordt nu gewerkt om de interne controle op het gewenste niveau te brengen voor de frequentie, de onafhankelijke uitvoering en het audittrail.

Belangrijkste beleidsontwikkelingen in 2001

Belastingherziening 2001

De Belastingdienst heeft in 2001 de eerste onderdelen van de Belastingherziening 2001 uitgevoerd. In januari kregen 2,5 mln. mensen een

voorlopige teruggaaf. Veel aandacht is besteed aan voorlichting, met name in de voorbereiding van de aangiftecampagne 2002. Bovendien ontvangen alle particuliere belastingplichtigen die tot nu toe een aangiftebiljet invulden in 2002 per huishouden een aangiftekassette. Hiermee wordt het invullen van de aangifte gemakkelijker gemaakt.

Betaald Rijden

Het project Betaald rijden is in juli 2001 gestopt na de politieke besluitvorming over dit onderwerp. De Belastingdienst heeft de met het Ministerie van Verkeer en Waterstaat overeengekomen producten opgeleverd. De projectresultaten zijn zorgvuldig vastgelegd in verband met mogelijk hergebruik bij de Kilometerheffing.

Euro

De Belastingdienst heeft in 2001 de geautomatiseerde systemen succesvol aangepast aan de invoering van de Euro. De aanpassingen in 2001 betroffen zeer belangrijke systemen, met name bij het geldverkeer en de administratie. Veel werk was al enkele jaren eerder gedaan, bij de invoering van de girale Euro.

De Belastingdienst heeft adressenbestanden geleverd voor de verspreiding van de coupons waarmee burgers de Eurokits konden afhalen. Daarbij bleek dat deze adressenbestanden bijzonder weinig fouten bevatten; slechts 0,25% van de coupons is als onbestelbaar geretourneerd.

Dienstverlening

Wat wilden we in 2001 bereiken?

De dienstverlening van de Belastingdienst wil het de belastingplichtige zo gemakkelijk mogelijk te maken om aan zijn fiscale verplichtingen te voldoen. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de verhoging van de compliance. Kenmerkend voor de dienstverlening zijn aspecten als bereikbaarheid, toegankelijkheid en klantgerichtheid.

De strategische doelstelling voor dienstverlening luidt:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• dienstverlening snel en op maat |
|--|

Wat wilden we in 2001 bereiken?

- het kwalitatief en kwantitatief verbeteren van de telefonische dienstverlening;
- het verbeteren van de logistiek van de Bestellijn voor het aanvragen van folders;
- het voorbereiden van de start per 1 januari 2002 van gecombineerde klantendiensten in negen steden.

Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?

Telefonische dienstverlening

In 2001 is het aantal medewerkers en het aantal call-centers van de Belastingtelefoon- uitgebreid. Dit is met name gebeurd om de groei van de telefonische dienstverlening op te vangen.

De uitbreiding is niet voldoende geweest om de gewenste servicegraad van 80% bereikbaarheid op jaarbasis alsnog te verwezenlijken. De groei van het aantal telefoongesprekken (10,5%) is de belangrijkste oorzaak van het niet halen van de doelstelling.

De kwaliteit en de uniformiteit van de beantwoording van de telefonisch ontvangen vragen bij de Belastingtelefoon is verbeterd. Dit is gerealiseerd door de introductie van een intranetsite voor de medewerkers en door toezicht door supervisors op de kwaliteit van de beantwoording. De intranetsite wordt ondersteund met een overzicht van veel gestelde vragen en documentatie als aangiftebiljetten, brieven en advertenties.

Het komend voorjaar doen belastingplichtigen voor het eerst aangifte

volgens het nieuwe belastingstelsel. In 2001 heeft de Belastingdienst veel gedaan om belastingplichtigen hiermee vertrouwd te maken. Dit is gebeurd via uitingen in de massamedia, zoals spotjes en advertenties, en ook via rechtstreekse communicatie met belastingplichtigen. Niettemin is de verwachting dat in de eerste maanden van 2002 zowel de Belastingtelefoon als de belastingeenheden zullen worden geconfronteerd met een grote groei van het aantal vragen. Om dit extra aanbod op te vangen zijn inmiddels voorzieningen getroffen.

De Bestellijn

De verwerking van aanvragen van folders via de Bestellijn is in 2001 verbeterd. Folders worden sneller verzonden en wanneer dit niet lukt, wordt snel naar de belastingplichtige gereageerd.

Daarnaast is dit jaar de "product-tijdelijk-niet-beschikbaar-brief" ingevoerd. Als een folder niet op voorraad is, krijgt de belastingplichtige hierover een brief, waarin wordt aangegeven wanneer naar verwachting de bestelling wordt uitgeleverd. Deze brieven voorkomen dat klanten herhaald bellen.

Gecombineerde Klantendiensten

Per 1 januari 2002 kunnen alle belastingplichtigen in negen grote steden terecht bij één loket van de Belastingdienst. In het afgelopen jaar zijn voorbereidingen getroffen voor deze gecombineerde klantendiensten.

De nieuwe klantendienst is toegankelijk voor belastingplichtigen van eenheden Particulieren, Ondernemingen en Grote ondernemingen. In de klantendienst komen alle vragen (balie, telefoon en schriftelijk) binnen. Vragen worden direct beantwoord, of doorgeleid naar de juiste eenheid of afdeling. Dit betekent dat de belastingplichtige zich niet meer hoeft af te vragen waar - bij welke eenheid, op welk telefoonnummer en bij welke afdeling - hij terecht kan.

In Noord-Holland is in 2001 een start gemaakt met één telefonisch loket voor drie eenheden. Een belastingplichtige die belt wordt automatisch doorverbonden met een voor de beantwoording van de vraag geselecteerde medewerker van één van de drie eenheden. Het effect hiervan is dat de wachttijd voor de belastingplichtige wordt verkort; hij krijgt antwoord van de eerst beschikbare medewerker en hoeft niet meer te wachten tot een medewerker van de eenheid die hij belt beschikbaar is.

Internetsite Belastingdienst

De Belastingdienst is bezig zich te ontwikkelen van een "documentdienst" in de richting van een "elektronische dienst". Het internet speelt hierbij een belangrijke rol. Uit een representatief onderzoek dat is uitgevoerd door een extern bureau blijkt dat particuliere gebruikers de internetsite van de Belastingdienst waarderen met een ruime 7. Van de gebruikers zegt 84% de gezochte informatie te hebben gevonden. Lukt dit niet, dan is het alternatief meestal een belletje naar de Belastingdienst. Populaire interactieve

mogelijkheden zijn het downloaden van aangifteprogramma's en het zoeken op onderwerp of trefwoord.

Resultaten dienstverlening

De kerncijfers dienstverlening schetsen een beeld van de prestaties van de Belastingdienst op terrein van dienstverlening. De doelstelling - dienstverlening snel en op maat – wordt gemeten met behulp van zes kerncijfers: ervaren snelheid, (telefonische) bereikbaarheid, nakomen van afspraken, duidelijkheid van correspondentie, het aantal afgehandelde telefoongesprekken ten opzichte van het aantal aangeboden telefoongesprekken en het tijdig afdoen van aangiften en bezwaarschriften. De gegevens voor de eerste vier kerncijfers worden ontleend aan de resultaten van enquêtes die jaarlijks onder belastingplichtigen worden gehouden (Fiscale Monitor). 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.

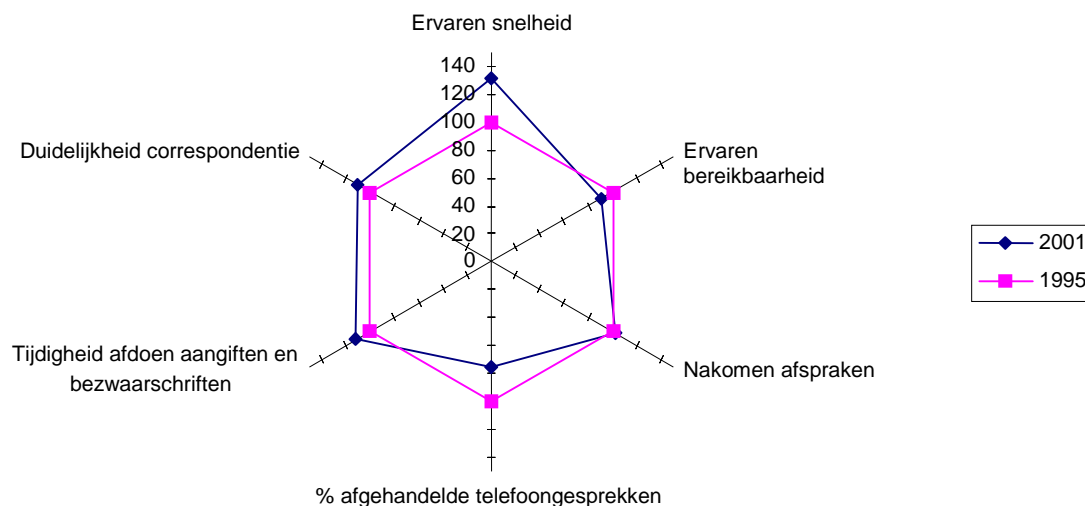
Tabel 2: Index dienstverlening

1995	1997	1997	1998	1999	2000	2001		Raming 2001
100	100	97	97	107	106	104	▼	107

Het indexcijfer dienstverlening is 2 punten gedaald. Onderstaande figuur geeft een overzicht van de kerncijfers voor dienstverlening. Daaruit blijkt dat de daling zich vooral voordoet bij de ervaren bereikbaarheid en het percentage afgehandelde telefoongesprekken. Het aspect ervaren snelheid blijft onveranderd hoog. In het vervolg wordt puntgewijs op de scores ingegaan.

Figuur 3: Kerncijfers dienstverlening²

² De resultaten van de enquêtes die zijn gehouden onder particulieren, ondernemingen en douaneklanten zijn als één resultaat gepresenteerd.



De duidelijkheid van aangiftebiljetten, aanslagen en brieven

De duidelijkheid van de correspondentie is enigszins toegenomen. Voor 80% tot 90% van de belastingplichtigen is het aangiftebiljet duidelijk. De biljetten leveren voor grote ondernemingen de minste problemen op (9% vindt ze niet zo duidelijk). Ondernemingen hebben relatief de meeste problemen met de duidelijkheid van het aangiftebiljet, 22% vindt het niet zo duidelijk. De aanslagen zijn voor 84% van de belastingplichtigen zeer of tamelijk duidelijk. De verschillende doelgroepen ontlopen elkaar hierin nauwelijks. De duidelijkheid van overige correspondentie beoordeelt ruim 75% van de ondervraagde belastingplichtigen positief.

Tabel 3: Duidelijkheid correspondentie

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001		raming 2001
100	106	107	98	108	106	109	▲	107

Ervaren snelheid

In elke doelgroep vindt minimaal twee derde van de belastingplichtigen dat de Belastingdienst aangiften tamelijk of zeer snel afhandelt. Hoewel de stijgende lijn op dit punt nog steeds in lichte mate doorzet, lijkt de ervaren snelheid zich langzamerhand te gaan stabiliseren. Het meest positief zijn de particuliere belastingplichtigen (81% vindt het tamelijk of zeer snel), het minst de ondernemingen (68% is deze mening toegedaan). Fiscaal adviseurs blijven wat negatiever gestemd: 58% is tevreden over het tempo. Over de termijn die de Belastingdienst nodig heeft om geld terug te storten, zijn met name particulieren en fiscaal adviseurs zeer tevreden (respectievelijk 90 en 83%). Ondernemingen, grote ondernemingen en douaneklanten zijn eveneens redelijk te spreken over het tempo: ongeveer tweederde van hen is

tevreden. Ruim 60% (ondernemingen) tot ruim 70% (douaneklanten) van de doelgroepen beoordeelt de snelheid waarmee de Belastingdienst een vraag beantwoordt als tamelijk of zeer hoog. Fiscaal adviseurs hebben hierover een minder positieve mening: 52% is tevreden. Het percentage belastingplichtigen met een positief oordeel over de snelheid waarmee vragen worden beantwoordt is bij alle doelgroepen enigszins teruggelopen.

Tabel 4: Tempo waarmee de Belastingdienst handelt

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001		raming 2001
100	109	117	125	130	131	132	▲	133

Percentage afgehandelde telefoongesprekken

Het aantal binnenkomende telefoongesprekken is met 1,1 mln. gestegen.

Het percentage afgehandelde telefoongesprekken is gedaald van 66,7% (2000) naar 60,3%.

Tabel 5: Index van het percentage afgehandelde telefoongesprekken (exclusief Ondernemingen en Douane)

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001		raming 2001
100	76	47	33	79	85	76	▼	82

In het begin van het jaar is de vraag naar telefonische informatie sterk gestegen, mede door de publiciteit over het nieuwe belastingstelsel. Met de op dat moment beschikbare menskracht en infrastructuur konden de eenheden niet aan deze vraag voldoen. Vooral in de piekperiode tot en met mei was de bereikbaarheid onder de maat.

Voor de klantendiensten zijn extra middelen vrijgemaakt om deze stijging in de vraag op te vangen. Deze konden echter tijdens de piek in het eerste halfjaar nog niet worden ingezet. De verbetering van de bereikbaarheid in het tweede halfjaar was niet voldoende om de achterstand die in het eerste halfjaar was ontstaan, in te lopen.

In de loop van het jaar is verder een aantal verouderde telefooncentrales vervangen omdat deze niet voldoende mogelijkheden bieden voor de beheersing van een call center.

Het aantal bellers van de Belastingtelefoon is toegenomen met 16%. Terwijl in 2000 het zwaartepunt in het laatste kwartaal zat (invoering VT2001), werd de Belastingtelefoon dit jaar juist in de aangiftecampagne gebeld.

Tabel 6: Afgehandelde telefoongesprekken (exclusief Douane, in miljoenen)

Telefoongesprekken	Aanbod	Behandeld	Percentage
Eenheden Particulieren	5,65	3,37	59,6
CBM	1,49	0,85	57,0
Belastingtelefoon	4,77	2,96	62,1
Totaal	11,91	7,18	60,3

Ervaren telefonische bereikbaarheid

Tabel 7: Index ervaren telefonische bereikbaarheid

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001		raming 2001
100	104	107	101	106	99	91	▼	103

Eenheden zijn volgens ruim 60% van de belastingplichtigen (tamelijk) makkelijk telefonisch te bereiken. Het meest tevreden hierover zijn douaneklanten (bijna driekwart is tevreden), het minst de ondernemers (51% is tevreden). Het oordeel van grote ondernemingen, ondernemingen en particulieren over de telefonische bereikbaarheid is ten opzichte van eerdere metingen afgenomen. Bij douaneklanten is het oordeel al een aantal jaren constant. Fiscaal adviseurs blijven met 68% ontevreden het meest negatief in hun oordeel over de telefonische bereikbaarheid.

Nakomen afspraken

Alle doelgroepen zijn positief over de manier waarop de Belastingdienst toezeggingen, zoals terugbellen of het toesturen van informatie, nakomt. De tevredenheid hierover varieert van 82% bij ondernemingen en douaneklanten tot 84% bij particulieren.

Wanneer het gaat om het nakomen van meer inhoudelijke afspraken, is gemiddeld rond 90% van de belastingplichtigen tevreden. Zij vinden dat de Belastingdienst er goed in slaagt om afspraken na te komen. De grote ondernemers zijn met 93% het meest positief. In vergelijking met vorig jaar is de tevredenheid over het nakomen van afspraken iets afgenomen.

Tabel 8: Nakomen afspraken Belastingdienst

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001		raming 2001
100	108	108	109	109	105	102	▼	109

Tijdigheid afgehandelde aangiften en bezwaarschriften

Het percentage tijdig afgedane aangiften is fractioneel gestegen ten opzichte van 2000. In de tabel is dit door afrondingsverschillen niet zichtbaar. Van alle bezwaarschriften is 91% afgedaan binnen de gestelde termijn van zes weken.

Tabel 9: Tijdigheid afgehandelde bezwaarschriften

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001		raming 2001
100	102	107	111	111	111	111	=	110

Belastingherziening

In het begin van 2001 zijn grote groepen burgers direct geconfronteerd met de gevolgen van het nieuwe belastingstelsel. De opdracht voor de Belastingdienst is geweest om de Belastingherziening voor iedereen duidelijk en gemakkelijk te maken. De Belastingherziening heeft voor de belastingplichtige én de Belastingdienst (communicatie en werkproces) veel betekend:

Voor de belastingplichtige

Voor de aangiftebiljetten is een nieuwe opzet gekozen. Het aangiftebiljet bestaat uit een voorblad met daarop persoonlijke gegevens van de belastingplichtige en een boekje met daarin bladen met aangiftevragen. De belastingplichtige hoeft alleen de bladen terug te sturen die hij heeft ingevuld. Met ingang van 1 januari 2001 geeft de Belastingdienst op verzoek van belanghebbende een beschikking af waarin zekerheid wordt geboden over de fiscale status van de inkomsten (arbeidsinkomsten, winst, resultaat uit overige werkzaamheid). Met de aan te vragen Verklaring arbeidsrelatie kan belanghebbende naar zijn opdrachtgever duidelijkheid verschaffen over het karakter van zijn inkomsten.

Voor de communicatie

Er is veel aandacht besteed aan de voorbereiding van de aangiftecampagne 2002. Door massale communicatie via de media, voorlichtingsmateriaal (brochures) en informatie op de internetsite worden belastingplichtigen bij het invullen van het biljet bijgestaan. Ook is er specifiek aandacht voor het bereiken van allochtone burgers.

In het voorjaar en najaar van 2001 zijn voor de belastingadviseurs voorlichtingsbijeenkomsten gehouden over de implementatie van het nieuwe stelsel bij de Belastingdienst, en speciale thema's in het nieuwe stelsel. De bijeenkomsten zijn door ongeveer 6000 mensen bezocht. In de bijeenkomsten is ook gewezen op Leernet, het digitale opleidingsmateriaal van de Belastingdienst. Leernet is via www.belastingdienst.nl voor iedereen beschikbaar.

Om de gevolgen van het nieuwe belastingstelsel voor ondernemers

inzichtelijk te maken is een ondernemerspocket uitgebracht. Hierin worden antwoorden gegeven op de meest gestelde vragen van ondernemers. De ondernemerspocket is in een oplage van een miljoen stuks gedrukt. Bij de totstandkoming ervan is nauw samen gewerkt met de werkgeversorganisaties.

In verband met gewijzigde wetgeving zijn banken en verzekeringsmaatschappijen verplicht om gegevens van hun cliënten met sofi-nummers te renseigneren. Voor de klanten van de bank of verzekeringsmaatschappij betekent dit dat zij hun sofi-nummer bekend moeten maken aan de bank of verzekeringsmaatschappij. De Belastingdienst heeft de belastingplichtigen over deze nieuwe verplichting geïnformeerd via advertenties in regionale en landelijke dagbladen, een publieksfolder en de internetsite.

Begin 2001 hebben de gemeenten nieuwe Woz-beschikkingen afgegeven. De waarde van de eigen woning ligt daarbij in de meeste gevallen boven die van de oude Woz-beschikking. De percentages voor de berekening van het eigenwoningforfait daarentegen zijn verlaagd. Door deze wijzigingen was het mogelijk dat al ingediende verzoeken om voorlopige teruggaaf niet meer juist waren. De mogelijkheid bestond dat belastingplichtigen bij de definitieve aanslag moesten bijbetalen.

Ongeveer een miljoen belastingplichtigen met een voorlopige teruggaaf in verband met de eigen woning hebben daarom in april 2001 een brief ontvangen waarin deze effecten worden uitgelegd. Tegelijkertijd zijn zij in staat gesteld om via een vereenvoudigde antwoordcoupon de voorlopige teruggaaf aan te passen.

De leeftijdsgrens voor de kinderkorting en de aanvullende kinderkorting is halverwege het jaar met terugwerkende kracht verhoogd van 12 naar 16 jaar. Hierdoor is de groep Voorlopige teruggave (VT)-gerechtigden uitgebreid. De nieuwe doelgroep van circa 285.000 belastingplichtigen is via een brief benaderd en in staat gesteld om alsnog een VT-verzoek in te dienen.

Voor het werkproces

Met ingang van de voorlopige teruggaaf 2002 is voor bijstandgerechtigden een nieuwe procedure ontwikkeld voor de aanvraag van een voorlopige teruggaaf voor een aantal heffingskortingen. Via een machtiging kan de gemeente het VT-verzoek namens de bijstandsgerechtigde op elektronische wijze indienen. De procedure heeft geleid tot het sneller indienen van de aanvragen en tot minder fouten.

De geautomatiseerde voorlopige aanslagen (AVAR) voor de Inkomstenbelasting zijn berekend op basis van historische gegevens. Door de overgang op het nieuwe belastingstelsel kon een deel van deze

aanslagen afwijken van de werkelijk verschuldigde bedragen. Bij de voorlopige aanslagen in 2001 is een bezwaarformulier gevoegd waarmee belastingplichtigen zelf een betere schatting konden aangeven. De kosten van externe adviseurs zijn in ongeveer 20.000 gevallen vergoed.

Intensief Toezicht en Opsporing

Wat wilden we in 2001 bereiken?

Het toezicht- en opsporingsproces is erop gericht alle fiscaal relevante feiten *tijdig* en op de *juiste wijze* in de behandeling te betrekken. Toezicht- en opsporing vindt dus zoveel mogelijk in de actualiteit plaats. De aanpak wordt daarbij afgestemd op het fiscaal belang en risico van de te behandelen belastingplichtigen. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de verhoging van de compliance. Kenmerkend voor het toezicht- en opsporingsproces is een proportionele rechtshandhaving over de doelgroepen en middelen heen. Een adequaat en zo mogelijk zelfs verhoogd niveau van rechtshandhaving in een sterk veranderende samenleving vereisen constant aanpassingen in de aanpak van intensief toezicht en opsporing.

De strategische doelstellingen voor het toezichts- en opsporingsproces luiden:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Een effectief en doelmatig intensief toezicht• Een effectieve strafrechtelijke fraudebestrijding |
|---|

Wat wilden we in 2001 bereiken?

Proces toezicht:

- het verbeteren van de risicobeheersing;
- geven van een kwaliteitsimpuls aan doelgroepadoptie;
- eerste stap naar klantbehandeling via digitaal dossier;
- voorbereiden van een elektronische winstaangifte;
- verbeteren van de samenwerking tussen Douane en (Grote) Ondernemingen.

Proces opsporing

- Intensivering van de fraudebestrijding.

Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?

Proces Toezicht

Betere Risicobeheersing

Het project Risicobeheersing beoogt het verbeteren van risicobeheersing door de Belastingkantoren en het beter organiseren en methodisch ondersteunen van het risicobeheersingsproces.

Het risicobeheersingsproces start met het onderkennen van risico's, waarbij een risico is te definiëren als "de kans op non-compliance". Op veel plaatsen binnen de Belastingdienst is men bezig met het onderkennen van risico's:

- de individuele klantbehandelaar onderkent risico's tijdens de behandeling van een aangiftebiljet, bij een boekenonderzoek of bij de invordering;
- de kennisgroepen zien risico's bij het behandelen van nieuwe rechtsvragen;
- de constructiebestrijdingsgroepen zien als eerste constructies;
- binnen de doelgroepadoptie onderkent men brancherisico's.

Het onderkennen van een risico is op zichzelf niet voldoende: vastgesteld moet worden wat de omvang ervan is (grootte van het ermee gemoeide bedrag, mate waarin het voorkomt), maar ook hoe de Belastingdienst het kan opsporen en ten slotte, hoe het kan worden afgehandeld.

Bij het inzetten van Belastingdienstmedewerkers voor toezichtactiviteiten zullen er keuzes gemaakt moeten worden: niet alles kan aangepakt worden.

Ter ondersteuning van die keuzes, met als doel om een proportionele rechtshandhaving mogelijk te maken, is het essentieel dat de ontwikkeling binnen de risicobeheersing op een eenduidige manier gebeurt. Alleen dan zijn risico's vergelijkbaar en kunnen er verantwoorde keuzes worden gemaakt.

Het project Risicobeheersing richt zich op het langs geautomatiseerde weg signaleren van risico's en van risicovolle posten. Risico's worden gesignaleerd ("uitgeworpen" voor intensief toezicht) door selectiemodules waarin aangiftebiljetten en andere berichten worden beoordeeld. Daarmee wordt overal in het land de aandacht gericht op dezelfde risico's (eenheid van beleid en uitvoering). Bij de inrichting van de selectiemodules wordt rekening gehouden met relevante factoren als politiek-maatschappelijke prioriteiten, evenwichtige aanpak over de verschillende doelgroepen heen (particulieren, (grote) ondernemers), evenwichtige verdeling over belastingmiddelen.

Binnen het project zijn de selectieregels op basis waarvan de selectiemodules worden gebouwd uitgewerkt; het eerste resultaat ervan wordt begin 2002 verwacht. Daarnaast zijn in 2001 selectieregels opgesteld die de risicogerichte behandeling van de nieuwe belastingwetgeving IB 2001 mogelijk moeten maken.

Geven van Kwaliteitsimpuls aan doelgroepadoptie

Om het gebruik van de branchekennis verder te vergroten, is in 2001 besloten te gaan experimenteren met een kleiner aantal “risicocentra” dan de huidige aanpak waarbij elke Belastingdienst eenheid op de een of andere manier betrokken is bij een aantal verschillende branches. Binnen vier pilots (Winterswijk, Maastricht, 2x Breda) zijn ervaringen opgedaan met de nieuwe aanpak. In combinatie met het project risicobeheersing is onderzocht op welke wijze risico's onderkend bij doelgroepadoptie kunnen worden geoperationaliseerd. Aan de hand van een aantal specifieke onderzoeksvragen is onderzocht welke inrichting en werkwijze de meeste garanties biedt voor een efficiënte en effectieve aanpak. Het project is eind 2001 afgerond. De resultaten ervan zullen de basis vormen voor de inrichting in 2002 van risicokenniscentra's welke de doelgroepadoptie vervangen.

Eerste stap naar Klantbehandeling via digitaal dossier

Digitalisering stelt de Belastingdienst in staat zijn processen efficiënter te laten verlopen. Omdat sprake is van een veelheid van automatiseringssystemen (per belastingmiddel), met daarnaast nog ondersteunende systemen in de klantbehandeling, moet digitalisering op gestructureerde wijze worden aangepakt. Uiteindelijk doel is de klantbehandelaar zodanig te ondersteunen dat hij op zijn werkplek, waar ook binnen de Belastingdienst, de voor zijn werkzaamheden noodzakelijke gegevens (zowel het te behandelen bericht, de aangifte, als de daarvoor benodigde niet-klantgebonden informatie) via een eenduidige structuur aangeleverd krijgt (één druk op de knop).

In 2001 is de richting bepaald waarin de Belastingdienst zich op dit aspect zal gaan ontwikkelen. Realisatie van een compleet digitaal dossier zal nog een aantal jaren vergen.

Vorbereiden van elektronische Winstaanangifte

Het project winstaanangifte heeft als doel om, in samenwerking met belastingadviseurs/ondernemers, te komen tot een gestructureerde winstaanangifte die langs elektronische weg van de ondernemer of diens adviseur naar de Belastingdienst wordt gezonden. Dit zal de administratieve lasten van ondernemers verlichten en de eigen processen efficiënter laten verlopen. In 2001 heeft een kleine proef plaatsgevonden, waarbij belastingadviseurs met toepassing van een speciaal softwarepakket aangiften van enkele cliënten inleveren bij de Belastingdienst. Voor de opzet van de proef is intensief overlegd met belastingadviseurs en softwareleveranciers. Vier softwareleveranciers hebben in hun aangiftepakket de mogelijkheid opgenomen de elektronische winstaanangifte in te zenden. Aan het eind van het jaar waren ruim 300 aangiften ingeleverd (zowel inkomstenbelasting als vennootschapsbelasting) door 32 verschillende belastingadviseurs via drie softwarepakketten. Deze aantallen

zijn lager dan beoogd. Het heeft meer tijd gekost om de software te ontwikkelen en te operationaliseren dan werd verwacht.

De ervaringen van de deelnemers aan de proef zijn positief. Ook de verwerking van de op deze manier ingeleverde aangiftebiljetten binnen de laboratoriumeenheid levert positieve resultaten op.

Verbetering van de samenwerking tussen Douane en (Grote) Ondernemingen

De samenwerking tussen de eenheden (Grote) Ondernemingen en Douane heeft geleid tot de vervaardiging van gezamenlijke klantbeelden en risico-analyses voor ruim honderd klanten. Op het intranet van de Belastingdienst zijn 17 cases opgenomen over de toegevoegde waarde van het wederzijds gebruik maken van elkaars informatie, expertise en capaciteit.

Proces opsporing

De primaire taak van de FIOD-ECD als onderdeel van de Belastingdienst is ook in 2001 de bestrijding van de fiscale, douane-, economische en financiële fraude. Voor de fiscaliteit blijven de fraude-aanmeldingen vanuit de kantoren van de Belastingdienst de belangrijkste bron. Voor financieel-economische en goederenfraude zijn de meldingen door de betrokken toezichthouders, burgers en bedrijfsleven, de belangrijkste bronnen voor de uitvoering van toezicht- en opsporingstaken.

Het kabinet heeft besloten te komen tot vier bijzondere opsporingsdiensten (BOD) en elf inspecties met een beperkte opsporingsbevoegdheid. De FIOD-ECD is één van die vier BOD-en. Een element van het kabinetsstandpunt is de gewenste onderscheiding tussen toezicht en opsporing. Voor de FIOD-taakgebieden bestond deze onderscheiding al. Voor de ECD-taakgebieden betekende dit de noodzaak tot een aanpassing van de organisatie. Deze aanpassing is in 2001 met de implementatie van de Koersnota ECD 2001 doorgevoerd. De toezichttaken van de ECD-taakgebieden zijn in 2001 gepositioneerd in aparte teams Toezicht en de opsporingstaken zijn in 2001 gepositioneerd in twee soorten teams: teams Financieel en teams Goederen. Met ingang van 1 januari 2002 is er één geïntegreerde bijzondere opsporingsdienst FIOD-ECD met één leiding en één ondernemingsraad. In de komende periode zal gefaseerd en op taakgebieden waarop dit mogelijk is de geïntegreerde behandeling van fiscale, financiële en economische fraude door één bijzondere opsporingsdienst verder worden ontwikkeld en geïmplementeerd. Hierbij blijft het (onder-)scheid tussen toezicht- en opsporingstaken in stand. In 2001 zijn hiermee bij de uitvoering van projecten in het kader van de kabinetsnota's inzake financiële integriteit, terrorismebestrijding en veiligheid, de eerste ervaringen opgedaan.

Samenwerking met het Openbaar Ministerie en politie

Met het Openbaar Ministerie (OM) is in 2001 op verschillende niveaus vanuit een integrale ketenbenadering intensief samengewerkt. In de verschillende

tripartiete overleggen is op operationeel niveau nauw samengewerkt in de uitvoering van opsporingsonderzoeken. Strategische en beleidsmatige samenwerking tussen het OM, de Belastingdienst en de FIOD-ECD is vormgegeven in het Bestuurlijk Tripartiete Overleg (BTPO) en het Centraal Tripartiete Overleg (CTPO). Eind 2001 is het Handhavingarrangement tussen de Belastingdienst, de FIOD-ECD en het OM voor het jaar 2002 vastgesteld.

De Belastingdienst en de FIOD-ECD werkten ook in 2001 nauw samen met (onderdelen van) de politie. Het CargoHarc-team is een samenwerkingsverband tussen de Koninklijke Marechaussee Schiphol, de Douane Schiphol en de FIOD-ECD vestiging Amsterdam. Het team draagt zorg voor de bestrijding van de in-, uit- en doorvoer van verdovende middelen in de vrachtlijn op de luchthaven Schiphol, en voor het ontmoedigen van criminele organisaties om verdovende middelen via de vrachtlijn van de luchthaven Schiphol te doen vervoeren.

De gebeurtenissen op 11 september 2001 waren voor het kabinet aanleiding de handhaving op het aandachtsgebied financiële integriteit, terrorismebestrijding en veiligheid in de komende periode verder te versterken. De FIOD-ECD heeft hiertoe in de laatste drie maanden van 2001 het project Dubbelspoor in uitvoering genomen. In dit project wordt de focus gericht op geld- en goederenstromen die raakvlakken kunnen hebben met terroristische en/of criminele netwerken. Het perspectief daarbij is het voorkomen van terrorisme door middel van het afsnijden van geld- en goederenstromen en niet de bestrijding van de terroristische activiteiten op zich.

In betrekkelijk korte tijd werd binnen dit project een groot aantal toezichtsonderzoeken verricht in de chemische sector en op het gebied van strategische goederen en sancties, vanuit opsporingsinformatie werden enkele zaken ontwikkeld die duiden op (illegale) geldstromen die mogelijk een relatie hebben met terroristische organisaties en er werd een samenwerkingsrelatie opgebouwd met het KLPD speciaal voor dit soort onderzoeken.

Financieel Expertise Centrum

Vanuit de Belastingdienst participeren de FIOD-ECD en de eenheid Grote Ondernemingen Amsterdam in het Financieel Expertise Centrum (FEC). Daarnaast nemen aan het FEC deel: de Nederlandsche Bank, de Pensioen- en Verzekeringskamer, de Stichting Toezicht Effectenverkeer, het Korps Landelijke Politiediensten, het Meldpunt Ongebruikelijke Transacties, het Openbaar Ministerie en de Regiopolitie Amsterdam. Het doel van het FEC is het bevorderen van de integriteit van de financiële sector.

