

Beheersverslag 2002

Inhoud

Voorwoord

Deel 1 – Procesontwikkelingen 2002

1	Algemeen	1
1.1	Doel en opbouw van het Beheersverslag	1
1.2	Taken en doelstellingen van de Belastingdienst	1
1.3	Resultaten 2002 in kengetallen	2
1.4	Apparaatsuitgaven	5
1.5	Organisatieontwikkeling	5
1.6	Belangrijkste beleidsontwikkelingen in 2002	7
2	Dienstverlening	9
2.1	Wat wilden we in 2002 bereiken?	9
2.2	Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?	10
2.3	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?	14
2.4	Overige prestaties op het terrein van dienstverlening	16
3	Intensief Toezicht en Opsporing	19
3.1	Wat wilden we in 2002 bereiken?	19
3.2	Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?	20
3.3	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?	32
3.4	Overige prestaties op het terrein van toezicht en opsporing	33
3.5	Onderzoeken Algemene Rekenkamer	35
4	Massale Processen	39
4.1	Wat wilden we in 2002 bereiken?	39
4.2	Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?	40
4.3	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?	41
4.4	Overige prestaties op het gebied van massale processen	43
4.5	Belastingontvangsten	44
5	Douane	51
5.1	Wat wilden we in 2002 bereiken?	51
5.2	Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?	52
5.3	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?	57
5.4	Onderzoeken Algemene Rekenkamer	60
6	Rechtstoepassing	63
6.1	Wat wilden we in 2002 bereiken?	63

6.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken in uitvoering en ontwikkeling?	63
6.3	Resultaten van de uitvoering	67
6.4	Realiseren van beleid	70
6.5	Onderzoeken Algemene Rekenkamer	71
7	Bedrijfsvoering en Personeel	79
7.1	Wat wilden we in 2002 bereiken?	79
7.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?	80
8	Facilitaire Processen	91
8.1	Wat wilden we in 2002 bereiken?	91
8.2	Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?	92
9	Apparaatsuitgaven	99
9.1	Ontwikkeling apparaatsuitgaven	99
9.2	Apparaatsuitgaven 2002 naar kostensoort	100
9.3	Apparaatsuitgaven 2002 naar productgroep	101

Bedrijfsvoeringsmededeling Belastingdienst

Deel 2 – Jaarrekening

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

Bijlagen

Voorwoord

Begin 2002 hebben wij aan alle belastingplichtigen een aangiftekassette toegestuurd met een oproep om die eens te proberen. Daar is massaal gehoor aan gegeven. In 2002 hebben 3,9 miljoen mensen aangifte per diskette/modem gedaan. In 2001 waren dat er nog 1,8 miljoen. De aangifte over het belastingjaar 2001 was ook de eerste volgens het nieuwe belastingstelsel. Wij hebben daarom in de eerste helft van 2002 prioriteit gelegd bij de beantwoording van telefonische vragen, het geven van extra hulp bij het invullen van de aangifte (HUBA-campagne) en de voorlopige aanslagregeling. Daardoor hebben wij meer belastingplichtigen kunnen helpen dan in 2001. In de eerste helft van 2003 zullen wij de definitieve aanslagregeling afronden.

Verheugend is dat belastingplichtigen onze extra inzet waarderen. De duidelijkheid van aangiftebiljetten, aanslagen en brieven, de snelheid van beantwoording van vragen, de telefonische bereikbaarheid en het nakomen van onze afspraken worden in 2002 positiever ervaren dan in 2001. Extra scholing van onze medewerkers draagt eraan bij dat de kwaliteit van ons werk is toegenomen, onze eigen fiscale kwaliteitsindex is gestegen. Ik ben trots op onze bijdrage aan de succesvolle invoering van de Belastingherziening 2001.

In 2002 zijn nieuwe thema's in de samenleving zichtbaar geworden. Als grote rechtshandavingorganisatie hebben wij een duidelijke taak op het gebied van normen en waarden en het doorbreken van de gevoelde gedoogcultuur. Naast ons toezicht op de naleving van fiscale verplichtingen wordt het weren van ongewenste en gevaarlijke goederen door de Douane steeds belangrijker. Het aantal gecontroleerde reizigers op Schiphol is in 2002 met een derde toegenomen. Ook de cocaïne- en XTC-vangsten zijn aanzienlijk hoger dan in de voorgaande jaren. Om de pakkans verder te vergroten is de Douane meer gaan werken op basis van risico-analyses en is een mobiele scan aangeschaft. Deze wordt begin 2003 in de Europoort ingezet.

De toezichtstaken van de FIOD-ECD zijn in 2002 verder uitgebreid. Als gevolg daarvan is het aantal onderzoeken toegenomen. De FIOD-ECD werkt meer samen met andere departementen, politie, AIVD en Europol. De samenwerking met de douane van de Verenigde Staten heeft geleid tot de stationering van drie medewerkers in Nederland. Wij zijn altijd al niet van gedogen geweest. In de kabinetsnota bestrijding fraude en financieel-economische criminaliteit 1998-2002 zijn onze algemene doelstellingen geconcretiseerd in de uitbreiding van handhavingcapaciteit en in ruim 50

projecten. Deze zijn sinds 1998 in uitvoering genomen en inmiddels allemaal gerealiseerd.

Na 11 september 2001 is de tegenvallende economische ontwikkeling zichtbaar geworden. Dit vertaalt zich niet alleen in lagere belastingontvangsten, maar ook in een lagere betalingsdiscipline. De betalingsachterstand van bedrijven en particulieren is in 2002 met ruim een kwart gestegen ten opzichte van 2001. Door de bezuinigingen als gevolg van het kabinetsbeleid zijn ook wij in de loop van 2002 geconfronteerd met een aantal financiële taakstellingen. Dat betekent voor ons eens te meer: keuzes durven maken en blijven zoeken naar dingen anders doen. Het kabinetsbeleid om handhavingstaken te ontzien is intern doorvertaald. Wij bezinnen ons op de inrichting van het dienstverleningsproces en op het niveau van dienstverlening. Nieuwe automatiseringsprojecten op dit gebied zijn getemporeerd. Ook op andere terreinen is gestart met een versobering van de bedrijfsvoering.

Veranderingen in de samenleving vereisen meer aanpassingen van ons. Per 1 januari 2003 hebben wij onze organisatie anders ingericht. De bestuurlijke laag van doelgroepdirecties is opgeheven, doelgroepen eenheden zijn samengevoegd en 13 belastingregio's en 4 douaneregio's zijn daarvoor in de plaats gekomen. De regio's worden bestuurd door collegiale managementteams. Door bestuurlijk onze schaal te vergroten, kunnen wij doelmatiger en doeltreffender werken. Tegelijkertijd blijft aandacht voor onze medewerkers een belangrijk uitgangspunt. Wij geven medewerkers meer verantwoordelijkheid voor de inrichting van hun eigen werkprocessen. Wij opteren voor zelfsturende teams: teams waarin medewerkers samen werken vanuit hun eigen competenties met meer eigen verantwoordelijkheden en meer ontplooiingsmogelijkheden. Wij bespreken gewenste normen en waarden met elkaar. Burgers verwachten immers integere ambtenaren. Dat de betrokkenheid van medewerkers groot is blijkt ook uit de personeelsmonitor 2002. De algemene tevredenheid is hoog en gestegen ten opzichte van de vorige. Het ziekteverzuim is met ruim 10% gedaald.

Burgers willen weten wat de overheid doet, wat dat oplevert en wat dat kost, politiek is dit vertaald in "Van Beleidsvoorbereiding Tot Beleidsverantwoording" (VBTB). Transparantie in onze bedrijfsvoering is het issue voor 2002 en komende jaren. In de tweede helft van 2002 zijn de pilots bij de Douane en FIOD-ECD voor een meer resultaatgericht besturingsmodel op basis van het baten-lastenstelsel succesvol verlopen. Vanaf 2003 wordt dit nieuwe besturingsinstrumentarium binnen de hele Belastingdienst gefaseerd ingevoerd. Om het inzicht te vergroten en te voldoen aan deze eisen hebben wij ons beheersverslag aangepast.

De Directeur-generaal Belastingdienst

Jenny Thunnissen

Deel 1 – Procesontwikkelingen 2002

1 Algemeen

1.1 Doel en opbouw van het Beheersverslag

Het Beheersverslag geeft een overzicht van de resultaten van de Belastingdienst in 2002. Daarmee leggen wij verantwoording af aan de verschillende opdrachtgevers en toezichthouders. De formele verantwoording van de bewindslieden van Financiën aan de Staten-Generaal vindt plaats in de Slotwet en de Jaarrekening van het Ministerie van Financiën over de Begroting IX-B.

Jaarlijks legt de Belastingdienst in het Bedrijfsplan de doelstellingen voor de komende jaren vast. In dit Beheersverslag laten wij zien of de doelstellingen die wij hadden voor 2002 zijn gerealiseerd. Om het inzicht te vergroten en te voldoen aan de VBTB-eisen is een aantal wijzigingen doorgevoerd ten opzichte van vorige jaren.

Het Beheersverslag is opgesplitst in twee delen. Het eerste deel beschrijft de resultaten en ontwikkelingen van de hoofdprocessen van de Belastingdienst. De operationele resultaten voor de primaire processen dienstverlening, toezicht, massaal proces en douane worden afgezet tegen de doelstellingen voor 2002. De ontwikkelingen in de hoofdprocessen worden beschreven aan de hand van de ontwikkeldoelen voor 2002. Elk hoofdstuk wordt gevolgd door een aantal overzichten met de cijfermatige resultaten van het betreffende proces. Deze tabellen vervangen het zogenoemde productieverlag, dat in de voorgaande jaren een zelfstandig onderdeel van het Beheersverslag was.

Het tweede deel van het Beheersverslag bestaat uit de jaarrekening van de Belastingdienst. Daarmee wordt mede verantwoording afgelegd over het gevoerde financiële beheer over het begrotingsjaar 2002.

1.2 Taken en doelstellingen van de Belastingdienst

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de heffing, controle en inning van rijksbelastingen en houdt toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen. Wij verrichten ook taken voor derden zoals (bijvoorbeeld) de premieheffing volksverzekeringen, de vermogenstoets huursubsidie en de inning van de landinrichtingsrente. Naast de douane- en accijnswetgeving voert de Belastingdienst/ Douane andere wetgeving uit, zoals op economisch-, gezondheids-, milieu- en veiligheidsterrein. De Belastingdienst/ Economische controledienst voert voor derden handhavingstaken uit voor economische ordening en financiële integriteit.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

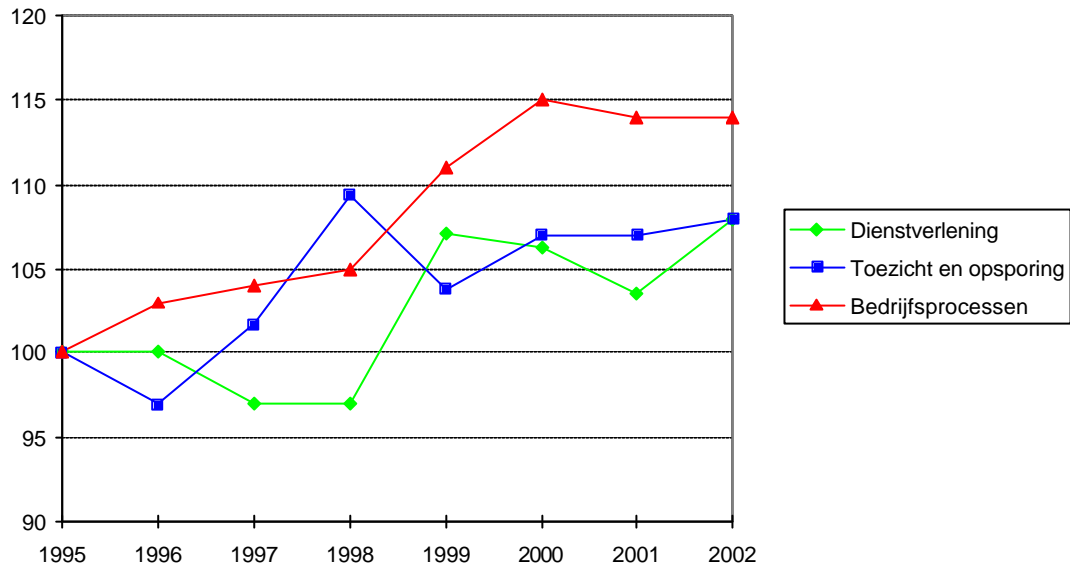
1.3 Resultaten 2002 in kengetallen

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, intensief toezicht en opsporing en massale logistieke processen.

De figuur hieronder geeft de ontwikkeling weer van de kengetallen. De cijfers van de kengetallen zijn geïndexeerd, waarbij 1995 het basisjaar is. In de proceshoofdstukken is een gedetailleerder overzicht opgenomen van het verloop van de kengetallen. De uitkomsten voor 2002 worden in die hoofdstukken ook vergeleken met de ramingen uit het Bedrijfsplan 2002-2006 van de Belastingdienst.

Figuur 1: Strategische kengetallen



Uit de grafiek blijkt dat de resultaten van toezicht en opsporing licht zijn gestegen en dat de resultaten van de massale bedrijfsprocessen stabiel zijn gebleven. Daarbij moet worden bedacht dat de resultaten van deze twee kengetallen worden getemperd door de invoering van de belastingherziening 2001 en een verschuiving van een deel van de aanslagen en correcties in de inkomensheffing naar (begin) 2003. Bij het kengetal dienstverlening is sprake van sterke verbetering. Over de volle breedte zijn de resultaten hoger dan in 2001. De toename van het percentage afgehandelde telefoongesprekken draagt het meeste bij aan de stijging van het kengetal. Met deze verbetering is een forse stap gezet in de richting van de gewenste telefonische bereikbaarheid.

De Belastingdienst hanteert deze kengetallen al geruime tijd. De kengetallen voldoen niet op alle onderdelen voor 100% aan de eisen die genoemd staan in de Regeling Prestatiegegevens en Evaluatieonderzoek Rijksoverheid (RPE), die 1 januari 2002 van kracht is geworden. Zoals ook voorgaand jaar is aangegeven, heroverwegen we de huidige set van kengetallen. Dit hangt samen met de reorganisatie van de Belastingdienst en de invoering van het baten- en lastenstelsel en het resultaatgericht sturen. In de begroting 2004 gebruiken we de nieuwe set kengetallen. Daarom hebben we besloten geen energie te steken in het volledig aanpassen van de huidige kengetallen aan de eisen van de RPE.

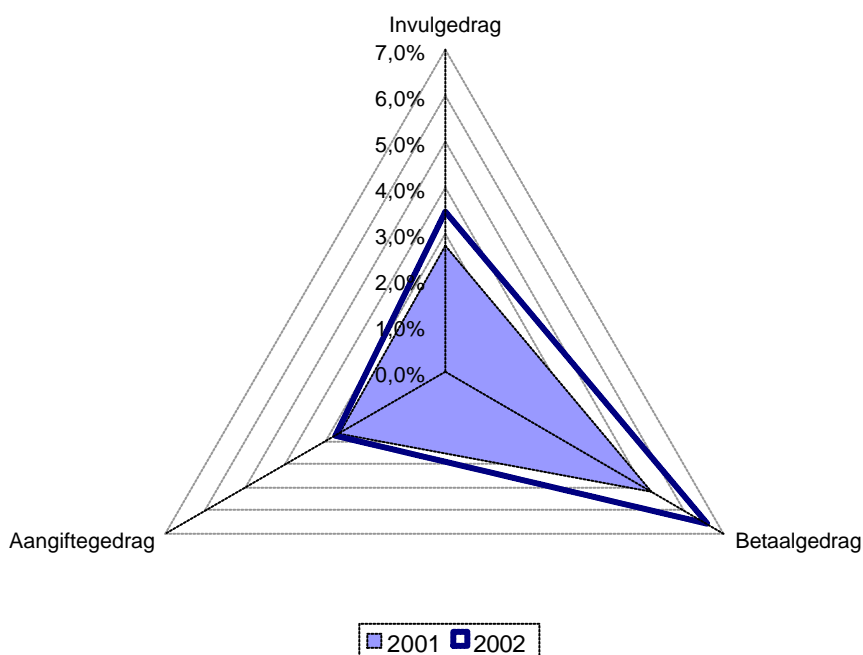
Kengetal compliance

De mate waarin burgers en bedrijfsleven vrijwillig de fiscale verplichtingen nakomen wordt aangeduid met de term compliance. De Belastingdienst rekent het bevorderen van de compliance tot zijn kerntaak. Daarom is een kengetal in ontwikkeling om de mate van compliant gedrag 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. In 2002 zijn daar de gegevens over de inkomensheffing en vennootschapsbelasting aan toegevoegd. Voor een goede vergelijking zijn ook de cijfers over 2001 herrekend.

Het kengetal compliance bestaat uit drie onderdelen: aangiftegedrag, invulgedrag en betaalgedrag. In 2002 deed 97,3% (2001: eveneens 97,3%) van de belastingplichtigen op tijd aangifte.

Van alle bedragen in de aangiften bleek 96,5% (2001:97,3%) correct ingevuld ¹. Bij de loonheffing en omzetbelasting is het invulgedrag het beste. Bij deze middelen blijft de uitkomst nagenoeg ongewijzigd. Bij de vennootschapsbelasting is bij een groter deel van de aangegeven bedragen correcties aangebracht. De score voor het invulgedrag neemt voor de vennootschapsbelasting af van 81,7% in 2001 naar 76,0% in 2002 ².

Figuur 2: Compliance



¹ De IB is in de berekening niet meegenomen. In verband met de invoering van het nieuwe belastingstelsel IB2001, ontbreken correctiecijfers over belastingjaar 2001. Daardoor is geen gefundeerde uitspraak mogelijk over het invulgedrag voor de IH.

² De vier middelen worden gewogen naar rato van de omvang van de bedragen. Dat is bij de vennootschapbelasting relatief weinig, zodat de totale score voor het invulgedrag toch op 96,5% kan uitkomen.

Ook het betaalgedrag is minder goed dan in 2001. Bij de belastingontvangsten is 93,4% door belastingplichtige op tijd betaald, tegen 94,8% in 2001. De daling doet zich bij drie van de vier middelen voor; bij de omzetbelasting, inkomensheffing en vennootschapsbelasting. Het betaalgedrag neemt vooral af bij de vennootschapsbelasting; het cijfer daalt van 97,5% (2001) naar 94,6% (2002). De vermindering van het betaalgedrag leidt tot een toename van het aantal naheffingsaanslagen en een groter werkaanbod in de invordering.

Het totaalbeeld voor de compliance wordt berekend door de drie percentages met elkaar te vermenigvuldigen; compliance = aangiftegedrag x invulgedrag x betaalgedrag. De compliance ³ bedraagt 87,7, tegen 89,8 in 2001. Voor een overzichtelijke grafische weergave geeft bovenstaande grafiek de mate van non-compliance op de drie genoemde onderdelen weer. Als bijvoorbeeld de compliance op betaalgedrag 96,5% is, dan is de non-compliance 3,5%, namelijk 100% (het maximum haalbare) min 96,5%. De totale oppervlakte van de grafiek geeft een idee van de omvang van de non-compliance: hoe kleiner het oppervlak, hoe beter het gesteld is met de vrijwillige naleving.

1.4 Apparaatsuitgaven

De apparaatsuitgaven van de Belastingdienst bedroegen in 2002 € 2.437,3 mln. Ten opzichte van 2001 zijn de apparaatsuitgaven gestegen met een bedrag van € 90 mln. (3,8%), met name als gevolg van hogere personeelsuitgaven. De uitgaven voor automatisering zijn afgenomen, onder meer doordat de inhuur van extern personeel fors is verminderd.

Op het niveau van de processen en de productclusters kunnen we inzicht geven in de apparaatsuitgaven. Deze productclusters sluiten ook aan op de drie operationele doelstellingen in de begroting IX-B van het Ministerie van Financiën. 62% van de apparaatsuitgaven wordt uitgegeven aan het intensief toezicht. De massale processen en dienstverlening nemen respectievelijk 23% en 11% van de uitgaven in. Het opsporingsproces tenslotte is verantwoordelijk voor de resterende 4% van de uitgaven.

1.5 Organisatieontwikkeling

Per 1 januari 2003 is de Belastingdienst anders ingericht. 13 Belastingregio's en 4 douaneregio's zijn in de plaats gekomen van de vóór 1 januari 2003 bestaande doelgroepen. Vooruitlopend daarop is in 2002 één Centrale administratie voor de verwerking van massale gegevensstromen ingericht. Ook zijn al eerder de ondersteunende processen op het vlak van facilitaire dienstverlening en informatie- en communicatie-technologie gereorganiseerd. De bestuurlijke laag van de doelgroepdirecties is met ingang van 1 januari 2003 opgeheven. Tegelijkertijd met deze bestuurlijke opschaling en structuurverplating is de organisatie op een meer procesgerichte leest geschoeid.

De regio's hebben ten opzichte van de vroegere eenheden een grotere schaal. Dit maakt het mogelijk tot een grotere flexibiliteit van werken te komen, waarbij wenselijke aanpassingen in de structuur met het oog op verbetering van de klantbehandeling gemakkelijker en sneller kunnen

³ Uitgaande van de oude berekening met enkel de LB en de OB zou de compliance uitkomen op 92,1 (2001: 92,4)

worden gerealiseerd. Daarnaast wordt de kwetsbaarheid van kleine werkstromen verminderd en kunnen synergieeffecten worden gerealiseerd bij het management en de stafondersteuning.

De regio's worden bestuurd door collegiale managementteams met een voorzitter. In deze teams zijn de rollen en portefeuilles kenbaar verdeeld. Het doel is om de kwaliteit van de besturing te verhogen, en daarnaast de druk op het management en de kwetsbaarheid te verminderen. Het concept van collegiaal bestuur wordt niet alleen op het niveau van het regiomanagement gehanteerd, maar eveneens op het niveau van de nieuwe units binnen de regio's. De menselijke maat blijft daarbij behouden door binnen units te werken in teams.

Medewerkers krijgen meer verantwoordelijkheid voor de inrichting van hun eigen werkprocessen. Daarmee kan beter gebruik worden gemaakt van de aanwezige competenties, proces- en vakkennis. Door de reorganisatie krijgen medewerkers zicht op gevarieerder werkzaamheden en meer ontwikkelingsmogelijkheden. Werken binnen zelfsturende teams bevordert het delen van kennis en ervaring, de kwaliteit van de onderlinge contacten en de onderlinge samenwerking waardoor wij invulling geven aan ons streven om een lerende organisatie te worden.

Met de veranderingen willen wij zowel de dienstverlening aan de belastingplichtigen efficiënter inrichten en verder professionaliseren als het toezicht op belastingplichtigen een kwaliteitsimpuls geven en evenwichtiger maken. Ook in de nieuwe organisatie-inrichting houden wij specifieke aandacht voor de doelgroepen particulieren, ondernemingen, zeer grote ondernemingen en douane. De reorganisatie leidt als zodanig niet tot verlies van banen en slechts bij uitzondering tot het sluiten van locaties - vanuit efficiencyoverwegingen - waar de Belastingdienst tot vóór 1 januari 2003 was gevestigd. Wel zijn we in 2002 geconfronteerd met financiële taakstellingen waardoor de formatie in de komende jaren via natuurlijke uitstroom zal teruglopen.

Een belangrijke taak van de opgeheven doelgroepdirecties voor de coördinatie van de uitvoering komt vanaf 1 januari 2003 in handen van ruim veertig nieuwe kennisgroepen. Deze worden ingericht naast de bestaande kennisgroepen op het terrein van de rechtstoepassing. Met de instelling van deze nieuwe kennisgroepen kiezen we op een aantal specifieke terreinen voor gecoördineerde uitvoering van taken. Het gaat daarbij om kennisgroepen die zich richten op uitvoeringscoördinatie, op risico's en op het beperken van uitvoeringsproblemen, de zogenoemde 'damagecontrol'. De medewerkers die op basis van hun competenties voor een kennisgroep werkzaam zijn, blijven verbonden aan hun regio, maar werken regio-overstijgend, voor het hele land.

Het jaar 2002 heeft voor een belangrijk deel in het teken gestaan van het vormgeven - met inhoudelijke betrokkenheid van grote groepen van enthousiaste medewerkers en van de medezeggenschap - van de nieuwe organisatiestructuur. Het spreekt vanzelf dat ook is gezorgd voor goede afstemming met de centrales van overheidspersoneel. Gedurende het gehele jaar heeft het beoogde nieuwe management van de nieuwe regio's veel aandacht besteed aan het uitwerken van de nieuwe wijzen van besturen, zowel op het niveau van de regio's (neergelegd in de veranderplannen die door de regio's zelf zijn vormgegeven) als op concernniveau. Middels het inrichten van een groepsraad en daarbinnen

procesportefeuilles, zijn alle leden van alle managementteams vertegenwoordigd.

Vanuit het bewustzijn dat veranderingsprocessen altijd gepaard gaan met risico's hebben wij ervoor gekozen om - in samenwerking met externe deskundigen - het veranderingsproces te monitoren. Het doel daarbij is om het veranderingsproces beheerst te laten verlopen en tegelijkertijd ook de going concern doelstellingen te waarborgen.

1.6 Belangrijkste beleidsontwikkelingen in 2002

Uitvoering Belastingherziening 2001

De goede uitvoering van de aangiftecampagne IB2001 heeft het afgelopen jaar de hoogste prioriteit gehad. De campagne is begeleid door massale communicatie via de media, voorlichtingsmateriaal (brochures) en informatie op de Internetsite. De nadruk lag verder op de afhandeling van telefonische vragen en het geven van extra hulp bij het invullen van de aangifte (HUBA-campagne).

Begin 2002 hebben we alle belastingplichtigen een aangiftdiskette toegestuurd. Dit heeft ertoe geleid dat in 2002 3,9 miljoen mensen aangifte per diskette of per modem hebben gedaan. In 2001 waren dat er nog 1,8 miljoen. De aangiftebiljetten en -diskettes kwamen niet veel later dan andere jaren binnen. Een teken dat de mensen hun weg hebben weten te vinden in de nieuwe belastingwetgeving.

Voor de goede verwerking van de aangiftes was het nodig om de selectie- en verwerkingprogrammatuur aan te passen aan het nieuwe belastingstelsel. Het programma dat de risicovolle posten uitwerpt voor handmatige beoordeling is daarbij later gedraaid dan in voorgaande jaren. Hierdoor is een deel van de aanslagoplegging verschoven naar (begin) 2003.

Financiële taakstellingen 2003 - 2007

De Belastingdienst is in de loop van 2002 geconfronteerd met een aantal financiële taakstellingen. Deze maken nieuwe scherpe keuzes noodzakelijk voor de komende jaren.

Bij het effectueren van de financiële taakstellingen is het uitgangspunt om de handhavingstaken, zoals het toezichtsproces, te ontzien. De Belastingdienstonderdelen Douane en FIOD-ECD zijn om die reden immers uitgezonderd van (een deel van) de taakstellingen. Tegelijkertijd willen we uit oogpunt van efficiency en continuïteit de massale processen ongehinderd laten verlopen. Dit heeft geleid tot een nadere bezinning op de inrichting van het dienstverleningsproces en op het niveau van dienstverlening.

De invulling van de taakstelling is vooral gezocht in materiële zaken en nieuwe ontwikkelingen. Zo zijn veel nieuwe ICT-projecten getemporeerd en is versobering in de bedrijfsvoering nodig. Een aantal ontwikkeldoelen uit het bedrijfsplan 2002-2006 is daarom aangepast of in de tijd verschoven. Ons afgesproken prestatieniveau voor 2002 is ook de basis voor 2003. Onvoorziene omstandigheden daargelaten kunnen de personele gevolgen bij voldoende mobiliteit worden opgevangen door natuurlijk verloop.

2 Dienstverlening

2.1 Wat wilden we in 2002 bereiken?

Met dienstverlening willen wij belastingplichtigen helpen aan hun verplichtingen te voldoen. Daarbij kan worden gedacht aan voorlichting en informatieverstrekking, maar bijvoorbeeld ook aan het beschikbaar stellen van elektronische aangiften, een snelle aangiftebehandeling en een snelle teruggave van te veel betaalde of te veel ingehouden belasting. Het aanbieden van snelle, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening ondersteunt de belastingplichtige bij het voldoen aan zijn fiscale verplichtingen. Dienstverlening levert daarmee een bijdrage aan de bereidheid die verplichtingen na te komen.

De strategische doelstelling voor dienstverlening luidt:

dienstverlening snel en op maat

De strategische doelstelling richt zich zowel op de operationele resultaten over 2002 als op de verdere ontwikkeling en de vernieuwing van het dienstverleningsproces. In de begroting IX-B is voor 2002 een bedrag van € 34 mln. vrijgemaakt voor versterking van het proces dienstverlening.

De operationele prestaties worden uitgedrukt in het kengetal dienstverlening. Hiervoor zijn voor 2002 streefwaarden geformuleerd. De resultaten van het primaire proces dienstverlening in 2002 worden in paragraaf 2.2 hiermee vergeleken.

De ontwikkeldoelen die voor de periode 2002 – 2006 zijn geformuleerd zijn de volgende:

o *één loketgedachte balie*

In 2002 zijn de geïntegreerde klantendiensten volledig ingericht. Voor de belastingplichtigen betekent dit dat zij met hun vragen op het terrein van particulieren en ondernemingen aan één loket (balie) terecht kunnen.

o *één loket voor telefoon*

De inrichting van één landelijk telefoonnummer wordt eind 2002 voltooid. De klant die in 2003 belt naar de Belastingdienst krijgt in 95% van de gevallen zonder omwegen iemand aan de lijn die daadwerkelijk zijn vraag beantwoordt of zijn probleem oplost.

o *openstelling e-mail*

Er is in 2003 e-mail beschikbaar voor communicatie met de Belastingdienst, waarbij de Belastingdienst in 80% van de gevallen binnen twee keer 24 uur (inhoudelijk) reageert, in de andere gevallen binnen vijf keer 24 uur. De Douane reageert binnen 30 minuten daar waar de e-mail het huidige faxverkeer vervangt.

o *informatiediensten via internet*

In 2002 is de website volledig vernieuwd. De site wordt geactualiseerd en voorzien van nieuwe functionaliteiten. Van de belastingplichtigen met een internetaansluiting gebruikt in 2003 75% de website voor het zelf beantwoorden van niet-persoonsgebonden vragen, waarbij in 80% van de gevallen het antwoord wordt gevonden.

o *aanbieden persoonsgebonden informatie*

In 2002 worden voorbereidingen getroffen voor het aanbieden van persoonsgebonden informatie via het internet. In 2003 kan de volgende persoonsgebonden informatie via het net worden verkregen: statusinformatie Houderschapsbelasting (HSB) en betaalinformatie.

o *elektronische transactiediensten*

In 2003 kan het merendeel van de transacties met de Belastingdienst met een elektronisch formulier via het net worden gedaan. Een aantal douanetransacties kan elektronisch plaatsvinden: uitvoer (nu en 2003), periodieke aangifte (2003), invoer (nu en 2003), doorvoer (2004) en binnenbrengen (2004).

o *breed gebruik internet*

In 2006 zal 50% van de belastingplichtigen via het internet met de Belastingdienst communiceren, transacties plegen en zijn statusinformatie inzien en kan 70% van de vragen via zelfhulp worden beantwoord.

2.2 Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?

De kerncijfers dienstverlening schetsen een beeld van onze prestaties op het 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. Deze kerncijfers vormen een combinatie van objectief gemeten prestaties en van subjectieve ervaringsgegevens van belastingplichtigen.

De gegevens voor de eerste vier kerncijfers worden ontleend aan de resultaten van de Fiscale Monitor, een enquête die jaarlijks onder belastingplichtigen en belastingadviseurs wordt gehouden. De overige twee cijfers zijn afkomstig uit interne registraties. De zes kerncijfers zijn geïndexeerd, waarbij 1995 het basisjaar vormt. De index dienstverlening is opgebouwd uit het gemiddelde van de zes kerncijfers.