Ook in 2001 zijn projectgroepen werkzaam geweest op het brede

aandachtsgebied van het FEC. In de meeste projectgroepen heeft de FIOD-ECD geparticipeerd. Over de resultaten van het FEC wordt afzonderlijk gerapporteerd aan de ministers van Financiën en Justitie. Deze rapportage wordt ook aangeboden aan de Tweede Kamer.

Kenniscentrum Witwassen

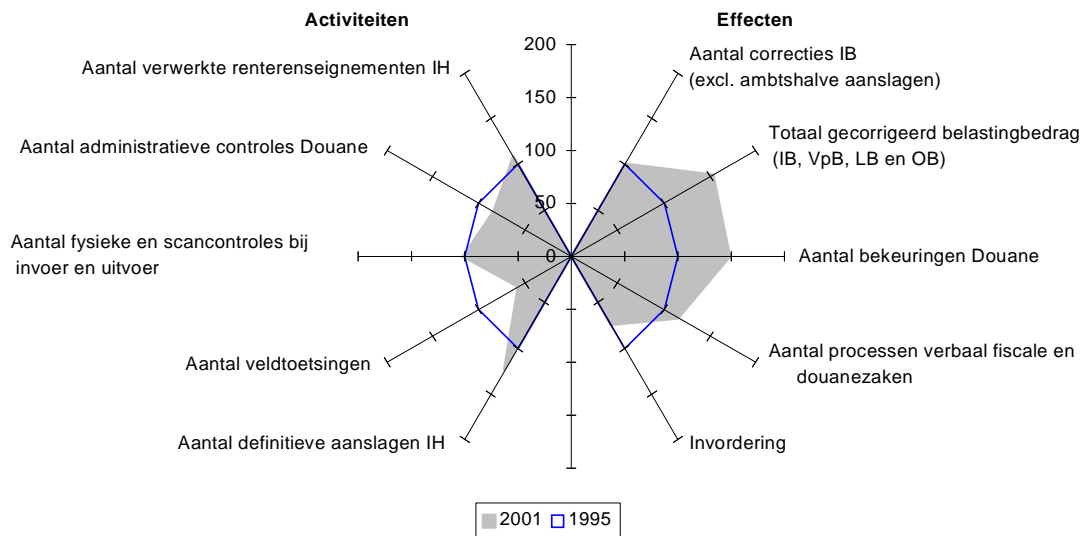
In 2001 is de basis gelegd van het Kenniscentrum Witwassen. Het doel van het Kenniscentrum Witwassen is het samen met eenheden en districten van de Belastingdienst bestrijden van witwassen. In 2001 is een project gestart dat tot doel heeft om de relatie tussen de fiscaliteit en witwassen te beschrijven en waarin tevens verbeterpunten voor een effectieve bestrijding van witwassen door de Belastingdienst zullen worden aangedragen.

Resultaten toezicht en opsporing

Kerncijfers toezicht en opsporing

De onderstaande figuur geeft inzicht in de ontwikkeling van de inspanningen en effecten in toezicht en opsporing in de periode 1995 – 2001. 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		Raming 2001
Aantal correcties IB (excl. Ambtshalve aanslagen)	100	77	81	84	77	93	101	▲	95
Totaal gecorrigeerd belastingbedrag (IB, VpB, LB en	100	90	93	110	111	145	153	▲	146
Aantal bekeuringen Douane	100	99	145	171	196	176	149	▼	175
Aantal processen-verbaal fiscale en douanezaken ³	100	86	75	109	108	113	116	▲	82
Invordering	100	104	103	110	100	76	75	▼	70
Aantal definitieve aanslagen IH	100	98	105	108	102	117	125	▲	119
Aantal veldtoetsingen	100	84	79	75	73	68	57	▼	68
Aantal fysieke en scancontroles bij invoer en	100	108	105	106	71	76	101	▲	90
Aantal administratieve controles Douane	100	123	127	117	101	101	85	▼	95
Aantal verwerkte renterenseignementen IH	100	100	104	104	100	104	108	▲	104
Index	100	97	102	109	104	107	107	=	104

* vanaf 1999 inclusief controles met de containerscanners

Het totaal indexcijfer voor toezicht en opsporing is constant gebleven. Een daling vertonen de kencijfers “aantal bekeuringen Douane”, “invordering”, “aantal veldtoetsingen” en het “aantal administratieve controles Douane”.

³ De definitieve cijfers over 1999 en 2000 zijn opwaarts bijgesteld.

Deze dalingen worden gecompenseerd door de stijgingen op de overige kengetallen. De grootste stijging deed zich voor bij het "aantal fysieke en scancontroles bij invoer en uitvoer". Hieronder worden de belangrijkste ontwikkelingen beknopt in samenhang beschreven.

Het aantal veldtoetsingen is in 2001 afgenomen. Veel energie is gestoken in opleidingen voor de nieuwe belastingwetgeving 2001. Daarnaast is prioriteit gegeven aan het wegwerken en voorkomen van voorraden in de aanslagregeling inkomensheffing. Mede daardoor is het aantal opgelegde *definitieve aanslagen inkomensheffing* gestegen, evenals het *aantal correcties*.

Door een goede selectie vertonen de *resultaten uit veldtoetsing* een stijgende lijn. Het aantal onderzoeken dat niet uitmondt in een correctie is bij de eenheden ondernemingen afgenomen. Mede daardoor is het *totaal gecorrigeerd belastingbedrag* opnieuw toegenomen, ondanks de daling van de aantallen uitgevoerde veldtoetsingen.

In 2001 heeft de FIOD-ECD meer zaken afgedaan in zwaardere fraudecategorieën. Ook het aantal verdachten is toegenomen. Dit heeft geresulteerd in een toename van het *aantal processen verbaal*.

Het *aantal administratieve controles bij de Douane* is enigszins achtergebleven bij de planning. Ook is het *aantal bekeuringen Douane* verder afgenomen, mede veroorzaakt door een andere manier van registreren. Het kengetal *aantal fysieke en scancontroles bij invoer en uitvoer* is toegenomen. Het aantal fysieke controles bij invoer en uitvoer is licht gestegen. De ladingsscans op Schiphol zijn in oktober 2000 in gebruik genomen. Doordat deze scans in 2001 het hele jaar operationeel zijn geweest, is het aantal *scancontroles* gestegen. De Douane heeft ingezet op verbetering van de resultaten op dit gebied. De uitkomsten worden toegelicht in hoofdstuk 5.2 Douane.

Het kengetal *achterstand invordering* is licht afgenomen. Voornaamste oorzaak is de toename van het bedrag aan aanslagen waartegen bezwaar is ingediend of beroep is ingesteld. Geschoond voor deze ontwikkeling daalt het percentage achterstand invordering licht van 2,8 naar 2,7. Zie verder hoofdstuk 3. Invordering. Renterenseignementen onder een gering bedrag worden sinds 1999 niet meer verwerkt. Desondanks zijn de *aantallen verwerkte renaissance inkomensheffing* toegenomen, waardoor het betreffende kengetal stijgt van 104 naar 108.

Resultaten veldtoetsing

Naast de kantoortoetsing of de administratieve afdoening van ondernemersaangiften worden ook veldtoetsingen uitgevoerd. Onder de veldtoetsingen worden in beginsel alle activiteiten begrepen die bij het toezicht op locatie, 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 11: Resultaten veldtoetsing

	1998	1999	2000	2001
Inkomstenbelasting				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	55%	50%	54%	50%
Correctie in inkomensbedragen (x € 1 mln.)	384	521	501	516
Vennootschapsbelasting				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	14%	14%	13%	13%
Correctie in winstbedragen (x € 1 mln.)	2.623	3.411	4.844	4.367
Loonbelasting				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	27%	28%	31%	37%
Correctie in belastingbedragen (x € 1 mln.)	128	184	187	252
Omzetbelasting				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	62%	57%	55%	56%
Correctie in belastingbedragen (x € 1 mln.)	249	282	381	359

In 2001 is de loonbelasting relatief meer en de inkomstenbelasting relatief minder bij ingestelde onderzoeken betrokken dan in 2000. Dit heeft ook geresulteerd in een hoger correctiebedrag bij de loonbelasting. Het gecorrigeerd bedrag aan vennootschapsbelasting is licht gedaald.

Tabel 12: Correcties heffing inkomstenbelasting

Aantallen x 1000 (exclusief ambtshalve aanslagen)	1998	1999	2000	2001
Totaal aantal definitieve aanslagen	7.138	6.759	7.695	8.212
Ondernemers	1.362	1.270	1.478	1.553
Particulieren	5.776	5.489	6.217	6.659
Waarvan gecorrigeerd	653	603	725	790
In % van aantal aanslagen	9,1%	8,9%	9,4%	9,6%
Ondernemers	8,4%	8,4%	8,0%	7,4%
Particulieren	9,3%	9,0%	9,8%	10,1%
Totaal correctiebedrag (in inkomensbedragen x € 1 mln.)	1.522	1.613	2.067	2.357
Gemiddeld correctiebedrag (x € 1,-)	2.333	2.676	2.849	2.985

N.B. Het correctiepercentage is inclusief de navorderingsaanslagen is 10,1 (in 2000: 10,1). Navorderingsaanslagen zijn aanslagen waarmee eerder vastgestelde definitieve aanslagen worden gecorrigeerd.

Het totaal bedrag aan correcties Inkomstenbelasting is in 2001 met 14% gestegen tot € 2,36 mld. Dit bedrag is het saldo van het totaal bedrag aan positieve correcties (€ 2,73 mld.) en het totaal aan negatieve correctiebedragen (€ 0,37 mld.). Het totaal correctiebedrag heeft voor een bedrag van € 1,09 mld. betrekking op particulieren (in 2000: € 0,95 mld.) en voor een bedrag van € 1,27 mld. op ondernemers (in 2000: € 1,13 mld.). In de hiervoor weergegeven aantallen en bedragen zijn niet begrepen de correcties die zijn aangebracht bij het opleggen van ambtshalve aanslagen.

Over 2001 zijn 114.000 ambtshalve aanslagen inkomstenbelasting opgelegd met een totaal gecorrigeerd inkomstenbedrag van € 3,13 mld. In 2000 waren dat 123.000 aanslagen met een bedrag van € 3,04 mld.

Tabel 13: Correcties heffing vennootschapsbelasting

Aantallen x 1000 (exclusief ambtshalve aanslagen)	1998	1999	2000	2001
Totaal aantal definitieve aanslagen	280	285	310	336
Waarvan gecorrigeerd	23	22	24	22
In % van aantal aanslagen	8,1	7,6	7,6	6,4
Totaal correctiebedrag (in winstbedrag x € 1 mln.)	5.513	5.261	7.678	7.331
Gemiddeld correctiebedrag (x € 1,-)	236.783	242.954	325.043	340.880

N.B. Het correctiepercentage vpb inclusief de navorderingsaanslagen is 7,7 (in 2000: 9,2). Navorderingsaanslagen zijn aanslagen waarmee eerder vastgestelde definitieve aanslagen worden gecorrigeerd.

Het correctiepercentage vennootschapsbelasting is ten opzichte van 2000 met 1,2 procentpunt gedaald tot 6,4. In absolute zin is het aantal correcties al een aantal jaren vrij stabiel. De daling van het correctiepercentage is voor een groot deel toe te schrijven aan de stijging van het aantal definitieve aanslagen. Het totaal bedrag aan correcties is ten opzichte van 2000 licht gedaald tot € 7,33 mld. Het correctiebedrag is een saldo van het totale bedrag aan positieve correcties (€7,93 mld.) en het totale bedrag aan negatieve correcties (€ 0,60 mld.). Het gemiddelde correctiebedrag is ten opzichte van 2000 met 4,9% gestegen. In genoemde bedragen zijn niet begrepen de correcties die bij het opleggen van ambtshalve aanslagen zijn aangebracht. Over 2001 zijn 21.500 ambtshalve aanslagen vennootschapsbelasting opgelegd met een totaal gecorrigeerd bedrag van € 3,7 mld.

Resultaten Intensief Toezicht

De kabinetsnota bestrijding fraude en financieel-economische criminaliteit 1998-2002

Het beleid van de Belastingdienst gericht op voorkóming en bestrijding van fiscale fraude rust op drie centrale pijlers: verbetering van dienstverlening, verbreding van algemeen toezicht en intensivering van toezicht en opsporing. In de kabinetsnota bestrijding fraude en financieel-economische criminaliteit 1998-2002 (kamerstukken 17050/203) zijn deze algemene doelstellingen geconcretiseerd in de uitbreiding van de handhaving capaciteit en in ruim 50 projecten, die sinds 1998 vrijwel allemaal in uitvoering zijn genomen en zijn gerealiseerd. Daarmee zijn de activiteiten van deze projecten onderdeel geworden van het lopende proces en ingebed in het reguliere toezicht dat de Belastingdienst uitoefent. De resultaten over 2001 worden separaat aan de Tweede Kamer gerapporteerd.

De uitvoering van de diverse projecten heeft geresulteerd in betere ontdekkingsmethoden van risico's (onder andere door het werken met centrale meldpunten en het gebruik maken van kennisgroepen voor specifieke onderwerpen) en betere behandelmethoden van die risico's. Ook

is door de getroffen maatregelen een efficiëntere inzet van mensen en middelen mogelijk gemaakt, wat heeft bijgedragen aan een effectievere aanpak van gesignaleerde fraude. De diverse projecten hebben niet alleen directe belastingopbrengsten gegenereerd, maar ook bijgedragen aan het beter in kaart brengen van specifieke risico's in bepaalde branches of sectoren. Belangrijke opbrengsten zijn verder gerealiseerd met de aanpak van mega-fraudezaken en landelijke acties.

Naast de directe opbrengsten zijn vele niet op geld waardeerbare, indirecte resultaten behaald, zoals het toegenomen gebruik van de internetsite door belastingplichtigen, de versnelling van processen, in beslag genomen (en vernietigde) goederen als sigaretten en verdovende middelen, opgemaakte processen verbaal, verzonden risicosignalen, behandelde verzoeken, toegenomen samenwerking met andere instanties en vergroting van kennis. Bovendien draagt dit soort acties bij aan de algemene bereidheid tot naleving van de belastingwetgeving

Zoeklichten op de branche

In 2001 liepen 4 'zoeklichten op de branche'. Bij een zoeklicht wordt een branche of een bepaald brancherisico nauwkeurig doorgelicht. De 4 zoeklichten betreffen:

- 'Artsen Onderlinge': toezicht op de verantwoording van een belaste uitkering aan ruim 10.000 medici. 15% bleek niet aangegeven, een correctieopbrengst van € 5 mln.
- 'Goodwillfonds huisartsen': deze belaste liquidatie leverde € 165 mln. aan voorlopige aanslagen op. Eerder ingediende aangiften leverden circa € 4 mln. aan correcties op.
- 'Digra spaarloon': de directeur-groootaandeelhouder als enige werknemer van een BV kan geen aanspraak maken op de spaarloonfaciliteiten. Toezicht op naleving hiervan leverde € 20 mln. op aan correcties.
- 'Bestemmingswijzigingswinst landbouwgrond': dit zoeklicht startte eind 2000. Na een digitale selectie op basis van bestanden van het Kadaster worden grondtransacties beoordeeld. Eind 2001 is circa 20% beoordeeld, tussenopbrengst € 5 mln.

Landelijke Acties

De naleving van de factureringsverplichting in de horeca, met name bij leveringen aan Oriëntaalse restaurants, is gestart als landelijke activiteit. De aanpak is niet zozeer gericht op correcties, maar op gedragsverandering in deze bedrijfskolom, waar naamloos factureren een onaanvaardbare omvang had. De actie loopt door in 2002.

Het fenomeen sofifraude leidde in 2001 tot een breed scala aan activiteiten: Onderzoeken leverden € 10 mln. aan correcties op. Er zijn queries op bestanden ontwikkeld, waarmee vrij scherp de bedrijven met vermoedelijke sofifraude kunnen worden gedetecteerd. Ook het verstrekken van sofinummers, de samenwerking met Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de analyse van bestandsvervuiling hadden de aandacht. Eind 2001 is een

gecoördineerd plan van aanpak goedgekeurd, dat in 2002 zal starten.

In het najaar 2001 is het 'rekeningenproject' gestart, waarbij informatie over buitenlandse banksaldi, afkomstig uit diverse bronnen, wordt getoetst. Verder waren er landelijke activiteiten op het gebied van niet-erkende groenfondsen, cd-fraude, het verband tussen zelfstandigenaftrek en sociale uitkeringen, uitzendbureaus in het Westland, spreigroepen en équipes, en Poolse werknemers in de tuinbouw. Veel projecten lopen door in 2002; opbrengst in 2001 bedroeg ca € 9 mln.

Multilaterale controles

Multilaterale samenwerking tussen belastingdiensten van verschillende landen wordt steeds belangrijker vanwege de toenemende internationalisering en de ontwikkelingen in de informatie- en communicatietechnologie.

In 2001 is door Nederland deelgenomen aan 15 multilaterale controles. De controles leidden tot een betere samenwerking, brachten knelpunten in wet- en regelgeving aan het licht en leidden tot fiscale correcties. Twee multilaterale controles zijn uitgevoerd op initiatief van Nederland.

Vermeldingswaardig is de omvangrijke multilaterale controle naar de levering van bijna 200 plezierjachten, die Nederland tezamen met België heeft georganiseerd. Het financiële resultaat van deze controle bedraagt circa € 12 mln. Het aan Nederland toe te rekenen resultaat bedraagt circa 40% hiervan.

Vrijplaatsen

Een bijzondere verschijningsvorm bij fraude is het fenomeen 'vrijplaats': groepen, situaties of locaties, waar een effectief overheidsoptreden wordt belemmerd, leidend tot maatschappelijk ongewenste situaties, waarbij structurele fraude van wezenlijke betekenis is. Fraudebestrijding kan dan alleen goed plaatsvinden in nauwe samenwerking met andere relevante partners in de handhavingketen. Het kan bij samenwerken gaan om uitwisselen van kennis, van gegevens, het samen controleren, het samen (laten) onderzoeken, etc. In 2001 was de Belastingdienst, gezamenlijk met andere overheidspartners, actief op drie terreinen voor het vrijplaatsenonderzoek: woonwagencentra, illegale casino's en prostitutie. In het deelproject woonwagencentra werden in diverse pilots de volgende resultaten geboekt: er werden nieuwe ondernemers ingeschreven, structurele jaarlijkse meeropbrengst aan belastingen, opgelegde en betaalde incidentele aanslagen en het stopzetten van bijstandsuitkeringen. Ook zijn met bewoners van woonwagencentra afspraken gemaakt over zaken als aangiftegedrag en het bijhouden van een boekhouding.

Het deelproject illegale casino's is inmiddels landelijk. Er is een stuurgroep ingesteld, bestaande uit vertegenwoordigers van de ministeries van Binnenlandse Zaken, Justitie, het Openbaar Ministerie, de Belastingdienst en

de Vereniging Nederlandse Gemeenten. De geleidelijke sluiting van alle illegale casino's vorderde in 2001 gestaag. In 2001 zijn 28 illegale casino's gesloten, in 5 plaatsen in Nederland werd vestiging of herstart van een illegaal casino voorkomen. Naast diverse strafrechtelijke onderzoeken en veroordelingen en succesvol bestuursrechtelijk ingrijpen, werden aanslagen opgelegd tot een bedrag van € 9,2 mln.

Voor het deelproject prostitutie is een raamconvenant gesloten door de bewindslieden van Binnenlandse Zaken, Justitie, Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Financiën. Zij stellen capaciteit en middelen beschikbaar ter ondersteuning van de 5 pilots op lokaal niveau. De pilots hebben als onderwerp: regionale samenwerking & vrouwenhandel, frontoffice/backoffice, programmatische handhaving, stappenplan handhaving en voorlichting. Er is één landelijke pilot 'escort'. De eerste resultaten van de pilots kunnen in 2002 verwacht worden.

Resultaten opsporing fiscale en douane fraude

De opsporing van fiscale en douanefraude vindt plaats door de FIOD-ECD. Kern is het verrichten van onderzoeken, voortvloeiend uit de aanmeldingen van (vermoedelijke) fraudezaken door de eenheden en douanedistricten van de Belastingdienst. De aanmeldingen zijn gebaseerd op de Aanmeldings-, Transactie- en Vervolgingsrichtlijnen (ATV-richtlijnen).

In 2001 hebben de eenheden en districten van de Belastingdienst in totaal 1.627 gevallen van mogelijke fraude gesignaleerd. In het handhavingsarrangement met het Openbaar Ministerie is vastgelegd dat de Belastingdienst 450 zaken aanbrengt die door het OM worden vervolgd. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de bij het OM aangebrachte fiscale en douane arrangementzaken.

Tabel 14: Arrangementzaken

	Realisatie 1999	Realisatie 2000	Realisatie 2001
Afgeronde arrangementzaken	453	452	462
waarin aantal verdachten (NP)	985	926	1.029
waarin opgespoord strafrechtelijk nadeel (x 1 mln. €)	247	317	409

In 2001 zijn 462 opsporingsonderzoeken met een proces-verbaal afgedaan. De doelstelling van 450 zaken is daarmee gehaald. Ook de doelstelling (900) voor het aantal verdachten is met 1.029 gehaald. Dit aantal is hoger dan in 2000 (926 verdachten).

Het opgespoord strafrechtelijk nadeel⁴ is samengesteld uit diverse

⁴ Strafrechtelijk nadeel is het opgespoord nadeel, zoals dat is opgenomen in de processen-verbaal van alle afgedane onderzoeken naar fiscale- en douanefraude, voortvloeiende uit het ATV-traject. Daarnaast wordt onder fiscaalrechtelijk nadeel het opgespoord nadeel verstaan, zoals dat is opgenomen in een fiscaal rapport of een ander schriftelijk advies aan de eenheden en districten van de Belastingdienst.

belastingmiddelen. De doelstelling van € 272 mln. opgespoord strafrechtelijk nadeel is in 2001 met een bedrag van € 409 mln. (2000: € 317 mln.) ruimschoots gehaald. In de afgeronde onderzoeken zijn vier mega-onderzoeken begrepen met een gezamenlijk strafrechtelijk nadeel van ruim € 255 mln.

Het gemiddelde strafrechtelijke nadeel steeg mede ten gevolge van deze vier onderzoeken van een bedrag van € 698.000 in 2000 naar € 885.000 in 2001.

Afdoening door het OM

In onderstaande tabel is de wijze van afdoening van de in de betreffende jaren door de FIOD-ECD aangeleverde arrangementzaken vermeld. Het vervolgingspercentage – hier gedefinieerd als de som van transactie en rechterlijke uitspraak - geeft de actuele stand per productiejaar ultimo 2001 aan.

Tabel 15: Afloop van arrangementzaken over de jaren 1997 t/m 2001

Jaar ontvangst OM	Totaal	Waarvan ultimo 2001 nog lopend	Afdoening in procenten			
			Sepot	Transactie	Veroordeling	Overig
1997	365	6	19%	16%	64%	2%
1998	454	14	26%	15%	58%	1%
1999	453	61	22%	17%	60%	0%
2000	452	196	26%	21%	53%	0%
2001	462	407	42%	20%	38%	0%

Voor een goed begrip wordt opgemerkt dat de cijfers verschillen per peildatum. Immers de realisatiecijfers van de afdoening door het OM nemen in de loop van de tijd toe en worden dan meer en meer volledig. Zo geven bijvoorbeeld de cijfers voor de zaken uit 1997 nu het meest complete realisatiebeeld van de afdoening door het OM. Uit dit overzicht blijkt dat de doelstelling van 90% dagvaarding van verdachten in arrangementzaken voor de zaken uit 1997 en 1998 niet zal worden gehaald. Voor de latere jaren kan hierover nog niets definitiefs worden gezegd.

Doorlooptijden

Het terugdringen van de doorlooptijden binnen de handhavingssketen krijgt al enige jaren aandacht. Desondanks is de doorlooptijd in 2001 licht gestegen binnen het taakgebied fiscale en douanefraude.

Tabel 16: doorlooptijd afgedane fiscale (douane)fraude onderzoeken in %

In %	1998	1999	2000	2001
< 6 maanden	51	53	47	41
6 – 12 maanden	29	28	33	28
> 12 maanden	20	19	20	31

De gemiddelde doorlooptijd is uitgekomen op 8,5 maanden (2000: 7,5 maanden). Dit wordt met name veroorzaakt door de afronding van 140 zaken die ouder waren dan 12 maanden.

Dwangmiddelen

Hieronder volgt een overzicht van de toegepaste dwangmiddelen in de periode 1997-2001.

Tabel 17: In fiscale (douane)fraudeonderzoeken door de FIOD-ECD ingezette dwangmiddelen (niet zijnde verdovende middelen zaken)

	1997	1998	1999	2000	2001
Telefoontaps	225	185	183	160	166
Aanhoudingen	304	267	304	295	390
Inverzekeringstellingen	277	230	227	256	330
Bewaringen	91	57	77	86	75
Huiszoekingen	457	276	285	319	504

Bij de telefoontaps is iedere afgetapte lijn apart vermeld.

Centraal Punt BTW-fraude

In 2001 zijn in totaal 292 risicosignalen voor controle door de Belastingdienst uitgezet. De ingestelde controles resulteerden in naheffingen en opgelegde boetes van in totaal € 128 mln. Voor strafrechtelijke vervolging zijn 18 zaken aangemeld in het TPO. Het vermoedelijke fiscale nadeel in deze (nog niet afgeronde) zaken bedraagt in totaal € 7,7 mln.

Accijnsfraude

Zowel vanuit het grote fiscale belang, het concurrentie perspectief, als vanuit het oogpunt van volksgezondheid is bestrijding van accijnsfraude geboden. Ook internationaal is daarom een hoge prioriteit toegekend aan de bestrijding van deze fraude. Niet alleen door de handhavinginstanties van de diverse lidstaten van de Europese Unie en door de Europese Commissie, maar ook door de Wereld Douane Organisatie (WDO). Begin 2001 is daartoe het zogenaamde 'World Cigarette Offensive' gestart, een project waarin een aantal activiteiten worden benoemd om de sigarettenfraude te bestrijden. Het Centraal Punt Accijnsfraude (CPA) is mede-auteur geweest van een analyse van de WDO over sigarettensmokkel in Europa.

De sterk verbeterde informatiepositie van het CPA heeft in 2001 geleid tot het aanbrenge van 13 opsporingszaken bij de FIOD-ECD (waarvan één mega-onderzoek) en 32 vooronderzoeken. Het (voorlopige) fiscale belang van deze vooronderzoeken bedraagt € 14,5 mln.

Megaonderzoeken

Een megaonderzoek wordt gedefinieerd als een onderzoek waarbij sprake is van meer dan één verdachte, terwijl meer dan € 22,5 mln. strafrechtelijk nadeel is opgespoord.

De FIOD- ECD heeft in 2001 vier megaonderzoeken uitgevoerd. Twee onderzoeken hadden betrekking op accijnsfraude, één onderzoek betrof onttrekking aan beslag in de invorderings sfeer en één onderzoek had betrekking op fraude met verliescompensatie in de vennootschapsbelasting. De resultaten van deze vier onderzoeken zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 18: Mega-onderzoeken

Soort fraude	Strafrechtelijk nadeel (in €)	Aantal verdachten
Accijnsfraude, onderzoek 1	54.000.000	15
Vennootschapsbelasting	50.000.000	8
Accijnsfraude, onderzoek 2	27.500.000	29
Onttrekking aan beslag	123.500.000	1

Resultaten opsporing financieel-economische en goederen fraude

De FIOD-ECD tracht door de uitvoering van toezicht- en opsporingstaken een actieve bijdrage te leveren aan de realisatie van de beleidsdoelstellingen van de vijf opdrachtgevende ministeries. Het betreft de ministeries van Financiën, van Economische Zaken, van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, van Justitie en van Buitenlandse Zaken.

De onderstaande tabel geeft de processen-verbaal naar aanleiding van de verschillende soorten opsporingsonderzoeken weer. Per onderzoekscategorie volgt daarna een toelichting.

Tabel 19: productie processen-verbaal arrangementzaken, transacties en toezichtsrapporten

	Doelstelling 2001	Realisatie 2001	Aantal verdachten (Natuurlijke Personen)
Arrangements-processen-verbaal			
EU-fraude en strategische goederen	10	3	7
Intermediair fraude	5	3	3
Energie en overige marktordening	5	1	2
Intellectueel eigendom	20	28	43
Precursoren en chemisch wapenverdrag	10	7	22
Wet tarieven gezondheidszorg	2	1	1
Faillissementsfraude	10	13	36
Financiële integriteit (STE)	43	42	69
Totaal	105	98	183
Transactie processen-verbaal	430	318	325
Toezichtsrapporten	700	980	

EU-fraude

Er zijn 371 onderzoeken afgerond ten opzichte van de planning van 225 onderzoeken (nacontroles en wederzijdse bijstand). Verzoeken tot nacontroles op de juiste afgifte van oorsprongsbescheiden komen uit het buitenland en op het aanbod van onderzoeken kan de FIOD-ECD geen invloed uitoefenen. De doelstelling voor de doorlooptijd van nacontroles is nagenoeg gerealiseerd.

Strategische goederen

Vanwege de aanslagen in de Verenigde Staten is het toezicht strategische goederen in de chemische sector geïntensiveerd. Op basis van risico-analyse zijn extra onderzoeken ingesteld. Deze onderzoeken zijn nog onderhanden.

Intermediair fraude en Consumentenkrediet

Het toezicht op het consumentenkrediet is per 29 mei 2001 overgedragen van het Ministerie van Economische Zaken aan het Ministerie van Financiën. Hierdoor is de Minister van Financiën verantwoordelijk geworden voor dit onderwerp, met uitzondering van de schuldbemiddeling, waarvoor de Minister van Economische Zaken de eerstverantwoordelijke blijft. De wijziging van het Besluit Kredietaanbiedingen heeft geleid tot een actie van de FIOD-ECD op verdachte aanbiedingen van consumentenkrediet in

advertenties. Dit heeft geleid tot 36 transactie-processenverbaal.

Assurantietussenpersonen

In 2001 is de eerste aanzet gegeven tot de oprichting van het kenniscentrum Assurantiefraude bij de Fraude Unit Oost (FUO) van het Openbaar Ministerie. De FIOD-ECD levert daarin een actieve bijdrage. De FUO neemt binnen het OM de specialisatie Assurantie voor haar rekening. Ondanks deze ontwikkeling is het aanbod van deze zaken gedaald.

De FIOD-ECD heeft 3 arrangementzaken en 3 transactie-processenverbaal afgerond waaronder een omvangrijk onderzoek naar tussenpersonen die fraude plegen met provisies op levensverzekeringen.

Energie en overige marktordening

De rechtbank Amsterdam heeft een uitspraak gedaan over de rol van de importeurs van witgoed waardoor de handhaafbaarheid van de Wet energie besparing toestellen (WET) onder druk staat. Eén en ander heeft geleid tot nieuwe afspraken tussen het Ministerie van Economische Zaken, het OM en de FIOD-ECD.

Het toezicht op de nieuwe wetgeving voor de etikettering van personenauto's is projectmatig opgepakt. Na voorlichting aan de branche en een actie op de Auto-RAI zijn projectmatig circa 1200 onderzoeken ingesteld. De nalevinggraad van de wetgeving is hoog (98%) waardoor verbaliseren niet nodig is en het aantal transactie-processenverbaal achterblijft op de doelstelling.

Intellectueel eigendom

Het Kenniscentrum Intellectueel eigendom is verder uitgebouwd. Dit Kenniscentrum functioneert als landelijke Kenniscentrum voor het Openbaar Ministerie. Het aanbod van zaken is veel groter dan de beschikbare capaciteit zodat de inzet van capaciteit is vergroot. Totaal zijn er 28 arrangementzaken gerealiseerd. Samen met het Openbaar Ministerie worden keuzen gemaakt over de strafrechtelijke of de civiele afdoening van aangemelde zaken. Samengewerkt wordt met BUMA/Stemra onder andere in een multidisciplinair onderzoek naar grootschalige handel in illegale CD's met businesssoftware.

Precursoren en Chemisch Wapenverdrag

Er zijn nieuwe afspraken gemaakt met de Unit Synthetische Drugs gericht op het versterken van de aandacht voor precursoren, die worden gebruikt bij de vervaardiging van drugs. Het stoppen van de grondstoffenstroom is immers de voorkant van de XTC-problematiek. Voor het risicobeheersingsprogramma voor de precursoren is in 2001 het kenniscentrum speciale chemicaliën opgezet. Het kenniscentrum genereert controleopdrachten voor Toezicht en Douane en ondersteunt de Opsporing. Het toezicht op de naleving van het Chemisch wapenverdrag is geïntensiveerd vanwege de aanslagen in de VS. Het aantal verzoeken om wederzijdse bijstand is fors toegenomen.

Wet tarieven gezondheidszorg

Het rechtshandavingsmodel is besproken met alle ketenpartners. Er zijn afspraken gemaakt over een adequate opzet van projecten in het toezicht. Het College tarieven gezondheidszorg is de opdrachtgever voor deze projecten. Er zijn 2 beleidsmatige toezichtonderzoeken afgerond te weten naar Zelfstandige behandelcentra en naar Zorgverzekeraars. Door een toename van het aantal meldingen is de realisatie van het aantal overige toezichtonderzoeken met 52 fors hoger dan de doelstelling van 29.

Faillissementsfraude

In 2001 is het Kenniscentrum Faillissementsfraude ingericht en is de bestaande capaciteit voor bestrijding van de georganiseerde faillissementsfraude uitgebreid. Dit resulteerde in de realisatie van 13 “zware” faillissementonderzoeken.

Met het OM Breda is in 2001 het tripartiete overleg faillissementfraude ingesteld. Door dit OM, belast met de landelijke coördinatie van faillissementfraude, worden alle faillissementzaken geaccepteerd en uitgezet bij het competente arrondissement. Het aanbod van onderzoeken naar de oprichting van nieuwe rechtspersonen is achtergebleven op de planning. Het Ministerie van Justitie heeft 19 verzoeken voor antecedentenonderzoeken ingediend in plaats van de geplande 60.