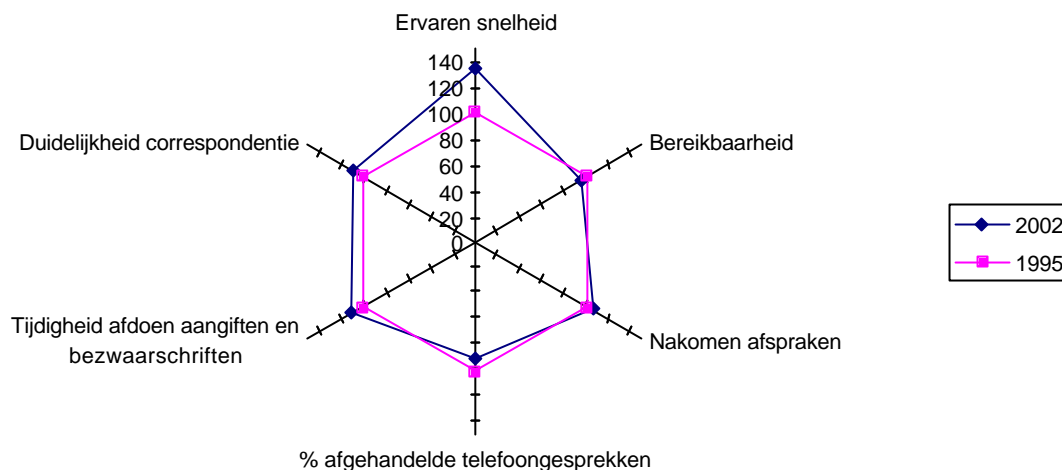
Tabel 1: Index dienstverlening

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Raming 2002
100	100	97	97	107	106	104	108	✓ 108

Het indexcijfer dienstverlening is vier punten gestegen. Het “percentage afgehandelde telefoongesprekken” levert de grootste bijdrage aan de verbetering ten opzichte van 2001. Onderstaande figuur geeft een overzicht van de kerncijfers voor dienstverlening. Hieruit blijkt dat vooral de ervaren

snelheid aanzienlijk hoger wordt ervaren dan in 1995. In het vervolg wordt puntsgewijs op de scores ingegaan.

Figuur 3: Kerncijfers dienstverlening⁴



De duidelijkheid van aangiftebiljetten, aanslagen en brieven

De mening over de duidelijkheid van de correspondentie blijft redelijk stabiel. Voor 83% van de particuliere belastingplichtigen is de aangifte duidelijk. Dit is vooral te danken aan de positieve mening over de aangiftediskette. Van alle gebruikers vindt 90% de diskette duidelijk. Het aangiftebiljet wordt door 72% van de particuliere respondenten als duidelijk beoordeeld. De aangiftebiljetten leveren voor grote ondernemingen de minste problemen op, 88% vindt ze duidelijk. Bij ondernemingen ligt dit percentage op 76%.

De aanslagen zijn voor 87% van de belastingplichtigen zeer of tamelijk duidelijk. Particuliere belastingplichtigen zijn hierin met 91% het meest positief. De duidelijkheid van de overige correspondentie van de Belastingdienst beoordeelt 77% van de ondervraagde belastingplichtigen positief.

Tabel 2: Duidelijkheid correspondentie⁵

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

⁴ De resultaten van de enquêtes die zijn gehouden onder particulieren, ondernemingen en douaneklanten zijn als één resultaat gepresenteerd.

⁵ Het kerncijfer 'duidelijkheid correspondentie' is gebaseerd op gegevens over aangiftebiljetten en overige correspondentie en geeft uitsluitend de mening weer van de doelgroep Particulieren; de reden hiervan ligt in het feit dat uitsluitend hiervan een over alle jaren exact met elkaar vergelijkbare reeks gegevens beschikbaar is. Vanaf het jaar 2001 moet voor het kerncijfer onder aangiftebiljet mede worden verstaan de aangiftediskette.

Ervaren snelheid

De Belastingdienst handelt aangiften snel af. Dat is afhankelijk van de doelgroep de mening van twee derde tot ruim driekwart van de belastingplichtigen. De vorig jaar al zichtbare stabilisering lijkt zich door te zetten. De particuliere belastingplichtigen zijn dit jaar met 76% iets minder positief, terwijl douaneklanten met 77% juist weer wat positiever zijn dan vorig jaar. Ondernemers blijven nagenoeg gelijk in hun mening over de snelheid van afhandeling, ruim twee derde is tevreden. Onder de fiscaal adviseurs vindt slechts 42% dat wij aangiften snel beoordelen.

Over de termijn die wij nodig hebben om geld terug te storten zijn particulieren het meest positief. Van hen vindt 87% dat het geld snel tot zeer snel wordt teruggestort. Ondernemingen en grote ondernemingen zijn eveneens redelijk tevreden over het tempo: 70% van hen is tevreden. Bij douaneklanten is ongeveer twee derde tevreden.

Ruim 60% van de ondernemers en bijna 75% van de douaneklanten en particuliere belastingplichtigen 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.

Tabel 3: Tempo waarmee de Belastingdienst handelt⁶

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002		raming 2002
100	109	117	125	130	131	132	135	✓	134

Ervaren telefonische bereikbaarheid

Zestig procent van de belastingplichtigen vindt dat de eenheden tamelijk tot zeer gemakkelijk telefonisch te bereiken zijn. Met bijna 75% zijn douaneklanten het meest tevreden, ondernemers zijn met 47% minder tevreden over de telefonische bereikbaarheid. Fiscaal adviseurs zijn met bijna drie kwart ontevreden het meest negatief in hun oordeel over de telefonische bereikbaarheid.

De tevredenheid over het gemak waarmee men de juiste persoon op het belastingkantoor kan bereiken, laat bij ondernemingen en particuliere belastingplichtigen door de jaren heen een (licht) dalende tendens zien. Klanten worden blijkbaar kritischer over de telefonische bereikbaarheid. Tegelijkertijd is er een verband zichtbaar tussen de objectieve prestaties van de Belastingdienst en de ervaren bereikbaarheid. Met name in de eerste helft van 2001 was de Belastingdienst minder goed telefonisch bereikbaar, als gevolg van de grote behoefte aan informatie over het nieuwe belastingstelsel. In de tweede helft van 2001 en in 2002 nam de bereikbaarheid weer toe.

De ervaren telefonische bereikbaarheid was in 2001 dan ook laag (indexcijfer 91), in 2002 is de index weer toegenomen tot 95. Vooral de mening van particulieren is ten opzichte van vorig jaar positiever.

⁶ Het kerncijfer 'tempo waarmee de Belastingdienst handelt' is gebaseerd op de ervaren snelheid waarmee de Belastingdienst een aangifte beoordeelt en de snelheid waarmee de Belastingdienst geld teruggestort.

Tabel 4: Ervaren telefonische bereikbaarheid

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002		raming 2002
100	104	107	101	106	99	91	95	x	103

Nakomen afspraken

Alle doelgroepen zijn positief over de manier waarop wij toezeggingen, zoals terugbellen of het toesturen van informatie, nakomen. De tevredenheid hierover varieert: 80% bij ondernemingen, 85% bij grote ondernemingen en douaneklanten en 87% bij particulieren.

Wanneer het gaat om het nakomen van meer inhoudelijke afspraken, is gemiddeld 90% van de belastingplichtigen tevreden. Zij vinden dat de Belastingdienst er goed in slaagt om afspraken na te komen. De douaneklanten zijn met 93% het meest positief.

De tevredenheid over het nakomen van afspraken was vorig jaar iets afgenomen, maar is dit jaar weer op het niveau van twee jaar geleden. De doelstelling voor 2002 is daarmee echter net niet gerealiseerd.

Tabel 5: Nakomen afspraken Belastingdienst

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002		raming 2002
100	108	108	109	109	105	102	105	x	107

Percentage afgehandelde telefoongesprekken

In 2002 deden belastingplichtigen voor het eerst aangifte volgens het nieuwe belastingstelsel. Dit heeft er toe geleid dat 2002 een zeer druk telefoniejaar is geweest. Om deze druk op te vangen is het aantal medewerkers van de Belastingtelefoon uitgebreid.

In het kengetal worden de telefoongesprekken van de Belastingtelefoon Particulieren, de eenheden particulieren en het CBM gemeten. Via deze kanalen zijn 7,4 miljoen gesprekken afgehandeld. De Belastingdienst heeft in totaal (inclusief ondernemingen en de douane) in 2002 ongeveer 8,7 miljoen gesprekken afgehandeld.

Het aantal afgehandelde gesprekken bij de Belastingtelefoon Particulieren is met 20% gestegen van bijna 2,6 miljoen afgedane gesprekken in 2001 naar bijna 3 miljoen gesprekken in 2002.

Tabel 6: Afgehandelde telefoongesprekken (excl. Ondernemingen en Douane, in miljoenen)

Telefoongesprekken	Aanbod	Behandeld	Percentage
Eenheden Particulieren	5,2	3,6	69%
Belastingtelefoon Particulieren	3,9	3,0	77%
CBM	1,1	0,9	79%
Totaal	10,2	7,4	73%

Dankzij de inzet van extra medewerkers is de servicegraad bij de Belastingtelefoon Particulieren toch gestegen, van 63% in 2001 naar 77% in 2002. Daarnaast heeft een goede planning er toe geleid dat op de juiste momenten de juiste medewerkers aan de telefoon zaten. Bij de klantendiensten lag de servicegraad op ongeveer 75%. De index is daardoor

toegenomen van 76 tot 92, waarmee de doelstelling voor 2002 ruimschoots gehaald is. Voor 2003 geldt een doelstelling van 80% telefonische bereikbaarheid.

Tabel 7: Index van het percentage afgehandelde telefoongesprekken (exclusief Ondernemingen en Douane)

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002		Raming 2002
100	76	47	33	79	85	76	92	✓	88

Niet alleen de bereikbaarheid is verbeterd, maar ook de kwaliteit en de uniformiteit van de beantwoording van vragen is gestegen ten opzichte van 2001. Uit permanente metingen bij de BelastingTelefoon Particulieren blijkt dat het aantal gewenste en of acceptabele antwoorden ten opzichte van het voorgaande jaar is gestegen met 19 procentpunt naar 76%. Deze kwaliteitsverbetering vindt onder meer zijn oorzaak in het steeds beter ingewerkt raken van supervisors en in de aandacht die is gegeven aan de verbetering van de intranetsite met vragen en antwoorden.

Tijdigheid afgehandelde aangiften en bezwaarschriften

In dit kengetal wordt de afhandelingstermijn van de aangiften IB en Vpb en de bezwaarschriften IB bekeken. De tijdigheid van de behandeling is nagenoeg onveranderd opzichte van 2001. Van alle bezwaarschriften is 91% afgedaan binnen de termijnen van de Algemene Wet Bestuursrecht (veelal zes weken).

Tabel 8: Tijdigheid afgehandelde aangiften en bezwaarschriften

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002		raming 2002
100	102	107	111	111	111	111	111	✓	111

Versterking dienstverlening

In de begroting IX-B van het Ministerie van Financiën is voor 2002 een bedrag gereserveerd van € 34 mln. ter versterking van het proces dienstverlening. Binnen de financiële administratie is dit bedrag niet geormerkt, maar wel is nagegaan welke bedragen in 2002 zijn ingezet in de structurele versterking van de belastingtelefoon en het aannemen van extra personeel. Ook de kleinere bedragen voor de versterking van de telefonische dienstverlening op de eenheden, en de omvangrijke campagne voor Hulp bij aangifte zijn geregistreerd. In totaal gaat het om een bedrag van € 37 mln. Het restant van € 3 mln. is binnen de eigen begroting gevonden.

2.3 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?

Onze dienstverlening stond in 2002 voor de opgave om de grote stroom klantcontacten als gevolg van de invoering van het nieuwe belastingstelsel op te vangen en te verwerken. Door de goede operationele prestaties op het gebied van deze dienstverlening is deze invoering zonder problemen verlopen.

De Belastingdienst is in de loop van 2002 geconfronteerd met een financiële taakstelling. Dit heeft geleid tot een nadere bezinning op de inrichting van dienstverlening en op de geplande investeringen. Budgetten, mensen en middelen voor dienstverlening 'going concern' en voor de investeringen om de ontwikkeldoelen te realiseren zijn daardoor minder geworden. Deze

beleidswijziging heeft consequenties gehad voor de geformuleerde ontwikkeldoelen voor 2002. Mede daardoor worden een aantal ontwikkeldoelen in de tijd getemporeerd, dan wel voorlopig aangehouden.

o *één loketgedachte balie*

In 2002 zijn de geïntegreerde klantendiensten in de grote steden volledig ingericht. Andere locaties zijn, dan wel worden op korte termijn, als onderdeel van de nieuwe regiokantoren ook ingericht met één loket voor belastingplichtigen. De doelstelling wordt in het voorjaar van 2003 gerealiseerd, enkele maanden later dan gepland.

o *één loket voor telefoon*

De inrichting van één landelijk telefonisch toegangsnummer is in 2002 nog niet gerealiseerd, en zal in de komende periode zijn beslag krijgen. De versoering van dienstverlening heeft gevolgen gehad voor de inzet van mensen en middelen in het project dat dit ontwikkeldoel moet realiseren. Nu wordt bezien of dit ontwikkeldoel met een eenvoudigere en goedkopere uitvoering in 2003 toch kan worden gerealiseerd. De doelstelling om in 95% zonder omwegen antwoord te verstrekken is in 2002 opnieuw onderzocht, en blijkt te ambitieus te zijn bij het huidige niveau van telefonische bereikbaarheid. In het bedrijfsplan 2003 – 2007 is de doelstelling voor 2003 omlaag bijgesteld naar 80%.

o *openstelling e-mail*

In Noord-Holland en Rotterdam zijn proeven gehouden met de openstelling van e-mail. Deze proeven zijn succesvol verlopen, maar uit de proeven is duidelijk geworden dat introductie van e-mail in de daar gekozen vorm niet leidt tot een verschuiving van de vraag, maar tot een toename daarvan. Daarom is vooralsnog gekozen om e-mail niet landelijk beschikbaar te stellen maar alleen daar waar de toegevoegde waarde duidelijk is. Dat is bijvoorbeeld het geval voor buitenlandse belastingplichtigen.

o *informatiediensten via internet*

De vernieuwing van de website is eind 2002 gefaseerd van start gegaan. In de eerste maanden van 2003 zal dit verder zijn beslag krijgen. Naast de versoering is hier ook de aanpak van het project debet aan; met de leverancier zijn afspraken over de aansprakelijkheid gemaakt. In 2002 is wel de functionaliteit van de website uitgebreid, onder meer met de zelfhulpprogramma's IB2001 en VT2002.

o *aanbieden persoonsgebonden informatie*

o *breed gebruik internet*

De voorbereidingen voor het aanbieden van persoonsgebonden informatie zijn door de budgettaire afwegingen voorlopig stopgezet.

o *elektronische transactiediensten*

Dit ontwikkeldoel is aangepast, waarbij de ontwikkeling van elektronische formulieren die via het net verstuurd kunnen worden, is getemporeerd. Daarbij zullen eerst die formulieren worden ontwikkeld waarvan een groot volume wordt verwacht, en die op een centraal punt worden aangeboden.

In 2003 kan al het merendeel van de winstaangiften, de aangifte IB-niet winst, Voorlopige Teruggave IB, aangifte LB en aangifte OB elektronisch worden gedaan.

2.4 Overige prestaties op het terrein van dienstverlening

Het nieuwe belastingstelsel heeft in 2001 en 2002 geleid tot een grote stroom klantcontacten. In de indexcijfers dienstverlening is de toename van de telefonische contacten toegelicht. Daarnaast hebben ook andere vormen van dienstverlening te maken gehad met een grotere vraag naar hulp en informatie.

In 2002 is fors ingezet op de Hulp bij aangifte op de belastingkantoren. Vooraf werd ingeschat dat in 350.000 gevallen gebruik zou worden gemaakt van deze service. Uiteindelijk hebben 215.000 mensen hun aangiftebiljet laten invullen bij één van de medewerkers van de Belastingdienst. Naast deze vorm van hulpverlening werden op belastingkantoren ook computers ter beschikking gesteld waarop belastingplichtigen hun eigen aangifte per diskette in konden vullen. Van deze extra service is maar mondjesmaat gebruik gemaakt. Het aantal baliebezoeken, los van de Hulp bij aangifte, beliep in 2002 ongeveer 875.000.

Een bijzondere vorm van telefonische dienstverlening is de Belastingdienst Bestellijn (0800-0043). Met behulp van deze dienst kunnen belastingplichtigen zeven dagen per week gedurende 24 uur per dag bestellingen doen van bijvoorbeeld aangiftebiljetten of folders, zonder tussenkomst van een medewerker. In 2002 is bij deze dienst bij een aantal artikelen voor het eerst gewerkt met de technologie van Printing on demand. Dit houdt in dat niet langer een fysieke voorraad van drukwerk wordt aangehouden, maar dat pas wordt gedrukt op het moment waarop een aanvraag daadwerkelijk wordt gedaan. Daardoor kan altijd aan de vraag worden voldaan, en wordt altijd een recente versie van een document verzonden.

De Belastingdienst Bestellijn is in 2002 voor de eerste keer ook ingezet voor de mogelijkheid om aangiftebiljetten om te wisselen indien belastingplichtigen met het toegezonden aangiftebiljet niet de juiste aangifte konden doen. Om het doen van aangifte in euro's te stimuleren werden aangiftebiljetten standaard toegezonden in euro's. De Belastingdienst Bestellijn bood de mogelijkheid om deze aangiftebiljetten om te wisselen in een guldenbiljet. Van deze mogelijkheid is 137.000 keer gebruik gemaakt.

In totaal zijn via de Belastingdienst Bestellijn 2,3 miljoen servicedocumenten verzonden. Gerekend was op grotere aantallen, maar door het succes van de elektronische aangifte zijn veel belastingplichtigen in staat geweest om zonder aanvullende documenten hun aangifte in te vullen. Ook in de komende jaren zal de Belastingdienst Bestellijn een belangrijk middel blijven om zonder menselijke tussenkomst ervoor te zorgen dat de dienstverlening op peil blijft.

De Belastingdienst heeft op internet een speciale themasite ingericht voor de belastingherziening. Deze is in 2002 door 1,6 miljoen mensen bezocht. Het aantal bezoeken aan onze internetsite is in 2002 in het algemeen fors gestegen. Het aantal pageviews op de homepage is toegenomen van 4,9 miljoen in 2001 tot 6,7 miljoen in 2002. Daarnaast werden ook het aangifteloket (3,85 miljoen pageviews), het VT-loket (1,3 miljoen pageviews) en het particulierenloket (2,7 miljoen pageviews) druk bezocht.

Tabellen Dienstverlening

1 Elektronische aangiften (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002 ¹
Inkomstenbelasting	1.042	1.325	1.600	1.870	3.900
Waarvan per diskette	623	737	416	823	2.300
Waarvan per modem	419	588	1.184	1.047	1.600

¹ cijfers over 2002 zijn afgerond.

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

	1998	1999	2000	2001	2002
Invulhulp	124	109	109	131	215

3 Telefonische informatie (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Particulieren	1.191	1.379	2.230	2.587	2.987
Ondernemers	352	363	368	372	422
Douane	147	141	148	149	160
Motorrijtuigenbelasting (MRB)	1.011	1.179	1.098	854	865
Totaal	2.701	3.062	3.844	3.962	4.434

4 Vermogenstoets huursubsidie (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
	247	1.080	672	1188	259 ¹

¹ 2002 laatste subsidiejaar gegevens worden aan VROM geleverd tot 31-12-2002.

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

	1998	1999	2000	2001	2002
Koningin	59	51	54	86	38
Commissie voor de Verzoekschriften	510	367	342	735	276
Nationale Ombudsman	620	605	621	680	764
Waarvan uitgebrachte rapporten	82	67	33	23	21

6 Klachten

	1998	1999	2000	2001	2002
Afgedaan	2.256	1.932	1.922	2.072	1.732 ¹
Particulieren	1.022	803	851	1.115	915
Ondernemers	823	790	763	751	780
Douane	236	190	202	161	
FIOD-ECD	8	15	12	9	9
Motorrijtuigenbelasting (MRB)	167	137	94	36	28

¹ exclusief Douane

7 Geautomatiseerde verstrekking inkomensgegevens (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Ministerie van VROM	2.430	4.737	4.822	5.293	3.022
Informatie Beheer Groep	2.502	1.268	1.298	3.279	3.039
Gemeentelijke sociale diensten	2.259	55	51	127	59
Sociale Verzekeringsbank	359	9	7	235	1
Centraal Administratiekantoor Zorgverzekeraars	884	1.613	2.160	2.153	1.853
Overige	17	33	8	46	10

8 Internationale uitwisseling van heffingsgegevens^{1,2}

	1998	1999	2000	2001	2002
Door Nederland verstrekte inlichtingen aan het buitenland op verzoek	3.375	3.431	3.995	3.486	2.661
Door het buitenland verstrekte inlichtingen aan Nederland op verzoek	3.130	3.409	3.333	3.291	3.283

¹ Betreft diverse belastingmiddelen, Douanetransacties en intracommunautaire transacties

² Vanaf 2000 door systeemwijziging onvolledige gegevens

3 Intensief Toezicht en Opsporing

3.1 Wat wilden we in 2002 bereiken?

Naast dienstverlening is ook het intensieve toezicht en de opsporing erop gericht belastingplichtigen aan hun verplichtingen te laten voldoen. Het toezicht richt zich erop alle fiscaal relevante feiten tijdig en op de juiste wijze in de behandeling te betrekken. Het risico van non-compliance wordt beperkt wanneer het toezicht zoveel mogelijk aansluit bij het moment waarop deze fiscale feiten zich voordoen. Toezicht vindt dus steeds meer in de actualiteit plaats.

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

een effectief en doelmatig intensief toezicht

Strafrechtelijke vervolging door het Openbaar Ministerie is binnen de klantbehandeling het uiterste middel om naleving van de verplichting af te dwingen. Tegen belastingplichtigen die de meest vergaande vorm van non-compliance - fraude - vertonen, wordt repressief opgetreden. Repressief optreden corrigeert allereerst het non-compliance gedrag, maar is ook preventief ter bevordering van compliance in het algemeen. Dit laatste is dan ook eveneens nadrukkelijk een doelstelling van de inzet van het strafrechtelijke instrument. De opsporingsfunctie is belegd bij de FIOD-ECD. De strategische doelstelling voor opsporing luidt:

een effectieve strafrechtelijke fraudebestrijding

De operationele prestaties worden uitgedrukt in het kengetal toezicht en opsporing. Hiervoor zijn voor 2002 streefwaarden geformuleerd. De resultaten van het primaire proces toezicht en opsporing in 2002 worden in paragraaf 3.2 hiermee vergeleken.

De ontwikkeldoelen die voor de periode 2002 – 2006 zijn geformuleerd zijn de volgende:

- o *verbeteren van de selectie*

Het inrichten van het proces van risicobeheersing leidt tot een betere selectie, waardoor de aan de behandelaar op de lokatie aangeboden te behandelen posten de relevante risico's bevatten.

- o *parameters voor risicoselectie*

In de komende periode wordt een generieke selectiefunctie ontworpen en gebouwd voor het AanslagBelastingenSysteem (ABS). ABS is in 2005 voorzien van parameters ten behoeve van de risicoselectie.

- o *aanlevering winstgegevens*

In 2003 is de gestructureerde winstaangifte ingeburgerd; het overgrote deel wordt elektronisch aangeleverd in de voor selectie gewenste en gestandaardiseerde structuur.

- o *ondersteuning klantbehandelaar*

De ondersteuning van de klantbehandeling (en voor douane ook aangiftebehandeling en fysiek toezicht) wordt verbeterd door de inrichting van risicocentra en door het zetten van eerste stappen in de digitale ondersteuning ITO.

De rechercheur kan in 2005 sneller en beter fraude opsporen, omdat hij/zij digitaal zaaksgegevens, procesgegevens, externe relevante gegevens, organisatie- en persoonsgegevens ter beschikking heeft en voorzien is van slimme analysetools.

- o *digitaal dossier*

De klantbehandelaar beschikt in 2005 over een digitaal dossier.

- o *rechtshandhavingsmodel ECD*

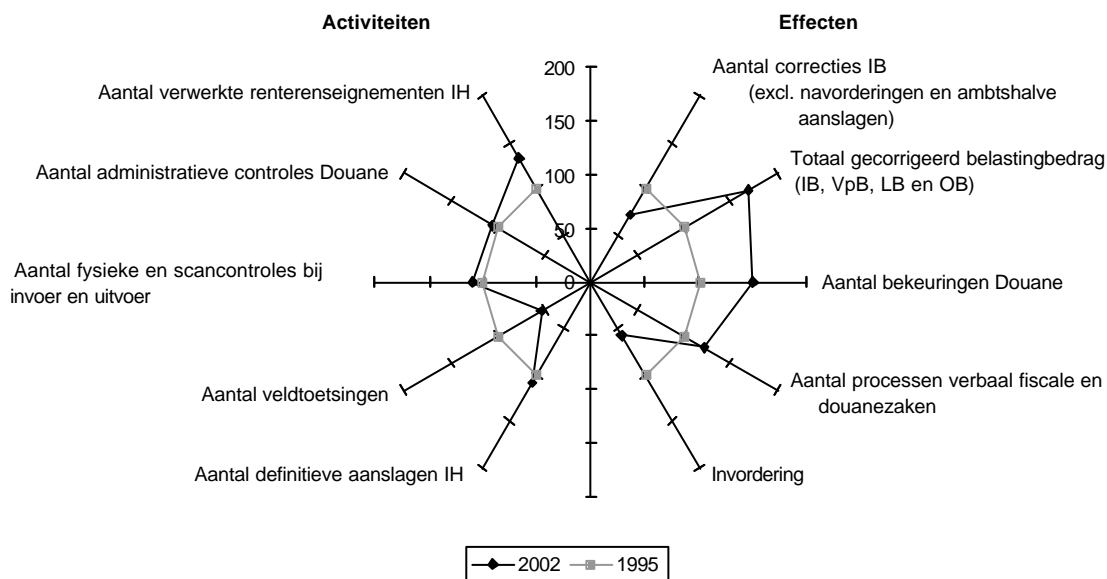
In de komende periode worden toezicht- en opsporingstaken verder geprofessionaliseerd op basis van beschrijving en uitvoering van rechtshandhavingsmodellen voor alle taakvelden van het ECD-domein.

3.2 Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?

3.2.1 Kerncijfers toezicht en opsporing

De onderstaande figuur geeft inzicht in de ontwikkeling van de inspanningen en effecten in toezicht en opsporing in de periode 1995 – 2002. Het basisjaar (1995) heeft de indexwaarde 100.

Figuur 4: Toezicht en opsporing



Uitgesplitst naar jaar is de ontwikkeling als volgt:

Tabel 9: Kengetallen intensief toezicht en opsporing

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002		Raming 2002
Aantal correcties IB (excl. ambtshalve aanslagen)	100	77	81	84	77	93	101	73	*	107
Totaal gecorrigeerd belastingbedrag (IB, VpB, LB, OB) ¹⁾	100	90	93	110	111	145	153	169	✓	146
Aantal bekeuringen Douane	100	99	145	171	196	176	149	151	*	175
Aantal processen-verbaal fiscale en douanezaken	100	86	75	109	108	113	116	122	✓	82
Invordering	100	104	103	110	100	76	75	57	*	64
Aantal definitieve aanslagen IH	100	98	105	108	102	117	125	108	*	122
Aantal veldtoetsingen	100	84	79	75	73	68	57	53	*	68
Aantal fysieke en scancontroles bij invoer en uitvoer ²⁾	100	108	105	106	71	76	101	109	✓	99
Aantal administratieve controles Douane ³⁾	100	123	127	117	101	101	85	104	✓	101
Aantal verwerkte renterenseignementen IH	100	100	104	104	100	104	108	133	✓	104
Index	100	97	102	109	104	107	107	108	✓	107

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

2) vanaf 1999 inclusief controles met de containerscanners.

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

In 2002 zijn 7,2 miljoen *definitieve aanslagen Inkomensheffing* opgelegd, 1,1 miljoen minder dan in 2001. In de voorbereiding op het belastingplan IB2001 is erop gestuurd om eind 2001 een zo laag mogelijke voorraad te hebben. Het aantal aanslagen in 2001 was dus incidenteel hoger. Verder ging het belastingplan IB2001 gepaard met een groot aantal inhoudelijke wijzingen. Het selectieproces is hierop aangepast. Doordat deze programmatuur later beschikbaar was dan in voorgaande jaren, is later begonnen met het opleggen van definitieve aanslagen. Daardoor schuift een deel van deze *definitieve aanslagen en de correcties IB* die hierop worden aangebracht door naar 2003.

Bij een nadere afweging hebben wij prioriteit gegeven aan een goede invoering van belastingplan IB2001. Wij hebben extra capaciteit ingezet voor het beantwoorden van vragen over de nieuwe wetgeving en het nieuwe formulier en voor de hulp bij het invullen van de aangiften (HUBA). Om goed voorbereid te zijn is ook extra ingezet op de scholing van de medewerkers. Ons beleid is verder om de effectiviteit van het toezicht te verhogen door de aandacht via risicoweging en -selectie te richten op de risicovolle posten. Het aantal *veldtoetsingen* kan daardoor afnemen. Doordat de geselecteerde posten vaker de meer complexe aangiften zijn, hebben we meer tijd nodig per onderzoek. Bij de doelgroep ondernemingen stijgt de duur van een onderzoek van 4,9 naar 5,9 dagen gemiddeld. De risicoselectie heeft tot gevolg dat per onderzoek meer wordt gecorrigeerd. Deze stijging overtreft de daling als gevolg van het aantal onderzoeken, zodat per saldo een fors hoger bedrag aan *correcties* is opgelegd.

De achterstand in de invordering is toegenomen. Naast een beperkte toename van het bedrag aan vorderingen waarvoor een bezwaarschrift is ingediend, vindt de grootste stijging plaats in het onbetwiste deel van de achterstand. Meer bedrijven en particulieren hebben moeite om tijdig aan

hun betalingsverplichtingen te voldoen. Het betalingsgedrag is meer verslechterd dan verwacht.

Bij de FIOD-ECD heeft de stijgende lijn in het aantal *processen verbaal* zich voortgezet. Mede door de bijdrage van de Economische Controle Dienst is de realisatie aanmerkelijk hoger dan begroot. De Belastingdienst heeft meer zaken bij de FIOD-ECD aangemeld. Veel daarvan hadden betrekking op het rekeningenproject. Daarnaast is het aantal kleinere aanmeldingen toegenomen.

Het aantal rente-renseignementen is fors gestegen van 26 miljoen naar 32 miljoen. Dit heeft daarmee een belangrijke bijdrage aan de stijging van het kengetal.

3.2.2 Resultaten kantoor- en veldtoetsingen

Het totale bedrag aan correcties inkomstenbelasting is in 2002 € 1,8 mld. Dit bedrag is het saldo van het totale bedrag aan positieve correcties (€ 2,1 mld.) en het totaal aan negatieve correctiebedragen (€ 0,3 mld.). Als gevolg van de stelselwijziging in de inkomstenbelasting per 1 januari 2001 zijn in de kolom over 2002 de correctiebedragen met betrekking tot het belastingjaar 2001 niet meegenomen ⁷.

Tabel 10: Correcties heffing inkomstenbelasting

Aantallen x 1000 (exclusief ambtshalve aanslagen)	1999	2000	2001	2002
Totaal aantal definitieve aanslagen	6.759	7.695	8.212	7.131
waarvan Ondernemers	1.270	1.478	1.553	1.310
waarvan Particulieren	5.489	6.217	6.659	5.821
Gecorrigeerde aantallen	603	725	790	567
in % van aantal aanslagen ¹⁾	8,9%	9,4%	9,6%	8,0%
waarvan Ondernemers ²⁾	8,4%	8,0%	7,4%	8,4%
waarvan Particulieren	9,0%	9,8%	10,1%	7,9%
Totaal correctiebedrag (in inkomensbedragen x € 1 mln)	1.613	2.067	2.357	1.816
Gemiddeld correctiebedrag (x€ 1,-)	2.676	2.849	2.985	3.202

1) Het correctiepercentage inclusief de navorderingsaanslagen in 2002 is 8,4 (in 2001: 10,1). Navorderingsaanslagen zijn aanslagen waarmee eerder vastgestelde definitieve aanslagen worden gecorrigeerd.

2) Het correctiepercentage ondernemers in 2002 is voor wat betreft het belastingjaar 2001 gebaseerd op een schatting (zie ook noot 7).

Het totaal correctiebedrag heeft voor een bedrag van € 0,6 mld. betrekking op particulieren (in 2001: € 1,1 mld.) en voor een bedrag van € 1,2 mld. op ondernemers (in 2001: € 1,3 mld.).

In de hiervoor weergegeven aantallen en bedragen zijn de correcties die zijn aangebracht bij het opleggen van ambtshalve aanslagen niet meegenomen. Over 2002 zijn 60.652 ambtshalve aanslagen inkomstenbelasting opgelegd met een totaal gecorrigeerd inkomstenbedrag van bijna € 2,0 mld. Ook hierin zijn geen gegevens meegenomen die betrekking hebben op het belastingjaar 2001. In 2001 zijn 114.000 ambtshalve aanslagen opgelegd met een bedrag van € 3,1 mld.

⁷ Voorheen werd het verzamelinkomen gecorrigeerd (tegen één bepaald tarief). Als gevolg van de stelselwijziging worden vanaf het belastingjaar 2001 de opgegeven inkomens in de verschillende boxen gecorrigeerd en tegen verschillende tarieven. De bestuurlijke informatie met betrekking tot het jaar 2002 is daardoor moeilijk vergelijkbaar met vorige jaren.

Het correctiepercentage vennootschapsbelasting is ten opzichte van 2001 gelijk gebleven (6,4). Het totale bedrag aan correcties is ten opzichte van 2001 gestegen tot € 10,4 mld. Het correctiebedrag is een saldo van het totale bedrag aan positieve correcties (€ 11,5 mld.) en het totale bedrag aan negatieve correcties (€ 1,1 mld.).

Tabel 11: Correcties heffing vennootschapsbelasting

Aantallen x 1000 (exclusief ambtshalve aanslagen)	1999	2000	2001	2002
Totaal aantal definitieve aanslagen	285	310	336	343
Waarvan gecorrigeerd	22	24	22	22
In % van aantal aanslagen ¹⁾	7,6	7,6	6,4	6,4
Totaal correctiebedrag (in winstbedrag x € 1 mln)	5.261	7.678	7.331	10.423
Gemiddeld correctiebedrag (x € 1,-)	242.954	325.043	340.880	474.960

1) Het correctiepercentage inclusief de navorderingsaanslagen is 7,8 (in 2001: 7,7).

Navorderingsaanslagen zijn aanslagen waarmee eerder vastgestelde definitieve aanslagen worden gecorrigeerd.

Het gemiddelde correctiebedrag is ten opzichte van 2001 met 39,3% gestegen. In genoemde bedragen zijn de correcties die bij het opleggen van ambtshalve aanslagen zijn aangebracht niet meegenomen.

In 2002 zijn 22.300 ambtshalve aanslagen vennootschapsbelasting opgelegd met een totaal bedrag van € 2,6 mld. In 2001 waren dat 21.500 ambtshalve aanslagen met een totaal bedrag van € 3,7 mld.

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

Tabel 12 Resultaten veldtoetsing

	1999	2000	2001	2002
Inkomstenbelasting				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	50%	54%	50%	48%
Correctie in inkomensbedragen (x € 1 mln)	521	501	516	692
Vennootschapsbelasting				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	14%	13%	13%	15%
Correctie in winstbedragen (x € 1 mln)	3.411	4.844	4.367	4.163
Loonbelasting				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	28%	31%	37%	34%
Correctie in belastingbedragen (x € 1 mln)	184	187	252	266
Omzetbelasting				
Betrokken bij ingestelde onderzoeken	57%	55%	56%	64%
Correctie in belastingbedragen (x € 1 mln)	282	381	359	424

Ten opzichte van 2001 is de aandacht bij de veldtoetsingen over de verschillende belastingmiddelen ongeveer gelijk gebleven. De

vennootschapsbelasting en de omzetbelasting zijn in 2002 iets meer betrokken in de veldtoetsingen.

De gemiddelde correctieopbrengst per veldtoetsing is in de afgelopen jaren bij alle middelen fors verhoogd. Door risicoselectie zijn we steeds beter in staat om te focussen op de belangrijke risico's. Daardoor neemt de productiviteit per werknemer toe. Het percentage veldtoetsingen zonder correctie is gehalveerd van 43% in 1997 tot ongeveer 22% in 2002.

3.2.3 Resultaten fiscale monitor voor toezicht.

De resultaten van de fiscale monitor voor toezicht worden ontleend aan een enquête die jaarlijks onder belastingplichtigen wordt gehouden.

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 71% positief over het laatste contact. In 2002 stabiliseert zich het positieve oordeel bij de doelgroepen ondernemingen en grote ondernemingen over het laatste contact met de Belastingdienst. Het oordeel van douaneklanten en fiscaal adviseurs verandert niet wezenlijk in de tijd.

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 rond 14% (douaneklanten en particulieren) tot 34% (fiscaal adviseurs) beoordeelt ons als streng. De Belastingdienst wordt slechts door 2% (fiscaal adviseurs en particulieren) tot 8% (douaneklanten) van de ondervraagden als tamelijk mild ervaren.

Het functioneren van de Belastingdienst wordt over het algemeen positief ervaren

Rond 60% van alle belastingplichtigen is positief over het functioneren van de Belastingdienst. Een kleine tien procent van de ondervraagde ondernemers heeft hierover een tamelijk negatief oordeel, bij de andere doelgroepen ligt dit percentage rond 5%. De overigen zien geen plus- maar ook geen minpunten aan ons functioneren in het algemeen. Het positieve oordeel over ons algemeen functioneren schommelt door de jaren heen voor de doelgroep ondernemingen rond de 50 en voor de overige doelgroepen rond de 60%. Het oordeel van fiscaal adviseurs bevindt zich hier steeds ergens tussenin.

Kans op ontdekking opgave te lage inkomsten of te hoge aftrekposten

Als in een aangifte onjuiste informatie wordt gegeven, denkt rond de 80% (over alle doelgroepen samen) dat het op zijn minst tamelijk waarschijnlijk is dat de Belastingdienst dat ontdekt. Fiscaal adviseurs en grote ondernemers zijn er het minst van overtuigd dat wij onregelmatigheden in de aangifte vrijwel zeker ontdekken (rond 75%), particulieren denken vaker dat de Belastingdienst daar achter komt (ruim 90%). Acht procent van de particuliere belastingplichtigen en vijftien procent van de ondernemers acht de kans op ontdekking tamelijk klein. Bij fiscaal adviseurs ligt dit percentage op vijftientig procent. Slechts een enkeling acht het ontdekken vrijwel uitgesloten.

3.2.4 Resultaten kabinetsnota bestrijding fraude en financieel-economische criminaliteit 1998-2002

Het beleid van de Belastingdienst gericht op voorkoming 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, hierna: de fraudenota) zijn deze algemene doelstellingen geconcretiseerd in de uitbreiding van de handhavingscapaciteit en in ruim 50 projecten, die sinds 1998 vrijwel allemaal in uitvoering zijn genomen en zijn gerealiseerd. Deze activiteiten zijn onderdeel geworden van het lopende proces en ingebed in het reguliere toezicht dat de Belastingdienst uitoefent. Veel fraudenotaprojecten komen bijvoorbeeld voort uit bevindingen in het reguliere toezicht.

De opbrengsten van de fraudenota bestaan uit materiële en immateriële opbrengsten. De voor 2002 geprognoseerde materiële opbrengsten van € 247 mln. en uitgaven van € 175 mln. zijn gerealiseerd. Daarbij hebben de landelijke acties een grotere bijdrage geleverd aan de resultaten dan verwacht. Een aantal belangrijke acties worden in de volgende paragraaf toegelicht. Over de integrale resultaten van de fraudenota wordt het parlement afzonderlijk geïnformeerd.

Op het gebied van de inkomstenbelasting voor particulieren zijn in 2002 geen nieuwe landelijke acties gestart. De in 2002 gerealiseerde opbrengsten betreffen dan ook vooral het doorlopen en de doorwerking van de acties voor onroerende zaken uit 2000 en 2001.

Naast de materiële opbrengsten zijn ook vele andere, niet op geld waardeerbare opbrengsten gerealiseerd. Deze resultaten variëren van in beslag genomen (en vernietigde) goederen als sigaretten en verdovende middelen, aantallen opgemaakte processen verbaal tot verzonden risicosignalen en toegenomen samenwerking met andere instanties. De vergroting van kennis over risico's in bepaalde branches en sectoren heeft bijgedragen aan het verder ontwikkelen van ontdekkingsmethoden van risico's en het verder verbeteren van behandelmethoden van die risico's.

In april 2002 is aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal de kabinetsnota "Bestrijding Fraude en Financieel-economische criminaliteit 2002-2006" aangeboden. De uitvoering van de in deze nota opgenomen plannen start in 2003. Met name voor één van de speerpunten uit deze nieuwe fraudenota, de bestrijding van identiteitsfraude, zijn in 2002 vele voorbereidingshandelingen verricht. Vooral met het ministerie van SZW wordt samengewerkt in de bestrijding van de identiteitsfraude. De samenwerking ziet in het bijzonder op het uitwisselen van informatie, het delen van kennis en de aanpak van fraude door het (gecoördineerd) instellen van onderzoeken.

Enkele fraudenotaprojecten nader toegelicht

Identiteitsfraude

Op het gebied van het uitgiftebeleid, de bestandsschoning en intensivering van de controle zijn de plannen van aanpak gereed. Het beleid is aangescherpt voor het verstrekken van BTW-nummers aan personen uit niet-EER-landen (Europese Economische Ruimte), en het opnemen van deze vreemdelingen als maat in een VOF.

In 2002 leverden 131 onderzoeken naar identiteitsfraude 34 vervolgingswaardige zaken op, plus ruim € 46 mln. aan correcties en € 5 mln. aan boetes. Een totaalbedrag van € 10 mln. is inmiddels geïncasseerd. Van het overige gedeelte is een aanzienlijk deel niet invorderbaar.

Rekeningenproject

De Belastingdienst heeft alle geïdentificeerde belastingplichtigen met een niet aangegeven buitenlandse bankrekening benaderd. Inmiddels zijn voor 2.950 van de 4.630 gevallen aanslagen opgelegd, deze 64% leveren € 56,5 mln. op. Daarnaast zijn er 800 spijtoptanten. Het aantal strafrechtelijke vervolgingen nadert de 100.

Ter ondersteuning van de deelnemers aan het rekeningenproject is er een folder uitgebracht waarin de meest gestelde vragen en antwoorden zijn opgenomen.

Cd-fraude

Jarenlang heeft een criminele organisatie illegale cd's geproduceerd en afgezet in een oplage van meer dan 100.000 stuks per maand. Na diepgaand speurwerk door Buma/Stemra (Stichting BREIN) en de KLPD (Landelijk Parket) is de organisatie in 1999 opgerold, waarbij ook ruim € 2,2 mln. aan liquide middelen en vermogens objecten in beslag is genomen. Circa 30 personen zijn inmiddels veroordeeld. De fiscale gevolgen waren niet in het opsporingsonderzoek meegenomen, maar zijn alsnog in beeld gebracht. Alle onderzoeken zijn afgerond en er is voor een bedrag van € 56 mln. aan aanslagen opgelegd. De invorderingsopbrengst zal lager uitkomen, onder andere door het tijdsverloop sinds de start van het opsporingsonderzoek.

Zelfstandigenaftrek en sociale uitkeringen

In 2002 is een onderzoek ingesteld naar de samenloop van de toepassing van de Zelfstandigenaftrek (ZA) door ondernemers en het genieten van een sociale uitkering. De ZA kent als belangrijke eis het voldoen aan het uren-criterium (ten minste 1225 uur werken in de onderneming). De samenloop van geclaimde ZA met genoten sociale uitkeringen kan een aanwijzing zijn van misbruik van een van de twee faciliteiten.

In circa 50.000 gevallen (1,3% van alle belastingplichtigen die vallen onder de divisie Ondernemingen) blijkt samenloop tussen een uitkering en de zelfstandigenaftrek te bestaan. De UWV zorgt voor toetsing van de genoten uitkering en koppelt de resultaten terug aan de Belastingdienst.

Tot op heden zijn er door de UWV 3.733 'samenlopen' verwerkt, wat resulteert in 198 mogelijke fraudegevallen. In het merendeel van de gevallen blijkt het belang van het onderzoek bij de UWV te liggen. In 12 gevallen zijn correcties bij de zelfstandigenaftrek opgelegd (totaal ruim € 180.000). Vermoedelijk zal de Belastingdienst van alle gevallen waarin sprake is van samenloop slechts 1% kunnen corrigeren. Jaarlijks zal het dan gaan om ongeveer 500 correcties van ongeveer € 6.400.

Multilaterale controles

De ontwikkeling van multilaterale controles, waarbij belastingadministraties in verschillende landen gelijktijdig de fiscale aangelegenheden van een belastingplichtige onderzoeken, heeft zich in 2002 met name gericht op het aanbrenge van structuur in de internationale samenwerking, op het bieden van ondersteuning aan de eenheden van de Belastingdienst en op de

ontwikkeling van controles op het gebied van directe belastingen. In 2002 nam Nederland deel aan 17 internationale controles, waarvan 11 als onderdeel van het Fiscalis programma (indirecte belastingen).

Fiscale vrijplaatsen

Integrale overheidshandhaving is noodzakelijk bij bepaalde fraudefenomenen, die ook wel geduid worden als 'fiscale vrijplaatsen'. Vrijplaatsen zijn groepen, situaties of locaties waar een effectief overheidsoptreden wordt belemmerd, leidend tot maatschappelijk ongewenste situaties, waarbij structurele fraude van wezenlijke betekenis is. Fraudebestrijding kan alleen goed plaatsvinden in nauwe samenwerking met andere relevante partners in de handhavingketen. In 2002 zijn gezamenlijk met andere overheidspartners onderzoeken uitgevoerd bij woonwagencentra. In 2002 is daarbij een opbrengst gerealiseerd van € 725.000, daarnaast neemt het aantal reguliere aangiften inkomstenbelasting, omzetbelasting en loonbelasting gestaag toe, terwijl het aantal bijstandsuitkeringen afneemt.

In 2002 zijn 25 illegale casino's gesloten. Er werden aanslagen loonbelasting, kansspelbelasting en omzetbelasting opgelegd voor in totaal € 5.780.000,-. Op verzoek van de Minister van Justitie heeft de Belastingdienst 16 politiefunctionarissen opgeleid tot spelspecialist.

In het kader van het programma Handhaven op niveau van het ministerie van justitie worden in samenwerking met de Belastingdienst best-practices ontwikkeld voor de handhavingpraktijk van zowel landelijk als gemeentelijk opererende diensten. Ook is er een instrumentarium ontwikkeld voor de beste handhavingaanpak voor de verschillende vormen van prostitutie.

3.2.5 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 2002 is het aantal aanmeldingen vanuit de Belastingdienst toegenomen naar 2.291 (2001: 1627). Het totaal aantal aanmeldingen is echter sterk beïnvloed door het Rekeningenproject. Conform de afspraken worden alle zaken binnen dit project gemeld, ook als zaken niet voor een strafrechtelijke vervolging in aanmerking komen. In het handavingsarrangement 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 13: Arrangementzaken

	1999	2000	2001	2002
Afgeronde arrangementzaken	453	452	462	451
waarin aantal verdachten (NP)	985	926	1.029	963
waarin opgespoord strafrechtelijk nadeel ⁸ (x € 1 mln.)	247	317	409	192 ⁹

⁸ 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,

In 2002 zijn 451 opsporingsonderzoeken met een proces-verbaal afgedaan. De doelstelling van 450 zaken is daarmee gehaald. Ook de doelstelling (900) voor het aantal verdachten is met 963 gehaald. Het opgespoord strafrechtelijk nadeel is samengesteld uit diverse belastingmiddelen. De doelstelling van € 272 mln. opgespoord strafrechtelijk nadeel is in 2002 met een bedrag van € 192 mln. (2001: € 409 mln.) niet gehaald. In 2002 is de capaciteit grotendeels ingezet voor thema's met een minder financieel belang (zoals het Rekeningenproject). Door het grotere aanbod van relatief kleine zaken is het gemiddelde strafrechtelijk nadeel van alle afgeronde zaken gedaald naar een bedrag van € 420.000,- (in 2001 was dit nog € 885.000,-).

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 2002 aan.

Tabel 14: Afloop van arrangementzaken over de jaren 1997 t/m 2001

Jaar ontvangst OM	Totaal	Waarvan ultimo 2002 nog lopend	Afdoening in procenten				% Vervolging
			Sepot	Transactie	Veroordeling	Overig	
							Vervolging
1997	365	4	19%	15%	64%	2%	79%
1998	454	4	26%	15%	58%	1%	74%
1999	453	29	23%	16%	61%	0%	77%
2000	452	82	22%	17%	61%	0%	78%
2001	462	268	25%	10%	65%	0%	75%
2002	451	425	¹⁰				

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, 1998 en 1999 niet zal worden gehaald. Voor de latere jaren kan hierover nog niets definitiefs worden gezegd.

Doorlooptijden

Het terugdringen van de doorlooptijden binnen de handhavingsketen krijgt al enige jaren aandacht. Desondanks is de doorlooptijd in 2002 licht gestegen binnen het taakgebied fiscale en douanefraude. De gemiddelde doorlooptijd is uitgekomen op 8,8 maanden (2001: 8,5 maanden).

zoals dat is opgenomen in een fiscaal rapport of een ander schriftelijk advies aan de eenheden en districten van de Belastingdienst.

⁹ Deze € 192 mln. betreft alleen de fiscale fraudezaken, daarnaast is in 2002 voor € 85 mln. bij financieel-economische en goederen onderzoeken gerealiseerd.

¹⁰ Vanwege het geringe aantal afgedane zaken is de afdoening nog niet uitgesplitst.

Tabel 15: doorlooptijd afgedane fiscale (douane)fraude onderzoeken in %

In %	1998	1999	2000	2001	2002
< 6 maanden	51	53	47	41	44
6 – 12 maanden	29	28	33	28	31
> 12 maanden	20	19	20	31	25

Dwangmiddelen

Hieronder volgt een overzicht van de toegepaste dwangmiddelen in de periode 1998-2002.

Tabel 16: In fiscale (douane)fraudeonderzoeken door de FIOD-ECD ingezette dwangmiddelen (niet zijnde verdovendmiddelen zaken)

	1998	1999	2000	2001	2002
Telefoontaps	185	183	160	166	199
Aanhoudingen	267	304	295	390	288
Inverzekeringstellingen	230	227	256	330	234
Bewaringen	57	77	86	75	62
Huiszoekingen	276	285	319	504	396

3.2.6 Resultaten opsporing financieel-economische en goederenfraude

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, Economische Zaken, Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Justitie en Buitenlandse Zaken. In het afgelopen jaar heeft de FIOD-ECD met de betrokken departementen de gewenste handhavingssinset voor de realisatie van de beleidsdoelstellingen nader afgestemd.

Tabel 17: productie processen-verbaal arrangementzaken, transacties en toezichtsrapporten

Aandachtsgebied	Arrange- ment	processen verbaal	Transactie	processen- verbaal	Toezicht	rapporten
	Doelstelling 2002	Realisatie 2002	Doelstelling 2002	Realisatie 2002	Doelstelling 2002	Realisatie 2002
Financieel-economisch	86	86	45	18	1720	1438
Waaronder: meldpunt ongebruikelijke transacties	8	3	10	0	1.650	1.348
Goederen	44	44	210	174	2389	2678
Waaronder: EU-fraude ¹¹	2	1		6	300	463
Strategische goederen	2	3			20	97
Energie en overige marktwerking	2	1	180	139	1.700	1.879
Wet Tarieven Gezondheidszorg	2	2		2	14	38
Precursoren en chemische wapens	15	15	10	9	350	201
Totaal	130	130	255	192	4.109	4.116

¹¹ Dit betreft oorsprongfraude en anti-dumpeffing

Productie

In 2002 werden 130 opsporingsonderzoeken afgerond (2001: 98). Daarmee heeft de FIOD-ECD de doelstelling voor de taakgebieden financieel-economisch en goederen gerealiseerd. Hierbij waren 183 verdachten betrokken. Van de afgedane arrangementzaken is 71% binnen zes maanden afgedaan (2001: 46%).

Er zijn meer zaken faillissementsfraude gerealiseerd dan gepland. Voor intellectueel eigendom zijn 21 zaken gerealiseerd. In de loop van het jaar is de focus verlegd naar Volksgezondheid. Er zijn enkele aansprekende zaken uitgevoerd betreffende merkvervalste medicijnen en als doping aangeduide middelen.

In 2002 zijn met private partners, zoals de Stichting namaakbestrijding (SNB), Business Software Alliance (BSA), verschillende advocatenkantoren en farmaceutische industrie afspraken gemaakt voor het aanleveren van zaken en criteria. Tevens zijn duidelijke afspraken gemaakt met de Inspectie Volksgezondheid over onderzoeken naar merkvervalste medicijnen en handel in ongeregistreerde medicijnen.

Toezicht

Op het terrein van toezicht zijn de taken in 2002 uitgebreid, hetgeen een aanzienlijke toename van de uit te voeren onderzoeken tot gevolg heeft gehad. De doelstelling om in 2002 ruim 4.100 toezichtonderzoeken af te ronden is gerealiseerd. Er werden 4.116 toezichtonderzoeken uitgevoerd. In 2001 waren dat er nog 980.

De recente uitbreiding van de reikwijdte van de Wet Melding Ongebruikelijke Transacties (Wet MOT) en Wet identificatie bij dienstverlening (Wid) heeft er toe geleid dat de FIOD-ECD in 2002 is belast met het toezicht op handelaren in zaken van grote waarde. Primair heeft de FIOD-ECD zich in 2002 gericht op het geven van voorlichting aan de meldplichtigen over de werking van de Wet MOT en de Wid en over de activiteiten van de FIOD-ECD in het kader van deze wetten. Afgelopen jaar zijn er in totaal 1.348 toezichtrappen opgesteld. Met de uitvoering van deze taak is de FIOD-ECD gestart nadat eind december 2001 de wetgeving in werking trad en de opleiding van medewerkers in de loop van 2002 was afgerond.

Het aantal antecedentenonderzoeken is minder dan gepland in verband met het achterwege blijven van verzoeken van de opdrachtgever (ministerie van Justitie) om deze onderzoeken in te stellen.

3.2.7 Internationale samenwerking en gegevensuitwisseling

De inlichtingenuitwisseling van gegevens op het terrein van de directe belastingen, de registratie en successie en de omzetbelasting (exclusief Intra Communautaire Transacties en Douane) is ten opzichte van 2001 toegenomen. In 2002 zijn 104.720 keer inlichtingen verstrekt en 69.094 keer inlichtingen ontvangen.

De meest bewerkelijke werkstroom binnen het proces heffing is verzoeken uit het buitenland. Het aantal afgehandelde verzoeken uit het buitenland in 2002 bedraagt 702. Ten opzichte van 2001 is sprake van een toename van 15% (en ten opzichte van 1999 bijna 50%).

Het aantal verzoeken aan het buitenland is gedaald van 1655 naar 1471. 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, welke in het kader van de zogenaamde faxprocedure worden ingediend. Deze verzoeken om bij de zusterdiensten aanwezige informatie worden geïnitieerd door het Centraal Punt BTW-fraude in het kader van de bestrijding van de BTW-(carousel-)fraude.

Tabel 18: 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	16.343	89.083	611	106.128
Ontvangen informatie	5.700	36.397	1.655	43.752
2002				
Verstreckte informatie	13.751	90.267	702	104.720
Ontvangen informatie	28.328	39.295	1.471	69.094

Internationale invordering

Het aantal verzoeken om invorderingsbijstand *aan* het buitenland op het terrein van de directe belastingen, de registratie en successie en de omzetbelasting is ten opzichte van 2001 toegenomen. De grootste werkstroom binnen het proces invordering betreft de verzoeken *uit* het buitenland. In de tabel zijn de afgehandelde verzoeken weergegeven.

Tabel 19: Verzoeken om invorderingsinlichtingen (exclusief Douane)

	Verstrekt aan buitenland op verzoek	Ontvangen van buitenland op verzoek
1999	818	150
2000	848	93
2001	819	119
2002	801	155

Internationale strafrechthulp

Het aantal verzoeken is ten opzichte van het aantal van 2001 licht gestegen.

Tabel 20: Internationale strafrechthulp

	1999	2000	2001	2002
Aantal	134	177	167	187

3.3 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?

o *verbeteren van de selectie*

In de afgelopen periode zijn de te behandelen risico's opgenomen in de zogeheten risicomix: een mix van te behandelen risico's voor de verschillende branches, middelen, werksoorten enz. Door veel aandacht te besteden aan de "voorkant" van het toezichtsproces, de risicovinding en risico-ontwikkeling, wordt bereikt dat aan de "achterkant", de feitelijke klantbehandeling, sprake is van een op het risicoprofiel van de belastingplichtige toegesneden meer effectieve en efficiënte behandeling. De investering in de "voorkant" krijgt onder andere vorm door de instelling eind 2002 van 30 risicokennisgroepen, waarvan het de taak is binnen een bepaalde branche of voor een bepaald goed (douane) aan risicovinding en -ontwikkeling te doen. Ook is in 2002 een segmentindeling ontwikkeld die met ingang van 2003 zowel aan de "voor-", als aan de "achterkant" in de komende jaren zal worden ingevoerd. De (vier) segmenten hebben specifieke kenmerken die een verschillende aanpak rechtvaardigen.

Het segment risico's betreft vooral aangiftebiljetten niet-winst (particulieren en het "particuliere" deel van de ondernemers/natuurlijke personen). Vanwege nieuwe risico's Inkomstenbelasting 2001 moest opnieuw veel onderzoek worden gedaan naar de in dit segment mogelijk aanwezige risico's. In dit segment is sprake van een hoge mate van automatisering: aangiftebiljetten waarin geen benoemde risico's voorkomen worden automatisch afgedaan ("massaal toezicht").

Het segment "risicovolle posten" betreft vooral ondernemers. In 2002 is voortgang geboekt door met de in 2001 gereedgekomen procesbeschrijving daadwerkelijk risico's te ontwikkelen. De activiteiten hebben geresulteerd in het beschikbaar komen van 7 volledig ontwikkelde risico's. In de ontwikkeling van risico's zit, conform de planning, duidelijke groei: ultimo 2002 waren 30 risico's in ontwikkeling. Door het beschikbaar komen van meer en betere geautomatiseerde selectieregels wordt het selectieproces ook efficiënter. Landelijke invoering van de elektronische winstaangifte zal het zicht op wintrisico's belangrijk vergroten.

Het segment "overige complexe klanten" richt zich op die belastingplichtigen die voor korte of langere tijd intensieve aandacht behoeven, bijvoorbeeld omdat zij zich bewegen in een branche in opkomst of in een branche die zich (tijdelijk) kenmerkt door een verhoogd risicoprofiel.

Bij het segment "zeer grote ondernemingen" doen zich specifieke risico's voor die samenhangen met hun grootte, hun internationale vertakkingen, hun financiële belangen enz. Voor de zeer grote ondernemingen en de overige complexe klanten is individuele risicovinding volop in ontwikkeling.

o *parameters voor risicoselectie*

De ontwikkeling van de selectiemodule in het Aanslag Belasting Systeem en de vulling van de selectieregels ligt op schema. De aangiftebiljetten worden in toenemende mate onderworpen aan de geautomatiseerde selectie van ABS. Als een benoemd risico zich voordoet, wordt dit gesignaleerd ("uitgeworpen"). De behandelaar kan er bij de niet-winstaangifte mee volstaan alleen het uitgeworpen risico of de uitgeworpen risico's te behandelen, omdat de overige elementen van de aangifte geen relevante risico's bevatten.

- o *aanleveren winstgegevens*

Een belangrijk project voor de Belastingdienst en de fiscale intermediairs die winstaangiften indienen is het project Elektronische winstaangifte (WIA). Het project speelt een rol in de verlichting van administratieve lasten voor het bedrijfsleven en in de verbetering van onze risicoselectie. De ontwikkeling van die elektronische winstaangifte vindt plaats in samenwerking met softwareleveranciers, organisaties van belastingadviseurs en ondernemersorganisaties.

De proef met het belastingjaar 2000 is in 2002 afgerond; 4 softwareleveranciers hebben meegedaan. 40 fiscaal intermediairs hebben gebruik gemaakt van die software om in totaal 700 aangiftebiljetten in te dienen. De eerste winstaangiften 2001 zijn in augustus 2002 binnengekomen. Net als bij de proef met het belastingjaar 2000 blijven de aantallen ver achter bij de verwachtingen; voor een belangrijk deel ligt dit aan de vertraging die is opgelopen door de late oplevering van de benodigde software. De ervaringen van de bij de proef betrokken intermediairs zijn desondanks zodanig dat is besloten in het jaar 2003, voor het belastingjaar 2002, de elektronische winstaangifte landelijk beschikbaar te stellen.

- o *ondersteuning klantbehandelaar*

De eind 2002 ingestelde risicokennisgroepen zorgen voor het vergaren, veredelen en verspreiden van branchekennis, waarmee onder andere klantbehandelaars worden ondersteund in hun werkzaamheden. De klantbehandelaar wordt bij de behandeling ondersteund door op het risico toegesneden informatie. De 7 in 2002 volledig ontwikkelde risico's, zijn voorzien van een digitaal behandelprogramma.

In 2002 is gestart met de ontwikkeling van een strategische ICT-visie voor de bijzondere opsporingsdiensten. Onderzocht wordt of de in ontwikkeling zijnde systemen van de politie ook bruikbaar zijn om de processen van de bijzondere opsporingsdiensten te ondersteunen.

- o *digitaal dossier*

Bij de prioriteitsstelling heeft de ontwikkeling van ABS, inclusief de selectiemodule, hogere prioriteit gekregen dan de ontwikkeling in de richting van een integraal digitaal dossier. Een vooronderzoek is afgerond. De verdere ontwikkeling is voorlopig om financiële redenen stopgezet.

- o *rechtshandhavingsmodel ECD*

Naar het voorbeeld van het taakgebied fiscaliteit zijn ook voor de taakgebieden financieel-economisch en goederen rechtshandhavingsmodellen en de visie op rechtshandhaving beschreven. De rechtshandhavingsmodellen vormen de basis voor de afspraken met de verschillende ministeries en zijn in nauw overleg met de opdrachtgevende departementen, het OM en de betrokken toezichthouders ontwikkeld.

3.4 Overige prestaties op het terrein van toezicht en opsporing

Centrale verwerking uitstel

In 2002 zijn het centrale proces en de daarvoor benodigde geautomatiseerde ondersteuning verder ontwikkeld. Het proces kende minder verstoringen dan in het aanloopjaar 2001. In het periodieke overleg van belastingconsulenten met de Belastingdienst is het uitstelproces meermalen onderwerp van gesprek geweest; voor de aan de orde gestelde problemen kon in goed overleg een oplossing worden geboden dan wel in

het vooruitzicht worden gesteld. Aan belastingconsulenten met structurele achterstanden is éénmalig de mogelijkheid geboden afspraken met de Belastingdienst te maken over het inlopen van die achterstand. Voor deze zogeheten maatwerkregeling zijn met die consulenten die daarvoor in aanmerking wilden komen individuele gesprekken gevoerd en individuele afspraken gemaakt. Aan het einde van het jaar 2002 is de eerste tussenbalans opgemaakt. Bij enkele consulenten zal wegens het niet-nakomen van de afspraken de maatwerkregeling komen te vervallen.

Invordering

Naar aanleiding van de herinrichting van onze processen is in 2002 een nieuwe visie op het invorderingsproces ontwikkeld. Centraal in deze visie staan: het vergroten van het "vrijwillige" betaalgedrag (compliance), het terugdringen van het aantal klanten in de bijzondere invordering, het vergroten van de efficiency en het minimaliseren van het bedrag aan oninbare vorderingen. Een belangrijke voorgenomen efficiëncymaatregel is om het betekenen van dwangbevelen per post te doen. Op dit moment is dat wettelijk nog niet mogelijk. In oktober 2003 kan een definitief beeld worden geschetst van het veranderingstraject.

FIOD-ECD

De opsporingstaak van de BUMA/Stemra is per 1 januari 2003 overgegaan naar de FIOD-ECD. Onder de nieuwe naam "Team Opsporing Piraterij" vormt dit nu een onderdeel van de bijzondere opsporingsdienst. Een en ander betekent een versterking van de fraudebestrijding op het terrein van het intellectuele eigendom.