Financiële integriteit (STE)

In 2001 zijn 42 strafrechtelijk onderzoeken afgerond naar beurs- en effectenfraude. Door een multidisciplinair team van FIOD-ECD en het Interregionaal Fraude Team is gedurende een periode van 2 jaar onderzoek gedaan naar een omvangrijke beleggingsfraude. Bij deze fraude werd gebruik gemaakt van tientallen tussenpersonen in Nederland. Inmiddels is het onderzoek in een afrondende fase en worden de processen-verbaal opgemaakt wegens vermoedelijke overtreding van de Wtk, Wte en/of commune delicten.

Niet geregistreerde groene instellingen

In 2001 heeft een werkgroep in opdracht van het informatieoverleg van het FEC zich gebogen over niet geregistreerde groene instellingen (NGGI's). Het is gebleken dat een aantal van deze instellingen zich onttrekt aan het toezicht door DNB of de STE. Verder is bekend geworden dat bij een aantal NGGI's sprake is van strafbare feiten zoals valsheid in geschrifte en/of oplichting. Er is steeds gekozen uit een bestuurlijke of een strafrechtelijke aanpak. In het jaar 2001 zijn twee strafrechtelijke onderzoeken opgepakt en twee voor strafrechtelijke aanpak in aanmerking komende zaken liggen in werkvoorraad.

Internationale samenwerking

Internationale gegevensuitwisseling

De inlichtingenuitwisseling op het terrein van de directe belastingen, de

registratie en successie en de omzetbelasting (exclusief Intra Communautaire Transacties en Douane) is ten opzichte van 2000 gedaald. De oorzaak ligt in de inhaalslag die in 2000 op het gebied van automatische en geïntensiveerde spontane verstrekking heeft plaatsgevonden. De cijfers over 2000 lagen daardoor incidenteel op een hoog niveau.

De meest bewerkelijke werkstroom zijn heffingsverzoeken uit het buitenland. Het aantal afgehandelde verzoeken uit het buitenland in 2001 bedraagt 611. Ten opzichte van 2000 is sprake van een toename van 20% (en ten opzichte van 1998 50%).

Het aantal verzoeken aan het buitenland is gestegen van 1.561 naar 1.655. Het grote verschil met het aantal verzoeken uit het buitenland wordt veroorzaakt door het feit dat Nederland in tegenstelling tot het buitenland veel gebruikt maakt van eenvoudige verzoeken, die via de zogenaamde faxprocedure worden ingediend. De doorlooptijd van afgehandelde verzoeken is gestegen van 6,2 naar 6,5 maanden. De doelstelling van maximaal zes maanden is daarmee niet gerealiseerd. De doorlooptijd van te ontvangen inlichtingen op verzoek is daarentegen gedaald van 8,6 naar 7,3 maanden.

Tabel 20: Uitwisseling van heffingsgegevens

	Spontaan	Automatisch	Op verzoek	Totaal
1999				
Verstreckte informatie	20.372	27.209	478	48.059
Ontvangen informatie	11.204	48.115	1.336	60.655
2000				
Verstreckte informatie	13.880	138.175	505	152.560
Ontvangen informatie	37.150	57.632	1.561	96.343
2001				
Verstreckte informatie	16.434	89.083	611	106.128
Ontvangen informatie	5.700	36.397	1.655	43.752

Internationale invordering

Het aantal verzoeken om invorderingsbijstand op het terrein van de directe belastingen, de registratie en successie en de omzetbelasting is ten opzichte van 2000 toegenomen. Dit vindt onder meer zijn oorzaak in het van kracht worden van het nieuwe verdrag met Duitsland inzake wederzijdse bijstand voor directe belastingen. De grootste werkstroom betreft invorderingsverzoeken uit het buitenland.

Tabel 21: Verzoeken om invorderingsinlichtingen (exclusief Douane)

	Verstrekt aan buitenland op verzoek	Ontvangen van buitenland op verzoek
1999	818	150
2000	848	93
2001	819	119

Internationale strafrechthulp

Grosso modo heeft het aantal verzoeken zich gestabiliseerd ten opzichte van het aantal van 2000. In het algemeen kan over 2001 een stijgende lijn worden geconstateerd van onderzoeken uit Oost-Europese landen, waarbij veelal douane en accijnsbelangen zijn gemoeid. Opvallend is de aanzienlijke afname van het aantal verzoeken uit het Verenigd Koninkrijk. Daartegenover staat de stijging van rechtshulpverzoeken uit Polen, waardoor dit land inmiddels de tweede plaats inneemt na koploper Duitsland. Opgemerkt wordt dat Duitsland als grootste verzoeker met name assistentie vraagt bij de opsporing van belastingfraudezaken. De internationale BTW-carruselzaken spelen hierbij een prominente rol. Een van deze Duitse rechtshulpverzoeken heeft ondermeer geleid tot 25 huiszoekingen in geheel Nederland en een zeer groot aantal verhoren van Nederlandse getuigen en verdachten.

Tabel 22: Internationale strafrechthulp

	1997	1998	1999	2000	2001
Aantal	109	120	134	177	167

Resultaten fiscale monitor voor toezicht

Contacten met de Belastingdienst verlopen positief

Het laatste contact met de Belastingdienst is over het algemeen naar tevredenheid van belastingplichtigen verlopen. De doelgroepen ondernemingen en particulieren zijn relatief het minst tevreden, maar van deze doelgroepen is nog steeds 72% positief over het laatste contact. Het oordeel over het laatste contact met de Belastingdienst verandert door de jaren heen weinig. In 2001 is bij de doelgroepen ondernemingen, grote ondernemingen en douane een licht afnemend positief oordeel over het laatste contact met de Belastingdienst waarneembaar.

Behandeling door Belastingdienst wordt als normaal ervaren

Een ruime meerderheid van de belastingplichtigen vindt dat de Belastingdienst hen min of meer "normaal" behandelt. Een percentage variërend van 17% (douaneklanten) tot 47% (fiscaal adviseurs) vindt de behandeling door de Belastingdienst iets te streng of veel te streng. De Belastingdienst wordt slechts door 1% (fiscaal adviseurs) tot 5% (douaneklanten) van de belastingplichtigen als tamelijk mild ervaren. Alle doelgroepen zijn de Belastingdienst in 2001 wat strenger gaan vinden.

Het functioneren van de Belastingdienst wordt over het algemeen positief ervaren

Gemiddeld beoordeelt 55% van de ondervraagde belastingplichtigen het functioneren van de Belastingdienst als (zeer) positief. Een kleine 8% van de ondervraagden heeft hierover een tamelijk negatief oordeel. De overigen zien geen plus- maar ook geen minpunten aan het functioneren van de Belastingdienst in het algemeen. Het positieve oordeel over het algemeen functioneren van de Belastingdienst schommelt door de jaren heen voor de doelgroep ondernemingen rond de 50 en voor de overige doelgroepen rond de 60%. Deze fluctuatie valt in 2001 voor de doelgroep particulieren in positieve zin uit. De overige doelgroepen zijn iets negatiever ten opzichte van het gemiddelde door de jaren heen.

Kans op ontdekking opgave te lage inkomsten of te hoge aftrekposten

De kans dat de Belastingdienst er achter komt dat een belastingplichtige te lage inkomsten of te hoge aftrekposten opgeeft, acht men over het algemeen groot. Bij ondernemingen, grote ondernemingen en douane denkt 77% van de respondenten dat de Belastingdienst daar vrijwel zeker achter komt of dat die kans tamelijk groot is. Dit aandeel bedraagt bij particulieren zelfs 88%. Twintig procent acht de kans op ontdekking tamelijk klein, met uitzondering van particulieren waar dit percentage op elf procent ligt. Slechts een enkeling acht het ontdekken vrijwel uitgesloten.

Onderzoeken Algemene Rekenkamer

M & O-beleid Belastingdienst

Nu de Rekenkamer vanaf 1995 tot 2001 een reeks van onderzoeken bij de Belastingdienst heeft ingesteld naar het M & O-beleid zal zij als sluitstuk een afrondend onderzoek uitvoeren naar het beleid van de Belastingdienst als geheel. Hierin worden de bevindingen van de verschillende onderzoeksactiviteiten in samenhang bekeken. Aan de hand van de bevindingen zal een toetsingskader worden ontwikkeld.

Rapport "Opsporing en vervolging fraude"

Ter uitwerking van de aanbevelingen uit het Algemene Rekenkamerrapport 'Opsporing en vervolging van fraude' van december 2000 zijn in 2001 nadere stappen gezet voor het verbeteren van de bestuurlijke informatie over resultaten en effecten, in het bijzonder met betrekking de afloopgegevens van het OM (voorraad, dagvaarding, sepot, transactie). Dit betreft voornamelijk het domein van de fiscale en douane fraude.

Massale Processen

Wat wilden we in 2001 bereiken?

Alle processen in de organisatie waarin substantiële informatiestromen verwerkt worden, behalve daar waar fiscale kennis nodig is voor de behandeling van de informatiestroom, worden tot de massale processen gerekend. Door een efficiënte verwerking en selectie van informatie in de massale processen en waar mogelijk geautomatiseerde afhandeling van aangiften ontstaat meer ruimte voor gericht toezicht en een goede dienstverlening. In het algemeen kan gesteld worden dat de massale processen de snelheid en de doelmatigheid van het gehele primaire proces van de Belastingdienst verhogen.

De strategische doelstellingen voor massale processen zijn nog in ontwikkeling en luiden voorlopig:

- **Snelle en foutloze afhandeling van gegevens- en documentstromen tegen de laagste kosten**
- **Ondersteunen van de dienstverlening, het toezicht, de opsporing en de overige taken van de Belastingdienst**

Wat wilden we in 2001 bereiken?

- het verbeteren van de massale processen;
- een eerste stap naar vernieuwing van het massale inningsproces;
- een betere gegevensuitwisseling.

Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?

Het verbeteren van de massale processen

In 2001 is in het Groeidocument Massale Processen beschreven waar verbeteringen moeten worden aangebracht. In het herontwerp van processen staan integrale ketenbenadering en de grip op productiebesturing centraal.

Het noodzakelijk herontwerp van processen heeft vorm gekregen door de start van een aantal onderzoeken.

Voor de loon- en omzetbelasting en accijnzen is gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden van vernieuwing van de *aangiftebelastingen*

(bijvoorbeeld LB/OB). Naast het terugdringen van het aantal processen en geautomatiseerde systemen is deze ontwikkeling gericht op het voorbereiden op elektronische aanlevering van aangiften, versnelling van het verwerkingsproces, en selectie voor een op risico gerichte klantbehandeling. Ook uit continuïteitsoogpunt is aandacht gewenst want de huidige systemen voor de loon- en omzetbelasting zijn omstreeks 1980 in gebruik genomen. Een soortgelijk onderzoek is gestart voor de vele *teruggaaf- en subsidieregelingen*. Het herontwerp van de processen voor de *aanslagbelastingen* (bijvoorbeeld IB/VpB) is in het verslagjaar voortgezet met de ontwikkeling van programmatuur voor de geautomatiseerde verwerking (Aanslagbelastingen Systeem – ABS). In de vervolgtrajecten voor de aangiftebelastingen en teruggaafregelingen wordt gestreefd naar hergebruik van ontwerpen en gemeenschappelijk gebruik van programmatuuronderdelen.

Een logisch ingerichte, actuele en volledig juiste gegevenshuishouding is voor de Belastingdienst als gegevensverwerkend bedrijf van vitaal belang. In het jaar 2001 is een vooronderzoek afgerond naar de gewenste gegevenshuishouding. Uit het onderzoek blijkt de noodzaak tot verandering op een viertal terreinen:

- de organisatie van het gegevensbeheer;
- de gegevensarchitectuur en ondersteunende middelen;
- de eisen aan en richtlijnen voor toekomstige systeemontwikkeling;
- de technische infrastructuur.

Alle Voorlopige Teruggaaf (VT)-formulieren zijn centraal verwerkt, waarvan 1,4 mln. met behulp van scanapparatuur en 777.000 door data-entry.

Daarnaast neemt het aantal *digitaal* aangeleverde VT-verzoeken toe; totaal werden 287.000 verzoeken per modem ontvangen en 174.000 op diskette. Door middel van aan Gemeentelijke Sociale Diensten beschikbaar gestelde programmatuur werden circa 50.000 VT-verzoeken in digitale vorm aangeleverd.

Van de ruim 8 mln. IB-aangiften van particulieren zijn 1,0 mln. via het modem ontvangen, 0,8 mln. via diskettes en zijn 0,8 mln. biljetten centraal verwerkt door middel van data-entry.

Van de aangiften voor de loon- en omzetbelasting werden vanaf september de aangiften van 11 belastingeenheden volledig met de scanapparatuur verwerkt. Op jaarbasis betreft dit 2,3 mln. aangiften.

In 2001 zijn voorbereidingen getroffen voor verdere concentratie van de invoerprocessen in 2002. Een belangrijke inspanning vergt daarbij de aanpassing aan de Belastingherziening 2001. In de loop van het jaar 2002 zullen alle aangiften loon- en omzetbelasting en nagenoeg alle aangiften inkomstenbelasting centraal worden verwerkt.

De ontwikkeling van voorzieningen voor de ondersteuning van het *Betaald*

Rijden bevond zich begin 2001 in een eindstadium toen het besluit viel om deze vorm van heffingssystematiek (o.a. tolpoorten en voertuigherkenning) niet in te voeren. De voorbereidingen voor de inrichting van de organisatie zijn daarop beëindigd.

Een eerste stap naar vernieuwing van het massale inningsproces
Het project *Reorganisatie Inningssystemen (RIN)* is gedurende de ontwikkeling steeds sterker gericht op de ondersteuning van het project Betaald Rijden. Na de beslissing om het project Betaald Rijden te staken is het gehele concept en de technische uitvoering van RIN ter discussie geraakt. Daarop werd besloten voor het gehele gebied van het innen van belastingen een integrale visie en daarop gebaseerd beleid te ontwikkelen alvorens tot het ontwerp en de bouw van een ondersteunend systeem over te gaan. Daarbij wordt door aandacht voor een debiteurengerichte risicoweging een sterke relatie gelegd met het proces Intensief Toezicht. Eind 2001 was deze studie in een vergevorderd stadium. Besluitvorming daarover wordt verwacht in het eerste kwartaal 2002. De noodzaak om tot vernieuwing van de processen en de systemen over te gaan is groot. De huidige geautomatiseerde inningsadministratie is al zo'n 25 jaar in gebruik.

Een betere gegevensuitwisseling
Voor de uitwisseling van berichten via het *RINIS-netwerk (Routeringsinstituut voor nationale informatiestromen)* is vastgesteld dat gebruik voor alle informatiestromen tussen de deelnemende ministeries en organisaties in de sociale zekerheid mogelijk en gewenst is.

Een opdracht tot ontwerp en inrichting van deze voorzieningen zal in het eerste kwartaal 2002 worden gegeven. In 2001 is besloten over te gaan tot implementatie van het *basisbedrijvenregister (BBR)*. De uitvoering zal starten in 2002.

Vooruitgang is geboekt bij de gegevensuitwisseling voor de automatische verlenging van de toekenning van huursubsidie door het ministerie van VROM. Werd in het jaar 2000 automatische verlenging van de huursubsidie van 100.000 personen bewerkstelligd, in 2001 werd circa 50% van alle verlengingen gerealiseerd door op basis van ontvangst van fi-nummers inkomensgegevens te verstrekken aan VROM. Voor 2002 zullen alle 800.000 verlengingen en tevens de nieuwe aanvragen van huursubsidie worden ondersteund.

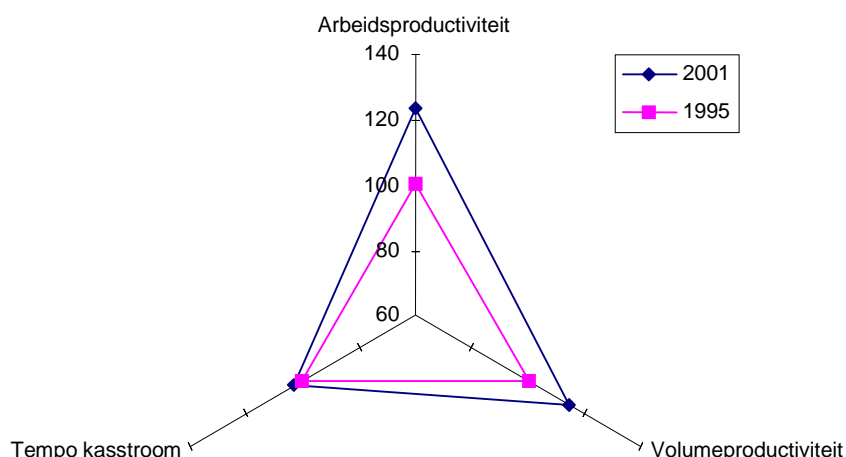
Resultaten massale processen

Kerncijfers

Hieronder wordt een beeld geschetst van de prestaties van de Belastingdienst bij de massale processen. Het kengetal is opgebouwd uit de drie aspecten volumeproductiviteit, arbeidsproductiviteit en tempo

kasstroom. De dubbele presentatie van de volumeproductiviteit (zowel het niet-geschoonde cijfer als het geschoonde cijfer) is teruggebracht tot een enkele presentatie van het geschoonde cijfer ⁵. Om de uitkomsten in de tijd te kunnen vergelijken zijn de cijfers over oudere jaren herrekend. Het kengetal (index) voor massale processen is in 2001 fractioneel afgenomen, van 115 tot 114. 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 23: Kengetallen massale processen

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001		Raming 2001
Verloop basisgegevens									
Productievolume	100	101	106	108	119	128	132		nvt
Apparaatsuitgaven *	100	101	103	104	106	111	116		nvt
Bezetting	100	99	98	101	102	103	107		nvt
Kengetallen									
Arbeidsproductiviteit	100	102	108	108	116	124	124	=	124
Volumeproductiviteit	100	100	103	104	112	116	114	▼	113
Tempo kasstroom	100	100	102	104	104	105	103	▼	99
Index *	100	103	104	105	111	115	114	▼	108

* 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. Voor de vergelijkbaarheid zijn ook de vergelijkende cijfers over voorgaande jaren op dezelfde manier berekend.

De *arbeidsproductiviteit* geeft de relatie weer tussen het productievolume en de personele bezetting. In 2001 is de arbeidsproductiviteit constant gebleven.

⁵ In het verleden bleek de presentatie van beide cijfers tot verwarring te leiden. Het geschoonde cijfer bevat correcties voor de invloed van loon- en prijscorrecties, uitvoering van nieuwe of gewijzigde wetgeving, de intensivering van de fraudebestrijding en technische correcties. Voor de vergelijkbaarheid zijn ook de

De groei van de bezetting houdt gelijke tred met de toename van het productievolume. Gezien de extra inspanningen die geleverd zijn in opleiding en voorlichting (belastingherziening 2001) is dit een bevredigend resultaat. Dankzij de forse inzet van automatisering is sinds 1995 de arbeidsproductiviteit gestegen met gemiddeld 3,7% per jaar.

In het aspect *volumeproductiviteit* wordt gemeten hoe het productievolume en de apparaatsuitgaven zich tot elkaar verhouden. Het productievolume omvat onder meer de voorlopige en definitieve aanslagen, naheffingsaanslagen en dwangbevelen. Ten opzichte van 1995 is het productievolume gestegen met 32%. Deze stijging hangt voor een belangrijk deel samen met de groei van het aantal belastingplichtigen (zie hoofdstuk 1.3) en de sterke toename van het aantal voorlopige aanslagen, waaronder de voorlopige teruggaaf. De in de tabel vermelde 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 volumeproductiviteit is gerekend vanaf 1995 gestegen met 14%. In 2001 is het cijfer licht afgenomen.

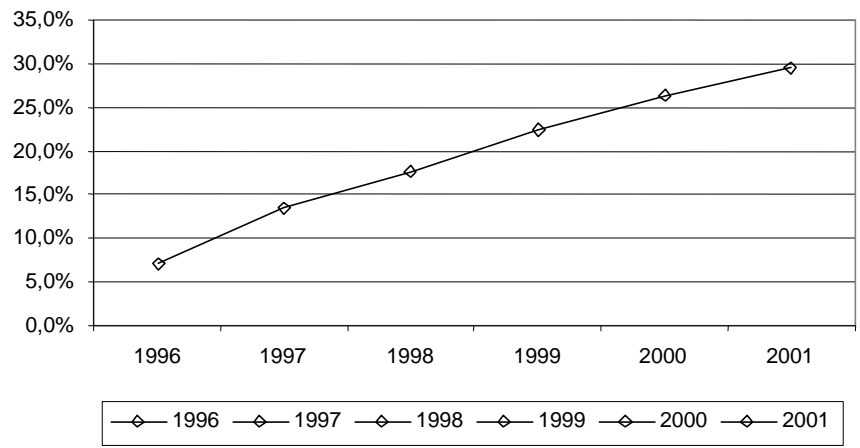
Het *tempo kasstroom* geeft aan in welke mate de Belastingdienst erin slaagt de over een belastingjaar verschuldigde belasting al binnen dat jaar te innen. Daartoe wordt de som van de kasopbrengsten van de belastingheffingen inkomensheffing (IH), vennootschapsbelasting (VpB), loonheffing (LH) en omzetbelasting (OB) uitgedrukt in een percentage van de som van de transactieramingen voor hetzelfde jaar. Kaseffecten van oudere belastingjaren hebben geen effect op het tempo kasstroom 2001. Ten opzichte van 2000 is de index van het tempo kasstroom gedaald van 105 naar 103. Dit hangt mede samen met te optimistische transactieramingen.

Elektronische aangifte

Van de binnengekomen biljetten werden er 1,87 mln. via diskette of modem ontvangen. Dit is 29,4% van het totaal. Het aandeel van modemaangiften in het aantal elektronisch ingezonden aangiften nam toe van 52% naar 56%.

Figuur 6: Elektronische aangifte in procenten van ontvangen aangiften

vergelijkende cijfers over voorgaande jaren op dezelfde manier berekend.



Douane

Wat wilden we in 2001 bereiken?

In het Beleidsplan Douane 2001 – 2005 zijn de strategische doelen vastgelegd. De kern van het plan is om de toezicht- en controletaak van de Douane verder te versterken. Er zijn vijf beleidsthema's (doelstellingen):

- Het versterken van de stopfunctie door intensivering van controles op vooral niet fiscale aspecten. De controles worden geïntensiveerd onder andere door meer surveillancetoezicht
- Het versterken van de bewakingsfunctie, onder meer door toename van de administratieve controles.
- Het versterken van de heffings- en de inningsfunctie, met name gericht op de antidumpingheffing en tariefpreferentiële regelingen.
- Verdere intensivering van de fraudebestrijding, onder meer door acties gericht op goederen met een hoge risicoïndicatie.
- Verdere automatisering van de elektronische indiening en verwerking van aangiftes en van de informatie- en risicoanalysefunctie.

In het Beleidsplan Douane 2001 – 2005 is voor het jaar 2005 een streefbeeld beschreven. Op basis van dit streefbeeld worden jaarlijks meer gedetailleerde doelstellingen vastgesteld. Ook voor 2001 zijn van het streefbeeld 2005 dergelijke doelstellingen afgeleid. Deze doelstellingen betreffen kwantitatieve normen of zien op innovatieve of bedrijfsondersteunende ontwikkelingen.

Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?

Kwantitatieve normen

Algemeen

Halverwege het jaar was de Douane genoodzaakt een aantal kwantitatieve doelstellingen voor 2001 naar beneden bij te stellen door de inzet van capaciteit voor de bestrijding van de MKZ-crisis. De Douane heeft de meeste doelstellingen vervolgens gerealiseerd. Ondanks de noodzakelijke neerwaartse bijstelling van de doelstellingen, is de verwachting dat de beoogde doelstellingen voor het streefjaar 2005 uit het Beleidsplan Douane nog steeds realiseerbaar zijn.

De controles in verband met de mond- en klauwzeerepidemie en 11 september

Tussen 21 maart en 2 juni 2001 heeft de Douane op verzoek van het

Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij een groot deel van zijn capaciteit benut voor controles in verband met de mond- en klauwzeerepidemie.

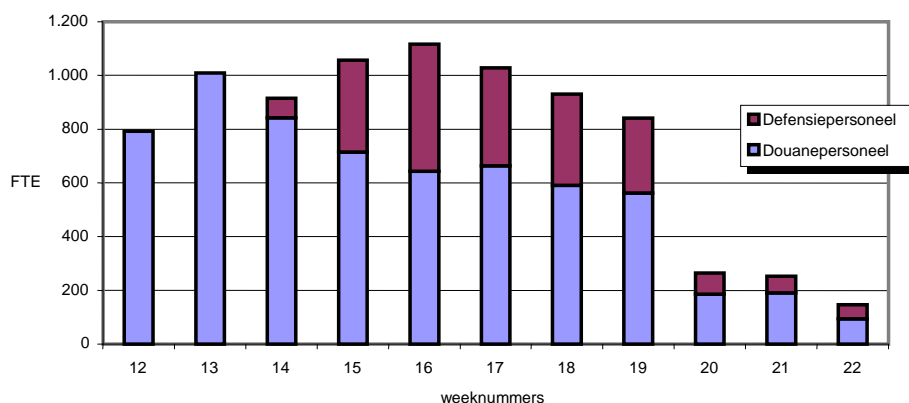
Vóór de uitbraak van MKZ in Nederland stelde de Douane al controles in op goederen met een MKZ-risico uit een aantal landen. Ook na de crisisperiode zijn goederen uit het Verenigd Koninkrijk nog lang op MKZ gecontroleerd. De controles zijn ingepast in de normale werkwijze van de Douane bij het toezicht op het binnenbrengen van goederen in de Europese Unie via Nederland.

Na de uitbraak van de epidemie in Nederland ging het primair om het voorkomen van de verspreiding van het virus vanuit Nederland naar andere landen van de Europese Unie en naar derde landen. Dit vergde een zeer omvangrijke controle-intensiteit en bovendien een andere aanpak omdat douanecontroles normaal in hoofdzaak zijn gericht op de buitengrens van de Unie.

Aanvankelijk is dan ook vrijwel alle beschikbare controlecapaciteit ingezet voor de MKZ-controles. Alleen de controles op grond van de Europese verplichtingen en die gericht op drugs en wapens werden normaal gecontinueerd. Na enkele weken is de inzet verminderd omdat circa vierhonderd medewerkers van Defensie konden worden ingeschakeld.

In de gehele periode van de MKZ-crisis in Nederland heeft het douanepersoneel 226.000 uren besteed aan de MKZ-controles. Dit betreft zowel het feitelijke controlewerk als leiding en staftaken. De bijdrage van het defensiepersoneel was 74.000 uren. Tezamen komt dit overeen met 160 mensjaar. De tijdsbesteding in uren is voor de grafiek omgerekend in full time-equivalenten.

Figuur 7: Ingezette capaciteit voor MKZ-controles



Tijdens de crisis zijn 2,4 miljoen controles gericht op MKZ ingesteld, bij zowel vracht als personen, inkomend en uitgaand. Deze controles zijn niet inbegrepen in de hierna volgende controledoelstellingen. Naar aanleiding van de MKZ-controles is 157.000 kg goederen in beslag genomen.

Tabel 24. Aantallen controles gericht op MKZ, naar vervoerswijze en locatie. Periode 21 februari – 2 juni 2001

	2001
Controles van ladingen van ferryschepen en lijndiensten	201.161
Controles van passagiers van ferryschepen	199.635
Controles van ladingen op terminals in zeehavens	13.449
Controles van vrachtwagens – landgrens	515.752
Controles van personenauto's – landgrens	195.728
Controles van luchtvracht	44.635
Controles van luchtreizigers	1.241.068
Totaal	2.411.428

Ook de septemбераanslagen in de VS vroegen extra aandacht van de Douane. De in het jaar 2000 aangeschafte ladingscans op Schiphol zijn, behalve voor de reguliere controles op invoer, ingezet voor het onderzoeken van uitgaande luchtvracht op de aanwezigheid van wapens en munitie. Het ging om 300 controles in 2001.

De Europese controledoelstelling inzake fysieke controles op uitvoer van landbouwgoederen met restitutie

In 2001 is landelijk voor alle productsectoren in de landbouw, exclusief de sector industriële landbouwgoederen, een gemiddelde controledichtheid van 6,8% gerealiseerd (norm van de Europese Unie: minimaal 5%). Voor de sector industriële landbouwgoederen zonder risicoanalyse is 5,7% gecontroleerd (norm minimaal 5%). Voor de sector industriële landbouwgoederen waarbij een risicoanalyse beschikbaar is, is 1,3% fysiek gecontroleerd (norm minimaal 0,5%). Het aantal artikelen in deze laatste categorie is, evenals het aantal controles, afgenomen, omdat een aantal goederensoorten niet meer onder deze regeling valt en omdat de controlenormen zijn verlaagd (zie onderstaande tabel).

De genoemde Europese normen gelden per kalenderjaar, per douanepost en per productsector. Wordt daarmee rekening gehouden dan zijn in 2001 op de 7822 fysieke controles 22 controles te weinig gedaan. Bij twaalf controles hiervan gaat het om productsectoren waarbij slechts één controle te weinig is uitgevoerd.

Tabel 25: Aantal controles en controledichtheid (%)

	2000	2001	2000	2001
Uitvoer van goederen met restitutie (excl. Industriële landbouwgoederen)	5247	4237	7,0%	6,8%
Uitvoer van industriële landbouwgoederen met restitutie, zonder risicoanalyse	4334	3585	6,6%	5,7%
Uitvoer van industriële landbouwgoederen met restitutie, met risicoanalyse	1014	35	1,6%	1,3%

Fysieke controles op de uitvoer ("overige" uitvoer, zonder restitutie)
De aantallen aangiftes voor uitvoer van goederen zonder restitutie zijn toegenomen. Er zijn ook meer fysieke controles ingesteld dan in 2000:

gecontroleerd is bij 0,8% van de aangiftes. De doelstelling was 0,6%.

Tabel 26: Aantal fysieke controles op de uitvoer en controledichtheid (%)

	1999	2000	2001
Aantallen controles op uitvoer zonder restitutie	24.000	25.000	31.000
Controledichtheid	0,8%	0,7%	0,8%

Fysieke controles op de invoer

Er zijn in 2001 ruim 2,4 miljoen artikelen op invoeraangiftes via het systeem Sagitta verwerkt. Na de voortdurende stijging van de afgelopen jaren is het aantal artikelen in 2001 met 0,3% gedaald ten opzichte van 2000.

In absolute aantallen zijn in 2001 meer fysieke controles op de invoer ingesteld dan in 2000: het gaat in 2001 om 71.000 fysieke controles, een toename van 6%.

Tabel 27: Aantal fysieke controles op de invoer en controledichtheid (%)

	1999	2000	2001
Aantallen controles op Invoer (Sagitta)	79.000	67.000	71.000
Controledichtheid	3,3%	2,7%	2,9%

De doelstelling was om 3% van het aantal aangiften fysiek te controleren. Deze doelstelling is als gevolg van de MKZ-controles naar beneden bijgesteld tot 2,7%. De realisatie komt uit op 2,9% (2000: 2,7%). Voor het eerst sinds een drie jaar durende daling is er weer sprake van een stijging.

Bij 11,3% van de 71.000 controles zijn onregelmatigheden aangetroffen. In 2000 lag dit percentage hoog: 17,0%. De gemiddelde grootte van de correcties (€ 1.419,-) is met 25% gestegen ten opzichte van 2000. Onderzocht zal worden of deze stijging verband houdt met de nieuwe werkwijze met centrale controleopdrachten.

Controles met container- en ladingscans

Van de goederen die jaarlijks via Nederland de Europese Unie binnenkomen, komt een belangrijk deel binnen via de haven van Rotterdam en vliegveld Schiphol. Met behulp van de containerscan op de Maasvlakte en de ladingscans op Schiphol (sinds oktober 2000 in bedrijf), wordt op deze goederenstroom gecontroleerd. Met de scans en de daaraan voorafgaande risicoanalyse kan de controle op effectieve wijze plaatsvinden. In de tabel hieronder zijn het aantal scancontroles en geconstateerde onregelmatigheden weergegeven.

Tabel 28: Resultaat containerscan Maasvlakte en ladingscans Schiphol

	Aantal gescande containers/ladingen			Onregelmatigheden		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Containerscan Maasvlakte	11.838	28.746	26.697	282	502	356
Ladingscans Schiphol	-	4.647	30.953	-	31	257

De doelstelling voor de scan op de Maasvlakte was gesteld op 32.000 containers. De realisatie is als gevolg van de MKZ-crisis enigszins

achtergebleven. De doelstelling voor de ladingscans op Schiphol van 30.000 controles is wel gerealiseerd.

Ambulante controles en mobiel toezicht goederenvervoer

Voor de ambulante controles en het mobiel toezicht goederenvervoer gold een doelstelling van 158.000 te controleren objecten. Naar aanleiding van de MKZ-crisis is de doelstelling verlaagd. De realisatie in 2001 was 140.000 gecontroleerde objecten. Bezien naar het aantal regelingen (deelgebieden) waarop controles waren gericht is er nauwelijks sprake van een daling ten opzichte van 2000. Het aantal geconstateerde onregelmatigheden is enigszins gedaald.