Bij de FIOD-ECD wordt de opbouw van de Criminele Inlichtingen Eenheid (CIE) verder vormgegeven. In 2002 is vooral aandacht besteed aan het werven en opleiden van medewerkers. Eind 2002 is de formele status van CIE voor de bijzondere opsporingsdiensten verkregen. De verwachting is dat medio 2003 de CIE volledig operationeel zal zijn.

Eind 2002 is een samenwerkingsconvenant afgesloten met de Sociale Inlichtingen- en opsporingsdienst (SIOD) om elkaar wederzijds te ondersteunen met beschikbare kennis, expertise en gezamenlijke opsporingsactiviteiten.

Samenwerking met het Openbaar Ministerie en politie

Het afgelopen jaar heeft het OM gewerkt aan het inrichten van een Functioneel Parket, dat verantwoordelijk wordt voor de centrale intake, selectie en aansturing van de zaken van de vier bijzondere opsporingsdiensten. Op 1 april 2002 is het Functioneel Parket formeel van start gegaan en vanaf 1 januari 2003 neemt het parket nieuwe zaken in behandeling. In de afgelopen periode hebben de FIOD-ECD en het Expertisecentrum Fiscale Fraude in samenwerking met de regionale parketten een inventarisatie gemaakt van de lopende zaken, opdat de afwikkeling hiervan in 2003 wordt gewaarborgd. Per arrondissement en per zaak worden afspraken gemaakt. Er komt een landelijke taskforce die de voortgang en afdoening van zaken blijft volgen.

Bij de bestrijding van commune criminaliteit werkt de FIOD-ECD nauw samen met (onderdelen van) de politie: met het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD, waaronder de Dienst Recherche Onderzoeken, DRO), met kernteams, met de interregionale recheteteams (IRT's), met regionale interdisciplinaire fraudeteams (IFT's) en met Hit and Run Container (HARC)-teams. Naast permanente bijstand op basis van

convenanten stelt de FIOD-ECD ook in 2002 capaciteit beschikbaar voor projecten waarbij de specifieke deskundigheid van de FIOD-ECD gewenst is. Ter uitwerking van de kabinetsnota 'Samenspannen tegen XTC' is voor de handhaving op het terrein van precursoren en synthetische drugs de deelname aan de Unit Synthetische Drugs (USD) in 2002 versterkt.

Naar aanleiding van de terroristische aanslagen op 11 september 2001 is door het kabinet besloten om de handhaving van wet- en regelgeving op het gebied van geld- en goederenstromen, die raakvlakken kunnen hebben met terroristische en/of criminele netwerken, te intensiveren. Bij de FIOD-ECD is een deel van de versterking van de handhavingsactiviteiten projectmatig opgepakt en ondergebracht in het project Dubbelspoor. In dit project is in 2002 samengewerkt met het KLPD, de AIVD, het kernteam Noord Oost Nederland en Europol. Verder wordt deelgenomen aan een paar werkgroepen in FEC-verband. Naast financieel-economische opsporingsonderzoeken zijn toezichtonderzoeken uitgevoerd op de terreinen strategische goederen, chemische wapens en sanctiewetgeving.

Financieel Expertise Centrum

Het Financieel Expertise Centrum (FEC) is een samenwerkingsverband van De Nederlandsche Bank, de Pensioen- en Verzekeringskamer, de Autoriteit Financiële Markten, Belastingdienst Grote Ondernemingen Amsterdam, Openbaar Ministerie, FIOD-ECD, Politie, KLPD en Meldpunt Ongebruikelijke Transacties dat tot doel heeft de integriteit van de financiële sector te versterken. Het FEC is in 2002 als een zelfstandige organisatie binnen het ministerie van Financiën gaan functioneren. In het afgelopen jaar heeft de FIOD-ECD geparticipeerd in een zevental werkgroepen.

3.5 Onderzoeken Algemene Rekenkamer

Gedurende het jaar is door de Rekenkamer het eigen onderzoek voortgezet naar het beleid ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik (M en O). In de periode van 1994 tot en met 2002 heeft de AR ook eigen onderzoek gedaan naar het M en O-beleid bij de afzonderlijke belastingmiddelen en doelgroepen. In de rapporten bij de financiële verantwoording over 1994 en 1995 is aandacht besteed aan de kansspelbelasting en de omzetbelasting. Daarna verschenen er afzonderlijke rapporten over het M en O-beleid bij de vennootschapsbelasting en bij de doelgroepen particulieren en Douane. In februari 2003 is ter afronding van deze onderzoeken een samenvattend rapport uitgebracht waarin het beeld over de opzet van het M en O-beleid bij de Belastingdienst is geactualiseerd. De conclusie van de Rekenkamer is dat de Belastingdienst de afgelopen jaren veel heeft gedaan om te voorkomen dat belastingplichtigen ongemerkt misbruik of oneigenlijk gebruik maken van de regels. De Belastingdienst heeft in opzet steeds meer aandacht voor alle elementen van het M en O-beleid, te weten beleidsvoorbereiding, regelgeving, voorlichting, controlebeleid, sanctiebeleid en evaluatie. Er is sprake van een organisatie die opgedane ervaringen en kennis gebruikt om het M en O-beleid verder vorm te geven.

Tabellen Intensief Toezicht en Opsporing

9 Correcties bij definitieve aanslagen inkomstenbelasting (in %) ¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Particulieren	10,0	10,0	10,9	11,0	8,2
Ondernemers	10,4	11,0	10,8	10,5	11,0
Totaal	10,1	10,0	10,9	10,9	8,7

1 Inclusief ambtshalve aanslagen

10 Correcties bij definitieve aanslagen vennootschapsbelasting (in %) ¹

	1998	1999	2000	2001	2002
	14,3	13,3	13,8	12,0	12,2

1 Inclusief ambtshalve aanslagen

11 Navorderingen en verminderingen inkomstenbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Particulieren</i>					
Aanslagen	10	10	24	19	15
Aanslagen met verhoging (in %)	39	48	33	-	-
Verminderingen	2	1	2	2	2
<i>Ondernemers</i>					
Aanslagen	22	22	25	24	23
Aanslagen met verhoging (in %)	31	34	27	-	-
Verminderingen	6	5	5	5	5
<i>Totaal</i>					
Aanslagen	32	32	49	43	38
Aanslagen met verhoging (in %)	34	39	30	-	-
Verminderingen	8	6	7	7	7

12 Navorderingen en verminderingen vermogensbelasting ¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen	2.280	2.129	2.027	1.723	3
Aanslagen met verhoging (in %)	23	31	19	11	8
Verminderingen	340	380	308	295	197

1 Vanaf 2001 vervallen

13 Navorderingen en verminderingen vennootschapsbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen	3.902	3.975	4.808	4.808	5.393
Aanslagen met verhoging (in %)	13	11	9	8	9
Verminderingen	1.837	1.694	1.897	2.007	2.600

14 Naheffingen dividendbelasting en kansspelbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen	1.087	541 ¹	619	772	932
Aanslagen met verhoging (in %)	45	63	73	66	62

1 Exclusief Grote ondernemingen

15 Naheffingen loonbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen	395	402	431	481	505
Aanslagen met verhoging (in %)	65	83	83	-	-

16 Naheffingen omzetbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen	735	698	694	723	806
Aanslagen met verhoging (in %)	66	71	73	71	74

17 Naheffingen Belasting op personenauto's en motorrijwielen (BPM)

	1998	1999 ¹	2000	2001	2002
Aanslagen	2.917	124	3.060	3.506	5818
Aanslagen met verhoging (in %)	4	33	1	3	3

¹ 1999 exclusief (Grote) Ondernemingen en Douane

18 Navorderingen Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ)

	2000	2001	2002
Aanslagen	1.361	3.529	4718
Verminderings	37	162	331

19 Naheffingen Wet Belastingen op Milieugrondslag (WBM)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen	255	594	684	864	493
Aanslagen met verhoging (in %)	6	13	27	24	76

20 Naheffingen belastingen van rechtsverkeer

(Overdrachtsbelasting, Assurantiebelasting- en Kapitaalbelasting)

	1998	1999	2000 ¹	2001 ¹	2002
Aanslagen	5.126	4.292	2.589	1.749	3.476
Aanslagen met verhoging (in %)	22	19	13	18	19

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

21 Navorderingen successie, schenking en overgang¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen	1.064	1.276	1.027	2.433	4.490
Aanslagen met verhoging (in %)	2	1	1	1	1

¹ 2000 + 2001: onvolledig i.v.m. reorganisatie R&S

22 Naheffingen motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Naheffingen	1.631	1.800	1.386	1.370	1.486

23 Resultaten onderzoeken

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal boekenonderzoeken/ bedrijfsbezoeken (x duizend)	110	107	100	81	77
Onderzoeken die hebben geleid tot correcties (in %)	66	69	79	77	78
<i>Inkomstenbelasting</i>					
Belastingmiddel voorkomend in entiteiten (in %)	78	77	75	76	76
Belastingmiddel betrokken bij de ingestelde onderzoeken (in %)	55	50	54	50	48
Correcties (x miljoen euro) (in inkomensbedragen)	384	521	501	516	692
<i>Vennootschapsbelasting</i>					
Belastingmiddel voorkomend in entiteiten (in %)	23	24	25	25	26
Belastingmiddel betrokken bij de ingestelde onderzoeken (in %)	14	14	13	13	15
Correcties (x miljoen euro) (in winstbedragen)	2.623	3.411	4.844	4.367	4.163
<i>Loonbelasting</i>					
Belastingmiddel voorkomend in entiteiten (in %)	40	40	39	38	38
Belastingmiddel betrokken bij de ingestelde onderzoeken (in %)	27	28	31	37	34
Correcties (x miljoen euro) (in belastingbedragen)	128	184	187	252	266
<i>Omzetbelasting</i>					
Belastingmiddel voorkomend in entiteiten (in %)	75	75	76	76	75
Belastingmiddel betrokken bij de ingestelde onderzoeken (in %)	62	57	55	56	64
Correcties (x miljoen euro) (in belastingbedragen)	249	282	381	359	424

24 Dwangmaatregelen (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanmaningen	2.778	2.716	2.907	2.876	3150
Uitgevaardigde dwangbevelen	1.379	1.310	1.400	1.535	1638
Waarvan betekeningen	792	816	833	937	966
Beslagopdrachten	462	4 90	491	569	594

25 Openbare verkopeningen

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	4.937	4.637	5.615	4.631	3.944

26 Kwijtschelding (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen begrepen in verzoeken	25	23	18	75	16
Kwijtgescholden aanslagen	3	3	2	3	3

27 Oninbaar geleden aanslagen ¹ (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	314	287	245	284	357

1) inclusief MRB/HSB

28 Internationale invorderingsbijstand

	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Verzoeken invorderingsbijstand van Nederland aan buitenland</i>					
Afgehandeld	147	150	93	119	155
<i>Verzoeken invorderingsbijstand van buitenland aan Nederland</i>					
Afgehandeld	644	818	848	804	801

29 Strafrechtelijke onderzoeken FIOD-ECD

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanmeldingen van fraude	3.200	3.410	3.224	1.627	2.168
Vervolgingswaardige fraudezaken	828	987	1.066	855	938
Arrangementzaken Openbaar Ministerie ¹	454	453	544	560	581
<i>Onderzoeken, waarvan:</i>					
– Processen-verbaal ¹	570	564	1.099	1.055	969
– Rapporten ¹	34	133	2.941	2.263	4.218

¹ Vanaf 2000 inclusief de Economische controledienst (ECD)

30 Internationale fiscale strafrechtshulp

	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Verzoeken fiscale strafrechtshulp van buitenland aan Nederland</i>					
Afgehandeld	110	134	177	167	187

4 Massale Processen

4.1 Wat wilden we in 2002 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 en andere bescheiden ontstaat meer ruimte voor gericht toezicht en een goede dienstverlening. Door meer stromen op te nemen in dit sterk geautomatiseerde proces wordt de snelheid en de doelmatigheid van ons gehele primaire proces verhoogd.

De strategische doelstelling voor massale processen luidt:

Het snel afwikkelen van gegevens- en documentstromen ter ondersteuning van de dienstverlening, het toezicht, de opsporing en de overige taken van de Belastingdienst

Op operationeel terrein streven we naar een verhoging van de efficiency en naar een versnelling in de kasstromen. Dit wordt uitgedrukt in het kengetal massale processen.

Daarnaast is voor de verdere ontwikkeling van de massale processen een aantal ontwikkeldoelen geformuleerd:

- o *concentratie invoerprocessen*

In 2004 vinden alle invoerprocessen geconcentreerd plaats. Hierbij worden binnen 2 x 24 uur (in 2003) en 1 x 24 uur (in 2005) 98% van de berichten elektronisch ter beschikking gesteld aan de afnemende processen, met de voor hen vereiste kwaliteit. Maximaal 40% (in 2003) dan wel 20% (in 2005) wordt door data-entry gedigitaliseerd.

- o *AanslagBelastingenSysteem*

Het AanslagBelastingenSysteem (ABS) wordt in de planperiode operationeel. Dit systeem vervangt de huidige Inkomstenbelasting- en Vennootschapsbelasting- systemen. Een centrale selectiemodule in het systeem maakt centraal de keus een aangifte af te doen, dan wel in het klantbehandelingsproces te betrekken.

- o *visie gegevensbeheer*

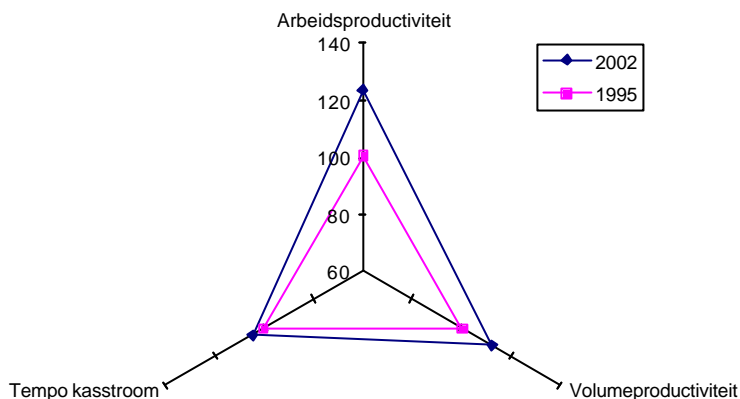
In de komende periode wordt een visie op het gegevensbeheer geformuleerd. Dit omvat het maken van afspraken over de regeling van autorisaties om de inhoud te wijzigen, het vaststellen van de eisen aan betrouwbaarheid van de gegevensopslag en de eisen aan archivering enz.

4.2 Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?

Kerncijfers

Hieronder wordt een beeld geschetst van onze prestaties bij de massale processen. Het kengetal is opgebouwd uit de drie aspecten volumeproductiviteit, arbeidsproductiviteit en tempo kasstroom. Het kengetal (index) voor massale processen is in 2002 constant gebleven op 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 21: Kengetallen massale processen

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002		Raming 2002
Verloop basisgegevens										
Productievolume	100	101	106	108	119	128	132	132		nvt
Apparaatsuitgaven ¹²	100	101	103	104	106	111	116	117		nvt
Bezetting	100	99	98	101	102	103	107	107		nvt
Kengetallen										
Arbeidsproductiviteit	100	102	108	108	116	124	124	124	x	127
Volumeproductiviteit	100	100	103	104	112	116	114	113	✓	106
Tempo kasstroom	100	100	102	104	104	105	103	104	✓	101
Index	100	103	104	105	111	115	114	114	✓	111 ¹³

¹² 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.

¹³ In de begroting zijn twee reeksen voor productiviteit elk voor de helft meegewogen. Daardoor is de raming daar te laag weergegeven

De *arbeidsproductiviteit* geeft de relatie weer tussen het productievolume en de personele bezetting. Dankzij de forse inzet van automatisering is sinds 1995 de arbeidsproductiviteit gestegen met gemiddeld 3,1% 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. De volumeproductiviteit is gerekend vanaf 1995 gestegen met gemiddeld 1,8% per jaar. Ten opzichte van 2001 zijn beide cijfers echter nauwelijks veranderd.

In 2002 zijn veel extra activiteiten verricht voor de introductie van belastingherziening 2001. Het betekende ook computerprogramma's aanpassen aan de wijzigingen. Bij de inkomensheffing is het programma dat de risicovolle posten uitwerpt voor handmatige beoordeling later gedraaid dan in voorgaande jaren. Hierdoor is een deel van de aanslagoplegging verschoven naar (begin) 2003. Zonder deze verschuiving zouden beide productiviteitscijfers licht zijn gestegen.

Het *tempo kasstroom* geeft aan in welke mate wij erin slagen de over een belastingjaar verschuldigde belasting al binnen dat jaar te innen. Daartoe wordt de som van de kasopbrengsten van de belastingheffingen inkomensheffing (IH), vennootschapsbelasting (VpB), loonheffing (LH) en omzetbelasting (OB) uitgedrukt in een percentage van de som van de transactieramingen voor hetzelfde jaar. Kaseffecten van oudere belastingjaren hebben geen effect op de uitkomsten. De index van het tempo kasstroom is in 2002 een punt gestegen tot 104.

4.3 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?

o Concentratie invoerprocessen

In 2002 is de invoer van de aangiften verder geconcentreerd en is de verwerking van de aangiften meer geautomatiseerd verlopen. Zo worden nu alle aangiften voor de loonbelasting en de omzetbelasting op één centraal punt aangeleverd en verwerkt. De schriftelijke aangiften worden verwerkt door middel van scanapparatuur. Hiermee worden de regionale eenheden ontlast. De data-entry werkzaamheden op de eenheden voor alle aangifte belastingen zijn afgenomen met circa 6,7 miljoen aangiften op jaarbasis ten opzichte van 2001. Tevens wordt door deze wijze van werken het aantal foutieve verwerkingen verminderd.

Belastingplichtigen maken steeds meer gebruik van de mogelijkheid tot elektronische aanlevering van IB-aangiften en Voorlopige Teruggaaf (VT)-formulieren. Het aantal elektronische aangiften voor de inkomstenbelasting is in 2002 zelfs meer dan verdubbeld. Respectievelijk 3,9 miljoen aangiften IB2001 en ruim 680.000 verzoeken VT2003 werden elektronisch (per modem) of op diskette aangeleverd. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de aanlevering in 2001 en 2002.

Tabel 22: Aangifte en verwerking VT- en IB-biljetten in 2001 en 2002

		Elektronische aangifte		Papieren aangifte		
		Modem	Diskette	via scan	data-entry centraal	data-entry lokaal
2001	VT2002	287.000	174.000	1.400.000	777.000	0
2001	IB2000	1.000.000	800.000	0	800.000	5.400.000
2002	VT2003	390.000	290.000	500.000	1.200.000	0
2002	IB2001	1.600.000	2.300.000	28.000	2.000.000	80.000

Bij de papieren aangiftes streven we naar een toenemend gebruik van de scan of centrale verzoetsing, waardoor de eenheden worden ontlast en kosten worden bespaard. In 2002 zijn 2 miljoen schriftelijke aangiften IB2001 door middel van centrale data-entry verwerkt. Bij de verwerking van de VT2003 formulieren kon pas begin november 2002 gebruik worden gemaakt van de scan. De oplevering van de scanprogrammatuur om het VT2003-formulier correct te lezen vond later dan gepland plaats vanwege grote aanpassingen van het formulier. De verwerking van de VT2003 formulieren in oktober en begin november via centrale verzoetsing heeft geleid tot extra kosten.

De Belastingdienst heeft de verwerking van de papieren aangiftes met scanapparatuur in 2002 uitgebouwd naar andere gebieden; in een pilot is begonnen met de scanverwerking van de E-, T- en Tj-biljetten. Ten slotte is in 2002 een start gemaakt met het concentreren van de behandeling van onjuist ingevulde aangiften.

De bestaande doelstelling om alle invoerprocessen te concentreren is bijgesteld omdat is gebleken dat dit niet in alle gevallen effectief en/of kostenbesparend is. Daarbij zijn de omvang van de formulierenstroom en het specifieke karakter vaak bepalend. Bij beslissingen over verdere concentratie zullen alle bedrijfseconomische aspecten worden gewogen en worden afgezet tegen de vereiste investering.

o *AanslagBelastingenSysteem*

Naast de gestandaardiseerde verwerking van grote aantallen gegevens hebben de massale processen een taak bij de ondersteuning van dienstverlening, intensief toezicht en opsporing en de Douane. Het herontwerp van de processen voor de aanslagbelastingen (bijvoorbeeld IB en Vpb) en de ontwikkeling van het AanslagBelastingenSysteem (ABS) is een van de speerpunten binnen de vernieuwing van de massale processen.

Dit herontwerp is in 2002 voortgezet met de ontwikkeling van programmatuur voor de geautomatiseerde controle op volledigheid en voor de geautomatiseerde selectie op basis van vooraf opgestelde risicoprofielen. Daarmee wordt de massale behandeling efficiënter en het toezicht effectiever. Voor verschillende typen aangiften en voor verzoeken voorlopige teruggaaf (VT) inkomstenbelasting is in 2002 al de nieuwe programmatuur in productie genomen. Eind 2002 is dit gebeurd voor de verzoeken VT2003. De voor ABS ontwikkelde selectieprogrammatuur kan ook worden toegepast binnen de toekomstige douanesystemen en binnen de ontwikkelingen bij de aangiftebelastingen en teruggaafregelingen.

De ontwikkelingen voor ABS zijn in 2002 conform de doelstelling gerealiseerd, maar tegen aanmerkelijk hogere kosten dan gepland. Voor het verhogen van het prestatieniveau van het systeem van de proeffase naar de

operationele fase bleken extra activiteiten nodig, en de complexiteit van de programmatuur was hoger dan verwacht. Inmiddels zijn op deze gebieden belangrijke verbeteringen doorgevoerd.

De ontwikkelingen voor de concentratie en de uniforme, geautomatiseerde verwerking van teruggaaf- en subsidieregelingen zijn in 2002 voortgezet. Concrete resultaten daarvan worden in 2003 zichtbaar. De ontwikkelingen voor de processen voor de behandeling van alle aangiftenbelastingen zijn onderbroken. Zowel budgetproblematiek als de verwachte beslissingen over de wijzigingen in de procedure en in de aangifte voor de loonbelasting zijn daaraan debet.

o *Visie gegevensbeheer*

De inrichting van de primaire processen stelt hoge eisen aan de gegevenshuishouding. Het uitgangspunt voor de informatievoorziening is dat de gegevens van individuele belastingplichtigen in één gemeenschappelijk te gebruiken bron worden geplaatst voor de primaire processen. De gegevens moeten onderling consistent zijn en blijven. Dit stelt hoge eisen aan het logische ontwerp en het beheer van deze gegevens.

In het jaar 2002 is conform de doelstelling een integrale visie op het gegevensbeheer geformuleerd. Op basis van die visie zijn al activiteiten gestart om de opzet van de gegevensarchitectuur te verbeteren en de methoden en technieken voor de systeemontwikkeling aan te passen.

De inrichting van de gegevensadministratie vraagt daarnaast om forse aanpassingen. Deze aanpassingen zullen op het gebied van taken, rollen en verantwoordelijkheden worden beproefd in 2003. Voor de vereiste geautomatiseerde ondersteuning van de administratie en voor andere verbeterpunten is vooralsnog geen financiële ruimte beschikbaar. Wel worden via gerichte investeringen in bijvoorbeeld de logische toegangsbeveiliging de huidige standaarden in archivering en beveiliging geborgd.

4.4 Overige prestaties op het gebied van massale processen

Gegevensuitwisseling

De Belastingdienst verstrekt loon-, inkomens- en vermogensgegevens aan instanties die inkomenafhankelijke regelingen uitvoeren. De verstrekking van deze gegevens is in 2002 ingrijpend gewijzigd.

Het nieuwe belastingstelsel kent een verzamelinkomen dat afwijkt van het tot dan toe bestaande belastbare inkomen. Voor een aantal subsidieregelingen vindt een correctie van het verzamelinkomen en het belastbare loon plaats via de Aanpassingswet IB2001. Daarmee wordt voorkomen dat gebruikers van deze regelingen nadelige effecten ondervinden van het gewijzigde inkomensbegrip. Wij verstrekken deze gecorrigeerde loon- en inkomensgegevens op verzoek aan uitvoeringsorganisaties van inkomensafhankelijke regelingen. Specifiek voor de huursubsidie en de bijdrageregeling eigen woningbezit is ook het relevante vermogen aangepast.

In 2002 hebben wij voor de huursubsidie aan het Ministerie van VROM gecorrigeerde belastbare lonen en gecorrigeerde verzamelinkomens geleverd (3,0 mln.). Ook aan de Informatie Beheer Groep (IBG) zijn gecorrigeerde lonen en inkomens geleverd (3,0 mln.). Overheden en instellingen die regelingen uitvoeren waar de Aanpassingswet IB2001 niet

op ziet, hebben we geïnformeerd over de veranderingen. In het geval van het Centraal Administratie Kantoor (CAK), belast met de vaststelling en heffing van eigen bijdragen in de thuiszorg heeft dat geresulteerd in herziening van de afspraken. Ook het CAK heeft op grond daarvan in 2002 gecorrigeerde belastbare lonen en gecorrigeerde verzamelinkomens gekregen (1,85 mln.).

In 2002 is een nieuwe pilot gestart met de SVB om sofinummers via het RINIS-netwerk (Routeringsinstituut voor nationale informatiestromen) te verifiëren. Daarnaast is een ontwerp opgesteld voor levering van inkomens- en vermogensgegevens aan de Raden voor Rechtsbijstand. Realisatie hiervan is voorzien voor 1 januari 2004.

In 2002 is onder aansturing van het Ministerie van Economische Zaken gestart met de realisatie van het Basisbedrijvenregister (BBR) en zijn we intern gestart met het tot stand brengen van een koppeling met het BBR. Realisatie van het BBR wordt eind 2003 of begin 2004 verwacht. In 2002 hebben we verder meegewerkt aan de opzet van een Algemene Overheids Toegangspoort (ZTP) voor elektronische berichten.

4.5 Belastingontvangsten

De totale som van de geïnde belastingen, premies en heffingen bedroeg in 2002 bijna € 137,8 mld., waarvan € 104,9 mld. belastingen en ruim € 33,8 premies en heffingen. Dat is € 2,2 mld. meer dan in 2001. Niettemin vielen de belasting- en premieopbrengsten € 2,0 mld. tegen ten opzichte van de meest recente raming (in de Najaarsnota 2002).

Een belangrijk deel van deze tegenvaller wordt verklaard door tegenvallende economische ontwikkelingen in het laatste deel van 2002.

De tegenvallende winsten en winstverwachtingen van bedrijven hadden een directe invloed op de vennootschapsbelasting, de dividendbelasting en de kapitaalsbelasting. In de oudere belastingjaren van de vennootschapsbelasting was een toename van de verliesverrekening te constateren.

Ook de investeringen en de consumptie bleven achter bij de verwachtingen, waardoor bij de omzetbelasting, de BPM en de meeste accijnzen kleine tegenvallers ontstonden.

Over 2002 werden meevallende ontvangsten genoteerd bij de inkomensgerelateerde heffingen: de loonheffing en de inkomensheffing. Met name de regeling van de IB-aangiften resulteerde in een relatief hoog aantal positieve aanslagen.

De opbrengst van de Regulerende Energiebelasting daalde ten opzichte van 2001 met ruim € 0,4 mld. Hier zijn de verklarende factoren: een groter beroep op de verminderingsregelingen voor opwekking van duurzame energie en op de energiepriemieregeling, en een omvangrijke substitutie in het elektriciteitsgebruik naar groene stroom (waarvoor in 2002 een nihil-tarief gold).

De opbrengst van de Successierechten herstelde zich ten opzichte van 2001. De aanslagoplegging kwam weer op het 'normale' peil. De voorraad nog niet afgedane aangiften bleef echter hoog (ruim 16.000 posten). Het lukte daarom maar ten dele om de in 2002 voorziene inhaalslag te maken.

In deel 2 van het beheersverslag, de jaarrekening, wordt een totaaloverzicht gegeven van de belastingontvangsten per belastingmiddel.

Betalingsachterstand

Tabel 23: Betalingsachterstand

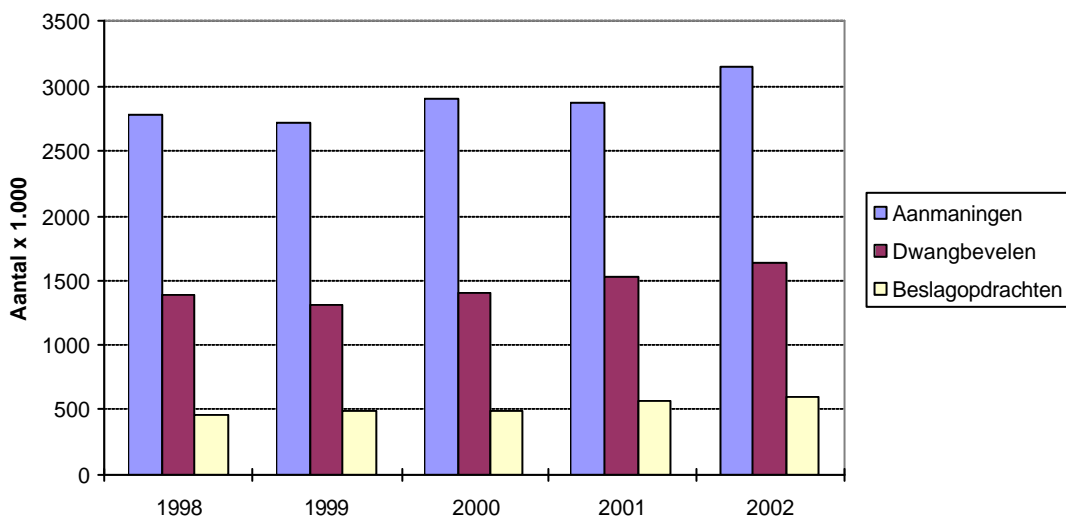
Jaar	Betalings- achterstand (x € 1 mln.)	In te vorderen (x € 1 mln.)	Invordering gerelateerd aan de kasopbrengsten
1998	3.967	2.351	2,5%
1999	4.089	2.391	2,4%
2000	5.485	2.953	2,8%
2001	4.985	2.977	2,8%
2002	6.374	4.007	3,6%

De betalingsachterstand is gedefinieerd als het bedrag aan onbetwiste vorderingen, dat nog niet betaald is, terwijl de betalingstermijn is verstreken. Niet alle vorderingen die te laat zijn betaald, zijn 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 vooral van belang om te kijken naar de omvang van het in te vorderen bedrag. Als kengetal wordt het in te vorderen bedrag uitgedrukt in een percentage van de ontvangsten.

In 2002 is de betalingsachterstand gestegen ten opzichte van 2001. Hetzelfde geldt voor het in te vorderen bedrag. Deze stijging hangt samen met een omvangrijke toename van het werkaanbod in de invordering. Belangrijkste oorzaak is de verslechterde economische situatie, waardoor meer bedrijven en particulieren niet tijdig aan hun verplichtingen voldoen. Omdat ook sprake is van een toename van de gemiddelde ouderdom van de vorderingen, is er een vergroot risico dat belastingschulden niet meer inbaar zullen blijken te zijn.

Invorderingsmaatregelen

Figuur 6: Invorderingsmaatregelen (aantal x 1.000)



Ook in de cijfers van de invorderingsmaatregelen komt de stijging van het werkaanbod in de invordering naar voren. Het totaal aantal verzonden aanmaningen is in 2002 met bijna 10% gestegen ten opzichte van 2001. Bij de dwangbevelen en beslagopdrachten bedroeg de stijging ca. 5%. De stijging is sterker dan in voorgaande jaren.

Kwijtschelden en oninbaarlijden

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

Tabel 24: Kwijtgescholden en oninbaar geleden bedragen (x €1 mln.)

	1998	1999	2000	2001	2002
Kwijtgescholden	24	11	11	22	12
Oninbaar geleden	683	715	774	687	1.045
Oninbaar als percentage van het totale geïnde bedrag	0,60%	0,59%	0,59%	0,51%	0,76%

Het bedrag van de oninbaar geleden vorderingen is in 2002 fors gestegen ten opzichte van 2001. De lage waarde over 2001 werd veroorzaakt door het feit dat een groot aantal oude belastingvorderingen niet (zoals gebruikelijk) in december 2001 oninbaar is geleden, maar pas in januari 2002. Als gevolg daarvan is de jaarmoot voor 2002 incidenteel ongeveer €0,1 mld. groter dan in andere jaren. Verder zijn in december 2002 ruim € 0,1 mld. aan Douanevorderingen oninbaar geleden. In vergelijking met voorgaande jaren is dit een aanzienlijk bedrag. Het betreft vooral oude vorderingen rond grote fraudezaken. Naar verwachting zal ook in 2003 een fors bedrag aan oude Douanevorderingen oninbaar geleden worden.