Tabel 29: Ambulante controles en onregelmatigheden per deelgebied

	2000		2001	
	Aantal gecontroleerde objecten	% niet conform	Aantal gecontroleerde objecten	% niet conform
Controles gericht op deelgebied:				
Belasting Personenauto's en Motorrijwielen	23.000	13,3%	26.000	11,9%
Accijns	91.500	3,6%	77.500	2,6%
Niet-fiscale douanetaken	43.000	8,0%	61.000	5,4%
Eurovignetten	32.500	5,6%	32.500	5,0%
Overig	60.000	4,3%	51.500	3,7%
Totaal	250.000	5,7%	248.500	4,8%

N.B.: bij controles van objecten (vrachtauto's etc) kan op een aantal deelgebieden tegelijk worden gecontroleerd. Om die reden is de som van alle gecontroleerde deelgebieden hoger dan het totaal aantal gecontroleerde objecten.

Niet-fiscale controles

De doelstelling was dat van de fysieke controles bij invoer (Sagitta) en uitvoer (niet-restitutie) respectievelijk 45% en 50% is gericht op niet-fiscale aspecten. Bij de invoercontroles was de realisatie 39% en bij de uitvoer, waar minder fiscale risico's aan de orde zijn, lag het percentage op 73%. In de onderstaande tabel zijn de aantallen niet-fiscale controles en de daarbij aangetroffen onregelmatigheden voor de belangrijkste werkprocessen weergegeven.

Controles van reizigers

De bagage van reizigers en bemanningsleden die via Nederland de Europese Unie binnenkomen, wordt gecontroleerd ter handhaving van fiscale en niet-fiscale regelingen. Van de controles vindt 90% plaats op Schiphol, waar onder meer gebruik wordt gemaakt van röntgenscans. In 2001 is op Schiphol de bagage gescand van ruim 1,1 miljoen passagiers. Voorts is van 265.000 passagiers de bagage fysiek onderzocht, het merendeel mede naar aanleiding van de scanbeelden.

Op Schiphol wordt ook op andere manieren controle uitgeoefend. Het zogenoemde Schipholteam controleert passagiers en bagage op de aanwezigheid van verdovende middelen, onder meer met behulp van drugshonden. Het team heeft in 2001 circa 20.000 reizigers gecontroleerd. Voorts is er op de luchthaven een meer algemene vorm van toezicht (surveillance, visuele waarneming), die aanleiding kan zijn voor gerichte bagagecontroles.

De doelstelling voor de fysieke controles van reizigersbagage bedroeg *landelijk* 250.000 controles. Deze is met bijna 280.000 controles ruimschoots gerealiseerd.

Tabel 31: Controles en onregelmatigheden bij reizigerscontroles (fiscaal en niet-fiscaal)

	Aantal	Niet conform	%
2000	209.000	16.235	7,8%
2001	279.000	12.802	4,6%

Administratieve controles

De controlenormen voor de administratieve controles zijn uitgedrukt in een frequentie waarmee de klanten in een bepaalde risicogroep moeten worden gecontroleerd. De belangrijkste klanten zijn de vergunninghouders en de im- en exporteurs zonder vergunning.

De vergunninghouders zijn onderverdeeld in vijf klantklassen, afhankelijk van het risico. Voor drie van de vijf klantklassen is aan de normen voldaan, waaronder de klanten met accijnsgoederenplaatsen. Bij de beide andere klantklassen zijn de controles voor 80% respectievelijk 91% gerealiseerd. Bij de grote im- en exporteurs is de doelstelling voor 80% gerealiseerd, bij de kleine volledig. Bij 8% van de controles is samengewerkt met eenheden Ondernemingen of Grote Ondernemingen.

Het correctieresultaat bij de vergunninghouders bedraagt € 23,6 mln. en is lager dan in 2000. Bij het relatief hoge correctiebedrag van € 33,1 mln. in 2000 waren echter twee grote incidentele correcties van tezamen ruim € 10 mln. begrepen.

Tabel 32: Administratieve controles

	Aantal controles			Controleopbrengst (x € 1 mln.)		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Vergunninghouders	2.031	1.657	1.617	31,1	33,1	23,6
Im- en exporteurs zonder vergunning	940	952	882	6,0	7,3	7,7
Totaal	2.971	2.609	2.499	37,1	40,4	30,9

Resultaten fraudebestrijding

Er is ten opzichte van 2000 meer marihuana en meer cocaïne onderschept.

De meeste marihuana werd in de Rotterdamse havens aangetroffen (7.823 kg) en de meeste cocaïne op Schiphol (4.085 kg).

Tabel 33: In beslag genomen verdovende middelen (kilogrammen), Douane en FIOD-ECD

	1998	1999	2000	2001
Marihuana	21.725	20.640	5.955	8.002
Hasjiesj	4.674	6.933	7.231	678
XTC	215	137	434	135
Cocaïne	5.260	7.827	5.456	5.715
Heroïne	135	45	258	9

Het aantal in beslag genomen wapens ligt fors hoger dan in 2000. Het aantal in 2001 is hoog door de inbeslagname van 3.500 pepperspraybusjes waarvoor geen vergunning was.

Tabel 34: Aantal in beslag genomen wapens (Douane en FIOD-ECD)

	1998	1999	2000	2001
Aantallen wapens	546	7.883	1.156	4571

In het kader van de niet-fiscale douanetaken (NFD) heeft de FIOD-ECD in 2001 in totaal 72 opsporingsonderzoeken uitgevoerd. Hiermee is de doelstelling van 75 zaken nagenoeg gehaald.

Innovatieve en bedrijfsondersteunde ontwikkelingen

Herziening Europese wetgeving

In 2001 is de Europese wet- en regelgeving inzake het douanevervoer en de economische douaneregelingen volledig herzien. Voor het douanevervoer was het doel te komen tot inzichtelijker en daardoor minder fraudegevoelige procedures. De implementatie van de wijzigingen vroeg van zowel de douaneorganisatie als het bedrijfsleven een aanzienlijke inspanning. Met name dienden vergunningen en gestelde zekerheden te worden aangepast. De economische douaneregelingen zijn gemoderniseerd met het doel een verlichting van de administratieve lasten voor het bedrijfsleven te bereiken, alsmede een versterking van de bewakingsfunctie van de Douane door betere mogelijkheden tot samenwerking binnen de EG. In 2001 is gestart met het opstellen van nieuwe vergunningen voor de betrokken bedrijven.

Meer elektronische aangiften

In 2001 was het streven om de administratieve lasten voor zowel het bedrijfsleven als voor de Douane te verlagen. In dat kader zijn aangevers gestimuleerd om elektronisch aangifte te doen. Bij invoer ligt het aantal elektronische aangiften al enige jaren op een hoog peil: van de 2,4 miljoen elektronisch verwerkte "artikelen" van de invoeraangiftes is in 2001 93% elektronisch ingediend (2000: 91%). Van de drie miljoen elektronisch verwerkte "artikelen" van de uitvoeraangiftes is het aandeel dat elektronisch is ingediend in 2001 toegenomen van 65% tot 79%.

Voltooiing bouw Transit

Een belangrijke vernieuwing is Transit, het Europese informatiesysteem voor het douanevervoer, waarmee een elektronische vervoersaangifte mogelijk wordt. In 2001 is de bouw van het systeem voltooid en de proef voor de

invoering gestart. Medio 2002 kan het naar verwachting in gebruik worden genomen.

Uitbreiding website Douane

In 2001 zijn alle douanebrochures op de site beschikbaar gesteld en is de nieuwsvoorziening uitgebreid. De bekendheid met de website groeide fors: in 2001 was 76% van de douaneklanten op de hoogte van het bestaan ervan (61% in 2000) en het gebruik onder deze groep groeide van 45 naar 55%.

Verder ontwikkelen papierloos werken

Het streven is om de bij in- en uitvoeraangiften te overleggen documenten zoveel mogelijk te beperken. In 2001 is een werkwijze voor het achterwege laten van de certificaten van oorsprong bij bepaalde invoeraangiften ontwikkeld. De werkwijze zal naar verwachting medio 2002 worden ingevoerd. In de laatste fase van het vereenvoudigen van de in- en uitvoeraangiften wordt onderzocht of het mogelijk is de circa honderdvijftig overige documentensoorten niet meer te laten overleggen. Dit onderzoek zal in de eerste helft van 2002 zijn afgerond.

Betere risicobeheersing door centrale sturing controles

Om de risico's in de rechtshandhaving beter te beheersen wordt een sterkere centrale sturing van de in te stellen controles beoogd. Zo wordt bereikt dat er landelijk meer zicht komt op de risico's en dat vergelijkbare risico's op vergelijkbare wijze worden afgedekt. In 2001 is gestart met de centrale regie van de fysieke controles van ten invoer aangegeven goederen en de administratieve controles die na in- en uitvoer van goederen worden ingesteld. Daarnaast is in 2001 het werken met centrale controleopdrachten door de ambulante controleteams voorbereid. Voorts is in 2001 een aantal centrale opdrachten ingesteld voor periodiek te houden controleacties. Dit betreft gebieden als ecstasy, drugsbolletjesslikkers en klein vliegverkeer.

In de komende jaren zal het werken met centrale controleopdrachten verder worden uitgebreid

Doelgroepgerichte controle

De beschrijving van de werkwijze voor de doelgroepgerichte controles is in 2001 vrijwel afgerond. Enkele landelijke controleopdrachten zijn al operationeel. Voor elke beschreven doelgroep zijn op proef controleopdrachten ingesteld, waarmee getest wordt of de wijze van risicoselectie en -afdekking goed functioneert. Op basis hiervan wordt beslist welke verdere landelijke controleopdrachten worden ingesteld. De medewerkers zijn over de werkwijze voorgelicht.

Geïntegreerde controleaanpak

In de afgelopen jaren is een aantal projecten uitgevoerd die ten doel hadden de gemeenschappelijke klantbehandeling tussen enerzijds Douane en anderzijds Ondernemingen en Grote Ondernemingen te bevorderen. Onder meer is een proef gehouden met geïntegreerde teams. Door het gebruik van gezamenlijk opgebouwde klantbeelden bleken deze teams de risico's voor de klantbehandeling beter te kunnen afdekken. Er is voorts een aantal "best practices" van samenwerkingsvormen uitgewerkt.

Handhavingsniveaus niet-fiscale taken

De Douane streeft er naar voor de handhaving van een groot aantal niet-

fiscale regelingen met de beleidsverantwoordelijke departementen handavingsniveaus overeen te komen. In eerdere jaren waren al op enkele gebieden dergelijke afspraken gemaakt. In 2001 is een aantal verdere handavingsniveaus vastgesteld: met het Ministerie van Volksgezondheid, Ruimtelijke Ordening en Milieu inzake een negental (milieu)regelingen, met Volksgezondheid, Welzijn en Sport inzake gezondheidsbepalingen over eetwaren en over productveiligheid, met Verkeer en Waterstaat over vervoer gevaarlijke stoffen en gezamenlijke controles op snelwegen, met Justitie over controle op XTC en over de wet wapens en munitie en met Landbouw over verpakkingshout.

Mobiel werken

De Douane streeft ernaar de verschillende vormen van fysiek toezicht te integreren en dit toezicht vanuit een beperkt aantal centrale locaties te regisseren. Mobiele controleteams ontvangen vanuit die locaties per fax of langs elektronische weg hun controleopdrachten. De controleresultaten worden ook met behulp van moderne middelen teruggekoppeld. In 2001 is gestart met een aantal pilots, die in 2002 zullen worden gecontinueerd. De indruk is dat effectiever en efficiënter kan worden gewerkt. Voor de klant zijn er ook voordelen: er is één aanspreekpunt voor alle controles en de responstijden zijn korter. Er wordt ook meer uniform gewerkt.

Personeel

Omdat in de afgelopen jaren de werklust van de Douane sterk is toegenomen, is in 2000 besloten om de personeelssterkte uit te breiden met driehonderd medewerkers. De instroom van het extra personeel is in de tweede helft van 2000 gerealiseerd. Na indiensttreding volgde een opleidings- en introductietraject dat tot begin 2001 doorliep.

In 2001 was de uitstroom van het nieuwe toezichthoudende personeel relatief hoog, met name bij de douaneonderdelen op Schiphol, waar de aantrekkingskracht van het bedrijfsleven groot is. Door succesvolle wervingsacties en door interne doorstroming kon de uitstroom worden gecompenseerd. Met behulp van een strategische personeelsplanning worden de verschuivingen in de personeelsbehoefte op langere termijn beheerst. Voor 2002 wordt de personeelswerving voortgezet; het is een doorlopend proces geworden

Vaartuigen

In 2001 is het nieuwe douanevaartuig, de Visarend, in gebruik genomen. De Zeearend, het zusterschip van de Visarend, zal naar verwachting in mei 2002 in gebruik worden genomen. De beide schepen worden in kustwachtverband ingezet, waarbij hun vaargebied zich verder kan uitstrekken dan de oude vaartuigen.

In 2001 is gestart met de bouw van een nieuw douaneschip voor de Waddenzee. Dit nieuwe vaartuig moet begin 2003 gereed zijn. Ook zullen de vier schepen die dienst doen in de Amsterdamse en Rotterdamse havens de komende jaren vervangen worden.

Speurhonden

De veertig speurhonden van de Douane worden ingezet voor controles op verdovende middelen en tabaksfabrikaten. Vanwege de intensivering van de aanpak van synthetische drugs (zoals xtc) zijn in 2001 vijf extra honden opgeleid. Omdat de tabakshonden erg succesvol waren, zijn er in 2001 nog

drie extra opgeleid.

Scans

In 2001 is de aanbesteding afgerond voor de aanschaf van een mobiele containerscan. Deze scan is geïnstalleerd op een truck, die met scanarmen de te controleren container "aftast". De scan zal in eerste instantie worden ingezet in het Waal-Eemhavengebied van de Rotterdamse haven, maar kan ook elders controleren. In overleg met het bedrijfsleven worden de logistieke voorzieningen voorbereid. De levering van de scan is voorzien in september 2002.

Onderzoeken Algemene Rekenkamer

M & O-beleid Douane

De Rekenkamer heeft in 2001 de staatssecretaris geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek op het beoordelen van het beleid van de Douane ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. De conclusie was dat de Douane nog niet in voldoende mate vorm en inhoud geeft aan het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik bij de uitvoering van de fiscale wet- en regelgeving. De risicoanalyse komt nog onvoldoende tot zijn recht en volgens de Rekenkamer is de Douane nog niet in staat te bepalen of de gekozen maatregelen wel de juiste zijn en of de uitvoering ervan effectief is geweest. De Douane heeft veel inspanningen gepleegd om te komen tot verbeteringen in de uitvoering van fiscale taken. De staatssecretaris heeft de aanbevelingen van de Rekenkamer overgenomen en de uitvoering van een aantal maatregelen is gestart of zijn al gerealiseerd. Overigens is de staatssecretaris van mening dat in het algemeen niet kan worden gesteld dat de Douane onvoldoende inhoud en vorm geeft aan de bestrijding van het M & O-gebruik en dat risico's worden gelopen bij de kwaliteit van de rechtshandhaving. Hij wees daarbij op de jarenlange ervaring van de Douane bij de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik en het in de loop van de jaren aanpassen van de controlestrategie aan nieuwe ontwikkelingen en inzichten.

Rechtstoepassing

Wat wilden we in 2001 bereiken?

De Belastingdienst moet de opgedragen wet- en regelgeving juist en voor iedereen gelijk toepassen. Zodat Belastingplichtigen ervan op aankunnen dat het recht op hun (fiscale) situatie juist wordt toegepast. Net zoals zij erop kunnen vertrouwen dat de rechtstoepassing ook bij andere belastingplichtigen juist plaatsvindt. Dit geldt ook voor de taken die de Belastingdienst verricht voor derden.

De strategische doelstelling voor rechtstoepassing luidt:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• eenheid van beleid en uitvoering |
|---|

De Belastingdienst treedt als één dienst naar buiten: door helder en herkenbaar beleid in de rechtstoepassing. De volgende thema's staan hierbij centraal:

- het werken aan eenheid van beleid en uitvoering;
- advisering bij nieuwe wetgeving en de implementatie daarvan;
- de kwaliteit van de rechtstoepassing;
- deskundigheidsbevordering.

Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?

Werken aan eenheid van beleid en uitvoering

Het fiscaal-technische uitvoeringsbeleid wordt voorbereid binnen een netwerk van kennisgroepen. Deze kennisgroepen bestaan uit vaktechnische deskundigen van allerlei niveaus binnen de Belastingdienst. Zij ondersteunen op landelijk niveau de beleidsvoorbereiding, onderhouden en verdiepen de kennis op wetstechnische terreinen en fungeren als helpdesk voor eenheden van de Belastingdienst. Deze werkwijze zorgt voor een snelle totstandkoming van interpretatierichtlijnen en uitwisseling van opvattingen en ervaringen en draagt daarmee bij aan de eenheid van beleid en uitvoering.

In 2001 zijn de aanbevelingen uit de in 2000 gehouden evaluatie van het functioneren van de kennisgroepen geïmplementeerd en uitgevoerd.

Zoals is afgesproken met de Tweede Kamer is in 2001 nader onderzocht wat het betekent als medewerkers aangeven dat sprake is van eigen

beleid/eenheidsbeleid. De resultaten van dit onderzoek zullen begin 2002 worden gerapporteerd.

Advisering over en implementatie van nieuwe wetgeving

De advisering over en implementatie van nieuwe wetgeving vindt plaats conform de richtlijnen van het Handboek advisering en implementatie wetgeving. De Belastingdienst toets nieuwe wetgeving voor de invoering op handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid.

In 2001 heeft vooral de Belastingherziening 2001 de nodige aandacht gevergd. Binnen het invoeringstraject heeft daarom de kennisgroep 2001 als denktank gefungeerd. Deze groep bestaat uit vaktechnische specialisten die het fiscale keurmerk hebben gegeven op diverse producten als brochures, toelichtingen, advertenties en overzichten van veelgestelde vragen (en de antwoorden daarop).

Bij de vennootschapsbelasting ging onder meer de aandacht uit naar de advisering en implementatie van regelgeving voor goed-doelinstellingen en fondswervende instellingen en codificatie van het arm's lengthbeginsel. Verder is meegewerkt aan het Rapport Verbreding en verlichting van de Studiegroep Van Rooy.

Kwaliteit van de rechtstoepassing

De Belastingdienst heeft 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 belastingmiddelen, te weten accijnzen, douanerechten, inkomstenbelasting, loonbelasting, omzetbelasting, vennootschapsbelasting en de invordering.

Voor elk genoemd belastingmiddel worden jaarlijks de tien voornaamste onderwerpen onderzocht. Deze onderwerpen worden in het instrument FIX nader gespecificeerd in items. Zo is bijvoorbeeld voor de Inkomstenbelasting inkomsten eigen woning onderwerp van onderzoek; de items die daarbij horen zijn onder meer de waarde en het huurwaardeforfait.

Fiscaal specialisten beoordelen op basis van een steekproef de ingenomen fiscale standpunten en geven met een score aan of de wet- en regelgeving juist is toegepast. Deze scores worden op landelijk niveau samengevat in een kengetal (indexcijfer).

In 2001 is de managementaandacht voor verslaglegging geborgd door dit onderwerp op te nemen in de managementcontracten. Daarnaast is onderzoek gestart naar het geautomatiseerd ondersteunen van de behandelaar bij verslaglegging, bijvoorbeeld door de gesignaleerde risico's automatisch op te nemen in het verslag.

Tabel 35. Indexcijfer Fix

	1999	2000	2001
Indexcijfer Fix	100	102	108

De stijging van het indexcijfer in 2001 komt mede door een stijging van het aantal posten dat inhoudelijk beoordeeld kon worden. Het aantal niet te controleren posten daalde van 21% naar 17,5 %.

De nadere analyse op gegevens van 2001 vindt plaats in het eerste kwartaal van 2002. Op grond daarvan worden aanbevelingen gedaan, die in 2002 worden geïmplementeerd.

Deskundigheidsbevordering

Onder het begrip deskundigheidsbevordering vallen onder meer de activiteiten van het platform versterking vaktechniek. In dit kader zijn onder meer conferenties georganiseerd in samenwerking met de Nederlandse Orde van Accountants-administratieconsulenten, het Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants, de Duitse belastingdienst en Belgische belastingdienst.

Het ging daarbij om de volgende conferenties:

- Inkomstenbelasting 2001 (Nederlandse Orde van Belastingadviseurs);
- Omzetbelasting in Europees perspectief (Nederlandse Orde van Belastingadviseurs);
- Eenheid van beleid en uitvoering (Nederlandse Orde van A-A, Federatie en College van Belastingadviseurs);
- Controle (Nederlands Instituut van Registeraccountants);
- Grensoverschrijdend kapitaal-en goederenverkeer (Duitse belastingdienst);
- Fiscaliteit en onroerende zaken (Belgische belastingdienst).

Deze conferenties hebben geleid tot een intensieve uitwisseling van technische kennis en ervaringen.

Verdieping van de kennis vindt ook plaats op basis van door het platform ingestelde onderzoeken. De opgedane kennis van die onderzoeken werkt de belastingdienst verder uit naar de toepassing in de praktijk. In 2001 zijn de rapporten Informatieverstrekking aan de belastingdienst en Raakvlakken verrekenprijsonderzoeken voor de vaststelling van de winst en de douanewaarde verschenen. Op basis van het eerste rapport is een praktijkbrochure opgesteld bestemd voor alle medewerkers die veelvuldig met belastingplichtigen contact onderhouden. Een en ander zal bijdragen aan een goed verloop van de contacten en draagt bij aan de eenheid van beleid en uitvoering.

Resultaten van de uitvoering

Ook door eenduidige uitvoering in de rechtstoepassing treedt de Belastingdienst als één dienst naar buiten. In 2001 stonden daarbij de volgende thema's centraal:

- rulings;
- administratieve lastenverlichting;
- realiseren van beleid;
- internationale gegevensuitwisseling en samenwerking.

Rulings

APA/ATR-praktijk/rulingpraktijk

Met ingang van 1 april 2001 is de rulingpraktijk geheel gemoderniseerd en omgevormd in een APA-/ATR-praktijk. In de brief de Staatssecretaris van Financien van 20 november 2000, G2000-454, aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal 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 rulingpraktijk 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 procedure voor de behandeling van APA-/ATR-verzoeken is beschreven in de respectievelijke besluiten van 30 maart 2001, IFZ2001/292M en IFZ2001/293M. De behandeling van APA-/ATR-verzoeken is volgens de organisatie en de competentieregeling in het besluit van 30 maart 2001, RTB2001/1195M, geconcentreerd bij de Belastingdienst/Grote ondernemingen Rotterdam (BGOR). Het zogenoemde APA-/ATR-team van BGOR is daarnaast belast met de afwikkeling van de rulingpraktijk, die op basis van een overgangsregeling 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 naar de betrokkenen tot wie zij zich moeten wenden voor het verkrijgen van een APA-/ATR.

Toezeggingen uit de brief van 20 november 2000

In de hiervoor genoemde brief van de Staatssecretaris van Financien van 20 november 2000 is aangegeven dat het internationaal opererende bedrijfsleven veel belang hecht aan snelheid van het verstrekken van

zekerheid vooraf over haar fiscale positie in Nederland. In verband daarmee zijn in die brief toezeggingen gedaan ten aanzien de doorlooptijd van de verzoeken en de reductie van de voorraad. In tabel 1 geeft een overzicht van de toezeggingen en de realisatie daarvan.

Tabel 36: Toezeggingen brief 20 november 2000

Toezeggingen	Realisatie
Doorlooptijd ruling- en APA-/ATR-praktijk terugbrengen van 120 dagen naar AWB-termijn van 8 weken (56 dagen)	-Doorlooptijd ruling- en APA-/ATR-verzoeken vanaf 20-11-2000 en afgewikkeld per 31-12-2001: 38 dagen ⁶ - Doorlooptijd APA-/ATR-verzoeken vanaf 1-4-2001 en afgewikkeld per 31-12-2001: 59 dagen
Voorraad van 508 halveren (tot 254) bij gelijkblijvende instroom (toetsing medio 2001)	-Instroom bedroeg ca. 325 méér dan normaal. -Voorraad per 30-6-2001: 328 stuks

Het streven zal erop gericht zijn de AWB-conforme werkwijze de komende jaren voort te zetten. Uitgaande van de additionele instroom van het aantal verzoeken blijkt dat per medio 2001 reeds een forse reductie van de voorraad (van 508 naar 328) heeft plaatsgevonden. Het streven blijft erop gericht deze voorraad in de komende periode verder terug te dringen. Daarbij zal speciale aandacht worden gegeven aan de "oude" rulingverzoeken die vóór 1 april 2001 zijn binnengekomen. Het uitgangspunt is deze verzoeken medio dit jaar nagenoeg geheel afgewikkeld te hebben.

Cijfermatig overzicht 2001

Het jaar 2001 kenmerkt zich als jaar waarin zowel APA-/ATR-verzoeken als rulingverzoeken zijn ingediend en afgewikkeld. In 2001 zijn in totaal 1173 APA-/ATR-verzoeken en rulingverzoeken afgehandeld (2000: 845). Dit betreft 600 nieuwe verzoeken (2000: 421), 198 verlengingen (2000: 164), 180 afgewezen verzoeken (2000: 185) en 195 ingetrokken verzoeken dan wel verzoeken die buiten behandeling zijn gesteld (2000: 75).

In onderstaande tabel is een onderverdeling gemaakt naar de verschillende soorten rulings en naar APA-/ATR-verzoeken.

Tabel 37: Afgehandelde APA-ATR- en rulingverzoeken

⁶ Voor de beoordeling van de doorlooptijd is uitgegaan van de verzoeken die zijn binnen gekomen na 20 november 2000 aangezien in de brief van die datum de toezegging is gedaan de doorlooptijd te verminderen. Tevens dient te worden opgemerkt dat in de periode direct voorafgaand aan 1 april 2001 (datum invoering APA/ATR-praktijk) extra rulingverzoeken zijn binnengekomen waarvan een groot deel bestaat uit verzoeken tot verlenging van de ruling tot en met 2005. Een groot deel van deze verzoeken heeft een zeer korte doorlooptijd.

	Aantallen				
	Totaal	Nieuw	Verlengd	Afgewezen	Ingetrokken
Rulings					
Houdster	506	279	76	65	86
Financiering	192	114	37	28	13
Royalty	100	50	23	16	11
Cost-plus/sales minus	219	87	55	36	41
Vaste inrichting financiering	7	-	1	3	3
Foreign sales company	6	-	3	-	3
Informeel kapitaal	8	4	-	2	2
Overig	16	11	3	1	1
Subtotaal	1054	545	198	151	160
APA	17	2	-	8 ⁷	7 ⁸
ATR	102	53	-	21 ⁹	28 ¹⁰
Totaal	1173	600	198	180	195

Aan het begin van 2001 bedroeg de voorraad 467 verzoeken. In 2001 zijn 1019 APA/ATR- en ruling verzoeken binnengekomen. De eindvoorraad per 31 december 2001 bedraagt 313 verzoeken. Van deze voorraad zijn 100 verzoeken ingediend vóór 1 april 2001 en 213 na 1 april 2001. De gemiddelde doorlooptijd van de in 2001 afgehandelde APA-/ATR- en rulingverzoeken (inclusief verzoeken in de beginvoorraad) bedraagt 91 dagen. Zoals hiervoor aangegeven is de doorlooptijd van de verzoeken die zijn binnengekomen vanaf 20 november 2000 38 dagen. Hieruit blijkt dat de doorlooptijd van 91 dagen sterk wordt beïnvloed door de afgehandelde verzoeken die op 20 november 2000 reeds in de voorraad zaten.

Administratieve lastenverlichting

Voor de kwantificering van de administratieve lasten zijn sinds eind 2001 kostenmodellen beschikbaar voor alle fiscale domeinen. Deze kostenmodellen maken het mogelijk per wetgevingsdomein de totale administratieve lasten aan te geven en de administratieve lastenverlichting of –verzwaring van maatregelen te berekenen. De modellen worden periodiek geactualiseerd voor volume-, prijs- en beleidsontwikkelingen. Voor de belangrijkste terreinen (loon- en omzetbelasting, inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting, dividendbelasting en douanebepalingen/accijnzen) is vanaf 1995 een vergelijking van de ontwikkeling van de administratieve lasten mogelijk.

Met name door de inzet van ICT is de doelstelling, ten opzichte van 1995, tot afname van 25 % in de periode tot 2005 te komen.

⁷ Het hoge aantal afgewezen of ingetrokken verzoeken wordt mede veroorzaakt door het feit dat aanvankelijk APA-/ATR-verzoeken zijn ingediend waarbij geen onderbouwing van de verrekenprijs werd gegeven, maar een beroep werd gedaan op de standaarden zoals deze onder de rullingpraktijk golden.

⁸ Zie noot 7.

⁹ Zie noot 7.

¹⁰ Zie noot 7.

Tabel 38: Ontwikkeling in administratieve lasten op fiscaal terrein

	Administratieve	Idem in %
Administratieve lasten in 1995	1,81	100
Toename/afname 1995-2001	-/- 0,27	-/- 15
Stand per ultimo 2001	1,54	85
Toename/afname in 2002	-/- 0,02	-/- 1,25
Stand per ultimo 2002	1,52	83,75
Verwachte toename/afname 2003-2005	-/- 0,16	-/- 8,75
Streefbeeld per 2005	1,36	75

In 2001 zijn met name in de wetgeving verschillende effecten opgetreden voor de administratieve lasten. Het betreft hier enerzijds een verhoging van de administratieve lasten, o.a. door de introductie van een fiscale regeling voor verlofsparen, en anderzijds een verlaging door de set van maatregelen in het belastingplan 2002. Per saldo is de hoogte van de administratieve lasten in 2001 vrijwel gelijk gebleven.

Uitwerking voorstellen onderzoek administratieve verplichtingen uitvoeringsbesluiten/-regelingen

Het complex van fiscale uitvoeringsbesluiten en –regelingen is in 2001 bezien op vereenvoudiging en terugdringing van administratieve lasten. De resultaten van deze exercitie zijn inmiddels aan de Tweede Kamer gemeld. De voorstellen zullen zoveel als mogelijk in de loop van 2002 worden gerealiseerd.

Gebruik van informatie- en communicatietechnologie

Via inrichting van het project “frontoffice” en door uitrol van de producten van het project Elektronische Heerendiensten wordt gewerkt aan vergemakkelijking en versnelling van het proces van aangifte doen en betalen van omzet- en loonbelasting en aan de inrichting van een elektronische dienst voor informatievragen van ondernemers. Het betreft hier een meerjarenproject, waarvan naar verwachting in 2002 de eerste resultaten bij ondernemers zichtbaar worden.

Stroomlijning loonheffing en werknemersverzekeringen

De invulling van de voorgenomen stroomlijning van de heffingsgrondslag tussen de loonheffing en de werknemersverzekeringen bevindt zich in de wetgevende fase. Een wetsvoorstel voor de invulling op fiscaal terrein wordt in het voorjaar van 2002 aan de Tweede Kamer toegezonden.

Realiseren van beleid

Gebruik van informatie- en communicatietechnologie

De Belastingdienst heeft een toepassing ontwikkeld voor de keuzeregeling buitenlandse belastingplichtigen. De toepassing geeft antwoord op de vraag of de buitenlandse belastingplichtige in aanmerking komt voor behandeling als binnenlandse belastingplichtige en geeft daarbij aan wat de financiële gevolgen van die keuze zijn. De toepassing is voor een ieder raadpleegbaar op de Internetsite van de Belastingdienst.

Door POWER (Programma Ondersteuning Wet- En Regelgeving - B/CPP) is in samenwerking met de kennisgroep verzekeringsproducten een programma ontwikkeld (PowerPOLIS) om het complexe overgangsregime van de Invoeringswet Wet IB 2001 voor kapitaalverzekeringen toegankelijker te maken. Deze applicatie zal begin januari 2002 voor een ieder te raadplegen zijn op Internet.

Beleidsbesluiten

In 2001 zijn weer een behoorlijk aantal beleidsbesluiten gepubliceerd. Genoemd worden besluiten inzake artiesten en de kantine-regeling voor de loonbelasting, de subjectieve belastingplicht en (jaar)winst en uitdelingenvoor de vennootschapsbelasting en de regelingen voor de distributie van de euro voor de omzetbelasting. Tevens zijn de beleidsbesluiten aangepast aan de invoering van de euro. Van die gelegenheid is gebruik gemaakt om de betreffende besluiten te actualiseren.

Verdrag wederzijdse bijstand

De implementatie van het Verdrag Wederzijdse Bijstand (WBS) is voorbereid. Dit verdrag breidt de mogelijkheden uit om bij strafrechtelijk onderzoek op eigen initiatief of op verzoek informatie uit te wisselen met andere lidstaten. Het betreft daarbij informatie over de juiste heffing van belastingen en over de voorkoming en bestrijding van strafbare feiten op terrein van fiscale en niet- fiscale douanewetgeving. Het verdrag schept extra mogelijkheden tot grensoverschrijdende samenwerking (observatie, achtervolging, gecontroleerde aflevering en infiltratie).

Eind 2001 is in de volgende lidstaten het WBS verdrag geratificeerd en in werking getreden: Griekenland, Frankrijk, Spanje Nederland en Zweden. Naar verwachting zullen Duitsland en België in 2002 ratificeren. .

Overeenkomst Douane informatiesysteem

Ook voor de invoering van de Overeenkomst opgesteld op grond van het Verdrag betreffende de Europese Unie inzake het gebruik van informatica op douanegebied (DIS Overeenkomst) is een implementatieplan opgesteld

Het Douane Informatie Systeem is een Europees geautomatiseerd systeem voor het vastleggen, bewaren, en opvragen van informatie. Het gaat om informatie over personen, handel en vervoermiddelen die betrokken zijn (geweest) bij of worden verdacht van betrokkenheid bij actuele of toekomstige onregelmatigheden, waartegen door de lidstaten of door de Commissie wordt opgetreden. Het systeem bestaat uit twee afzonderlijke

Europese databases.