Gecorrigeerd voor beide genoemde incidenten zou het kengetal oninbaar voor 2001 en 2002 zijn uitgekomen op respectievelijk 0,58% en 0,60%. Deze waarden zijn in lijn met voorgaande jaren.

Tabellen Massale processen

31 Belastingplichtigen inkomstenbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Particulieren	4.953	4.878	5.114	5.324	5.150
Ondernemers	1.309	1.337	1.372	1.493	1.646
Totaal	6.262	6.215	6.486	6.817	6.796

32 Aangiften inkomstenbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Particulieren	5.872	5.984	6.212	6.363	6.861
Waarvan T-biljetten	610	505	773	765	1.562
Ondernemers	1.329	1.382	1.488	1.553	1.532
Totaal	7.201	7.366	7.700	7.917	8.393

33 Aangiften vermogensbelasting (x duizend) 1

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	743	777	764	-	-

1 Vanaf 2001 vervallen

34 Belastingplichtigen vennootschapsbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	474	505	537	573	604

35 Aangiften vennootschapsbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	333	354	378	406	404

36 Inhoudingsplichtigen loonbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	478	497	514	527	533

37 Aangiften loonbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	3.068	3.232	3.782	3.434	3.733

38 Belastingplichtigen omzetbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	848	889	934	981	1.011

39 Aangiften omzetbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	5.010	5.299	5.592	5.031	5.481

40 Ondernemersentiteiten (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	861	890	918	954	987

41 Aangiften dividendbelasting en kansspelbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	29	30	30	32	27

42 Aangiften BPM (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	66	66	69	70	66

43 Belastingplichtigen WBM

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	2.262	2.324	2.288	2.271	2.221

44 Aangiften WBM

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	7.372	8.000	8.345	7.992	8.322

45 Aangiften WAZ (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Voorlopige aanslagen	406	773	746	766	797
Verminderings			200	228	243

46 Belastingplichtigen assurantiebelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	1.610	1.607	1.582	1.520	1.481

**47 Aangiften belastingen van rechtsverkeer (x duizend)
(Overdrachtsbelasting, Assurantiebelasting- en Kapitaalbelasting)**

	1998	1999	2000 ¹	2001 ¹	2002
Afdracht op aangiften	55	78	11	50	61
Afdracht op akten	399	402	367	72	121

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

48 Aangiften successie, schenking en overgang (x duizend)

	1998	1999	2000 ¹	2001 ¹	2002
Aantal	110	96	104	80	112

¹ Onvolledig i.v.m. reorganisatie R&S

49 Gemiddeld geregistreerd voertuigenpark motorrijtuigenbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Personenauto's	6.190	6.388	6.645	6.802	6.917
Motorrijwielen	418	437	461	487	513
Bestel- en vrachtauto's	710	794	871	915	955
Vrijgestelde motorrijtuigen	207	235	266	269	297
Totaal	7.318	7.619	7.977	8.204	8.385

50 Aangiften motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Uitnodigingen tot betaling ¹	18.121	18.400	15.050	15.139	14.415
Verzoeken om teruggaaf	887	916	1.138	1.193	1.137

¹ Vanaf mei 2000 doorlopende machtiging automatische incasso

51 Vervroegde afschrijving milieu-investeringen ondernemers (VAMIL-regeling)

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediende aangemeldingen (x duizend)	13	16	24	21	15 ¹
Aangemeld investeringsbedrag (x miljoen euro)	741	589	969	1.321	1.980 ¹
Beschikbaar investeringsbedrag (x miljoen euro)	524	876	1.300	885	779

¹ Voorlopig cijfer

52 Milieu-investeringsaftrek ondernemers (MIA-regeling)

	2000	2001	2002
Ingediende aangemeldingen (x duizend)	8	7	6 ¹
Aangemeld investeringsbedrag (x miljoen euro)	508	624	320 ¹
Beschikbaar investeringsbedrag (x miljoen euro)	708	594	162

¹ Voorlopig cijfer

53 Energie-investeringsaftrek ondernemers (EIA-regeling)

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediende aangemeldingen (x duizend)	14	17	26	28	17 ¹
Aangemeld investeringsbedrag (x miljoen euro)	654	616	673	1.035	1.326 ¹
Beschikbaar investeringsbedrag(x miljoen euro)	590	742	1.032	1.276	1.064

¹ Voorlopig cijfer

54 Faciliteit willekeurige afschrijving Arbo-investeringen ondernemers (Farbo-regeling)

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediende aanmeldingen (x duizend)	2	4	6	9	11 ¹
Aangemeld investeringsbedrag (x miljoen euro)	44	93	148	169	166 ¹
Beschikbaar investeringsbedrag (x miljoen euro)	43	86	127	127	130

¹ Voorlopig cijfer

55 Beleggingsinstellingen Groenfondsen

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	13	16	15	13	13
Ingelegd vermogen (x miljoen euro)	927	1.289	1.557	1.994	2.089 ¹
Waarvan belegd in projecten (x miljoen euro)	693	1.051	1.030	1.572	1.744 ¹

¹ Voorlopig cijfer

56 Tante -Agaathfondsen

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	2	11	11	11	12
Ingelegd vermogen (x miljoen euro)		1.656	2.018	3.048	3.348 ¹
Waarvan belegd in leningen (x miljoen euro)		1.545	1.882	2.630	3.019 ¹

¹ Voorlopig cijfer

57 Voorlopige aanslagen en verminderingen inkomstenbelasting (x duizend)¹

	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Particulieren</i>					
Aanslagen	2.727	6.549	7.265	8.808	9.151
Waarvan negatief	1.494	4.962	5.460	7.271	7.104
Verminderings	624	609	535	491	686
<i>Ondernemers</i>					
Aanslagen	1.477	1.802	1.611	1.858	2.058
Waarvan negatief	284	555	470	735	825
Verminderings	868	640	743	500	497
<i>Totaal</i>					
Aanslagen	4.204	8.351	8.876	10.666	11.209
Waarvan negatief	1.778	5.516	5.930	8.006	7.929
Verminderings	1.492	1.249	1.278	991	1.183

¹ Vanaf 1-7-1998 inclusief voorlopige teruggaaf (VT)

58 Definitieve aanslagen en verminderingen inkomstenbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Particulieren</i>					
Aanslagen	5.822	5.531	6.295	6.720	5.841
Verminderings	187	151	203	176	145
<i>Ondernemers</i>					
Aanslagen	1.391	1.300	1.524	1.607	1.350
Verminderings	176	164	197	201	180
<i>Totaal</i>					
Aanslagen	7.213	6.833	7.819	8.327	7.191
Verminderings	363	315	400	377	325

59 Voorlopige aanslagen en verminderingen vermogensbelasting (x duizend)¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen	543	647	613	46	1
Verminderings	86	139	114	19	0,5

¹ Vanaf 2001 vervallen

60 Definitieve aanslagen en verminderingen vermogensbelasting (x duizend)¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen	662	594	663	316	332
Verminderings	41	32	35	28	10

¹ Vanaf 2001 vervallen

61 Voorlopige aanslagen en verminderingen vennootschapsbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen	339	350	352	371	368
Verminderings	156	163	173	191	210

62 Definitieve aanslagen en verminderingen vennootschapsbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aanslagen	300	304	334	358	365
Verminderingen	62	63	72	77	93

63 Definitieve aanslagen successie, schenking en overgang (x duizend) ¹

	1998	1999	2000	2001	2002
	113	97	111	71	116

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

64 Definitieve aanslagen en verminderingen WAZ (x duizend)

	2000	2001	2002
Aanslagen	1.057	1.209	1.022
Verminderingen	10	26	30

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

	1998	1999	2000	2001	2002 ¹
<i>Lage lonen</i>					
Aantal werkgevers	173	174	166	174	173
Bedrag	814	903	887	891	944
<i>Langdurig werklozen</i>					
Aantal werkgevers	12	15	14	14	13
Bedrag	169	198	210	208	162
<i>Onderwijs</i>					
Aantal werkgevers	23	22	20	22	22
Bedrag	140	143	162	179	247
<i>Kinderopvang</i>					
Aantal werkgevers	6	7	7	14	13
Bedrag	31	50	73	92	107
<i>Scholing</i>					
Aantal werkgevers		4	1	4	3
Bedrag		38	50	59	61
<i>Ouderschapsverlof</i>					
Aantal werkgevers				0,9	2
Bedrag				18	95
<i>Arbo-non-profit</i>					
Aantal werkgevers				0,15	0,96
Bedrag				2	1
<i>Zeevaart</i>					
Aantal werkgevers					0,32
Bedrag					78
<i>Speur- en ontwikkelingswerk</i>					
Aantal werkgevers	7	7	7	8	8
Bedrag	328	276	287	331	240

¹ Voorlopig cijfer

66 Verzoeken om teruggaaf omzetbelasting (aantal x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Negatieve aangiften</i>					
Aantal	1.224	1.280	1.362	1.280	1.225
<i>Overige verzoeken om teruggaaf</i>					
Aantal	154	151	191	-	159
<i>Verleende verminderingen</i>					
Aantal	530	513	492	524	570

67 Ontvangen rentegegevens ¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal (x miljoen)	24	24	25	26	32
Bedrag (x miljard euro)	14	15	16	17	21

¹ vanaf 1999 worden rentebedragen < fl 25, -- niet gerenseigneerd

68 Achterstand in de invordering (bedrag x miljoen euro)

	1998	1999	2000	2001	2002
Totaal	2.351	2.391	2.953	2.977	4007

5 Douane

5.1 Wat wilden we in 2002 bereiken?

De Douane controleert de goederenstromen die ons land en daarmee het grondgebied van de Europese Unie binnenkomen, verlaten of worden doorgevoerd. Dat gebeurt met name aan de buitengrenzen van de Europese Unie, de lucht- en zeehavens. Bij de uitoefening van zijn taak stelt de Douane zich ten doel de economie zo min mogelijk te belemmeren. Naast de fiscale taken voert de Douane een groot aantal niet-fiscale taken uit op het gebied van veiligheid, gezondheid en economische verhoudingen in de Nederlandse en Europese samenleving.

De strategische doelstelling voor de Douane voor de periode 2002-2006 luidt als volgt:

versterking van de kernfuncties stoppen, bewaken en heffen/innen, intensivering van de fraudebestrijding en van het ondersteunende thema informatisering en automatisering

Jaarlijks worden voor de Douane specifieke operationele doelstellingen vastgesteld. Dit zijn kwantitatieve normen voor aantallen controles of voor resultaten van controles, aangevuld met streefdoelen voor innovatie of bedrijfsondersteuning.

Voor het jaar 2002 zijn de kwantitatieve normen van een andere aard dan voorheen. Het accent ligt op de resultaten van de op basis van risicoanalyse gestuurde controles. Er wordt bij de meeste werkstromen niet meer gestuurd op basis van controledichtheidsnormen. In verband met de invoering van het baten-lastenstelsel zijn de doelen in termen van producten, zoals controlerapporten, gedefinieerd.

De strategische doelstelling voor de Douane is in het Bedrijfsplan 2002 – 2006 uitgewerkt in een drietal hoofdpunten. Onder deze hoofdpunten is ook een aantal concrete ontwikkeldoelstellingen genoemd:

- 1 Het vergroten van het intensief toezicht door versterking van de stop- en bewakingsfunctie. Dit betreft naast de accijns- en douanewetten een reeks van niet-fiscale wetten en regelingen op gebieden als veiligheid en gezondheid. Verdere ontwikkeling van de risicobeheersing en mobiel werken.
 - o *risicobepaling en risicoselectie*

De risicobeheersing vindt plaats conform het rechtshandavingsmodel Douane dat betrekking heeft op generiek en specifiek toezicht. Dit model is volledig geïmplementeerd en operationeel.

Er is een centrale regie op informatie. Informatie wordt centraal gegenereerd, bewerkt en verwerkt en elektronisch ter beschikking gesteld aan lokale informatieafdelingen.

o *mobiel werken*

Mobiel werken is gerealiseerd, waarbij 95% van het uitgeworpen potentieel daadwerkelijk wordt gecontroleerd en het aantal bezoeken van klanten aan douaneposten afneemt.

2 Samenwerking met andere handhavingsorganisaties, met name bij de handhaving van de niet-fiscale wetten en bij de intensivering van de fraudebestrijding. Vaststellen van handhavingsniveaus in overleg met de beleidsverantwoordelijke ministeries.

o *convenanten*

Voor de controles ten gevolge van de uitvoering van niet-fiscale maatregelen zijn met de regelgevende beleidsministeries handhavingsniveaus vastgesteld.

3 Verbeteren van de dienstverlening, onder meer door verhoging van de snelheid van aangiftebehandeling. Verdere automatisering van de elektronische indiening en verwerking van aangiftes. Meer gebruik van automatisering bij de informatie- en risicoanalysefunctie.

o *efficiëntie en effectiviteit*

De massale verwerking Douane (Heffen/Stoppen/Bewaken) zal vanaf 2003 leiden tot kostenreductie en tot verbetering van de selectie. Door verkorting van doorlooptijden zal ook de doeltreffendheid van de processen vergroten.

5.2 Hebben we operationeel bereikt wat we wilden bereiken?

Voor de belangrijkste werkstromen binnen de hoofdprocessen heeft de Douane de productieplanning ruimschoots gerealiseerd, met uitzondering van het aantal manifesten. Onderstaande productietabel geeft het overzicht.

Tabel 25: Planning en realisatie van de belangrijkste werkstromen, naar hoofdproces

Proces Aangiftebehandeling		Planning	Realisatie	Realisatie (%)
1	Administratief afgedaan en afgehandeld artikel / aangifte / document	9.400.000	9.604.061	102,2%
2	Fysiek gecontroleerd en afgehandeld artikel / aangifte / document	215.000	221.439	103,0%
3	Anders dan fysiek gecontroleerd en afgehandeld artikel / aangifte / document	1.315.000	1.545.443	117,5%
4	Manifest binnengebrachte lading / uitgegane lading met lucht- of zeevaartuig	225.000	215.155	95,6%
5	(Massaal) gezuiverd (vervoers)document	3.000.000	3.359.005	112,0%
Proces Intensief toezicht				
1	Controlerapport administratieve controle	5.200	5.935	114,1%
2	Controlerapport fysieke controle van objecten en subjecten van toezicht (ambulant / MTG)	165.000	169.639	102,8%
3	Controlerapport fysieke controle op meldingen van in- en uitslagen in opslaginstututen	42.000	52.117	124,1%
4	Controlerapport fysiek gecontroleerde bagage van reizigers / bemanningsleden	300.000	358.760	119,6%
Proces Klantbehandeling				
1	Afgegeven doorlopende vergunning / regeling met initieel onderzoek	1.800	3.972	220,67%
2	Afgegeven doorlopende vergunning / regeling zonder initieel onderzoek	8.000	8.486	106,1%

Hierna worden enkele werkstromen nader toegelicht.

Fysieke controles op de invoer

De invoercontroles zijn begrepen in de 221.439 gerealiseerde controles van het onderdeel "Fysiek gecontroleerd en afgehandeld artikel" van het proces aangiftebehandeling in tabel 25. In tegenstelling tot 2001 is in 2002 het aantal artikelen op de invoeraangiftes die geautomatiseerd worden verwerkt, gestegen. Het ging in 2002 om ruim 2,6 miljoen artikelen (2,4 miljoen in 2001).

In absolute aantallen zijn in 2002 ook meer fysieke controles op de invoer ingesteld dan in 2001, namelijk afgerond 77.500 fysieke controles. Dit is een toename van 9%.

Tabel 26: Fysieke controles op de invoer

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

Correcties naar aanleiding van de invoercontroles

De berekening van het percentage correcties naar aanleiding van de invoercontroles is gewijzigd. Mineure correcties, zoals onjuiste of onvolledige invulling van documenten, zijn niet meer meegenomen. Alleen de wezenlijke correcties worden meegeteld. Ook worden anders dan in vorige jaren de correcties naar aanleiding van controles van de bescheiden meegenomen. Deze bescheidscontroles hebben een groter volume (700.000) en leiden doorgaans tot een lager correctiepercentage dan de fysieke controles. Hierdoor daalt het gemiddelde correctiepercentage. Al met al komt de score voor 2002 uit op 1,3%, waarmee de gestelde norm van 1,5% niet geheel is gerealiseerd.

De fysieke controles op uitvoer van landbouwgoederen met restitutie

Deze controles zijn begrepen in het onderdeel "Fysiek gecontroleerd en afgehandeld artikel" van het proces aangiftebehandeling uit tabel 25. Voor de restitutie-uitvoer gelden doelstellingen van de Europese Unie. Die normen zijn in termen van controledichtheden geformuleerd.

In 2002 is landelijk voor alle productsectoren in de landbouw, exclusief de sector industriële landbouwgoederen, een gemiddelde controledichtheid van 7,2% gerealiseerd (norm van de Europese Unie: minimaal 5%). In 2001 bedroeg dit percentage 6,8. Voor de sector industriële landbouwgoederen zonder risicoanalyse was de controledichtheid in 2002 gelijk aan die in 2001, namelijk 5,7% (norm minimaal 5%). Voor de sector industriële landbouwgoederen waarbij een risicoanalyse beschikbaar is, is 1,4% fysiek gecontroleerd (norm minimaal 0,5%). In 2001: controledichtheid 1,3%.

In 2002 zijn in totaal meer controles ingesteld dan in 2001. Op de langere termijn is er een afname van het goederenaanbod doordat minder goederen dan voorheen onder de regeling vallen.

Tabel 27: Aantal restitutiecontroles en controledichtheid (%)

	2001	2002	2001	2002
Uitvoer van goederen met restitutie (excl. Industriële landbouwgoederen)	4.237	4.593	6,8%	7,2%
Uitvoer van industriële landbouwgoederen met restitutie, zonder risicoanalyse	3.585	3.572	5,7%	5,7%
Uitvoer van industriële landbouwgoederen met restitutie, met risicoanalyse	35	27	1,3%	1,4%
Totaal	7.857	8.192		

De Europese normen zijn zeer specifiek; elke douanepost afzonderlijk moet er voor elke productsector waarvoor aangiftes worden gedaan aan voldoen. Daarvan uitgaande zijn er, strikt genomen, in 2002 op de 8.192 fysieke controles 22 controles te weinig ingesteld. Hierbij wordt opgemerkt dat door de overgang naar een procesgerichte organisatie bij twee douanedistricten in 2002 geen structuur meer met douaneposten bestond. Voor deze districten zijn de aantallen niet per douanepost maar per district vastgesteld.

De fysieke controles op de normale uitvoer, zonder restitutie

Deze controles zijn eveneens begrepen in de 221.439 gerealiseerde controles van het onderdeel "Fysiek gecontroleerd en afgehandeld artikel" van het proces aangiftebehandeling in tabel 25. Het aantal controles is in 2002 ten opzichte van 2001 gestegen met 16% tot ruim 36.000 controles.

Tabel 28: Fysieke controles op de normale uitvoer

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

De controles op de uitvoer zijn vooral van belang voor de handhaving van een scala van niet-fiscale regelingen. Belangrijk daaronder zijn verdovende middelen, precursoren voor verdovende middelen en strategische goederen. In 2002 is bij de uitvoercontroles 48.000 maal op NFD-regelingen gecontroleerd en zijn ruim 9.000 bevindingen gedaan. Het overgrote deel hiervan betreft verdovende middelen, aangetroffen in internationale postzendingen.

Administratieve controles

De kwantitatieve normatiek voor het aantal in te stellen administratieve controles is verlaten. In plaats daarvan worden de controles primair gestuurd op basis van risicoanalyse. Met de nieuwe werkwijze moet nog ervaring worden opgedaan: de doelstelling van 35% correcties is niet gerealiseerd; de uitkomst was 28,4%. Dit is vergelijkbaar met het correctiepercentage in 2001.

Het absolute aantal controles en correcties is ten opzichte van 2001 wel gestegen. De correctieopbrengst over 2002 is met € 33,4 mln. hoger dan in 2001 (€ 32,1 mln).

Tabel 29: Controlerapporten van de belangrijkste administratieve controles

	Aantal controle-rapporten	Aantal niet-conform bevindingen	Percentage niet-conform bevindingen	Bedrag niet-conform-bevindingen (x €1.000)
Controlerapport AC klantgroep 1 klasse 1 t/m 3	1.132	292	25,8%	19.932
Controlerapport AC klantgroep 1 klasse 4, incl. paarse diesel en MO hulpapparatuur	1.154	273	23,7%	3.806
Controlerapport CNI klantgroep 2 / 3	784	310	39,6%	9.648
Controlerapport CNU klantgroep 2 / 3	17	2	11,8%	7
Totaal Controlerapporten	3.087	877	28,4%	33.393

Controles van reizigersverkeer

De bagage van reizigers en bemanningsleden die via Nederland de Europese Unie binnenkomen of uitgaan, wordt gecontroleerd ter handhaving van fiscale en niet-fiscale regelingen. (tabel 25, onderdeel 4 van het proces intensief toezicht.)

In 2002 zijn bijna 359.000 controles ingesteld, een stijging van bijna 30% ten opzichte van 2001. De doelstelling is daarmee ruimschoots gerealiseerd. Behalve de controles op de luchthaven Schiphol zijn bij deze aantallen ook de controles op de kleinere luchthavens en de controles van bemanning en passagiers van schepen inbegrepen.

Op Schiphol alleen zijn in 2002 349.000 reizigers gecontroleerd, tegen 265.000 in 2001. De stijging is voor een deel toe te schrijven aan de uitbreiding van de beide Schipholteams. De teams zijn met 5 medewerkers uitgebreid vanwege de intensivering van de XTC-bestrijding.

Tabel 30: Controles en onregelmatigheden naar aanleiding van controles van reizigers en bemanningsleden

	Aantal controles	Niet conform	%
2000	209.000	16.235	7,8%
2001	279.000	12.802	4,6%
2002	359.000	16.678	4,6%

Landelijk steeg het aantal niet-conformbevindingen bij de reizigerscontroles in absolute aantallen eveneens, en wel naar 16.678 (2001: 12.802). Ten opzichte van de ingestelde controles bleef het niveau van de bevindingen gelijk, namelijk 4,6%. Het uitblijven van een stijging heeft als achtergrond dat op Schiphol in de loop van 2002 veel nieuwe controleambtenaren zijn aangenomen, die nog verder moeten worden opgeleid in de praktijk.

Niet-fiscale bevindingen bij reizigersverkeer

Van de 16.678 bevindingen bij de reizigerscontroles waren er ruim 4.800 (29%) op niet-fiscaal gebied. Hieronder zijn 2.500 constatering inzake verdovende middelen. Daarnaast betreffen veel constatering pogingen tot illegale invoer van namaakartikelen (1300 maal) en illegale invoer van beschermde planten en dieren (1000 maal).

De beide Schipholteams controleren reizigers en hun bagage op de aanwezigheid van verdovende middelen. Dit gebeurt met behulp van drugshonden. Onder meer zijn in 2002 2.161 cocaïnekoeriers aangehouden

en overgedragen aan het OM. Bij hen is in totaal 6.233 kg cocaïne aangetroffen, 89% meer dan in 2001. Ook zijn 192 XTC-koeriers aangehouden met in totaal 250 kg XTC, een verviervoudiging ten opzichte van 2001.

Ambulante controles en mobiel toezicht goederenvervoer

De ambulante controles en het mobiel toezicht goederenvervoer zijn in tabel 25 opgenomen als onderdeel 2 van het proces intensief toezicht. Voor deze werkstroom gold een doelstelling van 165.000 te controleren objecten. Deze is met bijna 170.000 gecontroleerde objecten ruimschoots gerealiseerd. In onderstaande tabel zijn de controlerapporten nader gespecificeerd.

Tabel 31: Controlerapporten ambulante controles en mobiel toezicht goederenvervoer

	Aantal controle-rapporten	Aantal niet-conform bevindingen	Percentage niet-conform bevindingen	Bedrag niet-conform-bevindingen (x €1.000)
MTG controles				
Controlerapport MTG accijns	39.951	762	1,9%	239,36
Controlerapport MTG NFD	22.570	1.783	7,9%	240,48
Controlerapport MTG overige	28.804	1.308	4,5%	494,32
Ambulante controles				
Controlerapport Ambulant accijns	22.529	1.283	5,7%	1.052,75
Controlerapport Ambulant NFD	27.031	2.489	9,2%	179,48
Controlerapport Ambulant overige	28.754	3.908	13,6%	2.496,39

Verdovende middelen en wapens

De cocaïne- en XTC-vangsten liggen op een aanzienlijk hoger peil dan in de afgelopen jaren. Bij de cocaïne is 80% afkomstig van koeriers. Van de XTC is bijna de helft aangetroffen bij koeriers. Er is in 2002 aanmerkelijk meer hasjesj in beslag genomen dan in vorige jaren. Eén vondst was een partij van 15.000 kg. De meeste onderschepte hasj kwam over zee vanuit Marokko.

Tabel 32: In beslag genomen verdovende middelen (kilogrammen), Douane en FIOD-ECD

	1998	1999	2000	2001	2002
Cocaïne	5.260	7.827	5.456	5.715	7.520
XTC	215	137	434	135	576
Heroïne	135	45	258	9	492
Marihuana	21.725	20.640	5.955	8.002	6.933
Hasjesj	4.674	6.933	7.231	678	21.207

Tabel 33: Aantal in beslag genomen wapens (Douane en FIOD-ECD)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantallen wapens	546	7.883	1.156	4.571	3.626

Het aantal in beslag genomen wapens is in sommige jaren hoog doordat partijen worden aangetroffen, waarbij geen vergunning kan worden overgelegd. In 2002 is bij controles op de invoer driemaal een partij messen (in totaal ruim 2.600 stuks) aangetroffen zonder vergunning.

5.3 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken op ontwikkeldoelen?

Het vergroten van het intensief toezicht door versterking van de stop- en bewakingsfunctie.

o *risicobepaling en risicoselectie*

Meer en meer wordt de rechtshandhaving gebaseerd op de principes van risicobeheersing. De informatiefunctie draagt zorg voor risicoanalyse en het op basis daarvan opstellen van controleopdrachten. Op centraal niveau wordt die functie uitgeoefend door het Douane informatiecentrum, binnen de eenheden zijn er informatieafdelingen. Steeds meer worden de controles centraal gestuurd teneinde een zo groot mogelijke eenheid van beleid en uitvoering te realiseren. In 2002 is de centrale sturing geïmplementeerd voor de normale (niet-restitutie) uitvoer. Daartoe zijn de controleopdrachten (de profielen) voor de uitvoeraangiften die via het systeem Sagitta-uitvoer lopen gesaneerd en zijn nieuwe profielen ingesteld.

Meer en meer worden ook landelijke controleopdrachten (en profielen) ingesteld voor niet-fiscale controles bij in- en uitvoer. Bezien wordt nog of een landelijke sturing op administratieve controles bij vergunninghouders moet worden ingesteld. Het aantal controleopdrachten naar aanleiding van prearrival-informatie is gestegen.

De aanpak van doelgroepen gebaseerd op goederensoorten is verder ontwikkeld. Op twee na zijn alle doelgroepen beschreven. Het aantal landelijke controleopdrachten is toegenomen en de werkwijze is verder geprofessionaliseerd.

o *mobiel werken*

Mobiel werken is onderdeel van een grotere reorganisatie van de werkprocessen van de Douane. Op 1 januari 2003 is de Belastingdienst met inbegrip van de Douane gereorganiseerd. De oorspronkelijke zeven douanedistricten zijn samengegaan in vier douane-eenheden. De directie douane en de douaneposten zijn opgeheven. Van de aldus gerealiseerde schaalvergroting en de vermindering van het aantal hiërarchische niveaus wordt, in combinatie met nieuwe manieren van werken, een grotere eenheid van beleid en uitvoering verwacht.

Op basis van pilots die in de afgelopen jaren in enkele douanedistricten zijn gehouden, is ervoor gekozen binnen de nieuwe douane-eenheden uit te gaan van een procesgerichte werkwijze. De primaire processen zijn aangiftebehandeling, fysiek toezicht en klantbehandeling. In 2003 moet de procesgerichte werkwijze verder gestalte krijgen.

De ontwikkeling van het proces fysiek toezicht is het verst gevorderd. Op basis van de proeven met mobiel werken is gekozen voor het instellen van regiekamers. Binnen de douane-eenheden zijn sinds kort regiekamers actief, waarvan de mobiele controleteams hun controleopdrachten ontvangen. In principe voeren de teams alle soorten fysieke controles uit.

Van de procesgewijze inrichting wordt voor het fysiek toezicht een aanzienlijke efficiencywinst verwacht. Voor de beide andere processen, aangiftebehandeling en klantbehandeling, wordt van de procesgewijze aanpak veeleer een kwaliteitsverbetering verwacht.

Samenwerking met andere handhavingsorganisaties

o convenanten

Container Security Initiative

Naar aanleiding van de terroristische aanslagen in de Verenigde Staten op 11 september 2001 is een intensieve samenwerking gestart tussen de VS en de Nederlandse douane. De VS willen met de belangrijkste wereldhavens afspraken maken over het controleren van containers, met name op massavernietigingswapens. Op 25 juni 2002 ondertekenden Robert Bonner, commissaris van de US Customs, en demissionair Minister van Financiën Zalm een 'Declaration of Principles', waarin de samenwerking werd bekrachtigd.

Het gaat daarbij primair om het uitwisselen van informatie en het gezamenlijk vaststellen en ontwikkelen van risico-indicatoren. Hierdoor moet het mogelijk worden om zogenaamde 'High Risk-containers' met een verhoogd risico op het gebied van massavernietigingswapens in een vroegtijdig stadium te onderkennen en te screenen. Sinds september 2002 zijn drie medewerkers van US Customs werkzaam bij de Douane. Twee daarvan zijn belast met analyse van ladingsbescheiden binnen de douane-eenheid Rotterdam, de derde is een analist, gestationeerd op het Douane informatiecentrum. De Amerikaanse douaniers werken samen met de Nederlandse douane volgens de richtlijnen van het Ministerie van Financiën en vallen onder het gezag van de Ambassadeur van de Verenigde Staten in Den Haag.

Intensivering XTC-bestrijding

In het kader van de intensivering van de XTC-aanpak is in 2002 extra personeel aangetrokken voor controle (met name op Schiphol) en voor analyse. Ook zijn extra drugshonden opgeleid. Er is binnen de Douane een brede voorlichtingsronde gehouden over de XTC-aanpak. Er is intensief samengewerkt met externe partners, zoals de Unit Synthetische Drugs van de Politie.

De hoeveelheid in beslag genomen XTC is in paragraaf 5.2 weergegeven. De inbeslagnemingen komen tot dusver vooral uit het reizigersverkeer in de luchtvaart en uit pakketten van de koeriers- en expresse-diensten. Er is (en wordt) naar manieren gezocht om de laatstgenoemde sector effectief te controleren, rekeninghoudend met de snelheid van afwikkeling.

Risicobeheersing niet-fiscale taken

In 2002 is onderzocht hoe de risicobeheersing voor de niet-fiscale handhavingstaken meer in lijn kan worden gebracht met de manier waarop de fiscale risico's worden beheerst. Besloten is binnen het Douane Informatiecentrum zowel het convenantbeheer als de risicobeheersing op niet-fiscaal gebied te concentreren. Bij de risicoanalyse die daarvoor nodig is, zullen de handhavingspartners nauw worden betrokken. In aansluiting op de convenanten die in de afgelopen jaren met die partners zijn afgesloten zal jaarlijks voor in principe elk niet-fiscaal controlegebied een behandelplan worden opgesteld, eveneens in overleg met die partner. Die plannen moeten de basis gaan vormen voor de controlecyclus. Eind 2002 is met deze werkwijze gestart.