Deze mogelijkheid tot het uitwisselen van informatie moet leiden tot een verbetering van de doeltreffendheid van de samenwerkings- en controleprocedures van de douaneadministraties van de lidstaten. Doel is om ernstige overtredingen van nationale wetten te voorkomen, te onderzoeken en te vervolgen.

Wetswijziging WIB

In 2001 is de wijziging van de Wet op de internationale bijstandsverlening bij de heffing van belastingen mede voorbereid. Die wijziging bewerkstelligt dat het verstrekken van inlichtingen aan het buitenland sneller en efficiënter kan gebeuren.

Verdrag met België

In 2001 is een begin gemaakt met de implementatie, gezamenlijk met België, van het herziene Nederlands-Belgische Verdrag ter voorkoming van dubbele belasting. Deze implementatie zal in 2002 zijn beslag krijgen. De noodzaak tot gezamenlijke impletatie is gelegen in de bijzondere regelingen uit het verdrag, zoals voor grensarbeiders en pensioenen. Verder is er een opzet gemaakt voor de gegevensuitwisseling.

Bedrijfsvoering en Personeel

Wat wilden we in 2001 bereiken?

Het personeelsbeleid is erop gericht te bewerkstelligen dat de Belastingdienst voortdurend beschikt over voldoende, deskundige en betrokken medewerkers. Een juiste inzet van mensen en middelen moet resulteren in een effectieve bedrijfsvoering.

Het belang van de bedrijfsvoering is verwoord in de volgende strategische doelstelling:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• doeltreffend en doelmatig werken |
|---|

Wat wilden we in 2001 bereiken?

In het bedrijfsplan 2001- 2005 zijn doelstellingen geformuleerd voor de bedrijfsvoering en het personeelsbeleid. Voor beveiliging is, als onderdeel van de bedrijfsvoering, een programma ingericht.

Personeelsbeleid

- Het verwerven en behouden van een concurrerende positie op de arbeidsmarkt;
- Het onderhouden, verder ontwikkelen en verbreden van competenties van medewerkers;
- Het decentraliseren en differentiëren van de arbeidsvoorwaarden;
- Het realiseren van een efficiënte inzet van het personeel;
- Het bevorderen van personeelsmotivatie;
- Goed functionerend medezeggenschap.

Daarnaast blijven arbeidsomstandigheden en het (te voeren) diversiteitsbeleid belangrijke aandachtsgebieden.

Bedrijfsvoering

- Ontwerp van een resultaatgericht besturingsmodel
- Voorbereiding baten-lastenstelsel

Beveiliging

- Uitvoering project ARG1

Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?

Personeels- en arbeidsmarktbeleid

Het verwerven en behouden van een concurrerende positie op de arbeidsmarkt

Dit gebeurt door middel van actieve arbeidsmarktcommunicatie en het bieden van concurrerende arbeidsvoorwaarden. De campagne "werk waar je trots op bent" is succesvol. Het afgelopen jaar kon 82,6% van de vacatures tijdig, d.w.z. binnen 3 maanden worden bezet.

Een arbeidsmarktpositie kan echter alleen behouden blijven als er een continue instroom van nieuw personeel plaatsvindt. Om die reden wordt voor een aantal functies continu geworven.

De Belastingdienst is nauw betrokken bij de arbeidsmarktcampagne van de sector rijk. Via de websites www.werkenbijdeoverheid.nl en www.werkenbijhetrijk.nl zijn alle vacatures binnen de Belastingdienst raadpleegbaar.

Sturen op competenties en de kwaliteit van het personeel

De Belastingdienst stimuleert medewerkers over de grenzen van de huidige functie heen te kijken en deskundigheden (competenties) te onderhouden en te ontwikkelen. Uitgangspunt hierbij is dat de medewerker architect van de eigen loopbaan is.

Ook wordt gestreefd naar het bevorderen van dynamiek in de personeelsbezetting. Aan interne mobiliteit en passende opleidingsprogramma's wordt daarbij een zwaardere betekenis toegekend dan aan uitstroombesluit.

De kwaliteit wordt bewaakt met personeelsbeoordelingen (inclusief inschatting potentieel en loopbaanmogelijkheden) en het stimuleren van permanente educatie/personeelsontwikkeling, onder meer door het bieden van studiefaciliteiten. De studiefaciliteiten zijn aanzienlijk verruimd. Medewerkers kunnen, onder voorwaarden, tot 100% van de gemaakte studiekosten vergoed krijgen.

Mobiliteit wordt bevorderd door Belastingdienstmedewerkers de mogelijkheid te bieden om te solliciteren naar functies, ook wanneer niet wordt voldaan aan de formele opleidingseis in de vorm van een diploma.

Decentralisatie en differentiatie van de arbeidsvoorwaarden

De Belastingdienst vormt een onderdeel van de sector rijk. Bevoegdheden voor het toepassen van arbeidsvoorwaarden worden stelselmatig zo laag mogelijk in de organisatie neergelegd. Het lokale management is het beste in staat afwegingen te maken over de bedrijfsvoering en de inzet van personeel in het bijzonder. In 2001 is de regelgeving arbeidsvoorwaarden op knelpunten onderzocht. In de praktijk blijkt dat met de bestaande regels goed valt te werken en dat deze voldoende ruimte bieden. Gelet op de organisatieveranderingen binnen de Belastingdienst wordt de regelgeving stelselmatig kaderstellend.

Het "individuele keuzemodel arbeidsvoorwaardenpakket" (IKAP) is in de gehele Belastingdienst ingevoerd. De Belastingdienst heeft dit model als eerste binnen de sector rijk ingevoerd. Van de mogelijkheden is door 34% van de medewerkers gebruik gemaakt. In 2001 waren er twee keuzemomenten; in het jaar 2002 kunnen in beginsel elke maand bepaalde bronnen worden ingezet voor doelen (bijvoorbeeld PC, fiets, verlaging eigen

bijdrage kinderopvang).

In 2001 is een impuls gegeven aan het bijzonder belonen. Dit houdt in een verruiming van het budget voor flexibele beloning, de doelgroep en de beloningsvarianten.

Het realiseren van een efficiënte inzet van het personeel

Dit gebeurt door het sturen op tijdsbesteding en gerealiseerde resultaten, door bestrijding van vermijdbaar ziekteverzuim, door het snel opvullen van vacatures en door het stimuleren van onderlinge uitlening van personeel, dan wel het flexibel inzetten van personeel. Toch blijkt het niet overal mogelijk om vacatures tijdig en adequaat te bezetten. In die situaties biedt het verplaatsen van werk naar organisatieonderdelen waar een adequate bezetting is een oplossing.

In 2001 is onderzocht of het meer plaats- en tijdonafhankelijk werken een oplossing biedt. Gelet op enkele technisch-infrastructurele en veiligheidsvoorzieningen zal dat niet op korte termijn een oplossing kunnen bieden.

Arbeidsomstandigheden

De Belastingdienst moet zich profileren als een organisatie die in het optimaliseren van de arbeidsomstandigheden verder gaat dan uitsluitend het zorgen voor veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers op de werkplek. Preventie blijft een belangrijk sleutelwoord. In de komende periode wordt de uitvoering van het arbeidsomstandighedenbeleid verder bij de eenheden en de directies neergelegd.

Tabel 39 Kengetallen Arbeidsomstandigheden

	1997	1998	1999	2000	2001
Ziekteverzuim	5,6%	6,6%	7,1%	7,4%	7,4%

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim in de Belastingdienst is in 2001 stabiel gebleven op 7,4%. Als algemene doelstelling voor 2001 was geformuleerd dat het verzuimpercentage 0,5 procentpunt lager moest liggen dan het jaar daarvoor. De doelstelling is daarmee niet gehaald. In het afgelopen jaar is kritisch gekeken naar mogelijke verbeteringen en aanvullingen op het verzuimbeleid van de Belastingdienst. Uit intern onderzoek is gebleken dat het beleid enkele marginale aanpassingen behoeft. Het verzuimbeleid moet nadrukkelijker worden verbonden met het reguliere personeelsbeleid. In het komende jaar zal dit in de organisatie worden ingebed.

Op lokaal niveau zijn projecten gestart voor preventie en een versnelde reïntegratie van (langdurig) zieke medewerkers. Hiervoor zijn wegens het Arboconvenant sector Rijk middelen beschikbaar gesteld.

In 2001 heeft een nulmeting werkdruk plaatsgevonden. Naar aanleiding daarvan zijn op lokaal niveau afspraken gemaakt inzake de beheersing van de werkdruk. Begin 2002 zal opnieuw een werkdrukmeting worden gehouden om de voortgang te beoordelen.

In 2001 heeft voor alle medewerkers een voorlichtingscampagne over RSI plaatsgevonden. Ook zijn instrumenten ontwikkeld om klachten en uitval door RSI tot een minimum te beperken. Begin 2002 wordt een pauzesoftwareprogramma geïntroduceerd.

Gehandicapten (REA)

In het kader van het arboconvenant sector rijk zijn in 2001 acties ondernomen om te komen tot versnelde reïntegratie van zieke medewerkers en arbeidsgehandicapten. Daartoe is Rijksbreed een contract afgesloten met een reïntegratiebedrijf (Loyalis). Het reïntegratiebedrijf zal ook voor de Belastingdienst een aantal cases in behandeling nemen, betreffende medewerkers die langer dan 3 maanden ziek zijn en niet enkel somatische klachten hebben. Het in behandeling nemen houdt in dat het reïntegratiebedrijf per casus een reïntegratieplan opstelt en, indien van toepassing, de subsidieaanvraag op grond van de wet REA verzorgt. Het doel is om de medewerkers in korte tijd te laten reïntegreren op de eigen werkplek, elders in de organisatie of buiten de organisatie. Het project is in het vierde kwartaal van 2001 gestart en zal in 2002 doorgang vinden. Resultaten zijn nog niet bekend.

Het bevorderen van de personeelsmotivatie

Zorg voor de motivatie van medewerkers is van groot belang voor het succesvol opereren van de organisatie. Dit vraagt om aandacht voor de behoeften, waarden en doelen van de individuele medewerker. In het afgelopen jaar is onderzocht wat (potentiële) medewerkers van de Belastingdienst boeit en bindt. In 2001 zijn onder de noemer "I ♥ Tax" drie dagen georganiseerd waarin medewerkers de plussen en minnen van het werken bij de Belastingdienst hebben besproken met de dienstleiding. Deze dagen hebben geresulteerd in een "top 10" van knelpunten. De dienstleiding heeft een actieplan opgezet om deze knelpunten snel weg te nemen.

Medezeggenschap

Het goed functioneren van de medezeggenschap moet in principe in de dagelijkse praktijk een punt van aandacht zijn van alle betrokken partijen. Het onderhouden van de betrokkenheid van de medewerkers vraagt om het consequent voeren van werkoverleg en het ruimte geven aan medezeggenschap.

In 2001 heeft dit onderwerp geen extra aandacht gevraagd. Wel is een start gemaakt met de gedachtevorming over een nieuwe medezeggenschapstructuur per 2003, die past bij de nieuwe organisatie. In 2002 zal hierover besluitvorming plaatsvinden.

Diversiteitsbeleid

Tabel 40 diversiteitsbeleid

	1997	1998	1999	2000	2001
Emancipatie:					
- vrouwen in personeelsbestand	27,5%	28,0%	28,1%	29,0%	30,4%
- vrouwen in schaal 10>	13,0%	13,9%	14,4%	14,5%	14,4%
- vrouwen in schaal 12>				6,1%	6,0%
Etnische minderheden (SAMEN)		6,0%	6,3%	6,9%	7,1%

Emancipatie

In 2001 zijn op dit gebied binnen de Belastingdienst vooral op lokaal niveau initiatieven ontplooid. Het betreft hier activiteiten als loopbaantrainingen voor vrouwen, het creëren van duobanen en het organiseren van en/of deelnemen aan vrouwenwerkdagen en -congressen.

Etnische minderheden (SAMEN)

In 2001 is het project 'Interculturalisatie Belastingdienst/communicatie en

opleidingen' gestart. Dit project, dat loopt van 1 september 2001 tot 1 september 2004, is het vervolg op het project allochtonenbeleid.

Doelstelling van het (vervolg)project is o.a. het ontwikkelen en beschikbaar stellen van instrumenten en methoden die de (nieuwe) allochtone medewerkers van de Belastingdienst ondersteunen en stimuleren, ter voorkoming en bestrijding van een eventuele achterstandspositie.

Concrete deelprojecten zijn:

- Werkbelevingsonderzoek onder allochtone medewerkers
- Werving, selectie en loopbaanadvies allochtonen
- Interculturaliseren producten en diensten B/CKC
- Standaardmodules Interculturalisatie
- Interne berichtgeving over de multiculturele Belastingdienst

In 2001 is het boek 'Met andere ogen; wonen en werken in multicultureel Nederland' (Coen Heijes) verschenen, waarin allochtone medewerkers van de Belastingdienst hun beeld geven van de Nederlandse samenleving in het algemeen en werken bij de Belastingdienst in het bijzonder.

Bedrijfsvoering

Ontwerp van een resultaatgericht besturingsmodel

In het afgelopen jaar is een nieuw besturingsmodel ontwikkeld. In dit besturingsmodel staat sturen op resultaat centraal. Deze wijze van sturing past in de ontwikkeling waarin de Belastingdienst per 1 januari 2003 een baten-lastendienst wordt. Deze ontwikkeling past ook in het VBTB traject waarin door het hanteren van dit besturingsmodel en het daarbij ontwikkelde instrumentarium een relatie kan worden gelegd tussen de beoogde effecten, de resultaten en de inzet van mensen en middelen.

In 2001 hebben een aantal pilots op dit gebied al de eerste resultaten opgeleverd. De Douane is gestart met het werken met een resultaatgericht besturingsmodel. In 2002 wordt gewerkt aan een verdere verbreding en uitrol van de resultaten.

Het kenmerkende van een resultaatgericht besturingsmodel is dat in de besturing de focus van buiten naar binnen gericht is; de sturing richt zich op het realiseren van effecten die door de relevante buitenwereld, de belanghebbenden, worden verwacht. Deze effecten worden vertaald in concreterdoelstellingen, die op hun beurt worden uitgewerkt in operationele doelen. De realisatie wordt gevolgd via een stelsel van managementcontracten en bijbehorende rapportages.

De verdere uitwerking van het resultaatgerichte besturingsmodel vindt in 2002 plaats. Deze uitwerking loopt parallel aan de verdere uitwerking en invoering van het nu lopende traject "Belastingdienst Straks".

In samenwerking met de nieuwe Belastingkantoren en facilitaire diensten wordt nu al invulling gegeven aan dit nieuwe besturingsmodel om het instrumentarium in 2003 bij de start van deze nieuwe organisaties gereed te hebben.

Vorbereiding baten-lastenstelsel

De introductie van het baten- en lastenstelsel in 2003 ondersteunt het resultaatgericht sturen. Het baten- en lastenstelsel biedt de faciliteiten om meer inzicht te krijgen in de relatie tussen kosten en activiteiten, diensten en

producten. Daardoor kan het een betere ondersteuning bieden bij de onderbouwing van budgetaanvragen.

De invoering van het baten-lastenstelsel heeft gevolgen voor de wijze van boekhouden, de inrichting van registraties en voor de interne rapportage. In 2001 is de introductie van het baten-lastenstelsel voorbereid. Verschillende projectgroepen zijn onder meer bezig geweest met de inrichting van de boekhouding en het rekeningenstelsel en het samenstellen van een openingsbalans van de Belastingdienst.

Informatiebeveiliging en integriteit

Basisbeveiligingsniveau

In het kader van het beveiligingsprogramma "Aandacht voor risicobeheersing, gegevensbeveiliging en integriteit (ARGI) is in het voorjaar van 2001 de normatiek voor de beveiliging en integriteit op eenheidsniveau vastgesteld en van kracht geworden. Voor elk ondersteunend dienstonderdeel geldt daarbij nog een eigen normenset voor beveiliging en integriteitsaspecten, gerelateerd aan hun taak in de interne dienstverlening. Dit traject zal in 2002 afgerond zijn.

Uitgaande van het ontwikkelde basisbeveiligingsniveau is een toetsingskader opgesteld en is een werkwijze vastgesteld voor de certificeringsonderzoeken. In deze onderzoeken worden eenheden getoetst op het voldoen aan de vastgestelde normatiek in deze. Na een traject van voorlichting, scholing van auditoren en vooronderzoeken op eenheden is in het najaar een start gemaakt met de certificeringsonderzoeken. De onderzoeken voor opzet en bestaan (eerste fase) kennen een doorloop in 2002. Dan zijn alle belastingdiensteenheden in een certificeringsonderzoek betrokken geweest.

Fysieke beveiliging

In het kader van fysieke beveiliging is in 2001 in één van de gebouwen van de Belastingdienst een pilot smartcard gehouden. De resultaten van deze pilot zijn meegenomen voor een Belastingdienstbrede uitrol van een zogenaamde Belastingdienstkaart. De uitrol van deze kaart zal vanaf begin 2002 plaatsvinden.

Er is een meerjarenplan opgesteld voor de verdere verbetering van de fysieke toegangsbeveiliging van Belastingdienstgebouwen. In concreto gaat het om verbeteringen die betrekking hebben op de beveiliging van de "buitenschil" van de gebouwen en op een beter beheer van de toegang in die panden. In 2002 wordt gestart met de uitvoering van dit plan.

Beveiligde koppelingen

Binnen informatiebeveiliging wordt momenteel uitgegaan van het concept 'logisch gesloten technische infrastructuur'. De behoefte aan gegevensuitwisseling met derden, zowel klanten, intermediairs als andere overheidsdiensten, neemt toe. In 2001 is onderzoek verricht naar een nieuw dan wel gewijzigd concept, inclusief de daarbij behorende te treffen maatregelen, om in deze behoefte te voorzien.

De autorisatie van gebruikers is een belangrijk onderdeel in de informatiebeveiliging. In 2001 zijn diverse verbeteringen, waaronder een aanzienlijke versnelling, van het aanvraagproces voor autorisaties geïmplementeerd.

Continuïteit

In 2001 is een onderzoek afgerond naar calamiteitenbeheersing. In dit

onderzoek is voor alle processen van de Belastingdienst de zogenaamde toegestane maximale uitvalduur vastgesteld. Maatregelen op zowel fysiek, organisatorisch als automatiseringsvlak zijn voorgesteld om er voor te zorgen dat bij een calamiteit de uitvalduur daadwerkelijk binnen de norm (het toegestane maximum) blijft. In 2002 wordt een start gemaakt met het implementeren van de maatregelen.

Testteam

Het Testteam Beveiliging van de Interne Accountantsdienst Belastingen (IAB) is ingesteld met als doel, aanvullend op bestaande testen en controles, regelmatig de werking en effectiviteit van zowel de fysieke als de logische toegangsbeveiliging te testen. Evenals in 2000 is in de bepaling van de te testen objecten het externe afbreukrisico primair gesteld.

Per pilot fysieke toegangsbeveiliging is een Begeleidingsgroep ingesteld, waarin het management en de medezeggenschap in vertegenwoordigd zijn. De ervaringen tot nu in de pilots hebben ertoe geleid dat in de vorm van een testprotocol de kwaliteit van de uit te voeren testen, de bescherming van de te testen objecten en de privacybescherming geborgd zal worden. Voorzien is dat dit protocol in het voorjaar van 2002 gereed is.

Integriteit

Het project Integriteit richt zich op de versterking van de integriteit van de individuele medewerker en de organisatie. In samenhang wordt aandacht gegeven aan de dimensies 'normstelling', 'regelhandhaving en control', 'cultuur- en gedragsbeïnvloeding', 'training en opleiding' en 'communicatie'. Hiervoor is onder andere aan alle medewerkers van de Belastingdienst een brochure "Spelregels integriteit Belastingdienst" uitgereikt. Er zijn 38 extra vertrouwenspersonen integriteit aangesteld en opgeleid en een groot aantal leidinggevendenden heeft in 2001 extra trainingen "managen van integriteit" gevolgd.

Communicatie over gegevensbeveiliging en integriteit

Om de doelen op het gebied van informatiebeveiliging en integriteit te kunnen realiseren, gaat het naast technische maatregelen vooral om het bewerkstelligen van gewenst gedrag. Leidinggevendenden hebben een belangrijke rol hierin. Zij krijgen periodiek gerichte informatie over nieuwe producten en actuele thema's en handreikingen voor hun communicatie met medewerkers hierover. Daarnaast is in april een belastingdienstbrede communicatiecampagne gestart onder de titel "Het jaar van de boemerang". De boemerang verbeeldt daarbij de gedachte dat alles wat je doet, terugslaat op jezelf, je collega's of de organisatie. Deze gedachtelijn is uitgewerkt in drie 'gouden worpen': "ik bescherm mezelf", "ik bescherm mijn collega's" en "ik bescherm de belastingbetaler". De volgende campagne-acties zijn in 2001 in de Belastingdienst uitgevoerd: aandacht voor de 'boemerang-gedachte'; aandacht voor 'clean-desk'; en aandacht voor 'het raadplegen van en communiceren over vertrouwelijke gegevens'. Het "Jaar van de boemerang" loopt door tot mei 2002.

Meldingen integriteitsincidenten

In 2001 zijn 38 meldingen ontvangen in het kader van de Gedragslijn strafbare feiten begaan door ambtenaren van de Belastingdienst. Dit aantal is een daling ten opzichte van 2000. Het aantal gevallen dat uiteindelijk leidt tot strafrechtelijke vervolging is beperkt en vergelijkbaar met voorgaande

jaren. Na beoordeling en - zo nodig - feitenonderzoek blijkt overigens in het merendeel van de gevallen dat van een strafbaar feit geen sprake is. Indien dat wel het geval is, wordt aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie en volgt meestal een strafrechtelijk onderzoek.

Tabel 41: Overzicht van de gemelde integriteitsincidenten

Soort integriteitsincident	2000	2001
Diefstal / verduistering / heling	6	6
Fiscale delicten	3	4
Schending geheimhoudingsplicht	9	9
Interne voorschriften	3	1
Criminele contacten	4	1
Ongeoorloofde nevenwerkzaamheden	2	3
Valsheid in geschrifte	4	7
Omkoping	4	1
Verdovende middelen	4	2
Overige	8	4
Totaal	47	38

Afhandeling integriteitsincidenten

In 2001 werden 40 integriteitsincidenten afgehandeld, die als volgt zijn onder te verdelen:

- Er werden 15 (2000: 14) strafrechtelijke onderzoeken ingesteld, waarvan 5 (2000: 10) uitmondten in een proces-verbaal dat werd aangeboden aan het openbaar ministerie als basis voor eventuele strafvervolging.
- In 25 gevallen werd het integriteitsincident tuchtrechtelijk afgehandeld. Daarvan leidden 15 gevallen tot tuchtrechtelijke actie, terwijl de overige 10 daartoe geen aanleiding vormden.

Aan het eind van 2001 waren dertien gevallen nog in behandeling.

Van het Openbaar Ministerie werden dertien afdoeningsberichten ontvangen van een strafvervolging. In tien gevallen bleek onvoldoende bewijs te zijn geleverd voor een succesvolle vervolging en volgde daarom vrijspraak, drie zaken werden geseponeerd vanwege de zware tuchtrechtelijke sancties die waren of zouden worden opgelegd. Aan het eind van 2001 waren nog twee strafzaken bij het OM in behandeling.

Onderzoeken en audits

Aanvullend op de gestandaardiseerde bestuurlijke informatieverzorging voert de Belastingdienst audits en doorlichtingen van processen en organisatieonderdelen uit. Het aantal afgeronde onderzoeken waarin een veranderingsproces wordt gemonitord neemt in 2001 toe. Het gaat hier om in totaal 8 doorlichtingen en audits met een veranderingsondersteunend karakter, te weten 2 doorlichtingen van de euro, 2 doorlichtingen van het Belastingplan 2001 en daarnaast 4 audits.

Een overzicht van de uitgevoerde doorlichtingen en de ex ante en ex post evaluatieonderzoeken is als bijlage 2 bij dit Beheersverslag opgenomen.

In 2001 is een Belastingdienstbrede werkgroep gestart met werkzaamheden om de transparantie van de registratie van onderzoeken te vergroten, zowel voor de interne sturing als voor de externe verantwoording. Resultaten daarvan zijn in het 2e kwartaal 2002 te verwachten.

Onderzoeken Algemene Rekenkamer

Voorschrift informatiebeveiliging Belastingdienst

Bij de Belastingdienst is verdere voortgang geboekt bij de informatiebeveiliging. Naar aanleiding van het rapport van de Rekenkamer over de informatiebeveiliging bij de Belastingdienst, is de Belastingdienst eind 1999 een verbeterproject gestart onder de naam Aandacht voor Risicobeheersing, Gegevensbeveiliging en Integriteit (ARGI), dat een looptijd heeft van minstens twee jaar.

Automatisering (A&K-analyses)

Op basis van de uitkomsten van de in 1999 uitgevoerde Afhankelijkheids- & Kwetsbaarheidsanalyses (A&K-analyses) heeft de Belastingdienst ervoor gekozen om voor alle eenheden in het primaire proces (de décentrale eenheden) één basisbeveiligingsniveau te formuleren. Dit omdat nagenoeg alle informatiesystemen bij de Belastingdienst een grote gelijkenis vertonen. Voor de afzonderlijke facilitaire bedrijven en voor het Belastingdienst Automatiseringscentrum, zijn eveneens basisbeveiligingsniveaus ontwikkeld met de bedoeling deze te certificeren. In 2001 is begonnen met de uitvoering van proefcertificeringen bij de centrale eenheden.

Facilitaire Processen

Wat wilden we in 2001 bereiken?

Om de Belastingdienst goed te laten functioneren zijn ondersteunende processen als huisvesting, beveiliging, opleidingen en communicatie en niet in de laatste plaats automatisering cruciaal. Deze facilitaire processen worden binnen de Belastingdienst uitgevoerd door ondersteunende eenheden. Deze facilitaire eenheden zijn intern verzelfstandigd. Er zijn drie facilitaire bedrijven: het Automatiseringscentrum (met ingang van 2002 het Centrum voor Informatie- en communicatietechnologie), het Centrum voor facilitaire dienstverlening en het Centrum voor kennis en communicatie. Het Automatiseringscentrum ondersteunt en adviseert op terrein van ICT. De producten en diensten op terrein van kennisoverdracht, personeelsontwikkeling, organisatie-ontwikkeling en communicatie vormen het takenpakket van het Centrum voor kennis en communicatie. Het Centrum voor facilitaire dienstverlening verzorgt de huisvesting, overige diensten (bijvoorbeeld beveiliging) en middelen (bijvoorbeeld meubilair). De strategische doelstelling voor de facilitaire processen luidt:

- **facilitaire processen dragen op een efficiënte effectieve en flexibele wijze bij aan de verwezenlijking van de doelen van de Belastingdienst**

Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?

Automatisering

Het Automatiseringscentrum (B/AC) en de Centrale Beheereenheden in Apeldoorn ondersteunen en adviseren de Belastingdienst op ICT-gebied. Deze organisaties ontwerpen, bouwen, verwerven en onderhouden de applicaties en de technische infrastructuur en doen dit in samenwerking met de opdrachtgevers en de gebruikers binnen de Belastingdienst. Ook beheert het Automatiseringscentrum het landelijke computernetwerk en is het verantwoordelijk voor het beheer van de elektronische communicatiefaciliteiten.

Informatie- en communicatietechnologie (ICT) neemt in de Belastingdienst een belangrijke plaats in. Het primaire proces van de Belastingdienst -het heffen, innen en controleren van belastingen en de uitvoering van de (niet-

fiscale) Douane-taken- wordt steeds intensiever ondersteund vanuit de ICT. Deze processen zijn in toenemende mate gebaseerd op geautomatiseerde ICT-voorzieningen. De innovatie, beschikbaarheid en integriteit hiervan zijn van vitaal belang voor de continuïteit van de bedrijfsvoering van de Belastingdienst.

De volgende kerncijfers geven een beeld van de schaal en de complexiteit die de ICT-voorzieningen inmiddels hebben bereikt:

- Zo'n 2.000 servers, 36.000 pc's en ppc's en 6.000 printers staan in de Belastingdienst opgesteld.
- 20.000 productieopdrachten worden jaarlijks verwerkt en 100 mln. bescheiden gegenereerd.
- 650 verschillende applicaties worden onderhouden en 100 grote releases en 300 kleine releases worden verzorgd.
- Ongeveer 33.000 vaste telefoons en 4.000 mobiele telefoons zijn in gebruik.
- Ruim 4.000 medewerkers zijn in de Apeldoornse eenheden en de decentrale vestigingen ervan werkzaam.

Reorganisatie B/AC en delen van de Centrale Beheereenheden

In 1999 is door het B/AC en de centrale beheereenheden een veranderproces gestart. Dit heeft ertoe geleid dat de automatiseringsprocessen ingrijpend op een andere wijze zijn vormgegeven. Zo is de hele procesketen van het ontwerpen, bouwen, implementeren en exploiteren van automatiserings-systemen in één organisatie ondergebracht. Daarnaast ontstaat een "fabriek" voor het massaal -dat wil zeggen volledig op geautomatiseerde wijze- verwerken van aangiftegegevens. Per 1 januari 2002 is het B/CICT ingesteld. Aanleiding voor de veranderingen was dat in de loop van de tijd knelpunten zijn ontstaan die de ontwikkeling naar een verdere verbetering van de ICT-functie in de weg staan. De instelling van B/CICT streeft de volgende verbeteringen na:

- een betere ICT-dienstverlening: met name de kwaliteit en leverbetrouwbaarheid verdient verbetering;
- een snellere ICT-dienstverlening: de ontwikkeling van nieuwe applicaties en infrastructuur kan korter duren;
- een goedkopere ICT-dienstverlening: de kosten voor ontwikkeling en exploitatie en met name de groei daarvan kan beter worden beheerst en inzichtelijk gemaakt;
- een meer klantgerichte ICT-dienstverlening: er kan nog meer worden gewerkt en gedacht vanuit de problematiek van de Belastingdienst;
- een meer transparante ICT-dienstverlening: ICT is voor de Belastingdienst nog te veel een "black box".

Beheer- en exploitatieproces

De grootste kostenpost in continuïteit is het beheer van bestaande systemen. Verlaging van de kosten van continuïteit wordt voor wat betreft de huidige systemen en bestaande functionaliteit bereikt door concentratie en consolidatie van decentrale systemen. De concentratie operatie -het terugdringen van het aantal te beheren computerruimten- is voltooid.

Daarnaast tracht het B/AC zoveel mogelijk generieke componenten in te zetten zodat zowel de ontwikkel- als de beheerkosten niet onnodig stijgen.

Beheer- en exploitatieproces en de Third Party Mededeling

Het Automatiseringscentrum werkt sinds een aantal jaren aan de verbetering van de procesinrichting van het beheer- en exploitatieproces. Aan deze verbetering is het Third Party Mededeling (TPM)-traject verbonden. Dit moet leiden tot goedkeurende mededelingen over de opzet, het bestaan en de werking van deze processen.

In het Auditcommittee Belastingdienst van maart 2001 is aangegeven te sturen op een mededeling over de werking van 10 beheer- en exploitatieprocessen in het jaar 2001. Het lopende reorganisatieproces heeft duidelijk gemaakt dat de inrichting van de nieuwe organisatie veel energie vraagt van de huidige organisatie.

Besloten is om de beoogde verbetering in 2001 primair te richten op het consolideren van het in 2000 bereikte TPM-niveau en op het uitvoeren van noodzakelijke verbeteringen als gevolg van geconstateerde tekortkomingen. Daarnaast is het tijdvak waarop de TPM betrekking heeft verkort tot 10 maanden. De reden hiervoor is dat op 1 november 2001 een deel van de nieuwe organisatie is gestart. Hierdoor is vanaf die datum op de bestaande beheer- en exploitatieprocessen een andere sturing en procesvolgorde van toepassing geworden.

Over de mate van beheersing van de 10 beheer- en exploitatieprocessen heeft de IAB als onafhankelijke partij inmiddels voor de periode tot en met oktober 2001 een Third Party Mededeling afgegeven.

Het automatiseringsprogramma 2001

In 2001 heeft bij de totstandkoming van het automatiseringsprogramma 2001 de continuïteit van de bedrijfsprocessen voorop gestaan. Dit betreft zaken als jaaraanpassingen, aanpassingen naar aanleiding van (reguliere) wetswijzigingen, herstel van fouten en productieverstoringen en de invoering van de Euro.

Verder zijn alle Belastingdienstmedewerkers in het afgelopen jaar geconfronteerd met de projecten Foxtrot en Lotus Notes. Foxtrot is medio juli 2001 in het leven geroepen om bestaande performanceproblemen op de werkplek het hoofd te bieden. Doelstelling van dit project is het upgraden van alle werkplekken naar 256 MB intern geheugen. Voor de eenheden van de Belastingdienst is Foxtrot afgerond. Daarnaast is het groupwarepakket Lotus Notes binnen de gehele Belastingdienst ingevoerd. In eerste instantie betreft dit de ontsluiting van de functionaliteiten interne e-mail en agendabeheer. Voor een beperkte groep medewerkers (buiten het primaire proces) biedt Notes bij wijze van pilot ook externe e-mailmogelijkheden.

De Belastingdienst heeft zich wat de telefonie betreft gecommitteerd aan het Overheidsinitiatief ON21. Uit de beschikbare mogelijkheden is de keuze gemaakt voor de leveranciers KPN (vaste telefonie), Dutchtone (mobiele telefonie) en Versatel (bijzondere diensten). De implementatie van deze keuze is in 2001 nagenoeg afgerond. De Belastingdienst behoort met deze implementatie tot de koplopers binnen het Overheidsinitiatief.