Dienstverlening en innovatie

o efficiëntie en effectiviteit

Meer elektronische aangiften

Gestreefd wordt naar verdere verlaging van de administratieve lasten voor zowel het bedrijfsleven als voor de Douane. Aangevers worden daarom permanent gestimuleerd over te gaan op elektronisch aangeven. Het aandeel elektronisch ingediende aangiften is hierdoor verder gestegen: van de 2,6 miljoen "artikelen" van de invoeraangiften is in 2002 97% elektronisch ingediend (2001: 93%). Voor de uitvoer (vier miljoen artikelen) ligt dit percentage op 86,5%, tegen 79% in 2001.

Een belangrijke vernieuwing is Transit, het Europese informatiesysteem voor het douanevervoer. In 2002 is dit systeem in Nederland in gebruik genomen na een positieve afsluiting van een pilot. Het elektronisch kunnen indienen en afhandelen van aangiften douanevervoer betekent voor het bedrijfsleven een aanzienlijke afname van de administratieve werkzaamheden bij dit proces. De operationalisering van het systeem zal in 2003 daadwerkelijk integraal plaatsvinden.

Papierloos werken

Het streven is om bij het elektronisch indienen van aangiften het overleggen van documenten zoveel mogelijk te beperken. In 2002 is de mogelijkheid gecreëerd om certificaten van oorsprong bij bepaalde invoeraangiften achterwege te laten. Eind 2002 is deze werkwijze geëvalueerd, waarbij vooral gelet is op de risico's. De uitkomst was positief. Voorzien wordt dat in 2003 besloten kan worden tot het achterwege laten van andere bescheiden bij de in- en uitvoeraangiften.

Scans

Eind 2002 is de eerste mobiele röntgencontainerscan aan de Douane geleverd. De scan is bestemd voor controles op de containerterminals in de Waal- en Eemhaven van Europoort. De scan is in staat digitale beelden te leveren van de inhoud van volledig geladen vrachtwagens en zeecontainers. Met inachtneming van een veiligheidszone kan de scan zonder verdere afscherming functioneren. In de maand december is het bedienend personeel getraind en zijn nog enkele modificaties aan de apparatuur aangebracht. In januari 2003 is de scan volledig operationeel geworden. Met het bedrijfsleven zijn afspraken gemaakt over de logistieke procedures rondom het scannen en het laden en lossen als een container moet worden uitgepakt.

Vaartuigen

In 2002 is naast de Visarend een tweede douanevaartuig van hetzelfde type, de Zeearend, in gebruik genomen. De Douane levert met de inbreng van deze twee ultramoderne patrouillevaartuigen een optimale bijdrage aan de Nederlandse Kustwacht.

De bouw van het nieuwe Douanevaartuig voor de Waddenzee verloopt volgens schema. Gepland is dat het op 26 maart 2003 zal worden gedoopt. De Europese aanbestedingsprocedure voor de vervanging van een viertal vaartuigen voor de Amsterdamse en Rotterdamse havens is in 2002 afgerond. Met de bouw is gestart. De oplevering is gepland in 2004 en 2005.

5.4 Onderzoeken Algemene Rekenkamer

In het voorjaar 2002 is de Algemene Rekenkamer samen met het Belgische Rekenhof een onderzoek in Nederland en België gestart naar het douanetoezicht op de accijnzen. Vooral wordt onderzocht of de Douane erin slaagt de wet- en regelgeving op accijnsgebied, in het bijzonder die voor minerale oliën, adequaat te handhaven. De onderzoeksresultaten zullen in het najaar van 2003 worden gepubliceerd.

Tabellen Douane

69 Klanten Douane (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Vergunninghouders	57	59	58	54	
Vergunningen	65	66	66	63	

70 Aangiften Douane (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Invoer</i> ¹					
Aangiften	2.785	3.031	3.906	3.759	4.145
Waarvan systeemaangiften	2.239	2.358	2.432	2.425	2.643
Fysiek gecontroleerde systeem-aangiften (in %)	5	3	3	3	3
<i>Uitvoer</i>					
Aangiften	2.232	2.401	2.480	2.706	3.391
Waarvan fysiek gecontroleerd (in %)	2	1	1	1	1

1 Exclusief mondelinge aangiften

71 Vervoers- en opslagdocumenten (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	3.596	3.122	2.971	2.796	2.805

72 Aangiften accijns (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	23	23	19	19	18

73 Bekeuringen (x duizend)¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Douanewetgeving	3,9	3,8	4,2	4,5	3,8
Accijnswetgeving	2,3	2,1	2,4	2,0	1,3
Totaal	16,6	19,0	17,0	14,5	14,7

1 Inclusief relazen van bevinging

74 Administratieve boeten (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	11	8	9	23	22

75 Navorderingen (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	16	16	14	17	23

76 Naheffingen accijns (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	4,7	4,9	4,1	3,1	3,5

77 Controle

	1998	1999	2000	2001	2002
Ambulante controle (x duizend)	111	162	165	140	170
Administratieve controle	3.444	2.971	2.609	2.499	3.087
Controle BPM (x duizend)	16	21	23	26	27

78 In beslag genomen goederen (inclusief FIOD-ECD)

	1998	1999	2000	2001	2002
Verdovende middelen (in ton)	33	36	19	15	37
Wapens	546	7.883	1.156	4.571 ¹	3.626
Sigaretten (in mln)	75	225	333	120	86 ²
Grondstoffen chemische drugs (in ton)				25	17 ²

¹ In 2001: inclusief 3.500 pepperspraybusjes zonder vergunning

² alleen FIOD

79 Onderzochte monsters voor de in- en uitvoeraangiften door het Laboratorium

	1998	1999	2000	2001	2002
Landbouwregelingen	22.831	21.351	19.864	18.390	19.286
Gevonden afwijkingen (in %)	21	23	22	21	21
Accijnswetgeving	3.365	2.704	2.920	2.721	2.452
Tariefgroepindeling	23.064	21.771	19.963	18.220	17.659

80 Verstrekte accijns- en belastingzegels voor tabaksproducten (x miljoen)

	1998	1999	2000	2001	2002
Sigaretten (in stuks)	16.619	16.543	16.680	16.309	16.852
Sigaren (in stuks)	502	508	513	555	568
Rook-, pruim- en snuiftabak (in kg)	14	14	14	13	13

N.B. De Douane is in 2002 intern andere diensten en producten gaan voeren. Dit heeft ertoe geleid dat een aantal cijfers met enige onzekerheid is omgeven. In 2003 zullen de tijdreeksen worden herzien.

6 Rechtstoepassing

6.1 Wat wilden we in 2002 bereiken?

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

De strategische doelstelling voor rechtstoepassing luidt:

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

Binnen het brede taakveld van rechtstoepassing zijn twee ontwikkeldoelen geformuleerd voor de periode 2002 – 2006. De realisaties van deze ontwikkeldoelen zullen worden beschreven binnen een meer algemene context over de ontwikkelingen binnen de rechtstoepassing in 2002.

- o *administratieve lastenverlichting*

In 2005 zullen door implementatie van de voorgestelde maatregelen en de inzet van ICT de administratieve lasten met 25% afnemen ten opzicht van 1995.

- o *verbeteren eenheid van beleid en uitvoering*

De behandelfunctionaris past bij de behandeling de vastgestelde beleidsregels toe. Ook signaleert hij mogelijke nieuwe rechtsvragen.

De Belastingdienst onderzoekt in 2002 waar het toepassen van beleidsregels en het signaleren van rechtsvragen kan worden verbeterd.

6.2 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken in uitvoering en ontwikkeling?

Advisering over en implementatie van nieuwe wetgeving

Het proces rechtstoepassing begint met het adviseren van de Staatssecretaris van Financiën over voorgenomen wet- en regelgeving. De Belastingdienst kijkt expliciet naar de gevolgen voor de administratieve lasten van belastingplichtigen en naar manieren om de belastingplichtige te helpen. We brengen in beeld hoe het staat met de begrijpelijkheid en de bescherming van de rechten van de belastingplichtige. En uiteraard kijken we naar fraudebestendigheid en controleerbaarheid en naar de gevolgen voor onze eigen processen, automatisering en ons personeel.

De Belastingdienst heeft de staatssecretaris in 2002 geadviseerd over voorgenomen fiscale wet- en regelgeving, maar ook over nationale en Europese wet- en regelgeving over uiteenlopende onderwerpen als douanewaarde, automatisering douane- en accijnsvervoer, oorsprong, nomenclatuur accijnsvrijstelling luchtvaart, sanctiebepalingen Irak en wapens en munitie.

Ook bij het vaststellen van beleidsregels heeft de Belastingdienst een belangrijke stem. De beleidsregels voor de loonheffing worden voor zover van toepassing vooraf afgestemd met het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). Het fiscale standpunt spoort dan met het standpunt voor de sociale verzekeringen. Dat is makkelijker voor de inhoudingsplichtigen.

In 2002 is veel aandacht besteed aan het BTW-compensatiefonds. Ook in Europees verband (m.n. voor de OB) is actief geadviseerd.

Om nieuwe wetgeving goed te kunnen invoeren, maken we een invoeringsplan waarin wordt aangegeven welke product- en procesveranderingen op welk moment klaar moeten zijn. Het kan daarbij gaan om aanpassingen maar ook om compleet nieuwe zaken. Met een vroege start van de invoeringsplannen – nog voordat een wetsvoorstel is ingediend bij de Raad van State – wordt bereikt dat binnen vier weken na de indiening van het wetsvoorstel de plannen al gereed zijn. In 2002 kon deze doelstelling steeds worden gehaald.

Begin 2002 is de successiewet aangepast. Daarin is onder andere een nieuwe regeling voor bedrijfsopvolging opgenomen. Andere onderwerpen voor implementatie van wetgeving waren onder meer: herziening regime fiscale eenheid, Belastingplan 2003, “Veegwet III” en het wetsvoorstel wijziging Mijnbouwwet. Daarnaast is de Belastingdienst betrokken bij de discussie over een grondige herziening van de Wet op de Vennootschapsbelasting 1969. De belangrijkste thema's zijn in dat verband de hybride financieringsvormen, kostenaftrek buitenlandse deelnemingen, aankoopkosten deelnemingen en het ‘Europa-dossier’ over ‘harmful tax competition’.

Kwaliteit van de rechtstoepassing

o verbeteren eenheid van beleid en uitvoering

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

Bij het uitleggen van wettelijke voorschriften wordt uitgegaan van centraal, door de Staatssecretaris van Financiën, vastgestelde beleidsregels. Door die beleidsregels te publiceren kan iedereen daarvan kennis nemen. In de praktijk komen voortdurend nieuwe rechtsvragen op: vragen over de eenduidige interpretatie van fiscaal relevante feiten en de wet- en regelgeving die van toepassing is in een specifieke context. Een behandelfunctionaris legt een dergelijke rechtsvraag via de vakgroepcoördinator voor aan één van de zeventig actieve kennisgroepen binnen de Belastingdienst, die bestaan uit vaktechnische deskundigen. De kennisgroepen ondersteunen op landelijk niveau de beleidsvoorbereiding, onderhouden en verdiepen de kennis op wetstechnische terreinen en fungeren als helpdesk voor kantoren van de Belastingdienst.

In 2001 is onderzocht wat het betekent als medewerkers aangeven dat sprake is van eigen beleid/eenheidsbeleid. In juli 2002 heeft de Staatssecretaris de Tweede Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. Daarbij is aangegeven welke vervolgstappen nodig zijn om eenheid van beleid en uitvoering verder gestalte te geven. Een resultaat op deze gebieden is dat in beginsel uiterlijk binnen drie maanden nadat de rechtsvraag is voorzien van een standpunt een beleidspublicatie volgt.

Evaluaties

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

In 2002 zijn vier evaluatieonderzoeken afgerond: de Evaluatie energiepremieregeling, de Evaluatie BTW-verlaging arbeidsintensieve diensten, de doorlichting Wet Vermindering Afdracht loonbelasting en premie voor de volksverzekeringen (WVA) en het evaluatieonderzoek Eenheid van beleid en uitvoering (2).

Op basis van de resultaten van de evaluatie energiepremieregeling (lage effectiviteit m.b.t. energieverbruik in verhouding tot de hoge uitvoeringskosten) is besloten de regeling af te schaffen (Belastingplan 2003). Ook op basis van de evaluatie BTW-verlaging arbeidsintensieve diensten werd geconcludeerd dat er sprake is van een relatief geringe effectiviteit (weinig effect op de werkgelegenheid). Besloten werd echter de BTW-verlaging nog een jaar te verlengen, aangezien de Europese Commissie eind 2003 met de evaluatie van dit EU-brede experiment komt.

De doorlichting van de WVA was gericht op de vraag of het toezicht op de afdrachtverminderingen afdoende is georganiseerd. Op basis van de conclusies van het onderzoek (geen éénduidige uitvoering van dit toezicht) is besloten tot nader onderzoek.

De probleemstelling van het onderzoek Eenheid van beleid en uitvoering (2) was in hoeverre er binnen de Belastingdienst beleid voorkwam dat afwijkt van het door of namens de staatssecretaris vastgestelde beleid. De uitkomst van het onderzoek was dat dit slechts in een zeer beperkt aantal gevallen voorkomt.

Voor 2002 stond ten slotte de evaluatie van de Wet BTW op beleggingsgoud gepland. Doel van dit onderzoek is zicht te krijgen op de werking van het onderscheid tussen beleggingsgoud (waarvoor een BTW-vrijstelling geldt) en productief/consumptief goud (algemene BTW-tarief). De planning van dit onderzoek is niet gehaald omdat de technische uitwerking van het onderzoek complexer was dan verwacht. Een voorbeeld hiervan is een verschil van inzicht tussen goudhandelaren en de Belastingdienst over de afbakening van het begrip "beleggingsgoud". Pas begin 2003 is met het onderzoek gestart, zodat de afronding van dit onderzoek nu eind juni 2003 wordt verwacht.

In 2002 stond ook een evaluatie inzicht in de opsporing van fraude gepland. Deze is uiteindelijk niet uitgevoerd, aangezien de voorkeur werd gegeven aan directe bijsturingsmaatregelen in het opsporingsproces.

In 2002 zijn de plannen van aanpak van 4 audits kleine middelen uitgewerkt en vastgesteld. De uitvoering van de audits is aansluitend ter hand genomen, waarna in de meeste gevallen door de rapportage over de jaargrens is heengegaan. Het betreft de volgende audits:

- Overdrachtsbelasting (eindrapport voorzien eind maart 2003)
- Milieubelastingen (onderzoek in de periode tot en met februari 2003; aansluitend rapportage)
- BPM (eindrapport eind februari 2003)
- Niet Fiscale Douanetaken Milieu (eind april 2003)

Deskundigheidsbevordering

Het Platform Versterking Vaktechniek organiseert conferenties en themadagen in samenwerking met de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs, Universiteit Nijenrode, de Nederlandse Orde van Accountants-administratieconsulenten, het Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants, de Duitse belastingdienst en de Belgische belastingdienst. De conferenties en themadagen behandelen kennis en ervaring binnen en buiten de organisatie. In 2002 ging het om:

- Actualiteiten Douane (Nederlandse Orde van Belastingadviseurs);
- Herziening regime Fiscale Eenheid (Nederlandse Orde van Belastingadviseurs)
- Public governance en financiële fraude (Universiteit Nijenrode)
- Controle (Nederlands Instituut van Registeraccountants, Nederlandse Orde van A-A);
- De onroerende fiscaliteit over de grenzen heen (Duitse belastingdienst);
- Nieuw verdrag België-Nederland (Belgische belastingdienst).

Verdieping van de kennis vindt plaats in door het Platform ingestelde projectgroepen, bijvoorbeeld door wetenschappelijk onderzoek van knelpunten in de uitvoering en het bedenken van praktische oplossingen daarvoor. Rapporten uit 2002 zijn:

- Versterking samenwerking en informatie-uitwisseling tussen Ondernemingen en Douane;
- Juridische consequenties van Europese risicoanalyse
- Internationaal privaatrecht en Invordering en Waardering incurante aandelen.

Vermindering van de administratieve lasten voor bedrijven

o administratieve lastenverlichting

Voor de kwantificering van de administratieve lasten zijn vanaf 2002 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. Met ingang van 2002 is het daarom mogelijk om een integraal beeld te geven van de ontwikkeling van de administratieve lasten op fiscaal terrein.

Tabel 34: Ontwikkeling in administratieve lasten op fiscaal terrein

	Administratieve lasten (in € mld.)	Idem in % (1995 = 100%)
Administratieve lasten in 1995	2	100
Toename/afname 1995-2002	-/- 0,30	-/- 15
Stand per ultimo 2002	1,7	85
Verwachte toename/afname in 2003	-/- 0,1	-/- 5
Stand per ultimo 2003	1,6	80
Verwachte toename/afname 2004-2006	-/- 0,1	-/- 5
Streefbeeld per ultimo 2006 ¹	1,5	75

¹ De doelstelling voor 25% lastenreductie in 2005 is in het strategisch akkoord van het kabinet Balkenende verschoven naar 2006.

Bereikte resultaten in 2002

Het complex van fiscale uitvoeringsbesluiten en –regelingen is in 2001 bezien op vereenvoudiging en terugdringing van administratieve lasten. De resultaten van deze exercitie zijn in het voorjaar van 2002 aan de Tweede Kamer gemeld. De maatregelen in de uitvoeringssfeer die hieruit voortvloeien zijn grotendeels eind 2002/begin 2003 gerealiseerd. De hiermee gemoede verlichting van de administratieve lasten bedraagt naar verwachting circa €30 mln. structureel. Samen met de eerder bereikte besparing van €270 mln. als gevolg van de implementatie van de voorstellen van de Commissie Van Lunteren en de Belastingherziening 2001 bedraagt de afname van de administratieve lasten in de periode 1995 tot en met ultimo 2002 circa €300 mln.

In 2003 en verder wordt een verdere lastenverlichting van €200 mln. verwacht. Het gaat daarbij om lastenverlichtingen als gevolg van het belastingplan 2003, de invoering van de elektronische winstaangifte, de stroomlijning van de heffingsgrondslag tussen de loonheffing en de werknemersverzekeringen en de verwachte overdracht van de inning van premies werknemersverzekeringen aan de Belastingdienst. Voor de periode 2004-2006 zullen projecten als Elektronische Heerendiensten en het overheidsbrede programma ICT en Administratieve Lasten bijdragen aan de verdere lastenverlichting.

6.3 Resultaten van de uitvoering

De Belastingdienst treedt ook door eenduidige uitvoering in de rechtstoepassing als één dienst naar buiten. In 2002 stonden daarbij de thema's APA/ATR- en rullingpraktijk en de kwaliteit van de rechtstoepassing centraal. De afkorting APA staat daarbij voor advance pricing agreement en de afkorting ATR voor advance tax ruling.

APA/ATR- en rullingpraktijk

Algemeen

Met ingang van 1 april 2001 is de rullingpraktijk geheel gemoderniseerd en omgevormd in een APA-/ATR-praktijk. In de brief van de Staatssecretaris van Financiën van 20 november 2000, G2000-454, aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal is deze omvorming nader toegelicht. Een APA is een afspraak vooraf over de vaststelling van een zakelijke beloning (arm's-lengthbeloning) of een methode voor de vaststelling van een dergelijke beloning voor grensoverschrijdende transacties (goederen en dienstverlening) tussen gelieerde lichamen of tussen onderdelen van

eenzelfde lichaam. Een ATR is eveneens een afspraak vooraf en geeft zekerheid over de fiscale gevolgen van een voorgenomen transactie of samenstel van transacties voor zover het bepaalde in het ATR-besluit genoemde internationale onderwerpen betreft.

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

De behandeling van APA-/ATR-verzoeken is geconcentreerd bij de Belastingdienst/Grote ondernemingen Rotterdam (BGOR, vanaf 1 januari 2003 Belastingdienst/Rijnmond). Het APA-/ATR-team is daarnaast belast met de afwikkeling van de "oude" rullingpraktijk, 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 scheidt dit duidelijkheid naar de betrokkenen tot wie zij zich moeten wenden voor het verkrijgen van een APA-/ATR.

Cijfermatig overzicht 2002

In het jaar 2002 zijn zowel APA-/ATR-verzoeken als rullingverzoeken afgewikkeld. In totaal zijn 483 APA-/ATR-verzoeken en rullingverzoeken afgehandeld (2001: 1173, daarvoor ca. 850 per jaar). In onderstaande tabel is een onderverdeling gemaakt naar de verschillende soorten rulings en naar APA-/ATR-verzoeken.

Tabel 35: afgehandelde APA-ATR- en rullingverzoeken

	Totaal	Nieuw	Verlengd	Afge- wezen	Ingetr. / buiten behandeling
Rulings					
Houdster	47	36	1	2	8
Financiering	12	6	2	1	3
Royalty	5	2	-	1	2
Cost-plus/sales minus	34	16	2	7	9
Vaste inrichting financiering	2	-	-	-	2
Informeel kapitaal	1	-	1	-	-
Overig/overgangsregeling ¹⁴	92	56	1	20	15
Subtotaal	193	116	7	31	39
APA	68	12	-	22	34
ATR	222	137	-	52	33
Totaal	483	265	7	105	106

¹⁴ dit betreft voor het overgrote deel verzoeken om te bevestigen dat de overgangsregeling (besluit van 21 december 2000, RTB 2000/3227M) tot en met 2005 van toepassing is.

Het internationaal opererende bedrijfsleven hecht veel belang aan snelheid van het verstrekken van zekerheid vooraf over haar fiscale positie in Nederland. Het streven is er daarom op gericht de voorraad verzoeken laag te houden en de verzoeken binnen de AWB-conforme termijn van 8 weken af te handelen.

In 2001 nam de voorraad af van 467 verzoeken tot 313 verzoeken. In 2002 zijn 393 verzoeken binnengekomen, en 483 verzoeken afgehandeld. De eindvoorraad per 31 december 2002 is daarmee verder afgenomen tot 223 verzoeken en bestaat nu nagenoeg geheel uit APA/ATR-verzoeken.

De gemiddelde doorlooptijd van de in 2002 afgehandelde APA-/ATR-verzoeken bedraagt 82 dagen (2001: 59 dagen). Het oplopen van de doorlooptijd in dit jaar vindt zijn oorzaak in gewenning aan de nieuwe praktijk (zowel bij de Belastingdienst als bij de belastingplichtigen) en de complexiteit van de voorgelegde gevallen. De gemiddelde doorlooptijd van alle verzoeken (dus inclusief rulingverzoeken) bedraagt 113 dagen (2001: 91 dagen). Het verschil met de doorlooptijd van alleen de APA/ATR-verzoeken wordt veroorzaakt door de afgehandelde "oude" rulingverzoeken die al in de beginvoorraad zaten.

Kwaliteit van de rechtstoepassing

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

Voor elk genoemd middel onderzoeken we jaarlijks de tien voornaamste onderwerpen. Deze onderwerpen worden in het instrument FIX nader gespecificeerd in items. Zo kent bijvoorbeeld de inkomensheffing het onderwerp "inkomsten eigen woning", met items als "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. Landelijk vatten we deze scores samen in een kengetal (indexcijfer).

Voor het jaar 2003 is Fix bij twee processen genoemd als meetinstrument voor te realiseren doelstellingen. Bij het proces Rechtstoepassing staat het doel dat in 2003 "in 90% van de gevallen de fiscale beslissingen goed zijn gedocumenteerd door de behandelaar". Bij het proces Toezicht staat dat "uit Fix moet blijken dat de fiscaal-technische kwaliteit van het toezicht is toegenomen ten opzichte van 2002". De vraag uit eerdere aanbevelingen FIX, namelijk dat het management voldoende aandacht moet hebben voor de verslaglegging, is met het opnemen in het Bedrijfsplan 2003 - 2007 bestuurlijk geborgd.

Tabel 36: Indexcijfer Fix

	1999	2000	2001	2002
Indexcijfer Fix	100	102	108	116

De stijging van het indexcijfer heeft twee redenen die met elkaar in verband staan. Ten eerste daalt het aantal "niet te controleren" posten van 17,5% in

2001 naar 14,5 % in 2002. De mate van vastlegging verbetert dus. Ten tweede neemt voor de meeste middelen de verhouding tussen voldoende en onvoldoende scorende posten toe. De kwaliteit van de behandeling is dus ook beter. De verbeteringen zijn het sterkst bij de middelen inkomstenbelasting (winst) en omzetbelasting.

6.4 Realiseren van beleid

Gebruik van informatie- en communicatietechnologie

In 2002 is onderzocht in hoeverre leveranciers van administratieve softwarepakketten kunnen meewerken aan het inbouwen in hun software van mogelijkheden voor elektronisch aangeven (VpB, IB, LB, OB). De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief. De Belastingdienst wil een aantal generieke voorzieningen ontwikkelen om deze vorm van aangeven te faciliteren.

Het Programma Ondersteuning Wet- En Regelgeving - B/CPP (POWER) bouwt applicaties die de belastingplichtige en onszelf helpen om complexe wetgeving toegankelijk te maken. Voorbeelden van nieuwe of gewijzigde applicaties in 2002 zijn de programma's PowerPOLIS (over het complexe overgangsregime van de Invoeringswet Wet IB2001 voor kapitaalverzekeringen), de Digra pensioenbeoordelaar en de lijfrentemodule. Voor de gevolgen van het nieuwe Belastingstelsel was een Omrekeningsmodule ontwikkeld. We stellen deze applicaties via internet beschikbaar.

Beleidsregels 2002

Op de verschillende belastingterreinen zijn in 2002 ruim 500 beleidsregels uitgebracht of bestaande aangepast. Voorbeelden van beleidsregels zijn uiteenlopende zaken als de meewerkaf trek, de uitbreiding keuzemogelijkheid reële arbeidsbeloning, vraag- en antwoordbesluiten in de sfeer van art. 20a Wet VPB, de kapitaalsbelasting, fiscale behandeling van aan werknemers toegekende aandelenopties in grensoverschrijdende situaties.

Landenstudies

Het aantal landenstudies is in 2002 uitgebreid tot 23 landen. De in 2001 voor het eerst verschenen CD-rom met alle beschikbare studies is in 2002 uitgebreid met de nieuw verschenen studies en updates van bestaande studies. In 2002 is een start gemaakt met de beschrijving van de per 1 januari 2005 tot de Europese Unie toetredende landen. Een aantal van deze studies is inmiddels afgerond.

Betrokkenheid bij in het buitenland operationele projecten

Met een groot aantal nieuw tot de Europese Unie toetredende landen zijn twinningovereenkomsten afgesloten. De Nederlandse belastingdienst is bij verschillende van deze projecten betrokken. Vertegenwoordigers van de betreffende landen worden door de Belastingdienst ontvangen en voorgelicht en Nederlandse deskundigen bezoeken de betreffende landen voor het ondersteunen van nieuwe ontwikkelingen.

Belastingverdrag tussen Nederland en België

Op 5 juni 2001 is het nieuwe belastingverdrag tussen Nederland en België totstandgekomen. Voor grensarbeiders en pensioentrekkers zijn de gevolgen van dit nieuwe verdrag groot. Vooruitlopend op de parlementaire afhandeling van de goedkeuringswet inzake dit verdrag, is eind september

2002 een speciale site de lucht in gegaan waarop de meest voorkomende vragen worden behandeld.

6.5 Onderzoeken Algemene Rekenkamer

In maart 2002 heeft de Rekenkamer gerapporteerd over een onderzoek naar het Nederlandse klimaatbeleid, in het bijzonder gericht op de bestrijding van de uitstoot van broeikasgassen tussen 1989 en 2001. Wij hebben bijgedragen aan dit onderzoek door informatie te verstrekken over fiscale beleidsinstrumenten als de Regulerende Energiebelasting (REB), Vrije Afschrijving Milieu-investeringen (VAMIL), Energie Investerings Aftrek (EIA) en Groen beleggen. Ook voor het deelonderzoek naar de effectiviteit van het energiebesparingsbeleid in de glastuinbouw is gebruik gemaakt van gegevens van fiscale regelingen.

In het najaar van 2002 heeft de Rekenkamer in een kortlopend onderzoek nagegaan of invulling is gegeven aan de aanbevelingen die zij deed naar aanleiding van haar in maart 1999 gepubliceerde onderzoek Belastingen als beleidsinstrument. In dat onderzoek is gekeken naar de inzet van belastingen als beleidsinstrument en het inzicht in de belasting- en premiederving en de uitvoeringskosten van de Belastingdienst. De AR zal in haar jaarverslag 2002 over de bevindingen rapporteren.