Behalve voor continuïteit is automatiseringscapaciteit ook ingezet voor innovatie en grote wetgevingstrajecten. Het laatste betreft aanpassingen voor het nieuwe belastingstelsel zoals bijvoorbeeld de aanmaak van nieuwe aangiftebiljetten inkomstenbelasting 2001. Wat innovatie betreft is voorrang verleend aan projecten die noodzakelijk zijn voor een ongestoord verloop van

de primaire processen zoals de bouw van ABS: het aanslagbelastingensysteem. Dit systeem neemt op termijn de functionaliteiten over van het inkomstenbelastingensysteem.

Verder zijn innovatieve projecten gericht op de transformatie van de Belastingdienst van een documentgeoriënteerde naar een elektronisch georiënteerde dienst. Met name bij dienstverlening zijn hierin stappen gezet. Evenals in voorgaande jaren zijn in 2001 de elektronische varianten van de Aangifte Inkomstenbelasting (IB 2001) en de Voorlopige Teruggaaf (VT 2002) ontwikkeld.

Kennis en communicatie

De facilitaire functies voor opleidingen, communicatie en huisstijl zijn binnen de Belastingdienst belegd binnen het facilitaire centrum voor Kennis en Communicatie B/CKC.

Opleidingen

De belangrijkste ontwikkeling in 2001 is de verdere uitwerking van Leernet. Leernet is ontstaan uit de belangstelling van de Belastingdienst voor tijd- en plaatsonafhankelijk werken. Leernet is de naam voor digitale leervormen en de dienstverlening die de opleidingen ondersteunt. Het gaat uit van informatie op maat, en van tijd- en plaatsonafhankelijk werken. Leernet wordt op het intranet van de Belastingdienst aangeboden.

De ontwikkeling van Leernet biedt mogelijkheden om andere aspecten van het opleidingstraject te digitaliseren en tijd- en plaatsonafhankelijk te maken. Hierdoor is in 2001 de mogelijkheid ontstaan om vanaf de eenheden rechtstreeks cursisten in te schrijven voor de door B/CKC aangeboden trainingen en cursussen. Opleidingscoördinatoren kunnen op elk moment vanaf hun werkplek zien hoe de stand van zaken is wat betreft planning en realisatie van opleidingen. Ook kan het lesmateriaal vanaf de eenheden online ingezien worden, en kan deze in gedrukte of digitale vorm besteld worden.

Daarnaast is in 2001 een pilot uitgevoerd met "de docent op afstand". Hierbij is de docent op één of meerdere plaatsen in Nederland te zien en te horen. De docent kan communiceren met de cursisten op de andere locaties.

Tot slot is in 2001 een groot deel van het lesmateriaal gedigitaliseerd en is een begin gemaakt met het in toenemende mate uitbesteden van de ontwikkeling, uitvoering en het examineren van opleidingen.

Huisstijl

Voor de reorganisatie van de Belastingdienst is in 2001 gewerkt aan een nieuwe interne huisstijl. De planning is dat in de tweede helft van 2002 de eerste producten beschikbaar zijn voor de veranderteams. Daarnaast is in 2001 een concept ontwikkeld voor de inrichting van ontvangsthallen van belastingdienstgebouwen, met name voor de gecombineerde klantendiensten. De huisstijl heeft ook op de nieuwe internetsite van de Belastingdienst en op het Belastingnet veel aandacht gekregen.

Huisvesting

Zonder huisvesting is er geen werkplek voor de medewerkers en is er geen productieproces mogelijk. Niet alleen de fysieke, zichtbare kant van huisvesting vraagt aandacht, maar ook de onzichtbare kant. Dan hebben we het over milieu, veiligheid en gezondheid. In 2001 besteedde huisvesting naast een aantal grote huisvestingsprojecten, ook aandacht aan onder

andere inrichting en de controle op en bestrijding van legionella en asbest.

Huisvestingsprojecten

Het Walterboscomplex in Apeldoorn en het Quintaxgebouw A in Apeldoorn vormen het hart van de automatisering van de Belastingdienst. Het Walterboscomplex in Apeldoorn wordt in een meerjarenproject gerenoveerd. De bouw- en renovatiewerkzaamheden zijn in 2001 voortgezet. Gebouw C is inmiddels volledig gerenoveerd en bewoond. Alle overige plannen worden de komende vijf jaar in fasen uitgevoerd. Het Quintaxgebouw A is in 2001 opgeleverd. Deze lokatie voor de massale processen wordt ook wel de 'blauwe enveloppenfabriek' genoemd. Voor de Belastingdienst is het essentieel dat deze locaties operationeel is.

Begin 2001 ging het project Pharos in Hoofddorp de eerste projectfase in. Voor Ondernemingen Amstelveen en het Douanedistrict moest een nieuw onderkomen worden gezocht. Het voormalige NS-pand Pharos zal hiervoor worden gerenoveerd. In 2001 stelde de Rijksgebouwendienst een projectplan op met alle afspraken over planning, taakverdeling, fasering en de afbakening van de financiering. Vanaf januari 2002 start de definitieve intekening.

In september 2001 is de bouw gestart van een ondergrondse verbinding van het monumentale pand van de eenheid Centrale Invoer naar een vleugel van het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS). Aangezien het Oranje Nassagebouw in Heerlen niet groot genoeg was om de massale papierstromen zoals de aangiften te verwerken, koos Centrale invoer ervoor om uit te wijken naar het buurpand, het CBS-gebouw. De tunnel is inmiddels uitgegraven en voorzien van de bekisting, een soort frame waar beton op wordt gestort. Eind februari 2002 rijden de eerste karretjes met documenten er doorheen.

In 2001 is de uitbreiding gerealiseerd van de Belastingtelefoon naar de locaties Alkmaar, Groningen en Zwolle. Deze projecten zijn snel gerealiseerd, nadat in juni 2001 besloten werd tot uitbreiding.

De bestrijding van asbest vroeg in 2001 veel aandacht. Het gebruik van asbest is sinds 1993 verboden, maar in een deel van de huidige panden zit nog asbest verwerkt. Zo is eind november 2001 asbest aangetroffen in het Centraal belastingdienstgebouw in Eindhoven. Daarop is het calamiteitenplan in werking gezet, de OR en de arbeidsinspectie ingelicht en voorlichting gegeven aan alle medewerkers. Tevens is noodhuisvesting ingezet.

Vanwege de legionella-uitbarsting op de West-Friese Flora in Bovenkarspel, werd in 2000 een regeling legionellapreventie in leidingwater van kracht. Het gaat hierbij om risicoanalyses op de mogelijke gunstige omstandigheden voor de uitgroei van legionellabacteriën, het opstellen van een beheersplan en het zonodig treffen van maatregelen. In 2001 zijn verschillende risicoanalyses uitgevoerd in de belastinggebouwen.

Milieuzorg

In 2001 is een start gemaakt met de implementatie van het "milieuzorgsysteem Belastingdienst". Er is met name aandacht besteed aan het op orde brengen van de wettelijke verplichtingen die in het kader van de Wet Milieubeheer worden gesteld. Tevens is voor de verschillende milieugebieden zoals energie, afval en inkoop een aanvang gemaakt met het

realiseren van de meerjarendoelstellingen.

Documenthuishouding

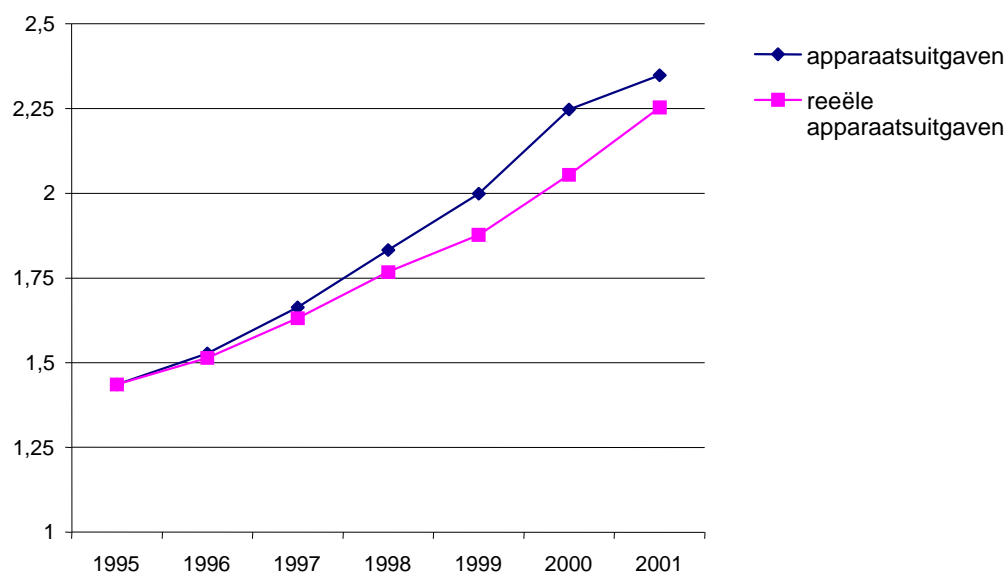
Met documenthuishouding worden de primaire en facilitaire processen ondersteund in het inrichten en beheren van hun documentaire informatievoorziening. Daarin staan het geheel van activiteiten centraal die samenhangen met het ontstaan of ontvangen van papieren én digitale documenten, het beheer van documenten tijdens en na uitvoering van het werkproces en de uiteindelijke vernietiging van de documenten. Een uniforme, samenhangende aanpak van het proces documenthuishouding wordt momenteel vormgegeven.

Apparaatsuitgaven

Ontwikkeling apparaatsuitgaven

De apparaatsuitgaven van de Belastingdienst bedroegen in 2001 € 2.347,8 mln. In de onderstaande grafiek wordt weergegeven hoe de reële en nominale apparaatsuitgaven zich vanaf 1995 hebben ontwikkeld.

Figuur 8: Apparaatsuitgaven (bedragen x € 1 mld.)

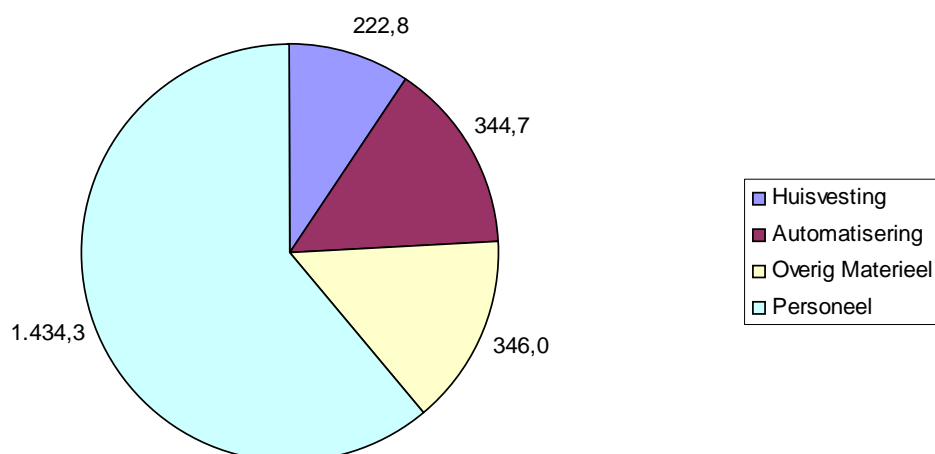


De nominale apparaatsuitgaven stijgen vanaf 1995. Deze stijging is voornamelijk het gevolg van loon- en prijsontwikkelingen, technische correcties en van ontwikkelingen in het takenpakket van de Belastingdienst. Voorbeelden hiervan zijn de overheveling van huurbudgetten in 1999 van de Rijksgebouwendienst naar de Belastingdienst, de uitvoeringskosten van de Wet Inkomstenbelasting 2001 en de intensivering van de fraudebestrijding.

Apparaatsuitgaven 2001 naar kostensoort

De ontwikkeling van de apparaatsuitgaven van de Belastingdienst uitgesplitst naar de belangrijkste kostensoorten personeel, huisvesting, automatisering en overige materiële uitgaven laat het volgende beeld zien.

Figuur 9: Apparaatsuitgaven naar kostensoorten (bedragen x € 1 mln.)



Een belangrijke kostensoort betreft de automatiseringsuitgaven. De Belastingdienst is voor zijn functioneren in toenemende mate afhankelijk van het goed functioneren van de computersystemen. Dit geldt met name voor de massale processen, maar ook het toezicht en de dienstverlening worden steeds meer met automatisering ondersteund.

De materiële uitgaven voor automatisering zijn in bovenstaande grafiek weergegeven. Behalve materiële uitgaven zijn er ook personele uitgaven aan automatisering gedaan. Een totaalbeeld van de automatiseringsuitgaven komt tot uitdrukking in de volgende tabel. Deze is ontleend aan het jaarverslag van het B/AC (de tabel t.b.v. de nacalculatie doorbelaste tarieven).

Tabel 42: Verdeling automatiseringsuitgaven naar productgroep

Productgroep	Kosten in mln. euro's	%
- Belastingdienstbescheiden	62	11%
- Informatiesystemen	153	28%
- Advies en ontwikkeling	197	35%
- Werkplekken	108	19%
- Telefonie	21	4%
- Maatwerk/meerwerk	16	3%
Totaal	557	100%

In 2001 zijn 95 mln. bescheiden (de "blauwe brieven") geautomatiseerd verstuurd naar klanten. De totale automatiseringskosten hiervan bedragen

€ 62 mln. of gemiddeld 65,2 €-cent per brief.

Binnen de Belastingdienst zijn zo'n 650 informatiesystemen in gebruik. Deze worden ter beschikking gesteld aan alle medewerkers in het primaire en ondersteunende proces. De kosten van beheer en exploitatie van deze systemen bedroegen € 153 mln. in 2001.

Voor het ontwikkelen van nieuwe informatiesystemen en voor het inkopen van adviezen hiervoor is € 197 mln. uitgegeven. Enkele grote projecten: het informatiesysteem Sagitta voor de Douane, het aanslagbelastingensysteem IBS/ABS; het systeem MCA dat onder meer zorgt voor het massaal scannen en omzetten van papieren formulieren naar elektronische berichten en het project Betaald Rijden.

De kosten van € 108 mln. voor werkplekken betreffen de ruim 30.000 vaste en mobiele werkplekken in de dienst. Ook de kosten voor printers en randapparatuur en de medewerkersondersteuning behoren bij deze productgroep.

Apparaatsuitgaven naar productgroep

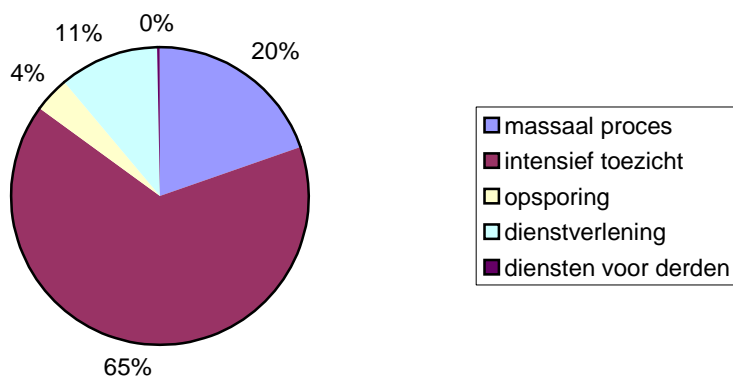
Vanaf het jaar 2003 wordt de Belastingdienst een baten/lastendienst. Dat betekent dat de Belastingdienst overgaat op outputfinanciering; de Belastingdienst krijgt betaald voor de 'geleverde' producten. Voor deze outputfinanciering zijn productgroepen gedefinieerd, die aansluiten bij de primaire processen dienstverlening, intensief toezicht en opsporing en massaal proces.

Voor het jaar 2001 is in beeld gebracht welk deel van de apparaatsuitgaven aan welke productgroep is besteed. Omdat de precieze afbakening van de productgroepen nog vastgesteld moet worden, werd deze indeling in 2001 nog niet in de administratieve systemen geregistreerd. Het gaat daarom om een benadering.

Onderstaande grafiek geeft een indicatie van de toedeling naar deze productgroepen. Uit de grafiek blijkt dat bijna tweederde van de uitgaven wordt besteed aan intensief toezicht. Hieronder vallen alle toezichtsonderzoeken en -controles, het opleggen van aanslagen en het innen van belasting, voorzover dit niet via de massale processen gebeurt. De massale processen nemen met ongeveer 20% een groot deel van de uitgaven van de Belastingdienst in. Voor een groot deel gaat het hier om automatiseringsuitgaven. Het aantal mensen dat in de massale processen werkt in de eenheden centrale invoer in Heerlen en Almelo, en in de centrale beheereenheden is relatief bescheiden.

In de afgelopen jaren is dienstverlening een steeds belangrijkere positie gaan innemen binnen de Belastingdienst. Er is veel geïnvesteerd in de toegankelijkheid van de Belastingdienst via telefoon en internet.

Figuur 10: Apparaatsuitgaven Belastingdienst, indicatief verdeeld naar productgroep



De productgroep diensten voor derden neemt een zeer gering aandeel in in de totale uitgaven (minder dan 1%). Vooralsnog zijn hier alleen die kosten meegenomen die ook rechtstreeks worden vergoed door partijen waar de Belastingdienst werkzaamheden voor verricht. De activiteiten voor derden die via de begroting van het Ministerie van Financiën zijn gefinancierd, zijn vooralsnog ondergebracht in de productgroepen intensief toezicht en opsporing. Te denken valt aan niet-fiscaal toezicht van de Douane en de ECD in opdracht van diverse ministeries, taken in gegevensverstrekking en gegevensuitwisseling, en heffings- en inningstaken zoals premies volksverzekeringen, winstafdrachten olie- en gaswinning en landbouwheffingen.

Deel 2 – Resultaten primair proces naar belastingmiddel

Belastingen op winst, inkomen en vermogen

Inkomensheffing en Loonheffing

De inkomensheffing is de gecombineerde heffing van inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen. De loonheffing is de gecombineerde heffing van loonbelasting en premies volksverzekeringen.

Inkomensheffing

Per saldo is het vastgestelde bedrag bij de aanslagregeling uitgekomen op € 3,5 mld. negatief. Ten opzichte van de raming een meevaller van ruim € 0,5 mld. Dit bedrag bestaat uit het saldo van een meevaller van € 0,9 mld. bij (grote) ondernemers en een tegenvaller van (naar boven afgerond) € 0,4 mld. bij particulieren.

De verwerking van de aangiftebiljetten door de Belastingdienst verliep in een voorzien tempo. Veel aandacht ging daarbij uit naar verlaging van voorraden en bekorting van doorlooptijden. Bijzondere of opvallende procesverstoringen hebben zich niet voorgedaan. Een aantal storingen in het IBS-systeem bij Particulieren in de periode vóór 1 april zijn adequaat opgelost en hebben niet geleid tot verstoringen in het uitvoeringsproces.

Tabel 43: Aanslagoplegging Inkomensheffing per doelgroep x € 1 mln.

2001	Raming	Realisatie	Vershil
Ondernemers	2.741	3.633	892
Particulieren	-6.750	-7.096	- 346
Landelijk	-4.009	-3.463	546

Bij particulieren overtreft het aantal en bedrag van negatieve aanslagen (met name Voorlopige Teruggaven) verreweg het aantal en het bedrag van de positieve aanslagen. Aan de 1,4 mln. ondernemers worden veelal positieve aanslagen opgelegd.

Loonheffing

De opbrengst van de loonheffing wordt voor ruim 97% gerealiseerd uit de afdrachten van werkgevers. In 2001 bedroeg de totale ontvangen loonheffing € 59,5 mld. Dit is een kleine stijging ten opzichte van 2000.

Vennootschapsbelasting

Het totaal vastgesteld bedrag bij de aanslagregeling is uitgekomen op € 19,3 miljard. Ten opzichte van de raming is dit een onderschrijding van € 1,6 miljard, vooral als gevolg van hogere verminderingsbeschikkingen in het vierde kwartaal. Bedrijven hebben de hoogte van hun geschatte (fiscale) winsten neerwaarts bijgesteld. Met name de grote (beursgenoteerde) ondernemingen rageerden snel op tegenvallende economische ontwikkelingen.

De Belastingdienst slaagde er in het verslagjaar in de beoordeling van de voorlopige aanslagen van belastingjaar 2000 in de periode juli-augustus aanzienlijk te versnellen waardoor de meeste van die aanslagen een maand eerder werden gedagtekend..

Dividendbelasting

Grondslag voor de dividendbelasting is het uitgekeerde dividend door vennootschappen. In 2001 is door circa 30.000 vennootschappen aangifte gedaan bij één van de 52 kantoren van de Belastingdienst. De ingehouden en afgedragen dividendbelasting bedroeg € 4,3 mld.

In onderstaande tabel hierna zijn de netto ontvangen bedragen van de jaren 1999, 2000 en 2001 vermeld.

Tabel 44 Dividendbelasting x € 1 mln.

	Ontvangsten
1999*	3.022
2000	2.588
2001	4.308

(*) inclusief een incidenteel superdividend van € 0,9 miljard.

De groei van de dividendbelasting in 2001 wordt verklaard door twee ontwikkelingen: (1) de winstontwikkeling van bedrijven in 2000 en 2001 en (2) de gevolgen van de belastingherziening (wijziging in de fiscale behandeling van vermogensinkomsten). Door de belastingherziening treden twee belangrijke effecten op. Het wordt aantrekkelijker voor een directeur groot aandeelhouder om via dividenduitkering vermogen uit het bedrijf te onttrekken. Daarnaast treedt een verschuiving op van van stock naar cash dividenduitkeringen.

Rechten van Successie

Op 1 januari 2001 zijn de werkstromen van de R&S eenheden overgegaan naar de eenheden Particulieren en (Grote) Ondernemingen. Een groot deel van 2001 is gekenmerkt door uitvoeringsproblemen.

De achterstand bedraagt eind 2001 nog 6.000 posten successie en 1.100 posten schenking op een jaarproductie van respectievelijk 47.000 en 31.000 posten. Deze achterstand zal in 2002 zo snel mogelijk worden weggewerkt. Ook de behandeling van bezwaarschriften is door de hierboven geschetste problemen in 2001 vertraagd verlopen. Weliswaar is de eindvoorraad van

2001 fors lager dan de beginvoorraad, maar van de afgedane bezwaarschriften kon slechts 46% binnen de AWB-termijn worden beantwoord.

Kostprijsverhogende belastingen

Motorrijtuigenbelasting

Tabel 45: Kerncijfers motorrijtuigenbelasting

	1997	1998	1999	2000	2001
Belastingontvangsten (x € 1 mln.)	1.817	1.813	1.978	2.092	2.089
Ontvangen opcenten (x € 1 mln.)	569	600	696	715	761
Geregistreerde motorrijtuigen (x 1 mln.)	7,2	7,3	7,6	8,0	8,2

Het aantal geregistreerde voertuigen steeg met bijna 3%. De afgelopen jaren bedroeg de groei gemiddeld 4% per jaar. Het aantal bezwaarschriften nam met 25.000 af ten gevolge van de invoering van doorlopende incasso in 2000. Het percentage bezwaren dat tijdig werd afgedaan steeg van 96% in 2000 naar 99%.

Belastingen van Rechtsverkeer

Met ingang van 1 januari 2001 vindt de fiscale behandeling van de overdrachtsbelasting plaats op alle landelijke eenheden Ondernemingen en Particulieren. Tot die datum werd de uitvoering geheel op de eenheden Registratie en Successie gedaan

Belastingen op Milieugrondslag

Regulerende Energiebelasting

Vanaf 1 januari 2001 is de landelijke doelgroep energiebedrijven bij de eenheid GO Arnhem operationeel. Deze landelijke doelgroep verzorgt de behandeling van de Regulerende Energiebelasting. Daarbij zijn de volgende teruggaveregelingen van kracht: de regeling Energiepremies, de Teruggaafregeling regulerende energiebelasting (aan levensbeschouwelijke en sociale, maatschappelijke en culturele instellingen) en de Teruggaafregeling voor WarmteKrachtKoppelingsinstallaties.

In het kader van de regeling Energiepremies zijn de energiebedrijven per 1 januari 2001 belast met de behandeling van de aanvragen energiepremie. De Belastingdienst heeft veel aandacht geschonken aan het vaststellen van beleid op dit nieuwe fiscale gebied. Ook was er veelvuldig overleg met de

energiebedrijven inzake de uitvoering van de regeling.

Het aantal controles in het land door medewerkers van andere GO eenheden is gestegen naar ruim 300 in 2001. Deze controles betreffen voornamelijk het ter plaatse beoordelen van de aangebrachte isolatiemaatregelen.

Met ingang van 1 september 2001 (met terugwerkende kracht tot 1 januari 2001) wordt uitvoering gegeven aan de Teruggaafregeling voor WarmteKrachtKoppelingsinstallaties (WKK's). Met de afhandeling van de teruggaafverzoeken is in het 4de kwartaal begonnen en de eerste serie betalingen is uitgevoerd.

In 2001 is gebleken dat de doelgroep van de in 2000 ingevoerde Teruggaafregeling regulerende energiebelasting (aan levensbeschouwelijke en sociale, maatschappelijke en culturele instellingen) nog onvoldoende bekend is met de regeling. Daarom is een brochure over de regeling gemaakt, die is toegezonden aan 20.000 instellingen die op grond van hun branchekenmerken mogelijk in aanmerking komen voor de regeling.

Brandstoffenbelasting

Bij de Brandstoffenbelasting zijn de opbrengsten van de belasting op kolen en gas in 2001 aanmerkelijk gedaald. Dit is het gevolg van de afschaffing (per 1 januari 2001) van de brandstoffenbelasting voor elektriciteitsopwekking. Deze is vervangen door een hogere REB op elektriciteit. Beide maatregelen waren een uitvloeisel van het Belastingplan 2001.

Omzetbelasting

Door de stijging van het BTW-tarief per 1 januari 2001 van 17,5% naar 19% is een hogere belastingontvangst gerealiseerd.

Tijdvakwissel

Veel maand- en kwartaalaangevers zouden kunnen volstaan met een lagere aangiftefrequentie, omdat het aangegeven bedrag beneden bepaalde waardes bleef. In 2000 is vastgesteld welke ondernemers voldeden aan de criteria voor een tijdvakwissel. Begin 2001 is het bestand van de aangifteplichtigen van de omzetbelasting opgeschoond.

Als gevolg van deze actie zijn in 2001 per maand circa 55.000 aangiften minder ontvangen. Het aantal kwartaalaangevers daalde met ongeveer 10.000. In totaal zijn er over 2001 bijna 700.000 minder aangiften ontvangen in vergelijking met 2000. Deze maatregel heeft derhalve zowel bij ondernemers, als bij de Belastingdienst geleid tot lagere administratieve lasten.

BTW-compensatiefonds

Naar verwachting wordt de wet op het BTW-compensatiefonds per 1 januari 2003 ingevoerd. Binnen de Belastingdienst zijn al de nodige voorbereidingen getroffen om deze wet uit te voeren. In samenhang daarmee is een centrale

eenheid aangewezen voor de administratieve aangifteverwerking en de fiscale coördinatie. De voorbereidingen voor een pilot met één grote gemeente en één provincie zijn eind 2001 gestart.

Invordering

Betalingsachterstand

Tabel 46: Betalingsachterstand

Jaar	Betalings- achterstand (x € 1 mln.)	In te vorderen (x € 1 mln.)	Invordering gerelateerd aan de kasopbrengsten
1998	3.967	2.351	2,5%
1999	4.089	2.391	2,4%
2000	5.485	2.953	2,8%
2001	4.985	2.977	2,7%

De betalingsachterstand is gedefinieerd als het bedrag aan onbetwiste vorderingen, dat nog niet betaald is, terwijl de betalingstermijn is verstreken. Nog niet alle vorderingen die te laat zijn betaald, zijn al opgenomen in de invordering. Dit heeft vooral te maken met de termijnen die gelden voor het selecteren van een aanmaning. De ervaring leert dat een belangrijk deel van de achterstallige vorderingen alsnog enkele dagen na het verstrijken van de termijn wordt betaald. Daarom is het ook van belang te kijken naar de omvang van het in te vorderen bedrag. Als kengetal wordt het in te vorderen bedrag wordt uitgedrukt in een percentage van de kasontvangsten. In 2001 is de betalingsachterstand gedaald ten opzichte van 2000. Het in te vorderen bedrag is licht gestegen. Omdat de stijging van het totale geïnde bedrag relatief groter is, is er feitelijk sprake van een lichte verbetering in het proces (er hoeft relatief minder inspanning te worden verricht om achterstallige bedragen in te vorderen).

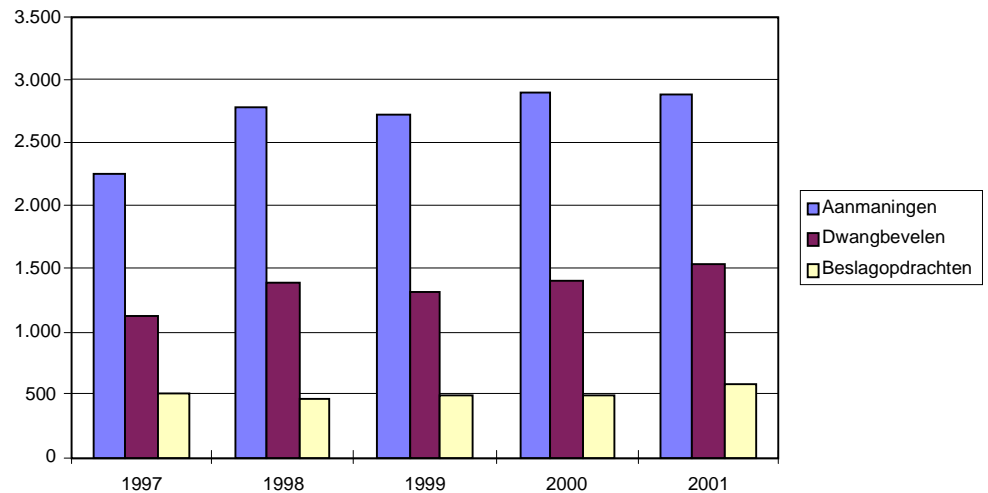
In bovenstaande cijfers zijn de vorderingen van de belangrijkste middelen (vennootschapsbelasting, inkomensheffing, loonheffing, omzetbelasting, vermogensbelasting en motorrijtuigenbelasting) opgenomen.

Ten opzichte van het vorige Beheersverslag is de definitie van "achterstand" overigens gewijzigd. In plaats van naar de zuivere betalingsachterstand werd vroeger gekeken naar het totale begrip "achterstand". Dat betekende dat ook de aanslagen, waartegen de belastingplichtige een bezwaarschrift had

ingediend, werden meegeteld in het kengetal. Deze aanslagen zijn echter niet relevant voor de betalingsachterstand.

Invorderingsmaatregelen

Figuur 11: Invorderingsmaatregelen (aantal x 1.000)



Het totaal aantal uitgevoerde invorderingsmaatregelen (aanmaningen, dwangbevelen en beslagopdrachten) is in 2001 licht gestegen ten opzichte van 2000.

Kwijtschelden en oninbaarlijden

De ontwikkeling van de kwijtgescholden en oninbaar geleden bedragen is als volgt:

Tabel 47: Kwijtgescholden en oninbaar geleden bedragen (x € 1 mln.)

	1997	1998	1999	2000	2001
Kwijtgescholden	18	24	11	11	22
Oninbaar geleden	723	683	715	774	687
Oninbaar als percentage van het totale geïnde bedrag	0,64%	0,60%	0,59%	0,59%	0,51%

De oninbaarlijdingen zijn in 2001 met bijna € 90 mln. gedaald ten opzichte van 2000. Daarmee liggen de oninbaarlijdingen weer op het niveau van de jaren 1997-1999. Omdat het totale geïnde bedrag in die periode fors is gestegen, is er feitelijk sprake van een verbetering in het proces (er wordt relatief minder oninbaar geleden).

Als uitvloeisel van een in 2000 uitgevoerde audit naar het proces oninbaarlijden is de berekeningswijze van het jaarlijks oninbaar geleden bedrag gewijzigd. Daarom wijken de voor de jaren 1997-2000 vermelde bedragen af van het vorige Beheersverslag. De nieuwe methodiek geeft, in combinatie met het opnemen van een prestatie-indicator in de interne managementrapportage, een betere informatievoorziening over het proces oninbaar lijden. Nadeel hiervan is, dat (vanwege de gewijzigde definitie) de

hier genoemde bedragen niet geheel aansluiten bij de financiële
verantwoording.

Deel 3 – Productieverslag

Deel 4 – Financiële verantwoording

Inleiding

Algemeen

De Belastingdienst verzorgt de heffing, inning en controle van Rijksbelastingen. Daarnaast voert de Belastingdienst werkzaamheden uit voor derden. Deze werkzaamheden voor derden vloeien veelal voort uit andere (overheids-)taken.

In deze Financiële verantwoording wordt verantwoording afgelegd over de uitkomsten van het door de Belastingdienst gevoerde financiële beheer over het begrotingsjaar 2001.

Dit betreft zowel de ontvangsten, uitgaven en verplichtingen van de in de Begroting IXB (Financiën) opgenomen begrotingsartikelen, als de ontvangsten en uitgaven ten behoeve van derden. Tevens wordt de saldibalans van de Belastingdienst gepresenteerd.

De belangrijkste financiële gegevens worden in vier kernstaten gepresenteerd. De cijfers worden vervolgens toegelicht. Tenzij anders vermeld, luiden de bedragen in deze Financiële verantwoording in duizenden euro's.

Opgemerkt wordt dat in de Financiële verantwoording uitsluitend de financiële gegevens van de Belastingdienst zijn opgenomen. Het betreft daarom niet de financiële verantwoording over de Begroting IXB (Financiën), die door het Ministerie van Financiën, op grond van de Comptabiliteitswet, voor de Staten-Generaal wordt opgesteld.

De in deze Financiële verantwoording opgenomen informatie is consistent met de Financiële verantwoording van het Ministerie van Financiën over de Begroting IXB van het jaar 2001, zoals die ten tijde van de 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 de Financiële verantwoording over de Begroting IXB (Financiën) die uiteindelijk bij de Staten-Generaal wordt ingediend.

Inrichtingseisen

De financiële administratie van de Belastingdienst is ingericht met inachtneming van de Comptabiliteitswet en de Regeling Departementale Begrotingsadministratie. Als gevolg hiervan wordt als waarderingssysteem het kas-verplichtingen stelsel gehanteerd. Alle bedragen en vorderingen zijn opgenomen tegen nominale waarde.

Rechtshandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik

Rechtshandhavingsbeleid

Uitgangspunt van het rechtshandhavingsbeleid van de Belastingdienst is het onderhouden en versterken van de bereidheid van belastingplichtigen tot nakoming van de wettelijke verplichtingen. De Belastingdienst onderscheidt hierbij twee sectoren in zijn primaire processen: Klantbehandeling en Rechtstoepassing. In het sectorplan Klantbehandeling worden de kwaliteitsmaatregelen beschreven die een passende behandelstrategie van de belastingplichtige waarborgen.

In het sectorplan Rechtstoepassing worden de maatregelen beschreven die bijdragen aan een juiste en uniforme rechtstoepassing. Criteria daarbij zijn rechtszekerheid, rechtsgelijkheid en rechtmatigheid.

In het handboek Advisering en implementatie wetgeving zijn de maatregelen inzake het toetsen op handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid, de implementatie en de toepassing en evaluatie van wetgeving nader uitgewerkt.

Bij de rechtshandhaving wordt aandacht gegeven 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

Bij alle door de Belastingdienst uit te voeren fiscale taken wordt de Belastingdienst, in meer of mindere mate, geconfronteerd met de problematiek van misbruik en oneigenlijk gebruik (M en O). Het tegengaan van M en O bij de toepassing van fiscale wet- en regelgeving vormt een geïntegreerd onderdeel van het door de Belastingdienst gevoerde rechtshandhavingsbeleid. Ook bij een toereikend M en O-beleid blijft er sprake 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 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.

Er wordt vaktechnisch toezicht uitgeoefend op de uitvoering van het controlebeleid. Op eenheden is dit de taak van de vakgroep-coördinator controle en het vaktechnisch overleg. De verschillende portefeuillehouders en in het bijzonder de portefeuillehouder controlebeleid, verzorgen de landelijke coördinatie. Het sanctiebeleid is wettelijk geregeld in de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen en nader uitgewerkt in het Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst 1998.

De Belastingdienst besteedt veel aandacht aan het opsporen van belastingplichtigen en 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 verantwoordt de Belastingdienst zich nader in deel 1 tot en met 3 van het Beheersverslag.

KERNSTATEN

KERNSTAAT 1

Belasting- en overige Begrotingsontvangsten (bedragen x € 1.000)

Art.	Omschrijving	Oorspronkelijke begrotingsraming 2001	Raming 2001 Na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2001	Realisatie 2000
I.	<u>Belastingontvangsten IXB (Financiën)</u>				
04.06	Vermogensbelasting	74.874	106.185	101.618	866.460
04.07	Vennootschapsbelasting	16.837.515	18.156.201	17.580.032	16.735.992
04.08	Loon- en inkomstenbelasting	24.596.249	23.488.571	23.343.876	22.152.667
04.09	Dividendbelasting	2.557.052	4.208.358	4.308.025	2.587.780
04.10	Kansspelbelasting	140.672	147.479	149.150	142.656
04.11	Motorrijtuigenbelasting	2.103.271	2.022.044	2.088.524	2.092.056
04.12	Accijns van lichte olie	3.410.158	3.104.764	3.146.626	3.111.011
04.13	Accijns van minerale oliën, andere dan lichte olie	2.363.741	2.115.977	2.076.138	2.118.802
04.14	Wijnaccijns	190.588	180.151	168.961	174.088
04.15	Alcoholaccijns	417.478	404.318	398.419	409.626
04.16	Bieraccijns	304.033	269.546	278.616	282.136
04.18	Tabaksaccijns	1.772.012	1.748.870	1.676.918	1.584.449
04.20	Belasting van personenauto's en motorrijwielen	3.142.428	2.858.815	2.934.853	2.872.918
04.21	Omzetbelasting	31.342.600	30.248.082	29.835.631	26.800.052
04.22	Belastingen van rechtsverkeer	4.156.627	4.310.005	4.483.953	4.003.450
04.23	Rechten van successie	1.533.777	1.481.139	1.306.700	1.483.337
04.24	Overige belastingontvangsten	36.302	47.647	46.447	356.234
04.25	Belastingen op milieu-grondslag	3.793.603	3.438.293	3.416.318	2.832.031
04.26	Verbruiksbelasting van alcoholvrije dranken en enkele andere producten	231.428	220.991	225.308	222.449
04.29	Belasting op zware motorrijtuigen	102.101	101.193	104.233	99.086
04.30	Ontvangsten die ten behoeve van het gemeentefonds en het provinciefonds worden afgezonderd	-12.621.393	-13.152.247	-13.171.861	-12.483.135
	Totaal belastingontvangsten IXB (Financiën)	86.485.116	85.506.382	84.498.485	78.444.145
II	<u>Overige begrotingsontvangsten IXB (Financiën)</u>				
01.10	Diverse ontvangsten (Kernministerie)	0	771	815	18.019
04.01	Ontvangsten heffings- en invorderingsrente	385.713	687.477	669.841	433.985
04.02	Kosten van vervolging	55.724	64.800	65.547	57.086
04.03	Ontvangsten uit verrichte werkzaamheden	5.128	5.128	5.339	5.400
04.04	Bijdrage EU in de inningskosten Douane	183.327	176.838	163.574	167.289
04.27	Diverse ontvangsten	27.598	30.191	35.380	75.353
04.28	Opbrengsten van schikkingen en administratieve boeten	112.084	139.765	165.742	139.208
	Totaal overige ontvangsten IXB (Financiën)	769.574	1.104.970	1.106.238	896.340
	Totaal-generaal Ontvangsten IXB (Financiën)	87.254.690	86.611.352	85.604.723	79.340.485
III	<u>Belastingontvangsten Europese Unie</u>				
	Omzetbelasting	2.101.002	2.189.943	2.089.418	1.961.267
	Invoerrechten	1.833.272	1.724.365	1.520.094	1.679.261
	Totaal ontvangsten Europese unie	3.934.274	3.914.308	3.609.512	3.640.528

KERNSTAAT 2***Niet Begrotingsontvangsten en – uitgaven (bedragen x € 1.000)***

Omschrijving	2001	2000
Dwanginvordering voor derden	71.304	51.297
Landbouweffingen (LEF)	173.398	188.044
Landinrichtingsrente (LNV)	40.852	39.041
Premies schuldig nalatig (SVB)	58	59
Premies volksverzekeringen (Sociale Fondsen)	32.051.089	35.364.289
WAZ (LISV)	829.104	841.619
ZFW (College voor zorgverz.)	265.291	145.935
Provinciale opcenten (Provincies)	761.103	714.602
Ruil- en herverkavelingsrente (LNV)	0	-1
Verkeersbegeleidingstarief scheepvaart (V&W)	15.178	15.229
Verontreinigingsheffing rijkswateren (V&W)	34.505	35.866
Voorraadheffing aardolieproducten (EZ)	77.275	65.816
WIR-premies (EZ)	0	-62.369
TOTAAL	34.319.157	37.399.427

KERNSTAAT 3

Begrotingsuitgaven en – verplichtingen (bedragen x € 1.000)

UITGAVEN

Art.	Omschrijving	Oorspronkelijke begrotingsraming 2001	Raming 2001 na mutaties najaarsnota	Realisatie 2001	Realisatie 2000
	Hoofdstuk IXB, Uitgaven betreffende de Belastingdienst				
04.01	Personeel en materieel	2.178.500	2.326.005	2.347.767	2.247.146
01.14	Diverse uitgaven	0	0	646	146.738
04.05	Uitgaven heffings- en invorderingsrente	215.546	406.134	516.522	271.179
04.06	Garantie procesrisico's	45	45	3	35
04.08	Vergoeding van proceskosten	3.161	10.541	5.620	911
04.09	Wet waardering onroerende zaken	32.145	33.367	30.226	44.473
04.10	Uitvoering belastingmiddelen door derden	18.437	22.975	26.613	15.317
		2.447.834	2.799.067	2.927.397	2.725.799

VERPLICHTINGEN

Art.	Omschrijving	Oorspronkelijke begrotingsraming 2001	Raming 2001 na mutaties najaarsnota	Realisatie 2001	Realisatie 2000
	Hoofdstuk IXB, Verplichtingen betreffende de Belastingdienst				
04.01	Personeel en materieel	2.178.500	2.326.005	2.379.735	2.314.258
04.06	Garantie procesrisico's	113	113	45	108
04.10	Uitvoering belastingmaatregelen door derden	18.594	23.132	26.613	12.240
		2.197.207	2.349.250	2.406.393	2.326.606

KERNSTAAT 4

Saldibalans Belastingdienst (bedragen x € 1.000)

Debet					Credit
	stand per 31-12-2001	stand per 31-12-2000		stand per 31-12-2001	stand per 31-12-2000
Liquide middelen	- 3.746	401	Rekening-courant Kerndepartement	4.532	42.927
Uitgaven buiten begrotings- verband	8.812	44.178	Ontvangsten buiten begrotings- verband	534	1.652
	5.066	44.579		5.066	44.579
Rechten	19.739.561	17.044.141	Tegenrekening rechten	19.739.561	17.044.141
Vorderingen en leningen	2.369	5.109	Tegenrekening vorderingen/leningen	2.369	5.109
Voorschotten	28.257	17.261	Tegenrekening voorschotten	28.257	17.261
Tegenrekening schulden	232	0	Schulden	232	0
Tegenrekening verplichtingen	199.693	167.726	Verplichtingen	199.693	167.726
Tegenrekening garanties	299	337	Garanties	299	337
	19.970.411	17.234.574		19.970.411	17.234.574
Totaal	19.975.477	17.279.153		19.975.477	17.279.153

TOELICHTING

Belastingontvangsten

In deze paragraaf wordt een toelichting gegeven op de in Kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten van het begrotingsjaar 2001. Per begrotingsartikel worden de grondslag van het artikel en de gerealiseerde ontvangsten vermeld. De gepresenteerde ontvangsten zijn het saldo van alle in 2001 door de Belastingdienst ontvangen en teruggegeven belastingbedragen.

Het grootste gedeelte van de belastingopbrengsten komt ten gunste van ontvangsten artikelen, die behoren tot hoofdstuk IXB (Financiën) van de Rijksbegroting. Het overige deel komt toe aan de Europese Unie. Deze laatste wordt in 2.3. Belastingontvangsten Europese Unie toegelicht. Onder begrotingsartikel 04.30 wordt een absoluut bedrag aan middelen van het Rijk afgezonderd voor het gemeentefonds en het provinciefonds. 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 voorzover verschillen verklaard kunnen worden vanuit het primaire proces van de Belastingdienst, of indien bij een middel bijzondere afdrachten zijn gedaan, of andere beheersmatige opmerkingen dienen te worden gemaakt, worden deze in de toelichting opgenomen. Voor de verklaring van verschillen, die door macro-economische factoren zijn bepaald, wordt verwezen naar de financiële verantwoording van het Ministerie van Financiën (IXB) over het jaar 2001.

Ultimo 2001 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.

Vermogensbelasting (artikel 04.06)

De grondslag van dit artikel is de Wet op de vermogensbelasting (Stb.1964,520).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	101.618	866.460

Als gevolg van de belastingherziening IB 2001 is de vermogensbelasting met ingang van het belastingjaar 2001 afgeschaft. De in 2001 gerealiseerde ontvangsten betreffen oudere belastingjaren.

Vennootschapsbelasting (artikel 04.07)

De grondslag van dit artikel is de Wet op de vennootschapsbelasting (Stb.1969,469).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	17.580.032	16.735.992

De ontvangst over 2000 is inclusief een bedrag van € 62,3 mln. aan verrekenende WIR-premies. De WIR-premies worden vanaf 2001 niet meer verrekend met het Ministerie van Economische Zaken, maar worden net als andere belastinguitgaven verantwoord in bijlage 4 van de miljoenennota.

Loon- en inkomstenbelasting (artikel 04.08)

De grondslag voor dit artikel is de Wet op de loonbelasting (Stb.1964,521) en de Wet op de Inkomstenbelasting (Stb. 1964,519).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
loonbelasting	25.908.376	23.033.005
inkomstenbelasting	<u>-2.564.500</u>	<u>-880.338</u>
totaal	23.343.876	22.152.667

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 premie-deel 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 Verzekeringsfondsen.

Loonbelasting

De afrekening over de opbrengsten loonbelasting van het belastingjaar 1999 heeft plaatsgevonden in 2001. Als gevolg hiervan is een bedrag van € 627,5 mln. ingehouden op de Fondsen, ten gunste van de opbrengst van de loonbelasting.

Dit leidt voor de loonbelasting tot de volgende opstelling:

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Bruto-ontvangst loonbelasting	€ 25.280,9 mln.	€ 23.577,7 mln.
Afrekening 1999 resp. 1998 met Sociale fondsen	<u>627,5 mln.</u>	<u>- 544,7 mln.</u>
Belastingontvangst loonbelasting	25.908,4 mln.	23.033,0 mln.

Inkomstenbelasting

De afrekening tussen het Rijk en de Sociale Fondsen over de opbrengsten inkomstenbelasting van belastingjaar 1997 heeft plaatsgevonden in 2001.

Als gevolg hiervan is een bedrag van € 179,4 mln. ingehouden op de Fondsen, ten gunste van de inkomstenbelasting.

Dit leidt voor de inkomstenbelasting tot de volgende opstelling:

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Bruto-opbrengst inkomstenbelasting	€ -2.743,9 mln.	€ -1.266,3 mln.
Afrekening 1997 resp. 1996 met Sociale fondsen	<u>179,4 mln.</u>	<u>385,9 mln.</u>
Belastingontvangst inkomstenbelasting	-2.564,5 mln.	-880,4 mln.

De verminderingen van loonbelasting vanwege aftrekposten (zogenaamde loonbeschikkingen) worden vanaf 1999 niet langer verrekend met de loonbelasting via de maandelijkse salarisbetaling, maar rechtstreeks uitbetaald door de Belastingdienst aan de belastingplichtige via een voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting. Hierdoor komt het saldo van de ontvangsten inkomstenbelasting uit op een negatief bedrag.

Op verzoek van de Sociale Fondsen vindt momenteel een onderzoek plaats naar de juistheid van de methodiek die gebruikt wordt voor het vaststellen van de definitieve verdeelsleutel bij de inkomensheffing. Als gevolg hiervan kunnen (in 2002) nog verrekeningen plaatsvinden van geconstateerde verschillen. Een schatting van de te verrekenen verschillen is nu nog niet te geven.

Dividendbelasting (artikel 04.09)

De grondslag voor dit artikel is de Wet op de dividendbelasting (Stb.1965,621).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	4.308.025	2.587.780

De groei van de dividendbelasting in 2001 is een gevolg van de winstontwikkeling voor bedrijven in 2000 en 2001 enerzijds en de belastingherziening door wijziging in de fiscale behandeling van vermogensinkomsten anderzijds.

Kansspelbelasting (artikel 04.10)

De grondslag voor dit artikel is de Wet op de kansspelbelasting (Stb.1961,313).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	149.150	142.656

Motorrijtuigenbelasting (artikel 04.11)

De grondslag van dit artikel is de Wet op de motorrijtuigenbelasting (Stb.1994,17) en de Wet op de motorrijtuigenbelasting (Stb.1966,332).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst, ten bate van Begroting IXB (Financiën)	2.088.524	2.092.056

Op de hoofdsom van de motorrijtuigenbelasting kunnen provinciale opcenten en administratieve boeten worden geheven.

Dit leidt tot de volgende opstelling:

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Bruto-opbrengst	€ 2.895,1 mln.	€ 2.853,4 mln.
Administratieve boeten	- 45,5 mln.	- 46,7 mln.
Provinciale opcenten	<u>- 761,1 mln.</u>	<u>- 714,6 mln.</u>
Belastingontvangsten	2.088,5 mln.	2.092,1 mln.

Accijns van lichte olie (artikel 04.12)

De grondslag van dit artikel is de Wet op de accijns (Stb.1991,561).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	3.146.626	3.111.011

Accijns van minerale oliën, andere dan lichte olie (artikel 04.13)

De grondslag van dit artikel is de Wet op de accijns (Stb.1991,561).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	2.076.138	2.118.802

Wijnaccijns en accijns van mousserende dranken (artikel 04.14)

De grondslag van dit artikel is de Wet op de accijns (Stb.1991,561).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	168.961	174.088

Alcoholaccijns (artikel 04.15)

De grondslag van dit artikel is de Wet op de accijns (Stb.1991,561).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	398.419	409.626

Bieraccijns (artikel 04.16)

De grondslag van dit artikel is de Wet op de accijns (Stb.1991,561).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	278.616	282.136

Tabaksaccijns (artikel 04.18)

De grondslag van dit artikel is de Wet op de accijns (Stb.1991,561).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	1.676.918	1.584.449

Belasting van personenauto's en motorrijwielen (artikel 04.20)

De grondslag van dit artikel is de Wet op belasting van personenauto's en motorrijwielen 1992 (Stb.1992,709).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	2.934.853	2.872.918

Omzetbelasting (artikel 04.21)

De grondslag van dit artikel is de Wet op de omzetbelasting (Stb.1968,329).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	31.925.048	28.761.319
af wegens afdracht aan de Europese Unie	<u>2.089.417</u>	<u>1.961.267</u>
ten bate van Begroting IXB (Financiën)	29.835.631	26.800.052

Een groot deel van de hogere belastingontvangsten wordt verklaard door de stijging van het algemene B.T.W.-tarief van 17,5 % naar 19 % ingaande 1 januari 2001. De afdracht aan de Europese Unie is beschreven in de Toelichting onder punt 2.3 Belastingontvangsten Europese Unie.

Belastingen van Rechtsverkeer (artikel 04.22)

De grondslag van dit artikel is de Wet op belastingen van rechtsverkeer (Stb.1970,611).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	4.483.953	4.003.450

Onder de belastingen van rechtsverkeer worden begrepen de assurantiebelasting, de kapitaalsbelasting en de overdrachtsbelasting.

De belastingontvangst wordt als volgt uitgesplitst over deze belastingsoorten:

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Assurantiebelasting	€ 588,3 mln.	€ 556,1 mln.
Kapitaalsbelasting	467,7 mln.	592,2 mln.

Overdrachtsbelasting 3.427,9 mln. 2.855,1 mln.

4.483,9 mln.

4.003,4 mln.

De lagere opbrengst van de kapitaalsbelasting is een gevolg van een tariefsdaling van 0,9 % naar 0,55 %.

Rechten van successie (artikel 04.23)

De grondslag van dit artikel is de Successiewet (Stb.1956,362).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	1.306.700	1.483.337

De opbrengsten zijn in 2001 achtergebleven bij de verwachting door opstartperikelen bij een reorganisatie van de werkzaamheden rond de successierechten.

Overige belastingontvangsten (artikel 04.24)

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	46.447	356.234

Op dit artikel worden de buitengewone ontvangsten en de vrijwillig betaalde belasting verantwoord. De buitengewone ontvangsten betreffen met name ontvangsten op reeds oninbaar geleden vorderingen. In 2000 was sprake van een incidenteel zeer grote opbrengst afkomstig uit de liquidatie van enkele grote houdstermaatschappijen.

Belasting op een milieugrondslag (artikel 04.25)

De grondslag van dit artikel is de Wet belastingen op milieugrondslag (Stb.1994,923, gewijz. Stb.1996,647)

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	3.416.318	2.832.031

Onder de belastingen op een milieugrondslag worden begrepen belastingen op grondwater, afvalstoffen, brandstoffen en uranium-235, leidingwater en een regulerende energiebelasting.

De belastingontvangst wordt als volgt uitgesplitst over deze belastingsoorten:

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Belasting op brandstoffen	€ 530,7 mln.	€ 601,9 mln.
Belasting op grondwater en afvalstoffen	403,9 mln.	370,3 mln.
Belasting op uranium-235	0,0 mln.	5,3 mln.
Belasting op leidingwater	101,4 mln.	88,2 mln.
Regulerende energiebelasting	<u>2.380,3 mln.</u>	<u>1.766,3 mln.</u>
	3.416,3 mln.	2.832,0 mln.

Als onderdeel van het Belastingplan 2001 is de afzonderlijke heffing van belasting op uranium-235 afgeschaft.

Verbruiksbelasting van alcoholvrije dranken en enkele andere producten (artikel 04.26)

De grondslag van dit artikel is de Wet verbruiksbelastingen van alcoholvrije dranken en enkele andere producten (Stb.1992,683, gewijz.684).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	225.308	222.449

Belasting van zware motorrijtuigen (artikel 04.29)

De grondslag van dit artikel is de Wet belasting zware motorrijtuigen (Stb.1995,563).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
belastingontvangst	104.233	99.086

Ontvangsten die voor het gemeentefonds en het provinciefonds worden afgezonderd (artikel 04.30)

De grondslag van dit artikel is de Financiële-verhoudingswet (Stb.1998,468 en 494).

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
voeding, ten laste van Begroting IXB (Financiën)-	- 13.171.861	- 12.483.135

De voeding van het gemeentefonds en het provinciefonds wordt (in verband met de gehanteerde begrotingstechniek) in mindering gebracht op de belastingontvangsten. De uitgaven van de fondsen in een zeker begrotingsjaar worden vanuit dit begrotingsartikel gefinancierd.

De verdeling over de fondsen is als volgt:

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Gemeentefonds	€ - 12.159,0 mln.	€ - 11.543,3 mln.
Provinciefonds	<u>- 1.012,8 mln.</u>	<u>- 939,8 mln.</u>
	- 13.171,8 mln.	- 12.483,1 mln.

Overige Begrotingsontvangsten

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van de overige door de Belastingdienst gerealiseerde begrotingsontvangsten op hoofdstuk IXB (Financiën) gedurende het begrotingsjaar 2001.

Deze ontvangsten bestaan uit:

- a. aan derden doorberekende kosten van door de Belastingdienst verrichte werkzaamheden.
- b. de ontvangsten, die in dezelfde procesgang als de belastingen worden geïnd, zoals heffings- en invorderingsrente, administratieve boeten en vervolgingskosten.
- c. de begrotingsontvangsten, die zijn gerelateerd aan de personele en materiële uitgaven.

Per begrotingsartikel worden de grondslag en de relevante bedragen vermeld.

De vermelde begrotingsramingen betreffen de stand van de begroting inclusief de wijzigingen samenhangend met de najaarsnota (tweede suppletore begroting).

Diverse ontvangsten (artikel 01.10)

Op dit artikel worden ontvangsten verantwoord, die, gezien hun aard en omvang, niet passen binnen andere artikelen van de begroting.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Dienst Omroepbijdragen	771	815	18.019

De ontvangsten hebben betrekking op ontvangen achterstallige omroepbijdragen over 1999 in het kader van de financiële afwikkeling van de opgeheven Dienst Omroepbijdragen.

Ontvangsten heffings- en invorderingsrente (artikel 04.01)

Dit artikel is gebaseerd op de Invorderingswet 1990 en de Algemene Wet Rijksbelastingen.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Invorderingsrente	52.185	61.801	41.876
Heffingsrente	<u>635.292</u>	<u>608.039</u>	<u>392.109</u>
	687.477	669.841	433.985

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. De ontvangsten heffingsrente zijn gestegen vanwege zowel een hogere rentestand als vanwege een toename in de omvang van

(definitieve) positieve aanslagen vennootschapsbelasting.

Kosten van vervolging (artikel 04.02)

De grondslag van dit artikel is de Kostenwet invordering rijksbelastingen (Stb.1969,83, laatstelijk gewijzigd bij Stb.1995,554).

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Kosten van vervolging	64.800	65.547	57.086

Aan belastingschuldigen wordt een tarief doorberekend voor de werkzaamheden, die samenhangen met de dwanginvordering (aanmaningen, dwangbevelen, beslagleggingen en executoriale verkopen).

Ontvangsten uit verrichte werkzaamheden (artikel 04.03)

Op dit artikel worden ontvangsten verantwoord uit hoofde van voor derden verrichte werkzaamheden. Voor de doorberekening van de hiermee gemoeide kosten bestaan tariefregelingen:

- a. Met ingang van 1 oktober 1997 zijn de inningstaken door de Douane van gemeentelijk zeehavengeld overgedragen aan het Gemeentelijk Havenbedrijf en is de vergoeding vervallen. De realisatie 2000 betrof de definitieve afrekening van de detachering van een tweetal douanemedewerkers bij het Gemeentelijk Havenbedrijf Rotterdam (GHR) over de jaren 1997 t/m 1999. Medio 1999 zijn de betreffende medewerkers in dienst getreden bij het GHR.
- b. Een vergoeding voor de inning en invordering van de verontreinigingsheffing rijkswateren maakt onderdeel uit van een door de Belastingdienst op 27 maart 1995 gesloten convenant met het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Verder worden op dit artikel verantwoord:

- c. legesgelden. De tarieven voor het registreren van akten (of het verlenen van ontheffing daarop) en 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);
- d. de opbrengst van voor het publiek verkrijgbaar gestelde stukken. De verkoop van deze formulieren en publicaties vindt plaats via het Distributie-centrum voor Overheidspublicaties (SDU/DOP) en de opbrengst van abonnementen en publicaties van de Economische Controledienst.
- e. 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).

De ramingen en realisaties van dit artikel worden als volgt gespecificeerd:

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Perceptiekosten Gemeentelijk zeehavengeld	0	0	-6
Perceptiekosten Verontreinigingsheffing	34	37	34
Legesgelden	4.901	4.919	4.860
Formulieren en publicaties	57	174	395
Administratiekosten Eurovignet	<u>136</u>	<u>209</u>	<u>117</u>
	5.128	5.339	5.400

Bijdrage van de Europese Unie in de inningskosten van de EU-douanerechten (artikel 04.04)

De grondslag voor dit artikel is artikel 2, lid 3, van het Besluit 88/376 EEG van 24 juni 1988 en de verordeningen nr.1552/89 en 1553/89 van 29 mei 1989.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Bijdrage inningskosten	176.838	163.574	167.289

Als tegemoetkoming in de kosten van de inning van de invoerrechten wordt bij de maandelijkse afdracht aan de Europese Unie een bedrag ingehouden ter grootte van 10% van de in de tweede daaraan voorafgaande maand vastgestelde invoerrechten en landbouwheffingen van de niet-annex II producten.

In 2001 bedroeg de bijdrage in de inningskosten € 163,9 mln. Hierop is een bedrag in mindering gebracht van € 0,3 mln. als gevolg van oninbaar geleden invoerrechten.

Vanaf begrotingsjaar 2002 zijn deze ontvangsten opgenomen in de begroting van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Diverse ontvangsten (artikel 04.27)

Op dit artikel worden de overige ontvangsten van de Belastingdienst verantwoord. Deze zijn veelal gerelateerd aan de bedrijfsvoering en betreffen ontvangen subsidies, ouderbijdragen kinderopvang, terugbetalingen e.d.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Uitkeringen W.A.O.	5.445	5.590	6.086
Ouderbijdragen kinderopvang	4.200	4.399	3.531
AIBS	5.700	8.100	5.783
A&O-fonds	420	617	785
Subsidies en overige personele ontvangsten	2.933	4.249	2.744
Middelenafspraken roerende zaken	152	145	75
Overige ontvangsten materieel	9.298	8.900	14.832
Deelnemersbijdragen pc-privé-actie	2.042	3.380	4.142
Dienst Omroepbijdragen (afwikkeling opheffing)	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>37.375</u>
	30.191	35.380	75.353

Toelichting op de diverse ontvangsten

De ontvangsten die geboekt worden op dit artikel hebben in een groot aantal gevallen een samenhang met het uitgavenartikel 04.01 – Personeel en Materieel Belastingdienst.

De meer-ontvangsten voor Algemene Internationale Bijstand (AIBS) houden direct verband met uitgaven voor een twinning project met Bulgarije (€ 1,9 mln.) en voor extra bijstand aan de Nederlandse Antillen (€ 0,5 mln.).

Opbrengsten van schikkingen en administratieve boeten (artikel 04.28):

Dit artikel bestaat uit twee onderdelen:

a. Opbrengsten van schikkingen. Dit onderdeel betreft de ontvangsten n.a.v. getroffen schikkingen ter voorkoming van strafvervolgning wegens fiscaal strafbare feiten. Grondslag is artikel 76 van de Algemene Wet Rijksbelastingen.

b. Administratieve boeten. Op dit onderdeel zijn de ontvangen administratieve boeten opgenomen. De grondslag hiervoor zijn de artikelen 9, 18, 20, 21 en 22 van de Algemene Wet Rijksbelastingen en de artikelen 37 e.v. van de Douanewet.

De ramingen en realisaties van dit artikel worden als volgt gespecificeerd:

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Opbrengsten van schikkingen	3.630	3.733	4.394
Administratieve boeten	<u>136.135</u>	<u>162.009</u>	<u>134.814</u>
	139.765	165.742	139.208

De verdeling van de opbrengst boeten naar middel is als volgt:

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Inkomstenbelasting	€ 17.202	€ 8.032
Vennootschapsbelasting	5.783	4.521
Omzetbelasting	67.069	55.258
Loonbelasting	21.287	16.931
Vermogensbelasting	1.875	748
Motorrijtuigenbelasting	45.499	46.740
Overige belastingen	<u>3.294</u>	<u>2.584</u>
	162.009	134.814

Belastingontvangsten Europese Unie

Van de door de Belastingdienst gerealiseerde belastingopbrengsten (kernstaat 1) komt een deel toe aan de Europese Unie.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Aandeel Europese Unie			
1. in de omzetbelasting	2.189.943	2.089.418	1.961.267
2. in de invoerrechten	<u>1.724.365</u>	<u>1.520.094</u>	<u>1.679.261</u>
Totaal	3.914.308	3.609.512	3.640.528

1. Aandeel in de omzetbelasting

Op grond van besluit 88/376 EEG (en de daarbij behorende verordeningen) wordt een gedeelte van de opbrengsten van de omzetbelasting afgedragen voor de eigen middelen van de EU. Er moet een bedrag worden afgedragen ter grootte van maximaal 0,75% (2000: 0,86%) van de heffingsgrondslag. Aan de hand van de begroting van de Europese Unie worden maandelijks door de Rijkshoofdboekhouding voorschotten afgedragen; na definitieve vaststelling van de grondslag vindt een afrekening plaats.

2. Aandeel in de invoerrechten

De grondslag voor de heffing van de invoerrechten is de Wet tarief van invoerrechten (Stb.1985,313).

Het bedrag van de in 2001 door de Belastingdienst geïnde invoerrechten was € 159,2 mln. lager dan in 2000. De geïnde bedragen worden maandelijks overgedragen aan de afdeling Rijkshoofdboekhouding (RHB) van het Ministerie van Financiën. De RHB zorgt, onder aftrek van 10% inningskostenvergoeding, vervolgens voor verrekening met de Europese Unie.

Niet-begrotingsontvangsten en -uitgaven

In kernstaat 2 zijn de door de Belastingdienst in 2001 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 die worden geïnd voor een aantal andere instanties. De belangrijkste van deze instanties zijn: andere ministeries, de provincies, de Sociale Verzekeringsfondsen en het Landbouw Egalisatie Fonds.

Ontvangsten en uitgaven ten behoeve van derden

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Totaal ontvangsten en uitgaven ten behoeve van derden	34.319.157	37.399.427

De ontvangsten ten behoeve van derden betreffen de navolgende posten:

Dwanginvordering voor derden

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Ontvangsten Dwanginvordering voor derden	71.304	51.297

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 door buitenlandse belastinginstanties in Nederland op grond van verdragen en overeenkomsten met buitenlandse overheden.

De realisatie van de hogere ontvangsten 2001 is nagenoeg geheel toe te schrijven aan de ontvangsten voor het GAK.

Landbouwheffingen

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Ontvangsten Landbouwheffingen	173.398	188.044

De geïnde bedragen worden maandelijks overgedragen aan de afdeling Rijkshoofdboekhouding van het Ministerie van Financiën.

De feitelijke afdracht door de Rijkshoofdboekhouding aan het Landbouw-Egalisatiefonds vindt plaats op basis van de vastgestelde landbouwheffingen. In 2001 bedroeg het bedrag aan door de Belastingdienst vastgestelde landbouwheffingen € 185,2 mln. (incl. teruggaven).

Landinrichtingsrente

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Ontvangsten Landinrichtingsrente	40.852	39.041

Voor het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij wordt, conform artikel 229 van de Landinrichtingswet, door de Belastingdienst de inning van de Landinrichtingsrente (voorheen Ruil- en herverkavelingsrente) verricht.

Premies schuldig nalatig

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Ontvangsten Premies schuldig nalatig	58	59

Op grond van artikel 18 van de Wet financiering volksverzekeringen (wet van 27 april 1989, Stb. 129) kunnen verzekerden, binnen vijf jaren 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 <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Ontvangsten Premies volksverzekeringen	32.051.089	35.364.289

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 premie-deel. 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 2001 een bedrag van € 32.858,6 mln. aan de Fondsen afgedragen. Dit bedrag was in 2001 € 2.346,4 mln. lager dan in 2000. Deze daling wordt grotendeels veroorzaakt door de wijziging in de verhouding tussen belasting en premies als gevolg van de Belastingherziening 2001.