Tabellen Rechtstoepassing

81 Bezwaarschriften inkomstenbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Particulieren</i>					
Afgedaan	365	240	258	296	236
Geheel toegewezen (n.a.v. correcties, in %)	45	47	50	52	47
<i>Ondernemers</i>					
Afgedaan	318	214 ¹	249	261	231
Geheel toegewezen (n.a.v. correcties, in %)	58	-	40	48	40
<i>Totaal</i>					
Afgedaan	683	454	507	557	467
Geheel toegewezen (n.a.v. correcties, in %)	52	-	47	50	45

1 Gedeeltelijk beschikbaar

82 Bezwaarschriften vermogensbelasting (x duizend)¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Afgedaan	40	18 ²	31	14	5
Geheel toegewezen (n.a.v. correcties, in %)	61	70	62	66	53

1 Vanaf 2001 vervallen

2 Gedeeltelijk beschikbaar

83 Bezwaarschriften vennootschapsbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Afgedaan	67	36 ¹	59	64	59
Geheel toegewezen (n.a.v. correcties, in %)	72	64	62	69	77

1 Gedeeltelijk beschikbaar

84 Bezwaarschriften dividendbelasting en kansspelbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Afgedaan	373	5 ¹	58	44	32
Geheel toegewezen (n.a.v. naheffing, in %)	54	56	67	75	53 ²

1 Grote ondernemingen

2 2002: inclusief ZFW en BPM

85 Bezwaarschriften loonbelasting (x duizend)¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Afgedaan	28	6	9	9	9
Geheel toegewezen (n.a.v. naheffing, in %)	88	60	41	40	34

1 Vanaf 1999 exclusief systeemaanslagen

86 Bezwaarschriften omzetbelasting (x duizend)¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Afgedaan	172	20	32	6	18
Geheel toegewezen (n.a.v. naheffing, in %)	87	57	45	41	44

1 Vanaf 1999 exclusief systeemaanslagen

87 Bezwaarschriften BPM

	1999	2000	2001	2002 ¹
Afgedaan	1	10	9	11

1 Exclusief Douane

88 Bezwaarschriften WAZ

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

89 Bezwaarschriften WBM

	1998	1999	2000	2001	2002
Afgedaan	52	228	151	207	247

90 Bezwaarschriften belastingen van rechtsverkeer¹

(Overdrachtsbelasting, Assurantiebelasting- en Kapitaalbelasting)

	1998	1999	2000	2001	2002
Afgedaan	3.117	2.569	1.946	108	101
Geheel toegewezen (n.a.v. naheffing, in %)	58	56	60	89	87 ^z

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

2 2002 inclusief successie, schenking en overgang

91 Bezwaarschriften successie, schenking en overgang¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Afgedaan	4.455	4.262	4.950	2.627	2583
Geheel toegewezen (n.a.v. navordering, in %)	58	54	60	-	87 ^z

1 2000 + 2001: onvolledig i.v.m. reorganisatie R&S

2 2002 inclusief Belastingen van Rechtsverkeer

92 Bezwaarschriften motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting (x duizend)

	1998	1999	2000	2001	2002
Afgedaan	86	90	70	49	44
Geheel toegewezen (n.a.v. naheffing, in %)	37	35	29	28	30

93 Bezwaarschriften Douane (x duizend)¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Afgedaan	11	13	15	14	13
Geheel toegewezen (n.a.v. correcties, in %)	71	57	50	53	47

1 Cijfers 2002 onvolledig

94 Beroep bij gerechtshof; inkomstenbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Particulieren</i>					
Ingediend	2.074	2.309	3.460	2.881	2.523
Ingetrokken	888	595	420	495	445
<i>Ondernemers</i>					
Ingediend	2.447	1.876	2.154	1.852	1.769
Ingetrokken	1.251	779	721	628	690
<i>Totaal</i>					
Ingediend	4.521	4.185	5.614	4.733	4.292
Ingetrokken	2.139	1.374	1.141	1.123	1.135

95 Beroep bij gerechtshof; vermogensbelasting¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	187	153	175	120	103
Ingetrokken	100	64	80	43	29

1 Vanaf 2001 vervallen

96 Beroep bij gerechtshof; vennootschapsbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	555	413	451	425	474
Ingetrokken	285	167	204	216	280

97 Beroep bij gerechtshof; dividendbelasting inclusief kansspelbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	20	20	47	-	16
Ingetrokken	10	5	7	-	6

98 Beroep bij gerechtshof; loonbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	262	185	250	366	343
Ingetrokken	155	85	100	122	99

99 Beroep bij gerechtshof; omzetbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	801	786	669	546	501
Ingetrokken	362	257	253	179	182

100 Beroep bij gerechtshof; BPM

	1998	1999	2000	2001	2002 ¹
Ingediend	3	6	29	-	8
Ingetrokken	14	1	1	-	2

¹ Exclusief Douane

101 Beroep bij gerechtshof; WAZ

	2000	2001	2002
Ingediend	165	285	211
Ingetrokken	34	67	74

102 Beroep bij gerechtshof; WBM

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	10	8	43	26	8
Ingetrokken	4	1	5	3	9

**103 Beroep bij gerechtshof; belastingen van rechtsverkeer
(Overdrachtsbelasting, Assurantiebelasting- en Kapitaalbelasting)**

	1998	1999	2000 ¹	2001 ¹	2002
Ingediend	93	86	54	54	33
Ingetrokken	37	61	13	10	2

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

104 Beroep bij gerechtshof; successie, schenking en overgang¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	61	70	72	40	35
Ingetrokken	42	18	42	3	3

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

105 Beroep bij gerechtshof; motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	501	530	563	596	310
Ingetrokken	194	333	224	300	186

106 Beroep bij gerechtshof, Tariefcommissie en College van Beroep (Douane)

	1998	1999	2000	2001	2002 ¹
Ingediend	576	499	450	775	349
Ingetrokken	147	122	137	143	85

¹ 2002 onvolledig

107 Uitspraken op beroepschriften; inkomstenbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Particulieren</i>					
Uitspraken	1.315	1.098	905	946	1.075
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	10	12	11	15	12
<i>Ondernemers</i>					
Uitspraken	1.429	933	1.226	985	1.253
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	19	23	22	18	20
<i>Totaal</i>					
Uitspraken	2.744	2.031	2.131	1.931	2.328
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	14	17	18	16	16

108 Uitspraken op beroepschriften; vermogensbelasting ¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Uitspraken	72	61	63	76	52
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	8	10	37	16	21

¹ Vanaf 2001 vervallen

109 Uitspraken op beroepschriften; vennootschapsbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Uitspraken	264	249	221	217	217
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	21	28	19	27	28

110 Uitspraken op beroepschriften; dividendbelasting inclusief kansspelbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Uitspraken	8	4	8	-	11
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	50	25	12	-	0

111 Uitspraken op beroepschriften; loonbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Uitspraken	157	95	109	148	172
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	9	20	17	22	17

112 Uitspraken op beroepschriften; omzetbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Uitspraken	465	457	460	342	298
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	18	22	21	20	26

113 Uitspraken op beroepschriften; BPM

	1998	1999	2000	2001	2002
Uitspraken	2	23	2	-	28
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	50	0	0	-	0

114 Uitspraken op beroepschriften; WAZ

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

115 Uitspraken op beroepschriften; WBM

	1998	1999	2000	2001	2002
Uitspraken	6	9	7	14	8
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	50	56	0	36	50

**116 Uitspraken op beroepschriften; belastingen van rechtsverkeer
(Overdrachtsbelasting, Assurantiebelasting- en Kapitaalbelasting)**

	1998	1999	2000 ¹	2001 ¹	2002
Uitspraken	51	54	57	41	12
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	22	22	14	42	0

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

117 Uitspraken op beroepschriften; successie, schenking en overgang ¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Uitspraken	67	40	46	3	14
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	10	18	26	0	21

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

118 Uitspraken op beroepschriften; motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Uitspraken	262	394	200	493	141
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	13	6	10	10	4

119 Uitspraken op beroepschriften Douane¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Uitspraken	241	229	194	271	204
Waarvan belastingplichtige geheel gelijk (in %)	24	30	21	26	30

¹ Cijfers Douane 2002 onvolledig

120 Beroep bij Hoge Raad; inkomstenbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	470	366	367	364	467
Waarvan door belastingplichtige (in %)	89	92	82	82	78
Arrest gewezen	512	489	414	345	360
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	18	14	19	20	20

121 Beroep bij Hoge Raad; vermogensbelasting¹

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	17	20	29	14	32
Waarvan door belastingplichtige (in %)	100	100	52	86	88
Arrest gewezen	19	51	10	23	25
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	11	6	10	22	0

¹ Vanaf 2001 vervallen

122 Beroep bij Hoge Raad; vennootschapsbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	76	66	69	82	63
Waarvan door belastingplichtige (in %)	80	77	62	79	76
Arrest gewezen	56	85	50	86	59
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	36	19	48	28	41

123 Beroep bij Hoge Raad; dividendbelasting en kansspelbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	3	4	2	7	4
Waarvan door belastingplichtige (in %)	67	50	100	71	75
Arrest gewezen	2	4	1	0	8
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	0	25	0	-	75

124 Beroep bij Hoge Raad; loonbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	37	32	29	25	46
Waarvan door belastingplichtige (in %)	76	94	79	84	59
Arrest gewezen	27	44	27	37	30
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	15	11	44	41	17

125 Beroep bij Hoge Raad; omzetbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	101	103	80	80	81
Waarvan door belastingplichtige (in %)	88	88	69	88	65
Arrest gewezen	85	132	103	78	54
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	6	18	29	35	24

126 Beroep bij Hoge Raad; BPM

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	9	12	9	18	5
Waarvan door belastingplichtige (in %)	78	100	89	83	100
Arrest gewezen	8	6	14	11	8
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	37	33	43	18	25

127 Beroep bij Hoge Raad; WAZ

		2000	2001	2002
Ingediend		1	2	4
Waarvan door belastingplichtige (in %)		0	50	75
Arrest gewezen		0	1	2
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)		-	0	0

128 Beroep bij Hoge Raad; WBM

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	3	3	1	3	6
Waarvan door belastingplichtige (in %)	100	0	100	67	80
Arrest gewezen	0	2	0	6	2
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	-	50	-	50	0

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

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	17	14	16	20	14
Waarvan door belastingplichtige (in %)	76	79	44	75	93
Arrest gewezen	7	20	12	19	14
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	29	20	8	26	64

130 Beroep bij Hoge Raad; successie, schenking en overgang

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	10	12	7	12	5
Waarvan door belastingplichtige (in %)	90	100	57	100	60
Arrest gewezen	17	9	7	10	11
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	29	33	29	30	45

131 Beroep bij Hoge Raad; motorrijtuigenbelasting inclusief houderschapsbelasting

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	23	12	13	21	29
Waarvan door belastingplichtige (in %)	57	100	69	76	97
Arrest gewezen	21	18	37	23	18
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	19	11	27	9	22

132 Beroep bij Hoge Raad Douane

	1998	1999	2000	2001	2002
Ingediend	1	0	3	7	20
Waarvan door belastingplichtige (in %)	100	-	67	71	90
Arrest gewezen	0	0	4	4	7
Waarvan belastingplichtige gelijk (in %)	-	-	75	25	14

133 Rulingverzoeken

	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	891	857	845	1.173	483

7 Bedrijfsvoering en Personeel

7.1 Wat wilden we in 2002 bereiken?

Het personeelsbeleid is erop gericht te bewerkstelligen dat de Belastingdienst voortdurend beschikt over voldoende, deskundige en betrokken medewerkers. Een concurrerende positie op de arbeidsmarkt en het optimaal inzetten en ontwikkelen van de competenties van de medewerkers zijn om die reden belangrijk. De strategische doelstelling van het personeelsbeleid is:

medewerkers zijn gemotiveerd en betrokken werkzaam op de juiste plaats en het juiste moment, met de beschikking over de benodigde competenties en onder passende arbeidsvoorwaarden

Een juiste inzet van mensen en middelen moet resulteren in een effectieve bedrijfsvoering. We hebben gekozen voor de invoering van een resultaatgericht besturingsmodel. De te bereiken effecten, de sturing op “smart”geformuleerde doelstellingen en de sturing op producten en diensten (inclusief de kwaliteitscriteria) zijn daar elementen van. Het vergroten van de transparantie in onze bedrijfsvoering is het issue voor 2002 en de komende jaren.

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

doeltreffend en doelmatig werken

Voor de periode 2002 – 2006 zijn voor het personeelsbeleid vier ontwikkeldoelen gesteld.

o *herinrichting bedrijfsfunctie personeel*

In de planperiode wordt de bedrijfsfunctie personeel heringericht, samenlopend met de overige organisatieveranderingen. Doelstelling is dat de bedrijfsfunctie zich méér richt op een resultaatgerichte ondersteuning van het primaire proces en zoveel mogelijk in de lijn wordt belegd. Voor zover nodig wordt in 2002 het personeelsbeleid herijkt.

o *decentrale invulling personeelsbeleid*

In de komende periode worden ev t. knelpunten in de regelgeving die een decentrale invulling van het personeelsbeleid belemmeren weggenomen. Regelgeving vindt in de vorm van kaderstelling plaats.

- o *personeelsmotivatie*

De motivatie van medewerkers van de Belastingdienst wordt stelselmatig in beeld gebracht. Om het jaar wordt de tevredenheid van medewerkers gemeten in een personeelsmonitor. Het sturen op de basiswaarden van de Belastingdienst wordt geïntensiveerd.

- o *sturen op gewijzigde competenties*

De Belastingdienst zal sturen op gewijzigde competenties. Van de medewerkers wordt verlangd dat zij zich toerusten om aan gewijzigde competenties te voldoen. Tegelijkertijd worden opleidingen en faciliteiten geboden om competent te blijven.

De ontwikkelingen op het gebied van Bedrijfsvoering zijn samengevat in één ontwikkeldoelstelling.

- o *invoering baten/lastenstelsel*

Aan het resultaatgericht besturingsmodel is de invoering van het baten/lastenstelsel verbonden; per 1 januari 2003 wordt het huidige kas/verplichtingenstelsel vervangen door het meer bedrijfseconomisch gerichte baten/lastenstelsel.

De ontwikkeldoelstellingen voor het terrein beveiliging gaan zowel in op de fysieke beveiliging als de cultuuraspecten van beveiliging.

- o *belastingdienstkaart*

Geautoriseerde medewerkers van de Belastingdienst kunnen met hun Belastingdienstkaart in alle gebouwen van de Belastingdienst. Deze kaart kan ook worden gebruikt als sleutel tot het netwerk van de Belastingdienst en de diverse applicaties. De kaart is tevens een hulpmiddel voor het plaats- en tijdsafhankelijk werken.

- o *beveiligingsbewustzijn en integer handelen stimuleren*

Het certificeren van eenheden heeft tot doel te toetsen of eenheden het basisbeveiligingsniveau realiseren. Het proces van kwaliteitsmeting en certificering is bedoeld als stimulant om het gewenste niveau van informatiebeveiliging en integriteit te bewerkstelligen. Ondersteunend hieraan worden diverse instrumenten (verder) ontwikkeld zoals vormen van collegiaal beraad (onderling aanspreken en verantwoorden).

7.2 Hebben we bereikt wat we wilde bereiken?

7.2.1 Personeels- en arbeidsmarktbeleid

- o *decentrale invulling personeelsbeleid*

De Belastingdienst streeft ernaar om binnen de centrale kaders voor arbeidsvoorwaarden en personeelsbeleid voldoende ruimte te bieden aan de decentrale organisatieonderdelen om het beleid zo optimaal mogelijk te laten aansluiten bij hun specifieke situatie. Met de reorganisatie van de Belastingdienst ontstaan er regio-eenheden die de voormalige belastingdiensteenheden in omvang fors overtreffen. Juist door de schaalvergroting is het mogelijk de regio's binnen de algemene kaders meer ruimte te geven voor een eigen invulling van het personeelsbeleid.

Door de financiële taakstellingen in de loop van 2002 is de decentrale invulling van het personeelsbeleid gedeeltelijk verminderd. Zo is een externe vacaturestop ingevoerd tot 1 juli 2003. Intern is eind 2002 een mobiliteitsmakelaar aangesteld om mismatches binnen de Belastingdienstorganisatie op te lossen.

Ten aanzien van het expliciet wegnemen van enkele geconstateerde knelpunten die een decentrale invulling van het personeelsbeleid bemoeilijken zijn drie werkgroepen opgericht, te weten Arbeidstijdenwet,

Werken op afwijkende tijden en Toelage Onregelmatige Dienst. De uitkomsten van de werkgroep Werken op afwijkende tijden hebben niet geleid tot een aanpassing van beleid. Van de overige twee werkgroepen worden nog concrete voorstellen tot verbetering verwacht.

o *herinrichting bedrijfsfunctie personeel*

De reorganisatie van de Belastingdienst, en het vergroten van de decentrale invulling van het personeelsbeleid maken een herinrichting van de bedrijfsfunctie personeel noodzakelijk.

Er is een procesportefeuille P&O opgericht voor de beleidsvoorbereiding, de afstemming van het belastingdienstbrede P&O beleid en voor de onderlinge uitwisseling van kennis en ervaring tussen de regio-eenheden. De regio-eenheden hebben hun interne P&O proces heringericht in aansluiting op de nieuwe structuur per 1-1-2003.

Binnen het managementteam van elke regio is expliciet de rol van 'p-regisseur' belegd. Dit lid van het managementteam is rechtstreeks verantwoordelijk voor het personeelsbeleid binnen de regio en voor de afstemming met de andere regio-eenheden. Door het expliciet beleggen van deze rol binnen het managementteam van elke regio willen we een meer resultaatgerichte ondersteuning van het primair proces door de personele functie waarborgen.

In het kader van de reorganisatie is gekeken naar de noodzaak van een herijking van het personeelsbeleid. Dit bleek niet nodig te zijn. Wel is er, al dan niet in relatie tot de reorganisatie, een aantal initiatieven genomen. Voorbeelden hiervan zijn:

- een gezamenlijke heroverweging van de HRM-visie door de procesportefeuille P&O;
- een uitbreiding van het aantal keuzemomenten in IKAP (Individuele Keuze in het Arbeidsvoorwaarden Pakket) van 2 naar 12 keer per jaar.

o *personeelsmotivatie*

Motivatie van medewerkers heeft een duidelijke relatie met de wijze waarop de organisatie functioneert en presteert. In 2001 zijn in de I ? TAX-dagen knelpunten in het werk geïnventariseerd en in een top-10 verankerd. Naar aanleiding daarvan is in 2002 het actieplan om knelpunten in het werk weg te nemen verder ten uitvoer gebracht. Voorbeelden hiervan zijn:

- (a) upgraden van trage computers en vervanging van oude ppc's;
- (b) bereikbaarheid van de interne helpdesk is verbeterd;
- (c) de managementteams van de regio's hebben de medewerkers intensief betrokken bij het inrichten van de nieuwe organisatie;
- (d) er is een interne elektronische telefoongids uitgebracht waar alle medewerkers in staan.

Op meer gebieden wordt rekening gehouden met en een bijdrage geleverd aan de motivatie van medewerkers. Zo is in 2002 het Leernet (onderdeel van ons intranet) succesvol getest. Uit de personeelsmonitor 2002 blijkt dat de algemene tevredenheid hoog is (rapportcijfer 7,4) en gestegen is ten opzichte van 2000 (7,1). Verbeterpunten die uit de personeelsmonitor naar voren komen zijn onder meer de tevredenheid over het (hogere)

management, en de communicatie over de veranderingen binnen de Belastingdienst.

o *sturen op gewijzigde competenties*

In 2002 hebben binnen de Belastingdienst een twaalfstal pilots op het gebied van competentie-management plaatsgevonden. De ervaringen die hiermee opgedaan zijn, worden Belastingdienstbreed gedeeld. In 2003 hopen we deze ervaringen samen te bundelen tot een aantal Belastingdienstbrede uitgangspunten voor competentie-management.

In de jaarlijkse beoordelingsgesprekken tussen manager en medewerker wordt expliciet aandacht besteed aan de functie vervulling door de medewerker. In dit gesprek komt nadrukkelijk het vraagstuk van benodigde competenties aan de orde. Zo nodig worden afspraken gemaakt met de medewerker over te volgen opleidingen om te kunnen blijven voldoen aan de competentie-eisen die vanuit de functie worden gesteld.

In het kader van de reorganisatie is voor 2003 een additioneel budget van € 10 mln. uitgetrokken om de organisatie-ontwikkeling naar zelfsturing en collegiaal bestuur te ondersteunen. Ook geldt dit budget voor opleiding/bijtscholing van medewerkers die bijvoorbeeld een andere functie hebben gekregen en daarvoor aan andere competentie-eisen dan voorheen moeten voldoen.

Arbeidsomstandigheden

Het jaar 2002 heeft in het bijzonder in het teken gestaan van de uitvoering van twee hoofdthema's, te weten het Arboconvenant sector Rijk en de invoering van de Wet verbetering poortwachter.

In het kader van het Arboconvenant zijn diverse acties ondernomen op het terrein van preventie en ziekteverzuim. Zo is bijvoorbeeld op alle computers van de Belastingdienst het pauzesoftware programma Workspace ingevoerd. Dit ter preventie van RSI. Ook heeft de Rijksbrede meting van de werkdruk over het jaar 2001 in het afgelopen voorjaar plaatsgevonden. Uit deze meting blijkt een verbetering van de beheersing van de werkdruk binnen de Belastingdienst. De score in de nulmeting over 2000 bedroeg 5,7, de meting over 2001 haalde een score van 6,4.

In 2002 is veel aandacht besteed aan de uitvoering van projecten op lokaal niveau ter preventie van ziekteverzuim. Veel eenheden hebben projecten uitgevoerd in het kader van de beheersing van werkdruk, projecten in het kader van gezond belast, werkplekinrichting etc. Binnen de Douane heeft een groot project plaatsgevonden in het kader van vermindering van verzuim vanwege psychische klachten (project Hoofdzaken).

Naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Wet verbetering poortwachter is het gehele verzuimbeleid binnen de Belastingdienst onder de loep genomen. Dit heeft geleid tot een aanpassing in het beleid en de procedures. Naast een grote voorlichtingscampagne voor P&O-functionarissen zijn ook alle medewerkers door middel van een brochure geïnformeerd over de wijzigingen, rechten en plichten die voortvloeien uit deze nieuwe wet. Voorts zijn 24 Reïntegratiemanagers aangesteld ter ondersteuning van het management bij de uitvoering van de Wet verbetering poortwachter. Deze zijn sinds 1 september 2002 operationeel. Voor zowel deze Reïntegratiemanagers als overige Zorgmanagers uit de sector Rijk hebben we een opleiding Zorgmanagement samengesteld. Deze opleiding biedt de basiskennis die nodig is om de functie goed uit te kunnen voeren.

Het ziekteverzuim is in het afgelopen jaar gedaald. Naar verwachting zal deze daling, mede gelet de acties die op het terrein van preventie en reïntegratie die in gang gezet zijn, in het aankomende jaar voortzetten.

Tabel 37 Kengetallen Arbeidsomstandigheden

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

Uit de personeelsmonitor 2002 blijkt dat medewerkers tamelijk positief zijn over hun arbeidsomstandigheden. Het meest positief is men over de hulpmiddelen en voorzieningen om goed te kunnen werken, de omvang van de beschikbare werkruimte en de veiligheid van de werkplek.

Diversiteitsbeleid

Het project Interculturalisatie Belastingdienst heeft als doelstelling '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'.

In het laatste kwartaal 2002 is een werkbelevingsonderzoek verricht, waarbij werd nagegaan hoe allochtone belastingdienstmedewerkers hun werk ervaren. Opvallende uitkomsten daaruit waren dat allochtone medewerkers vooral veel waardering hebben voor de secundaire arbeidsvoorwaarden, het ruime aanbod aan opleidingen en cursussen en voor de "zachte" cultuur van de Belastingdienst.

Daarnaast zijn verschillende interne en externe producten van de Belastingdienst gescreend op culturele aspecten, en waar nodig aangepast. Voorbeelden zijn de Klantwijzer en de informatiemap voor allochtone ondernemers. Ook werd het psychologisch testinstrumentarium voor medewerkers gescreend op culturele aspecten, met als doel dit indien nodig aan te passen. Voor medewerkers en management zijn er trainingen "omgaan met diversiteit" ontwikkeld.

Tot slot is er een forum geïnstalleerd (Forum Interculturalisatie Belastingdienst) met een vertegenwoordiging van medewerkers met diverse etnische achtergronden. Zij zullen het management gevraagd en ongevraagd advies geven op het gebied van etnische diversiteit binnen de Belastingdienst.

Het diversiteitsbeleid heeft bijgedragen aan een toenemend aantal vrouwen en minderheden binnen ons personeelsbestand.

Tabel 38 diversiteitsbeleid

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

7.2.2 Bedrijfsvoering

Doeltreffend en doelmatig werken

Om de voor de bedrijfsvoering geformuleerde doelstelling te bereiken is in 2002 verder gewerkt aan de invoering van het meer resultaatgerichte besturingsmodel en het baten-lastenstelsel.

Resultaatgericht besturingsmodel

In 2002 is het resultaatgericht besturingsmodel voor de Belastingdienst verder ontwikkeld. Dit model biedt de mogelijkheid een relatie te leggen tussen beoogde effecten, resultaten en de inzet van mensen en middelen.

Bij de invoering van het resultaatgericht besturingsmodel is in 2002 vooral aandacht besteed aan het uitwerken van de concretdoelstellingen, de definiëring van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, de bestuurlijke informatievoorziening, het opstellen van producten- en dienstenboeken en het promoten van resultaatgericht werken. Dit laatste is gebeurd aan de hand van ontwikkelde managementgames.

In 2002 is verder gewerkt aan het vertalen van de concretdoelstellingen naar operationele doelstellingen en het benoemen van kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren bij die doelstellingen. De hierbij opgedane ervaring is gebruikt bij het ontwerp van het model-prestatiecontract 2003 voor de regio-eenheden. De prestatiecontracten 2003 worden gebruikt voor de interne sturing op de operationele doelstellingen.

Om het werken met prestatiecontracten met bestuurlijke informatie te kunnen ondersteunen is de ontwikkeling van de balanced scorecard voortgezet en in de praktijk getest bij de pilots, het douanedistrict Rotterdam en de FIOD-ECD. De uitkomsten van deze pilots zijn positief.

In 2002 zijn enkele managementgames ontwikkeld om de organisatie in competitief verband ervaring te laten opdoen met resultaatgericht sturen en het baten-lastenstelsel.

o *invoering baten-lastenstelsel*

Het baten-lastenstelsel ondersteunt resultaatgericht sturen. Kenmerk van dit stelsel is immers dat uitgaven en ontvangsten aan de jaren worden toegerekend waarop ze betrekking hebben. Hierdoor kunnen kosten van activiteiten inzichtelijk worden gemaakt en investeringscalculaties worden vergemakkelijkt.

Bij de praktische invoering van het baten-lastenstelsel is in 2002 de aandacht vooral gericht op het aanpassen van de financiële administratie en het verzamelen van informatie voor de balans van de Belastingdienst. Daarnaast is een aantal andere activiteiten verricht – onder andere het proefdraaien in twee pilots - om te voldoen aan de instellingsvoorwaarden om een agentschap ¹⁵ te worden.

Onderdeel van de agentschapstatus vormt de relatie met de eigenaar en de opdrachtgever van het agentschap. In 2002 zijn hiertoe twee belangrijke convenanten gesloten: het eigenaarsconvenant en het opdrachtgeversconvenant. Het eigenaarsconvenant regelt de verhouding tussen de Belastingdienst en de Minister van Financiën, terwijl het opdrachtgeversconvenant ziet op de relatie met de Staatssecretaris.

¹⁵ De term baten-lastendienst is eind 2002 gewijzigd in agentschap. Beide begrippen hebben dezelfde inhoud.

Op 1 juli 2002 is het ondersteunende ERP -systeem SAP-BLS met succes bij de pilots geïmplementeerd. In de maanden daarna is er veel werk verricht om voor de gehele Belastingdienst SAP in te richten volgens het baten-lastenstelsel. Er is ervaring opgedaan met het opstellen van de balans van de Belastingdienst door een balans per 1 januari 2002 uit te brengen. De cijfers zijn vervolgens gebruikt om te komen tot een indicatieve balans per 1 januari 2003. Tegelijkertijd is de begroting voor 2003 samengesteld met behulp van de op dat moment bekende producten en diensten van de Belastingdienst en de kostprijzen daarvan. Deze zijn in de loop van het jaar verder uitgewerkt.

Enkele instellingsvoorwaarden voor de agentschapstatus hebben betrekking op het proefdraaien met een resultaatgericht besturingsmodel en een baten-lastenadministratie. Tijdens het proefdraaien, dat een half jaar besloeg, werden de resultaten bekend van de rijksbrede evaluatie van het agentschapsmodel. Mede door het daarover geformuleerde kabinetsstandpunt en de aanscherping van de instellingsvoorwaarden hebben we besloten tot een langere periode van proefdraaien. Daarmee is het jaar 2003 aangemerkt als overgangsjaar voor de gehele Belastingdienst.

7.2.3 Informatiebeveiliging en integriteit

Ons informatiebeveiligingsbeleid is gericht op het beschermen van vertrouwelijke gegevens. Het beschermen heeft als doel te voorkomen dat onbevoegden (van buiten en binnen de Belastingdienst) gegevens kunnen inzien, muteren of onbruikbaar kunnen maken.

o belastingdienstkaart

Vorig jaar is conform de ontwikkeldoelstelling de Belastingdienstkaart ingevoerd. Daarmee kunnen medewerkers in die (delen van) gebouwen van de Belastingdienst waartoe zij geautoriseerd zijn. Deze kaart zal op termijn onder meer worden gebruikt als sleutel tot ons netwerk. Verder zijn voorbereidingen getroffen om de fysieke toegangsbeveiliging op het gewenste niveau van aanvaardbaar risico te krijgen en te houden. De gewenste aanpassingen voor de fysieke toegangsbeveiliging zijn daarbij in verband met de beschikbare budgettaire kaders over een langere periode uitgesmeerd.

Het afgeven van autorisaties voor toegang tot applicaties is sneller en eenvoudiger geworden. Voor logische toegangsbeveiliging (autorisatieregimes) is een ontwerp gerealiseerd. Op de werking van de toegangsbeveiliging van de geautomatiseerde omgeving is door het Testteam een beperkt aantal testen uitgevoerd. Het betrof testen op onder meer de aanwezigheid en beveiliging van modem-inbelvoorzieningen. De bevindingen van deze testen hebben geleid tot maatregelen om de geconstateerde risico's in te perken. Daarnaast is een test uitgevoerd op de website "Eurovignet". De test wijst uit dat de website bestand is tegen algemeen bekende aanvalstechnieken.

o beveiligingsbewustzijn en integer handelen stimuleren

De Belastingdienst beschikt over vertrouwelijke informatie en informatie met een groot financieel belang. Wij stimuleren daarom continu het beveiligingsbewustzijn en het integer handelen van onze medewerkers. In onder meer opleidingsprogramma's is het thema integriteit ingebed. Daarnaast zijn diverse instrumenten (verder) ontwikkeld zoals een intranetsite en vormen van collegiaal beraad (onderling aanspreken en verantwoorden) om het integer handelen te stimuleren. Met de stelling "lukt

het u altijd om integer te zijn” is door middel van publicaties, intranet en een symposium binnen de gehele Belastingdienst campagne gevoerd. Ook is in 2002 een privacy functionaris aangesteld.

Door middel van het certificeren van eenheden wordt getoetst of eenheden het basisbeveiligingsniveau hebben gerealiseerd. In 2002 hebben op alle eenheden deze toetsingen plaatsgevonden. Vrijwel alle eenheden hebben voldaan aan de normatiek in opzet en bestaan. Aan de hand van een groeimodel wordt het traject van toetsingen de komende jaren gecontinueerd en verfijnd. Ondersteunende diensten krijgen naast een basisbeveiligingsniveau te maken met een beveiligingsnormenstelsel voor hun voortbrengingsproces en hun producten en diensten.

Meldpunt bedreigingen

Sinds enige jaren neemt het aantal bedreigingen van medewerkers van de Belastingdienst toe. Teneinde zo nodig adequate maatregelen te treffen heeft de FIOD-ECD een draaiboek bedreigingen ontwikkeld. Daarin is vastgelegd welke stappen kunnen worden ondernomen bij bedreigingen. In 2002 is de FIOD-ECD aangewezen als Meldpunt bedreigingen. Sinds de start van het meldpunt zijn veertien gevallen van bedreiging gemeld.

Integriteitsonderzoeken

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

In 2002 werden 42 meldingen ontvangen, die in totaal 54 delicten betreffen. Deze meldingen hebben geleid tot 12 strafrechtelijke onderzoeken en 30 (feiten)onderzoeken. Op 31 december 2002 waren nog 13 onderzoeken in behandeling.

Tabel 39: aantal gemelde integriteitsinbreuken

Soort delict	1998	1999	2000	2001	2002
Diefstal / heling / verduistering	1	7	6	6	10
Fiscale delicten	4	2	3	4	8
Schending geheimhouding	2	6	9	9	11
Overtreding interne voorschriften	1	1	3	1	2
Criminele contacten	-	6	4	1	5
Omkoping	-	-	4	1	3
Ongeoorloofde nevenwerkzaamheden	-	3	2	3	4
Valsheid in geschrifte	1	-	4	7	3
Verdovende middelen	1	-	4	2	3
Overig	3	5	8	4	5
Totaal ¹	13	30	47	38	54

¹ Er zijn meerdere delicten mogelijk binnen één dossier. Daardoor is het aantal delicten hoger dan het aantal aanmeldingen (in 2002: 42). Tot en met 2001 zijn alleen aanmeldingen geteld.

Traumateam

Het Traumateam heeft aandacht besteed aan medewerkers binnen de Belastingdienst die in conflictsituaties zijn geraakt. Het Traumateam wordt ingeschakeld in geval van:

- levensbedreigende situaties;
- een schietincident;
- de (gewelddadige) dood van een collega;
- slachtoffers van geweld, bedreiging met geweld en intimidaties;
- en in alle andere gevallen waarin een dringend beroep op het team wordt gedaan.

In 2002 heeft het Traumateam 13 keer hulp verleend.

7.2.4 Onderzoeken en audits

Aanvullend op de gestandaardiseerde bestuurlijke informatieverzorging voeren wij ex post en ex ante evaluatieonderzoeken uit (waaronder wetsevaluaties, zie hoofdstuk 6) en bedrijfsvoeringsonderzoeken van processen en organisatieonderdelen (doorlichtingen en audits).

De doorlichtingen zijn vooral gericht op het ondersteunen van het veranderingsproces binnen de Belastingdienst. Daarnaast is de prioriteitenstelling bij de doorlichtingen meer vanuit een risicogerichte benadering uitgevoerd.

Een overzicht van de uitgevoerde ex ante en ex post evaluatieonderzoeken en doorlichtingen, voor zover deze onze primaire processen betreffen, is als bijlage 2 bij dit Beheersverslag opgenomen.

In 2001 is een Belastingdienstbrede werkgroep gestart met werkzaamheden om de systematische registratie van onderzoeken te verbeteren. De conclusie van de werkgroep was dat de registratie van onderzoeken en het beheer van de onderzoeksgegevens moest aansluiten bij de besturingsfilosofie van de Belastingdienst. Daarom is niet gekozen voor een centrale registratie, maar voor lokaal beheer.

7.2.5 Onderzoeken Algemene Rekenkamer

Rechtmatigheidsonderzoeken

In het kader van de rechtmatigheidsonderzoeken (RMO) heeft de Rekenkamer in mei 2002 in het rapport bij de financiële verantwoording ook bericht over enkele uitgevoerde onderzoeksactiviteiten bij de Belastingdienst. Voor de bedrijfsvoering vraagt de Rekenkamer aandacht voor het financieel beheer bij de Belastingdienst.

De AR constateerde een licht negatieve tendens in het financieel beheer door een verminderde kwalitatieve en kwantitatieve uitvoering van de interne controle bij een beperkt aantal processen, onder meer als gevolg van reorganisaties. Ook constateerde de AR onvolkomenheden tot de tijdige uitvoering van de interne controle bij het Automatiseringscentrum (B/CICT). De AR benadrukt de aandacht voor de reorganisatie en de invoering van het baten-lastenstelsel bij de Belastingdienst. Ook vraagt zij aandacht voor de risico's op een (tijdelijk) verminderde aandacht voor het financieel beheer, vooral m.b.t. het uitvoeren van interne controles en beveelt zij aan waarborgen te treffen die ervoor moeten zorgen dat het financieel beheer gedurende de reorganisatie op een adequaat niveau gehandhaafd blijft.