Verder vonden in 2001 de volgende afrekeningen plaats:

- a. de inkomstenbelasting/premieheffing over het premiejaar 1997. Als gevolg hiervan werd een bedrag van € 179,4 mln. ingehouden op de Sociale Verzekeringsfondsen, ten gunste van de opbrengst van de inkomstenbelasting,

- b. de loonbelasting/premieheffing over het premiejaar 1999. Als gevolg hiervan werd een bedrag van € 627,5 mln. ingehouden op de Sociale Verzekeringsfondsen, ten gunste van de opbrengst van de loonbelasting.

Aan invorderingsrente werd in 2001 per saldo een bedrag van € 0,6 mln. ingehouden op de Sociale verzekeringsfondsen.

Per saldo is in 2001 € 32.051,1 mln. afgedragen aan de Sociale Verzekeringsfondsen. De verdeling hiervan over de diverse fondsbeheerders luidt als volgt:

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Sociale Verzekeringsbank (AOW, AWW/ANW)		€ 19.946,8 mln.
		€ 21.867,5 mln.
Landelijk Instituut Sociale Verzekeringen (AAW)	-29,2 mln.	-64,1 mln.
Ziekenfondsraad (AWBZ)	<u>12.133,5 mln.</u>	<u>13.560,9 mln.</u>
	32.051,1 mln.	35.364,3 mln.

De ontvangsten van de AAW zijn in 2001 per saldo negatief. Dit bedrag bestaat uit € 3,4 mln. ontvangsten op oude aanslagen, en een terugbetaling van € 32,6 mln. uit hoofde van de afrekening van de inkomstenbelasting/premieheffing over het premiejaar 1997. 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	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Ontvangsten WAZ	829.104	841.619

Voor zelfstandigen en belastingplichtigen met andere inkomsten is met ingang van 1 januari 1998 de Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen ingevoerd. De premieheffing wordt uitgevoerd door de Belastingdienst. De opbrengst wordt afgedragen aan het Landelijk Instituut Sociale Verzekeringen.

Ziekenfondswet (ZFW)

	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Ontvangsten ZFW	265.291	145.935

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. De realisatie over 2000 betreft daarom een gedeelte van het jaar en die over

2001 het gehele jaar.

Provinciale opcenten

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Ontvangsten Provinciale opcenten	761.103	714.602

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 2001 is:

	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Provincie Groningen	€ 26,4 mln	€ 23,6 mln.
Provincie Friesland	24,3 mln.	22,7 mln.
Provincie Drenthe	24,7 mln.	22,9 mln.
Provincie Overijssel	56,4 mln.	51,4 mln.
Provincie Gelderland	96,4 mln.	89,3 mln.
Provincie Flevoland	14,6 mln.	12,7 mln.
Provincie Utrecht	63,8 mln.	58,2 mln.
Provincie Noord-Holland	95,2 mln.	101,3 mln.
Provincie Zuid-Holland	155,4 mln.	145,3 mln.
Provincie Zeeland	19,6 mln.	18,2 mln.
Provincie Noord-Brabant	131,3 mln.	120,6 mln.
Provincie Limburg	<u>53,0 mln.</u>	<u>48,5 mln.</u>
Totaal	761,1 mln.	714,6 mln.

In 1999 is een bedrag van € 35,4 mln. teveel aan provinciale opcenten afgedragen aan de provincies. Dit bedrag is in 2001 in vier gelijke termijnen verrekend met de afdracht van € 761,1 mln. zodat in 2001 uiteindelijk € 725,7 mln. aan de provincies is afgedragen.

De specificatie van de verrekening met de afdracht over 2001 is als volgt:

	<u>2001</u>
Provincie Groningen	€ 1,1 mln.
Provincie Friesland	1,1 mln.
Provincie Drenthe	1,1 mln.
Provincie Overijssel	2,5 mln.
Provincie Gelderland	4,5 mln.
Provincie Flevoland	0,6 mln.
Provincie Utrecht	2,9 mln.
Provincie Noord-Holland	5,1 mln.
Provincie Zuid-Holland	7,3 mln.

Provincie Zeeland	0,9 mln.
Provincie Noord-Brabant	5,9 mln.
Provincie Limburg	<u>2,4 mln.</u>
Totaal	35,4 mln.

Ruil- en herverkavelingsrente

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Ontvangsten en uitgaven Ruil- en herverkavelingsrente	0	-1

Verkeersbegeleidingstarief Scheepvaartverkeer

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Ontvangsten Verkeersbegeleidingstarief Scheepvaart	15.178	15.229

De heffing en inning van het VBS-tarief worden vanaf 1 oktober 1995 uitgevoerd voor 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.

De ontvangsten betreffende de Nieuwe Waterweg worden sedert april 2000 afgedragen aan het Gemeentelijk Havenbedrijf te Rotterdam. In 2001 bedroeg deze afdracht € 11,2 mln.

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. In deze zaak is het wachten op een uitspraak van het Europese Hof en, in tweede instantie, de Raad van State.

Verontreinigingsheffing rijkswateren

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Ontvangsten Verontreinigingsheffing rijkswateren	34.505	35.866

Op grond van het Uitvoeringsbesluit verontreiniging rijkswateren (Stb. 1970,536; laatstelijk gewijzigd bij Stb.1996,74) voert de Belastingdienst voor het Ministerie van Verkeer en Waterstaat de inning en invordering van de Verontreinigingsheffing rijkswateren (VHR) uit.

Voorraadheffing aardolieproducten

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Ontvangsten Voorraadheffing aardolieproducten	77.275	65.816

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).

WIR-premies

De WIR-premies worden met ingang van 2001 niet meer verrekend met het Ministerie van Economische Zaken.

Begrotingsuitgaven en -verplichtingen

Kernstaat 3 geeft een overzicht van de uitgaven en verplichtingen van de Belastingdienst, die in 2001 op de Begroting IXB (Financiën) werden verantwoord.

De uitgaven (en verplichtingen) hebben betrekking op:

- a) de personele en materiële uitgaven;
- b) overige uitgaven, die in dezelfde procesgang als de belastingen worden betaald (bijvoorbeeld heffings- en invorderingsrente), dan wel rechtstreeks gerelateerd zijn aan dit proces.

In deze toelichting wordt per begrotingsartikel de "grondslag" aangegeven en een nadere specificatie verstrekt.

De vermelde begrotingsramingen betreffen de stand van de begroting inclusief de wijzigingen samenhangend met de Najaarsnota (tweede suppletore begroting).

Belangrijke verschillen tussen de begrotingsraming en de realisatie worden toegelicht. Bij de personele en materiële uitgaven worden tevens de belangrijkste mutaties in de raming vanaf de oorspronkelijk vastgestelde begroting genoemd.

Uitgaven personeel en materieel

Personeel en materiële (artikel 04.01)

Dit artikel betreft de personele en materiële uitgaven voor de Belastingdienst.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Personele uitgaven	1.421.623	1.434.297	1.305.049
Materiële uitgaven	<u>904.382</u>	<u>913.470</u>	<u>942.097</u>
	2.326.005	2.347.767	2.247.146

Begroting/mutatie

Bedrag

In de oorspronkelijk vastgestelde begroting bedroeg het budget

€ 2.178,5 mln.

Tijdens de begrotingsuitvoering is de begroting aangepast voor de navolgende mutaties:

• Uitvoeringskosten aanpassingswet IB 2001	+ 10,9 mln.
• Uitvoeringskosten Belastingplan 2000 (incl. de teruugaafregeling Regulerende Energiebelasting voor kerken en overige non-profitinstellingen ad € 1,8 mln.)	
• Uitvoeringskosten Belastingplan 2001	+ 4,6 mln.
• Uitvoeringskosten van de intensivering van de controle op roerende zaken in de woningakten (individuele koopbijdrage)	+ 3,9 mln.
• Uitvoeringskosten van het amendement waarbij de werking van de kinderkorting is uitgebreid met de kinderen in de leeftijdsgroep 12- tot 16-jarigen	+ 2,3 mln.
• Uitvoeringskosten maatregelen ter bevordering van het ondernemerschap (tweede tranche ondernemerspakket)	
• Uitvoeringskosten van de tijdelijke verruiming van de regeling paarse diesel (dieselcompensatie)	+ 1,8 mln.
• Uitvoeringskosten Veegwet 2001	
• Uitvoeringskosten behandeling van claims op aftrek voor investeringen in bedrijfsmiddelen die van belang zijn voor bescherming van het milieu	+ 1,7 mln.
• Uitvoeringskosten Regulerende Energiebelasting op basis van een nieuwe schatting van het werkaanbod	+ 1,4 mln. + 0,7 mln.
• Uitstel invoering vaarbelasting	
	+ 0,4 mln.
	- 4,5 mln.
	- 4,5 mln.
• Overboeking van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat in verband met betaald rijden	+ 19,7 mln.
• De loonbijstelling	+ 63,4 mln.
• De prijsbijstelling	
• Enkele overboekingen, verschuivingen en desalderingen van ontvangsten	+ 31,1 mln.
	<u>+ 14,6 mln.</u>
	€ 2.326,0 mln.

Personele uitgaven

De realisatie van de uitgaven t.b.v. het personeel werkzaam bij de Belastingdienst is in onderstaand overzicht per te onderscheiden categorie weergegeven.

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Ambtelijk personeel	1.361.387	1.259.003
Niet ambtelijk personeel	68.124	40.108
Post-actief personeel	<u>4.786</u>	<u>5.938</u>

Totaal	1.434.297	1.305.049
--------	-----------	-----------

Toelichting uitgaven 2001

Het verschil tussen de realisaties in 2000 en 2001 van het ambtelijk personeel wordt voor een groot deel veroorzaakt door de meerkosten van de CAO's voor 2000-2001 en 2001-2002, beloningsdifferentiatie en de instroom van personeel (€ 102,3 mln.). Daarnaast was er instroom van personeel van het DG Belastingen (€ 4,5 mln.). Het volume voor ambtelijk personeel was voor 2001 geraamd op 30.440 fte. Deze raming is lopende het jaar uitgebreid als gevolg van mutaties voor aanvullende wetgeving in het kader van de Belastingherziening 2001, zoals kinderkorting en ondernemerspakket (ca. 380 fte). Hoewel de Belastingdienst er in geslaagd is om de gemiddelde bezetting aan ambtelijk personeel ten opzichte van 2000 met 566 fte te doen stijgen tot 30.362 fte, kon de formatie vanwege de situatie op de arbeidsmarkt niet geheel bezet worden. Het verschil tussen de begrotingsformatie en de realisatie wordt grotendeels bezet door uitzendkrachten. Om die reden zijn de uitgaven voor niet-ambtelijk personeel met ca. € 27,2 mln. gestegen.

Materiële uitgaven

De uitgaven ter ondersteuning van het apparaat van de Belastingdienst, worden onderverdeeld in acht clusters, waarbij ieder cluster staat voor een groep van gelijksoortige uitgaven.

De belangrijkste uitgaven binnen de clusters betreffen:

- a. cluster personeelsmanagement: opleidingskosten, kosten voor arbeidsmarktbeleid en kosten van medische dienstverlening (bedrijfsgezondheidsdienst).
- b. cluster reis en verblijfkosten: reis- en verblijfkosten voor dienstreizen, tegemoetkomingen woon-/werkverkeer.
- c. cluster huisvesting: uitgaven huisvestingsstelsel, huur, onderhoudskosten, energiekosten, kosten voor schoonhouden van gebouwen, kantinekosten en verhuiskosten.
- d. cluster bureau: uitgaven voor bureaubehoeften, vakliteratuur, formulieren, drukwerk, uitgaven voor postverzending en kopieerkosten.
- e. cluster bedrijfsmiddelen: aanschaf- en onderhoudskosten van kantoormachines, meubilair, voertuigen, vaartuigen en dienstkleding.
- f. cluster automatisering en communicatietechnologie: inhuur van IT-capaciteit en aanschaf- en exploitatiekosten van hard- en software, datacommunicatie-kosten, uitgaven voor mobiele communicatie en telefoonkosten (incl. de Belastingtelefoon).
- g. cluster algemeen: kosten betalingsverkeer, uitgaven voor voorlichting, externe advisering en werkzaamheden van derden.

De realisatie-cijfers, gespecificeerd naar de genoemde clusters, zijn als volgt:

	realisatie <u>2001</u>	realisatie <u>2000</u>
Personeelsmanagement	46.909	50.278
Reis en verblijf	44.186	42.558
Huisvesting	222.782	197.165
Bureau	94.047	101.282
Bedrijfsmiddelen	55.703	55.529
Automatisering en communicatietechnologie	344.711	410.168
Algemeen	105.132	69.535
Dienst Omroepbijdragen	<u>0</u>	<u>15.582</u>
Totaal	913.470	942.097

Toelichting op de materiële uitgaven.

Ten opzichte van 2000 zijn de materiële uitgaven in 2001 met € 28,6 mln. (3%) gedaald, ondanks meeruitgaven als gevolg van een gemiddelde prijsstijging van € 31,1 mln.

De belangrijkste verschillen in realisatie zijn onderstaand clustergewijs weergegeven.

Huisvesting

Het verschil tussen de realisatie van 2001 en die van 2000 is een gevolg van bovengemiddelde nominale ontwikkelingen, voornamelijk als gevolg van prijsstijgingen op de bouw- en huurmarkt.

Automatisering en communicatietechnologie

De uitgaven waren in 2001 lager omdat in het jaar 2000 extra uitgaven moesten worden gedaan ter voorbereiding op de invoering van het Belastingplan 2001. Daartoe waren aanpassingen nodig aan enkele omvangrijke systemen. Daarnaast werden in 2000 extra investeringen gedaan om adequaat te kunnen inspelen op de groei van de goederenstroom en op de toename van het aantal niet-fiscale douanetaken (drugs, milieu).

Ook werden minder uitgaven dan gepland gedaan voor het project Betaald Rijden als gevolg van het besluit van de Minister van Verkeer en Waterstaat om het Rekeningrijden niet te continueren.

Algemeen

Het cluster algemeen is een verzameling van uitgaven die niet aan de overige clusters toegerekend kunnen worden. Een grote post in dit geheel vormen de meerkosten die gemoeid waren met de voorlichting via dagbladen en televisie voor de belastingherziening (€ 7,3 mln.). Een tweede grote post zijn de uitgaven die gedaan zijn voor de ontwikkeling van het internet van de Belastingdienst (€ 4,1 mln.).

Overige uitgaven

Diverse uitgaven (artikel 01.14)

Op dit artikel worden uitgaven verantwoord, die, gezien hun aard en omvang, niet passen binnen andere artikelen van de begroting.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Compensatie provincies	0	0	0
Verloren gegane rijks gelden	0	539	191
Dienst Omroepbijdragen	<u>0</u>	<u>107</u>	<u>146.547</u>
	0	646	146.738

Onder de verloren gegane rijks gelden vallen posten van diverse aard, bijvoorbeeld ten onrechte uitbetaalde teruggaven, die niet meer terugvorderbaar blijken, en boekingsverschillen. Gelet op het incidentele karakter van deze uitgaven wordt er geen raming opgesteld.

De omroepbijdrage is in 2000 afgeschaft. De Belastingdienst heeft zorggedragen voor restitutie van vooruit ontvangen omroepbijdragen.

Uitgaven heffings- en invorderingsrente (artikel 04.05)

Dit artikel is gebaseerd op de Algemene Wet Rijksbelastingen en de Invorderingswet 1990.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Invorderingsrente	133.865	220.895	112.759
Heffingsrente	<u>272.269</u>	<u>295.627</u>	<u>158.420</u>
	406.134	516.522	271.179

Deze uitgaven betreffen de aan de belastingplichtigen vergoede rente bij verminderingen op aanslagen en bij terugbetalingen. Een in 2001 gemiddeld hogere rentestand is deels de oorzaak van de toename van de rente-uitgaven. Daarnaast zijn de hogere uitgaven heffingsrente veroorzaakt door een gestegen productie van negatieve aanslagen en verminderingen in de inkomensheffing en vennootschapsbelasting. De toename van de uitgaven invorderingsrente zijn mede veroorzaakt door een aantal incidentele belastingteruggaven met een hoge rente-component.

Garanties procesrisico's (artikel 04.06)

Dit artikel omvat uitgaven, die voortvloeien uit garanties, die door de Belastingdienst worden afgegeven aan faillissementscuratoren.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Garanties procesrisico's	45	3	35

Met deze garanties kunnen faillissementscuratoren zonder eigen risico gerechtelijke procedures voeren. Deze procedures hebben vaak tot gevolg

dat achterstallige belastingschulden alsnog kunnen worden geïnd. Indien de opbrengst van een procedure niet voldoende is om de proceskosten te dekken, kan de curator een beroep doen op de verstrekte garantie.

Vergoeding van proceskosten (artikel 04.08)

Dit artikel betreft de vergoeding van de door een derde beroepsmatig verleende rechtsbijstand indien de Belastingdienst in gerechtelijke procedures in het ongelijk wordt gesteld.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Vergoeding van proceskosten	10.541	5.620	911

De realisatie is in 2001 ten opzichte van die in 2000 toegenomen als gevolg van de introductie van een vergoedingsregeling voor de kosten van het maken van bezwaar tegen voorlopige aanslagen IB/PVV.

Wet Waardering onroerende zaken (artikel 04.09)

Dit artikel betreft de vergoeding aan de gemeenten voor de door hen uitgevoerde taxaties voor de waardering van onroerend goed.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Waardering onroerende zaken	33.367	30.226	44.473

De oorspronkelijke begroting van € 32,1 mln werd bij Najaarsnota aangepast met een bedrag van € 1,2 mln wegens de prijsbijstelling. Daarmee is de raming voor 2001 gebracht op een totaalbedrag van € 33,3 mln. De realisatie 2001 is achtergebleven bij de raming voornamelijk als gevolg van het ten opzichte van voorgaande jaren lager aantal declaraties van gemeenten die betrekking hebben op het laatste transactiejaar. Deze declaraties zullen de komende jaren alsnog worden ingediend.

Uitvoering belastingmaatregelen door derden (artikel 04.10)

Dit artikel betreft vergoedingen aan derden die voor het Ministerie van Financien fiscale wetten uitvoeren. In 2001 betrof het de uitvoering van de vergoeding van een regeling, de regeling "energiepremie", uit het wetsvoorstel "Wijziging Regulerende Energiebelasting" (Kamerstukken II, 1998/1999, 26 532).

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Uitvoering belastingmaatregelen door derden	22.975	26.613	15.317

Bij 2^e suppletoire wet is de oorspronkelijke raming van de uitvoeringskosten van de Energiepremieregeling, die als doel heeft burgers te stimuleren energiezuinige apparaten aan te schaffen en voorzieningen te treffen, verhoogd met € 4,5 mln. Desondanks zijn de uitvoeringskosten van de gezamenlijke energiebedrijven hoger dan verwacht als gevolg van een

relatief forse toename van het aantal aangevraagde energiepremies.

Verplichtingen

Personeel en materiëel (artikel 04.01)

De opbouw van de aangegane verplichtingen is als volgt:

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Personele verplichtingen	1.421.623	1.435.220	1.304.449
Materiële verplichtingen	<u>904.382</u>	<u>944.515</u>	<u>1.009.809</u>
	2.326.005	2.379.735	2.314.258

In de oorspronkelijk vastgestelde begroting bedroeg de raming van de verplichtingen € 2.178,5 mln. Tijdens de begrotingsuitvoering is deze raming verhoogd met € 147,5 mln. tot € 2.326,0 mln. De verhoging liep gelijk op met de budgetaanpassingen bij de uitgaven.

De in 2001 gerealiseerde verplichtingen zijn € 53,7 mln. hoger dan de bijgestelde begroting en vloeien voort uit afgesloten (mantel)contracten voor automatisering, huisvesting en bedrijfsmiddelen.

Garanties procesrisico's (artikel 04.06)

Dit artikel omvat garanties die door de Belastingdienst worden afgegeven aan faillissementscuratoren.

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Garanties procesrisico's	113	45	108

Uitvoering belastingmaatregelen door derden (artikel 04.10)

	begroting	realisatie	realisatie
	<u>2001</u>	<u>2001</u>	<u>2000</u>
Uitvoering belastingmaatregelen door derden	23.132	26.613	12.240

De raming van de verplichtingen is gebaseerd op de looptijd van het convenant tussen de Staat der Nederlanden en de energiebedrijven/EnergieNed. De verplichtingen die voortvloeien uit dit convenant zijn in 1999 geraamd. Daarbij is per abuis uitgegaan van een uitvoeringsperiode van één jaar, terwijl deze twee jaar is. Het convenant loopt immers tot 1 januari 2002.

De begrotings- en realisatiecijfers voor de verplichtingen voor de artikelen Uitgaven heffings- en invorderingsrente (04.05), Vergoeding van proceskosten (04.08) en Wet waardering onroerende zaken (04.09) worden niet afzonderlijk opgegeven en toegelicht omdat deze cijfers gelijk zijn aan de cijfers betreffende de uitgaven.

Saldibalans Belastingdienst

In kernstaat 4 is de saldibalans van de Belastingdienst weergegeven. De saldibalans kan worden onderscheiden in een intra-comptabel en een extra-comptabel deel.

Het intra-comptabele 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, en de uitgaven en ontvangsten buiten begrotingsverband.

Het extra-comptabele 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.

In het vervolg van deze paragraaf worden de saldibalansposten toegelicht.

Liquide Middelen

	stand per <u>31-12-2001</u>	stand per <u>31-12-2000</u>
Kasbeheerders	7	48
Kleine kas	1	0
VT-girorekening	- 3.782	
Fortis-rekening Douane	<u>28</u>	<u>353</u>
	-3.746	401

De post liquide middelen betreft de kassaldi van de Douane-ontvangers en eenheden, het saldo op de rekening van de Douane bij de Fortis-Bank (voorheen GWK) en de saldi van uitbetaling aan buitenlandse rekeninghouders.

Uitgaven buiten begrotingsverband

	stand per <u>31-12-2001</u>	stand per <u>31-12-2000</u>
Te verrekenen provinciale opcenten	0	35.432
Tussenrekeningen betalingsverkeer e.d.	<u>8.812</u>	<u>8.746</u>
	8.812	44.178

Als uitgaven buiten begrotingsverband is het saldo opgenomen van een aantal financiële tussenrekeningen.

De post Te verrekenen provinciale opcenten betreft een bedrag dat in 1999 teveel is afgedragen aan de provincies. Na overleg met het Interprovinciaal Overleg is dit bedrag in 2001 door de provincies in vier gelijke termijnen verrekend met de afdracht over 2001.

Rekening-courant Kerndepartement

	stand per <u>31-12-2001</u>	stand per <u>31-12-2000</u>
Rekening-courant kerndepartement	4.532	42.927

De stand op de rekening-courant betreft de financiële verhouding met het Ministerie van Financiën (kerndepartement). Het bevat het saldo van de intra-comptabele saldibalansposten.

Ontvangsten buiten begrotingsverband

	stand per <u>31-12-2001</u>	stand per <u>31-12-2000</u>
Te verrekenen met derden	583	493
Overige te verrekenen	<u>-49</u>	<u>1.159</u>
	534	1.652

Als ontvangsten buiten begrotingsverband zijn de bedragen opgenomen, die door de Belastingdienst voor derden zijn geïnd, en waarvoor nog een afrekening met deze derde moet plaatsvinden.

Rechten

	stand per <u>31-12-2001</u>	stand per <u>31-12-2000</u>
Belastingvorderingen	19.739.561	17.044.141

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 verwerkt in de debiteurenadministraties.

De belangrijkste posten van de ultimo 2001 openstaande belastingvorderingen zijn de vorderingen inzake de vennootschapsbelasting (€ 9,3 mld), de inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen (€ 3,4 mld), de omzetbelasting (€ 2,5 mld), de tabaksaccijns (€1,0 mld) en de loonbelasting/premies volksverzekeringen (€ 1,4 mld).

Het totale te vorderen bedrag van € 19,7 mld. zal op termijn door toewijzing van bezwaarschriften aanzienlijk dalen. Bij meer dan de helft (58%) van de openstaande vorderingen is de betalingstermijn verstreken. Van dit gedeelte is ca. 56% aan te merken als betwist, bijvoorbeeld omdat een bezwaarschrift is ingediend. Hiervan zal uiteindelijk een klein gedeelte niet of moeilijk inbaar zijn. Ook van de niet-betwiste rechten met een betalingsachterstand zal een gedeelte niet of moeilijk inbaar zijn, bijvoorbeeld als gevolg van faillissementen. De bedragen die uiteindelijk niet geïnd kunnen worden, zijn de zogenoemde oninbaargeleden vorderingen.

In 2001 bedroegen de oninbaargeleden vorderingen € 613,1 mln. (in 2000:

€ 828,9 mln.) en de kwijtschelden vorderingen € 22,0 mln. (in 2000: € 10,9 mln.).

In 2001 deden de belangrijkste oninbaarlijdingen zich voor bij de omzetbelasting (€ 224,6 mln.), de vennootschapsbelasting (€ 117,3 mln.), de loonbelasting/premies volksverzekeringen (€ 143,4 mln.) en de inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen (€ 132,1 mln.).

Extra-comptabele vorderingen (incl. leningen)

	stand per <u>31-12-2001</u>	stand per <u>31-12-2000</u>
Leningen aan personeel voor		
Computerapparatuur	2.014	4.565
Leningen aan personeel wegens		
Vervoerplan	333	528
Vorderingen	<u>22</u>	<u>16</u>
	2.369	5.109

Deze post betreft vorderingen, die zijn voortgevloeid uit uitgaven ten laste van de begroting. Het gaat om al verrichte uitgaven, die binnen begrotingsverband zijn geboekt en waarvoor op termijn nog een verrekening met derden of met een ander onderdeel van het Rijk zal plaatsvinden. Onder de posten leningen zijn de leningen aan personeelsleden opgenomen voor het aanschaffen van computerapparatuur (bijvoorbeeld via 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 rijwielen. De medewerkers lossen de leningen in enkele jaren af.

Voorschotten

	stand per <u>31-12-2001</u>	stand per <u>31-12-2000</u>
Voorschotten aan personeel	1.756	1.887
Voorschotten aan leveranciers	18.607	8.804
Voorschotten WOZ	3.377	6.562
Overige voorschotten	<u>4.517</u>	<u>8</u>
	28.257	17.261

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 aan gemeenten in het kader van de Wet waardering onroerende zaken zijn voorlopige en deelbetalingen voor de taxatie-activiteiten van de gemeenten. De overige voorschotten in 2001 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>31-12-2001</u>	stand per <u>31-12-2000</u>
Tussenrekening IKAP	232	0

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>31-12-2001</u>	stand per <u>31-12-2000</u>
Betalingsverplichtingen artikel 04.01	184.802	152.835
Betalingsverplichtingen artikel 04.10	<u>14.891</u>	<u>14.891</u>
	199.693	167.726

Onder deze post vallen de openstaande betalingsverplichtingen. Bij artikel 04.01 (Personeel en Materieel Belastingdienst) zijn dit de door de Belastingdienst aangegane verplichtingen voor bepaalde personeelslasten (bijv. uitzendkrachten) en voor de aanschaf van materieel, die ultimo het begrotingsjaar nog niet tot een betaling hebben geleid. De belangrijkste component van het saldo vormen verplichtingen in verband met automatiseringsuitgaven. Ultimo 2001 bedroegen deze € 127,0 mln. (2000: € 119,1 mln.).

Bij artikel 04.10 (Uitvoering belastingmaatregelen door derden) betreft het verplichtingen in het kader van het uitvoeren van de regeling "energiepremie".

Garanties

	stand per <u>31-12-2001</u>	stand per <u>31-12-2000</u>
Garanties procesrisico's	299	337

De garanties betreffen door de Belastingdienst aan faillissementscuratoren afgegeven garanties in verband met procesrisico's (begrotingsartikel 04.06). De stand geeft het totaal uitstaand garantiebedrag aan. Slechts een beperkt aantal garanties leidt uiteindelijk tot een betaling.

De financiële verantwoording 2001 bestaat uit 37 pagina's inclusief deze pagina.

Den Haag, 13 maart 2002.

Bijlage 1 Organisatieschema januari 2002

Directies Belastingdienst		
Particulieren	Douane	Grote Ondernemingen
	J. Lunneker	G. Fuchs
Particulieren Buitenland* Particulieren	- 7 Douane districten - Centrale Beheereenheid Douane - Laboratorium - Belastingtelefoon Douane - Douaneinformatiecentrum - Centrale dienst voor in- en uitvoer	- 11 eenheden Grote ondernemingen
Ondernemingen Noord	Ondernemingen Zuid	FIOD-ECD
	F.W. Imhof	H.J. Haverkamp
Ondernemingen Buitenland* Particulieren	- 15 eenheden Ondernemingen - 5 eenheden Particulieren/ Ondernemingen* - 1 eenheid Particulieren/ Ondernemingen Buitenland* - Belastingtelefoon voor ondernemers	- Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst en Economische Controledienst
Managementteam Belastingdienst		
Management	J.A.M. van Blijswijk	H. Neppérus
Centrum voor Informatie- en Communicatietechnologie	Centrum voor Informatie- en Communicatietechnologie M.C.J. van Breukelen	Centrum voor kennis en communicatie M.A. Schillemans (m.i.v. 1-4-2002: R. Peters)
Centrum voor facilitaire dienstverlening	Centrum voor facilitaire dienstverlening J. Wardenier	Centrum voor proces- en productontwikkeling J.M.H.M. Hermans

voor het onderdeel ondernemingen onder de directie Ondernemingen Noord of Zuid en voor het onderdeel particulieren en Buitenland* Particulieren.

Bijlage 2 Overzicht evaluatieonderzoek

In dit overzicht zijn de ex ante en ex post evaluatieonderzoeken (beleidsonderzoeken) en bedrijfsvoeringsonderzoeken (doorlichtingen) opgenomen die in opdracht van de Belastingdienst (DGBel) in het kalenderjaar 2001 zijn uitgevoerd.

Het betreft de volgende onderzoeken:

Centrum voor Proces- en Productontwikkeling (B/CPP)

Ex post en ex ante evaluatieonderzoeken

1. Evaluatie carpoolregeling
2. Evaluatie eindheffing
3. Kosten invordering
4. Afdrachtvermindering Speur- en Ontwikkelingswerk, een onderzoek naar het effect van het vervallen van de verplichte accountantsverklaring
5. FIX, rapportage over 2000
6. Communicatie-onderzoek:

In 2001 ging het om diverse soorten onderzoek:

- vooraf testen van campagemiddelen en voorlichtingsmateriaal, zoals radio- en tv-spots, brochures en bijjetten;
- tracking-onderzoek voor het meten van effecten van communicatiebeleid.

Een omvangrijk onderzoek betrof de Evaluatie Communicatieproduct voor startende ondernemers.

Interne Accountantsdienst Belastingen (IAB)

Bedrijfsvoeringsonderzoeken

7. Doorlichting Belastingherziening IV
8. Doorlichting Belastingherziening V
9. Doorlichting Euro 1
10. Doorlichting Euro II
11. Doorlichting RIN

Bijlage 3 Adressen en telefoonnummers Belastingdienst

Ministerie van Financiën Directoraat-Generaal Belastingdienst Korte Voorhout 7 2511 CW 's-GRAVENHAGE Telefoon: 070 – 3428940	
Directie Particulieren Giessenplein 59 3522 KE UTRECHT Telefoon: 030 – 2816816	Centrum voor informatie- en communicatie technologie Waltersingel 134 7314 NX APELDOORN Telefoon: 055 – 5281000
Directie Douane Laan op Zuid 45 3072 DB ROTTERDAM Telefoon: 010 – 2904949	Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst / Economische Controle Dienst Surinameweg 4 2035 VA HAARLEM Telefoon: 023 – 5461800
Directie Ondernemingen Noord Hanzelaan 310 8017 JK ZWOLLE Telefoon: 038 – 4672672	Centrum voor Facilitaire Dienstverlening Florijnburg 41 3437 SR NIEUWEGEIN Telefoon: 030 – 6026300
Directie Ondernemingen Zuid Delpratsingel 23 4811 AP BREDA Telefoon: 076 – 5260000	Centrum voor Proces- en Productontwikkeling Herman Gorterstraat 5 3511 EW UTRECHT Telefoon: 030 – 2756000
Directie Grote Ondernemingen Kingfordweg 1 1043 GN AMSTERDAM Telefoon: 020 – 6877200	Centrum voor Kennis en Communicatie Herman Gorterstraat 75 3511 EW UTRECHT Telefoon: 030 – 2754900
Belastingtelefoon Particulieren:	0800-0543
Belastingtelefoon Ondernemingen:	0800-0443
Belastingtelefoon Douane:	0800-0143
Website Belastingdienst en Douane:	www.belastingdienst.nl

Colofon

Medewerkers van de Belastingdienst kunnen voor nabestelling terecht bij de bewonersservice van de desbetreffende B/CFD-locatie.

Redactie-adres

Ministerie van Financiën
Directoraat-Generaal Belastingdienst / Team Bedrijfsvoering
Jaap Haenen / René Jakobs
Postbus 20201
2500 EE 's-GRAVENHAGE

Auteursrechten

© 2002 Ministerie van Financiën

Ministerie van Financiën, Directoraat-Generaal Belastingdienst / Team Bedrijfsvoering.

Omslag ontwerp: Tappan BV, Den Haag

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige andere wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Ministerie van Financiën, Directoraat-Generaal Belastingdienst / Team Bedrijfsvoering.