In de door de AR weergegeven reactie van de minister wordt benadrukt dat wij reorganiseren om te kunnen blijven voldoen aan de steeds hogere verwachtingen van de samenleving. Om te reorganiseren moet er tijd en energie vrijgemaakt worden en tegelijkertijd moet het "normale" werk doorgang vinden. In een dergelijk periode van omslag zal het financieel beheer op onderdelen tijdelijk terugvallen naar een iets lager niveau. We hebben maatregelen getroffen om te waarborgen dat ondanks deze tijdelijk dalende beheersing gedurende de reorganisatie, een adequaat niveau gehandhaafd blijft. Ook geeft de minister aan dat de bevindingen voor ons aanleiding zijn geweest om maatregelen te treffen, die erop gericht zijn de kwaliteit van de interne controle bij het Automatiseringscentrum in 2002 te verbeteren.

Voor wat de overige Belastingdienstonderwerpen betreft is de Rekenkamer positief in haar beoordeling en tevreden over het nakomen van toezeggingen en verbeteringen. Zo concludeert de AR dat de Belastingdienst voor beleidsintensivering, die betrekking hebben op programma- en apparaatsuitgaven, in de toelichting bij de begrotingsartikelen duidelijk vermeldt waarvoor de intensivering is bedoeld. In de verantwoording en het Beheersverslag wordt aandacht besteed aan de prestaties en effecten in de geest van VBTB.

De AR heeft in haar beschouwing van de aanwezigheid en omvang van Europese geldstromen aangegeven, dat veruit de belangrijkste geldstroom bestaat uit de zogenoemde eigen middelen die door Nederland worden afgedragen aan de Europese Commissie. Deze bestaan uit invoerrechten en landbouwheffingen (ook wel Douanerechten genoemd), een deel van de geheven omzetbelasting (BTW-afdracht) en een bijdrage op basis van het bruto nationaal product (BNP-bijdrage). Voor de Belastingdienst is van belang dat de door de Douane geïnde heffingen en de berekening van de BTW-grondslag voor de BTW-afdracht door de accountantsdiensten worden gecontroleerd. De AR geeft aan dat deze verantwoordings- en controlestructuur inzake de eigen middelen voldoet aan de gestelde eisen.

De AR heeft ook onderzocht op welke wijze de departementale en interne accountantsdiensten (DAF en IAB) jaarlijks het beleid van de Belastingdienst tegen de risico's van misbruik en oneigenlijk gebruik (M en O) beoordelen. Zij concludeert dat de accountantsdiensten door middel van een zorgvuldige onderbouwing tot het oordeel komen dat het door ons gevoerde beleid en de verantwoording daarover geen belemmering vormen voor het afgeven van een goedkeurende verklaring bij de financiële verantwoording van het ministerie.

De AR beschouwt daarbij het Beheersverslag als een essentiële aanvulling op de toelichting bij de financiële verantwoording voor wat betreft het kunnen verkrijgen van het vereiste inzicht in de opzet, werking en resultaten van het M en O-beleid.

Waarderingskamer

In november 2002 heeft de Rekenkamer gerapporteerd over haar meerjarige onderzoeksprogramma bij ministeries en instellingen waar zij onderzoeksbevoegdheid heeft (de zogenoemde rechtspersonen met een wettelijke taak RWT). Dit programma is gericht op de verantwoording over financiën en financieel beheer door instellingen en het toezicht van de minister daarop. Voor de Belastingdienst is van belang wat door de

Rekenkamer over de Waarderingskamer is vermeld in haar derde jaarpublikatie.

De Rekenkamer constateert dat de Waarderingskamer in haar jaarverslag aspecten van bedrijfsvoering vermeldt, zoals de samenstelling van de Waarderingskamer, haar commissies, het secretariaat en de financiële verantwoording. Naast de getrouwheidsverklaring verstrekt de Waarderingskamer ook een rechtmatigheidsverklaring, die op verzoek van de AR over het jaar 2002 een positief oordeel van de accountant dient te bevatten zodat de minister van Financiën zich op basis van de verstrekte informatie een oordeel kan vormen over de rechtmatige inning en besteding van de publieke gelden. De departementale accountantsdienst heeft in 2002 een review uitgevoerd naar de (externe) accountantscontrole van de financiële verantwoording van de Waarderingskamer. De review gaf geen aanleiding tot het stellen van verdere vragen en/of opmerkingen. De AR concludeert dat geen onrechtmatigheden zijn geconstateerd.

Gegevensbeveiliging en integriteit

In oktober 2002 is de Algemene Rekenkamer begonnen met een vervolgonderzoek Omgaan met vertrouwelijke gegevens bij de Belastingdienst. Dit onderzoek is een vervolg op in 1999 gehouden gelijknamig onderzoek waarover in november 1999 is gerapporteerd. De aanbevelingen van de Rekenkamer zijn toen opgenomen in het projectprogramma Aandacht Risicobeheersing Gegevensbeveiliging en Integriteit ARG1. De Rekenkamer heeft voor het vervolgonderzoek een opzet gekozen om vast te stellen of het projectvoorstel ARG1 alle 39 aanbevelingen uit het eind 1999 gepubliceerde rapport in opzet afdekt en wat de stand van zaken is bij de implementatie. Ook zal worden vastgesteld in hoeverre we nog op schema liggen bij de implementatie van de verbetermaatregelen (vergelijking planning met de realisatie). Verder zal informatie worden ingewonnen over de onderbouwing van de gerealiseerde actiepunten uit het projectvoorstel. Tenslotte zal een inhoudelijke toets op de kwaliteit van de genomen maatregelen worden uitgevoerd. Vervolgens wordt een rapportage opgesteld met een totaaloordeel. Het onderzoek zal in 2003 worden afgerond.

Tabellen Personeel

134 Personeelsformatie (in aantal voltijdbanen)

	1998	1999	2000	2001 ¹	2002
Divisie Particulieren	6.698	6.540	6.730	6.815	6.662
Divisies Ondernemingen	11.529	11.160	11.230	11.128	10.762
Divisie Grote ondernemingen	2.104	2.067	2.061	2.084	2.056
Divisie Douane	5.669	5.557	5.644	5.930	6.204
Automatiseringscentrum	1.666	2.128	2.245	2.489	2.480
FIOD-ECD	788	824	1.107	1.141	1.110
Centrum voor proces- en productontwikkeling			392	392	388
Interne accountantsdienst belastingen	133	137	137	137	137
Centrum voor kennis en communicatie	303	334	396	435	420
Centrum voor facilitaire dienstverlening	1.504	1.516	1.543	1.543	1.490
Diversen ²	178	219	357	218	64
Totaal	30.572	30.482	31.842	32.164	31.773

1 Inclusief 1.000 uitzendkrachten

2 Inclusief cursisten en projectorganisatie

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

	1998	1999	2000	2001	2002
Vast personeel	93,1	93,6	93,1	91,0	91,0
Tijdelijk personeel	2,8	2,4	2,3	3,5	4,3
Overig personeel	4,1	4,0	4,6	5,5	4,7

136 Personeelsbestand per 31 december: verdeling aantal mannen/vrouwen

Jaar	Mannen		Vrouwen	
	Aantal	in %	Aantal	in %
1998	22.751	72,0%	8.861	28,0%
1999	22.748	71,9%	8.909	28,1%
2000	22.939	71,0%	9.391	29,0%
2001	23.445	69,6%	10.226	30,4%
2002	23.066	68,8%	10.478	31,2%

137 Leeftijdsopbouw per 31 december 2002:

Leeftijdsklasse	Belastingdienst	
	Aantal	in %
0-24	990	3,0%
25-34	4.603	13,7%
35-44	12.866	38,4%
45-54	11.742	35,0%
55-64	3.343	10,0%
Totaal	33.544	100%

8 Facilitaire Processen

8.1 Wat wilden we in 2002 bereiken?

Om de Belastingdienst goed te laten functioneren zijn ondersteunende processen als huisvesting, opleidingen en communicatie en automatisering cruciaal. Deze processen worden binnen de Belastingdienst uitgevoerd door facilitaire eenheden. Uit oogpunt van schaalvoordelen en samenbrengen van professionaliteit zijn de facilitaire eenheden intern verzelfstandigd. Er zijn drie facilitaire bedrijven: het Centrum voor Informatie- en Communicatietechnologie, het Centrum voor facilitaire dienstverlening en het Centrum voor kennis en communicatie.

Het Centrum voor Informatie- en Communicatietechnologie ondersteunt en adviseert op het terrein van ICT. De producten en diensten op het terrein van kennisoverdracht, personeelsontwikkeling, organisatieontwikkeling 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).

Facilitaire processen dragen op efficiënte, effectieve en flexibele wijze bij aan de verwezenlijking van de doelen van de Belastingdienst.

Voor de verschillende onderdelen van de facilitaire processen gelden verschillende ontwikkeldoelstellingen in de periode 2002 - 2006

Het facilitaire proces kennis en communicatie kent doelstellingen op het gebied van externe communicatie, leren en informeren, en infrastructuur kennis en communicatie:

- *bevorderen zelfredzaamheid belastingplichtigen*

Belastingplichtigen zullen zoveel mogelijk zelfstandig informatie aan de digitale poort kunnen inwinnen. Zelfredzaamheid komt bij de elektronische informatiedienst centraal te staan.

- *dialogondersteuning medewerkers*

Vanuit eisen van volledigheid, betrouwbaarheid en actualiteit worden alle daarvoor in aanmerking komende medewerkers via digitale dialogondersteuning geholpen bij het beantwoorden van vragen van belastingplichtigen. Hiermee worden niet alleen vragen correct beantwoord, maar wordt tevens bijgedragen aan eenheid van beleid.

- *werkplekieren*

Ervaringsleren, zelfgestuurd en begeleid leren worden geïntegreerd tot werkplekieren. Bij werkplekieren wordt documentaire informatie (wet- en regelgeving, beleidsuitspraken, standpunten en jurisprudentie) op maat gepresenteerd. Ook het bijbehorende leermateriaal en

de begeleiding worden op maat aangeboden. Daarbij worden elektronische hulpmiddelen volop benut.

- o *leermodules via Internet*

Het onderscheid tussen startopleidingen, bijscholing en loopbaangerichte opleidingen zal verdwijnen. Een totaalaanbod van leermodules wordt aangeboden via Leernet. De medewerker maakt in overleg een individuele keuze voor de te volgen leertrajecten.

- o *personeelsregisseurs*

Om competentieprofielen tot stand te brengen krijgt de rol van personeelsregisseur gestalte. Assessment en entreetoetsen ondersteunen in de beoordeling van de medewerker en in het vaststellen van zijn beginniveau.

- o *locatieoverstijgend werken*

- o *leren vanuit de kantoor- en thuissituatie*

De ontwikkeldoelstellingen op het gebied van huisvesting zijn:

- o *satelliet- en telewerkplekken*

Voorbeelden van aangepaste werkplekinrichting zijn de inrichting van satellietkantoren, telewerkplekken en gedeelde werkplekken. Binnen de Belastingdienst zal steeds meer van deze vorm van inrichting gebruik worden gemaakt.

- o *flexibele gebouwenvoorraad*

Door de huisvesting van meerdere onderdelen van de Belastingdienst te veralgemeniseren (op voorraad bouwen) en waar mogelijk te concentreren in gebouwen die zijn gesitueerd op knooppunten van openbaar vervoer, wordt de flexibiliteit van de huisvesting bij organisatieveranderingen vergroot.

Voor het beheer van de archieven geldt een afzonderlijke ontwikkeldoelstelling:

- o *elektronisch ontsluiten van alle archiefbescheiden*

De berichtenstromen worden, voor zover ze niet digitaal binnenkomen, omgezet op digitale gegevensdragers. Speerpunten zijn het integraal kunnen benaderen van klantgegevens (elektronisch klantdossier) en het treffen van voorzieningen waardoor het niet langer noodzakelijk is om papieren gegevensdragers nog te bewaren. Zowel digitale berichten als berichten waarbij substitutie heeft plaatsgevonden worden in juridische archieven opgeslagen waarbij de authenticiteit van het bericht gegarandeerd wordt. In dit kader wordt ook aandacht besteed aan de archivering van (externe) e-mailberichten.

Op het gebied van ICT is in 2002 een reorganisatie doorgezet, met de volgende doelstelling:

- o *verbeteren ICT dienstverlening*

De instelling van B/CICT leidt ertoe dat de ICT dienstverlening in de komende jaren beter, sneller, goedkoper, transparanter en klantgerichter wordt.

8.2 Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?

8.2.1 Kennis en communicatie

Externe communicatie

Uitgangspunt is dat belastingplichtigen de producten en diensten van de Belastingdienst in beginsel kunnen verkrijgen via het communicatiekanaal dat hen het beste uitkomt. Omdat de kosten van persoonlijk contact hoog zijn, proberen we het gebruik van kanalen die zonder menselijke tussenkomst werken, te bevorderen.

- o *bevorderen zelfredzaamheid belastingplichtigen*

Om aan dit ontwikkeldoel te kunnen voldoen, moeten de huidige website en de productie- en beheeromgeving daarvan ingrijpend worden vernieuwd. In 2002 is een positioneringplan gemaakt, met de strategische keuzen voor de inzet van de site in de contacten met het publiek. Het plan is uitgewerkt in een siteformule, waarmee projectleiders, programmeurs, redacteurs en vormgevers in staat zijn de site de komende jaren verder te ontwikkelen en te onderhouden. Ter voorbereiding op de eerste release van de vernieuwde website begin 2003, zijn in het verslagjaar acties ondernomen om de informatie op de site te schonen, te actualiseren, en het gebruikersgemak voor belastingplichtigen te verhogen. Hiermee is een eerste stap gezet richting digitale klantendienst.

Hoewel het gebruik van het Internet stijgende is, mag verwacht worden dat belastingplichtigen de komende jaren ook nog veelvuldig naar de telefoon zullen grijpen om vragen aan ons te stellen.

- o *dialogondersteuning medewerkers*

In 2002 is binnen het project Klant Contact Centrum onder andere gewerkt aan de ontwikkeling van eenduidige, ondersteunende software voor de afhandeling van het telefoon- en e-mailverkeer door onze eerstelijnsmedewerkers, ten behoeve van de eenheid van beleid. Voor de nieuwe generatie dialogondersteuning is bovendien de zogenoemde Infoset Dienstverlening in ontwikkeling genomen. Deze (gebruiksvriendelijke) Infoset is de beoogde opvolger van SBT-web (SBT = Servicedesk Belastingdienst Telefoon) dat in 2001 is opgeleverd en kan met de SBT-software worden geïntegreerd. Het SBT-web bevat veelgestelde vragen door het publiek, bijbehorende antwoorden, een nieuwsvoorziening voor de medewerkers en de informatie die voor het publiek beschikbaar is (brochures, toelichtingen en biljetten).

Leren & informeren

Ons beleid betreffende leren en informeren bevat de wens om flexibele en individuele leertrajecten, onafhankelijk van tijd en plaats, mogelijk te maken. Daarnaast hebben we ons tot doel gesteld de snelheid en effectiviteit te verbeteren waarmee nieuw leermateriaal aan onze medewerkers kan worden aangeboden en waarmee het leerproces kan worden ondersteund. Het project waarlangs deze doelstellingen gerealiseerd worden heet Leernet. Leernet richt zich naast technologie op mensen, middelen en organisatie.

- o *werkpleklerin*
- o *leermodules via Internet*
- o *personeelsregisseurs*

Het Leernet-concept is in 2002 getoetst in een pilot Post HEAO-FE-opleiding en een pilot bij O-Winterswijk. Deze resultaten waren positief. Naast oplevering van de noodzakelijke auteursstool is nagedacht over te nemen vervolgstappen:

- De beschikbaarheid van Leernet verloopt via Internet, maar de opzet is om over te gaan naar het intranet van de Belastingdienst, Belastingnet. Gebleken is dat 92% van onze medewerkers gebruik maakt van Belastingnet. Door de overgang op het intranet kan een groter aantal medewerkers worden bereikt.

- De focus komt te liggen op de totstandbrenging van inhoudelijke leermodules op de huidige infrastructuur.
- Eind 2002 is het concept Digiboek gerealiseerd. Digiboek is bedoeld om te komen tot snellere distributie van informatie. Deze informatie wordt primair gevormd door officiële Belastingdienstboekwerken. In de toekomst worden handboeken en handleidingen hieraan toegevoegd. De ontsluiting vindt plaats via Belastingnet.

In 2002 zijn 740 bijzondere opsporingsambtenaren via Leernet opgeleid. 93% van dit aantal heeft via Leernet het certificaat behaald dat als voorwaarde is gesteld om buitengewone opsporingstaken uit te mogen voeren.

De Belastingdienst neemt deel aan de rijksbrede ontwikkeling van competentieprofielen. De eigen Belastingdienstbrede ontwikkeling van competentieprofielen is daarom uitgesteld.

Infrastructuur kennis & communicatie

Vanwege de landelijke relevantie en omwille van de eenheid van beleid en uitvoering, moet regionaal ontwikkelde kennis landelijk beschikbaar worden gesteld. Hiertoe worden verschillende kennismanagementinstrumenten ingezet, afhankelijk van de aard van de betreffende kennis. Daaronder vallen, in deze context, groupware-toepassingen en communities of practice (kenniscgroepen, doelgroepadoptie, enz). De kennisdistributie die hiermee wordt gefaciliteerd, betreft primair vaktechnische en branchekennis.

- *locatieoverstijgend werken*
- *leren vanuit de kantoor- en thuissituatie*

In 2002 zijn op landelijk niveau kenniscgroepen ingericht en is de toepassing van groupware uitgebreid.

Binnen het domein van proces Douane is in 2002 een proef gestart met leergericht werken. Dit is een manier om invulling te geven aan het concept van een lerende organisatie.

Zeer Grote Ondernemingen (ZGO) is gestart met de opzet van leercycli waarlangs de ontwikkelde kennis optimaal productief wordt gemaakt. Niet alleen klantbehandelaars ZGO profiteren hiervan, ook komen deze ZGO-ervaringen ten goede aan behandelaars voor andere risicogroepen. Middelen die voor deze doelstelling worden ingezet zijn ondermeer het verbreden van de kenniscgroepcatalogus, het uitgeven van fiscaal technische bulletins en het organiseren van vaktechnische dagen.

Verder is in 2002, in samenwerking met het Ministerie van Justitie, de levering geregeld van fiscaal georiënteerde juridische uitspraken. De jurisprudentie wordt gepubliceerd via Belastingnet. Hiernaast is op Belastingnet een mogelijkheid gecreëerd om inzicht te krijgen in lopende procedures rechtspraken.

8.2.2 Huisvesting

Flexibilisering, individualisering en optimaal gebruik van IT-voorzieningen zijn de kernpunten voor organisatiegericht huisvesten. Er zijn op beperkte schaal innovatieve kantoorvormen in ontwikkeling genomen, die tot doel hebben om tot een moderne en flexibele huisvesting te komen.

- o *satelliet- en telewerkplekken*
- o *flexibele gebouwenvoorraad*

Het huisvestingsproces in 2002 kenmerkt zich door na te gaan welke veranderingen in de huisvesting nodig zijn om de reorganisatie van de Belastingdienst soepel te laten verlopen. Gezien de druk op de begroting is voor de Huisvestingsnota 2003-2007 een aantal keuzes vooraf gemaakt. Voor de korte termijn betekent dit dat (her)huisvesting van de nieuwe organisatie binnen de huidige voorraad en compartimentering plaatsvindt. Voor de langere termijn zal via de methodiek van organisatie gerichte huisvesting naar betere oplossingen worden gezocht. Een verdere concentratie van de huisvesting is hierbij het vertrekpunt.

Het beleid op het terrein van de huisvesting is in 2002 aangepast aan de veranderende vraag-en aanbod van de huisvesting. Belangrijke beleidswijziging is het locatiebeleid. Ook B-locaties komen in aanmerking als vestigingsplaats voor de Belastingdienst. Aangetekend wordt hierbij wel dat bereikbaarheid voor medewerkers en klanten gewaarborgd dient te zijn.

Huisvestingsprojecten

In Apeldoorn is in het kader van de optimalisatie van de ICT-dienstverlening het gerenoveerde gebouw C aangepast aan de laatste beveiligingseisen en de eisen voor de gebruiksvergunning. Daarnaast is een aantal verbouwingen in het gebouw uitgevoerd als gevolg van de vorming van B/CICT.

Tevens is het gebouw G bouwkundig opgeleverd. B/CICT zal in de loop van 2003 dit gebouw betrekken. Voor de nieuwbouw van het B/CA is in 2002 bij het gebouw aan het Stationsplein het hoogste punt bereikt.

De bouw van de nieuwe toren op het Walterboscomplex is vertraagd door de lopende bezwaarprocedures vanuit omwonenden. Aan de Kaijersdijk is het nieuwe landelijk magazijn voor B/CICT halverwege 2002 in gebruik genomen.

Ook voor de in het kader van de verscherping van het toezicht in de vaart genomen nieuwe douaneboten zijn nieuwe aanlegsteigers in Den Helder, Hoek van Holland en Harlingen opgeleverd.

8.2.3 Archiefbeheer

Op basis van de Nota "Documenthuishouding in Beweging" zijn kaders ontworpen voor een goed (digitaal) documentbeheer en worden verbeteringen aangebracht op het gebied van de toegankelijkheid, betrouwbaarheid en het vernietigen van archieven.

- o *elektronisch ontsluiten van alle archiefbescheiden*

In 2002 is veel aandacht besteed aan de fundamenten van een goede organisatie voor onze documenthuishouding.

Gelet op de toekomstige ontwikkelingen waarbij uitsluitend digitaal wordt opgeslagen, is voor de archivering van fysieke documenten gezocht naar

een tijdelijke oplossing die aansluit op de infrastructuur van de Belastingdienst. De ingeslagen weg is daarom ook SAP in te zetten als een documentwarehouse systeem.

In 2002 is gestart met de voorbereidingen van de aanschaf van een Document-management systeem (DMS). Doel is het digitaal beter toegankelijk houden van alle documenten (inclusief klantdossiers), een efficiëntere verwerking (en bewaking) van documenten en een papierarm kantoor. Hiertoe wordt alle binnenkomende post gescand en digitaal aangeboden aan de behandelend ambtenaar. Tevens worden alle binnenkomende en uitgaande digitale berichten op een zelfde wijze geregistreerd en gearchiveerd.

8.2.4 Milieuzorg

In het Nationaal Milieubeleidsplan 3 (NMP3) is voor de Rijksoverheid de doelstelling opgenomen om voor 1 januari 2003 te beschikken over een goed werkend milieuzorgsysteem. Ook de Belastingdienst heeft zich hieraan geconformeerd en in 2002 is het milieuzorgsysteem verder geoptimaliseerd.

Gelet op de incidenten in Volendam en Enschede is bijzondere aandacht geweest voor het actualiseren van de vereiste milieu- en gebruiksvergunningen. Inmiddels is voor 90% van de belastingdienstgebouwen de milieuvergunning geactualiseerd. Voor de overige 10% wordt de milieuvergunning in 2003 geactualiseerd. Ten aanzien van de gebruiksvergunningen zijn voor alle daarvoor in aanmerking komende gebouwen bij het bevoegde gezag de aanvragen ingediend. Inmiddels is voor 60% van deze gebouwen de gebruiksvergunning geactualiseerd. De overige gebouwen krijgen in 2003 een geactualiseerde gebruiksvergunning.

In 2002 is een transitie ingezet naar een duurzamere energiehuishouding voor de Belastingdienst. Conform de uitgangspunten van het Nationaal Milieubeleidsplan 4 (NMP4) is in 2002 een eerste stap gezet om in 2004 te komen tot een percentage van 50% duurzame (groene) elektriciteit.

Met ingang van 1 januari 2003 wordt op jaarbasis 15,5 miljoen kilowattuur duurzame elektriciteit ingekocht. Dit is 22% van de totale elektriciteitsbehoefte.

8.2.5 Informatie- en Communicatietechnologie

o verbeteren ICT dienstverlening

Informatie- en communicatietechnologie is in het bedrijfsproces van de Belastingdienst zeer belangrijk. De afgelopen jaren is de ondersteuning in het primaire proces en de dienstverlening aan de belastingplichtige verbeterd. Speerpunten zijn massale verwerking en geautomatiseerde risicoselectie van aangiften, relatiebeheer en gegevensuitwisseling en het uitbreiden van de elektronische dienstverlening via internet. Over de diverse ontwikkelingen van automatisering ten behoeve van het primaire proces wordt in de betreffende hoofdstukken gerapporteerd. In hoofdstuk 9 wordt bovendien een overzicht gegeven van de automatiseringsuitgaven.

Deze paragraaf gaat met name in op het ICT-proces zelf. Het ontwikkelen van nieuwe ICT-voorzieningen, maar ook het beheren en gebruiken van deze nieuwe en bestaande voorzieningen vergt een forse inspanning van de dienst. Om de ICT-processen binnen de dienst te optimaliseren is gekozen voor een herinrichting van de betrokken organisatie-onderdelen. Leidend hierbij is dat de sturing op de procesketen centraal staat in het organisatie-

ontwerp. Er zijn vijf operationele processen die de gehele levenscyclus van een ICT-service omvatten. In de levensfasen Innovatie, Ontwikkeling en Continuïteit zijn de ontwikkeling en het beheer van een ICT-service terug te vinden. Het feitelijk gebruik van een ICT-service komt in de processen Exploitatie en Dienstverlening aan de orde. Concreet betekent de sturing op de procesketen dat de verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen en beheren van de verschillende ICT voorzieningen veel meer in een hand komt te liggen. Nieuwe voorzieningen kunnen daarmee efficiënter en sneller gerealiseerd worden. Ook ontstaat een beter kosteninzicht.

Betere en snellere ICT dienstverlening

Voor snellere en betere ICT-dienstverlening is het noodzakelijk dat de organisatie gaat werken volgens de ontworpen procesketen. Daarvoor is in 2002 wel de basis gelegd. De uitvoering in de praktijk is nog niet voltooid; 2003 moet het eerste oogstjaar worden.

Goedkopere ICT dienstverlening

Voor de doelstelling 'goedkoper' zijn in 2002 duidelijk aanwijsbare positieve resultaten geboekt. Zo is er strak gestuurd op het uitstromen van ingehuurde expertise en op de personele omvang. In 2002 is er een afname van 379 personen (42%) bij de externe inhuur bewerkstelligd. De bezetting eigen personeel is in 2002 toegenomen. Het gevolg hiervan is dat de verhouding eigen personeel/ inhuur gedurende het jaar steeds gunstiger is geworden.

Transparantere ICT dienstverlening

In 2002 zijn twee centrale loketten ingericht, een voor opdrachtgevers en een voor eindgebruikers. Daarmee is een belangrijke stap gezet naar de gewenste transparantie van B/CICT. De klant hoeft niet meer zelf na te gaan wie hij nodig heeft voor het beantwoorden van zijn vraag. In 2002 is gebleken dat voor de doorbelasting en facturering nog belangrijke verbeteringen te realiseren zijn.

Meer klantgerichte dienstverlening

De klantgerichtheid is een leidend principe geweest bij de inrichting van B/CICT. Deze klantgerichtheid is verbeterd door het instellen van de centrale loketten voor opdrachtgevers en eindgebruikers. Onder beide groepen is in 2002 een tevredenheidsonderzoek gehouden. Inzake het inrichten van één loket voor de eindgebruiker vindt 27% van de eindgebruikers dat de dienstverlening is verbeterd in vergelijking met vorig jaar terwijl 46% vindt dat deze min of meer gelijk is gebleven. Met betrekking tot de één-loket gedachte voor de opdrachtgever gaf 73% van de respondenten aan tevreden te zijn over dit initiatief.

Kwaliteitsborging en interne controle

De Third party mededeling (TPM) is een certificering door de interne accountantsdienst van de ICT-processen. B/CICT wil met de certificering de beheersing van de processen laten zien.

De TPM over 2002 leverde enkele aandachtspunten op. Voor het onderdeel "contingency" (uitwijk) is van belang dat kritische systemen een uitwijkmogelijkheid kennen. Uit de TPM kwam naar voren dat bij een drietal systemen waarvoor geen uitwijk bestaat een risico-analyse ontbrak. De voldoende werking van het proces "Verkoop" (interne leveringen) is vanaf 1 oktober 2002 aangetoond. Voor de overige processen was de TPM over het hele jaar positief.

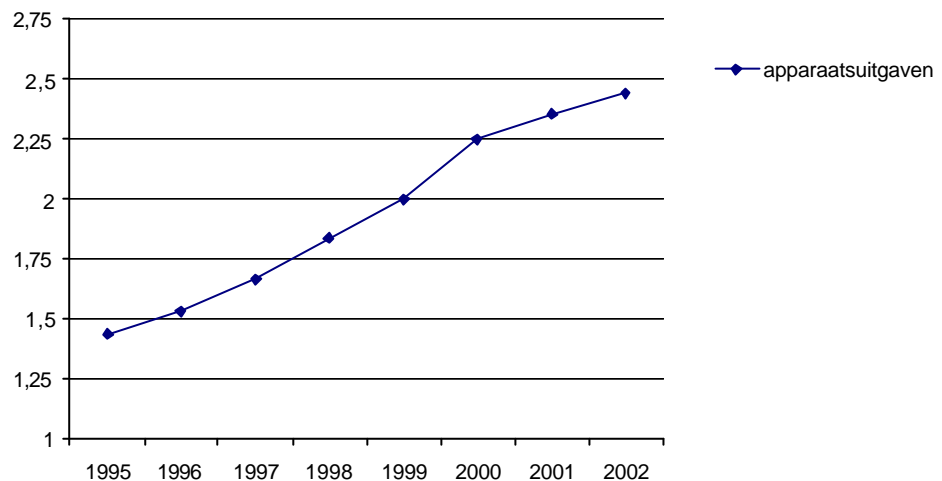
Interne controle op de financiële processen wijst uit dat de beheersing van enkele onderdelen van de personele en materiële uitgaven bij B/CICT nog verbeterd moet worden. B/CICT streeft ernaar de beheersing op deze onderdelen in 2003 te realiseren. Overigens hebben zich in de financiële processen zelf geen belangrijke fouten voorgedaan. De bevindingen hebben dus geen consequenties voor de jaarrekening van de Belastingdienst of van B/CICT.

9 Apparaatsuitgaven

9.1 Ontwikkeling apparaatsuitgaven

De apparaatsuitgaven van de Belastingdienst bedroegen in 2002 €2.437,3 mln. In de onderstaande grafiek wordt weergegeven hoe de nominale apparaatsuitgaven zich vanaf 1995 hebben ontwikkeld.

Figuur 7: Apparaatsuitgaven (bedragen x €1 mld.)

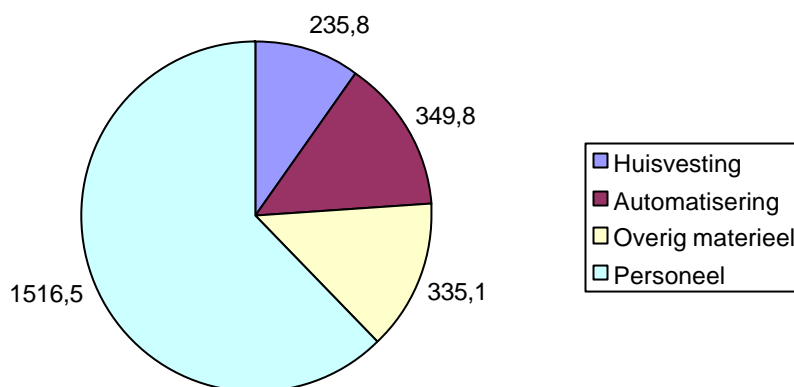


De nominale apparaatsuitgaven stijgen vanaf 1995. Deze stijging is voornamelijk het gevolg van loon- en prijsontwikkelingen, technische correcties en van ontwikkelingen in het takenpakket van de Belastingdienst. Voorbeelden hiervan zijn de overheveling van huurbudgetten in 1999 van de Rijksgebouwendienst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

9.2 Apparaatsuitgaven 2002 naar kostensoort

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

Figuur 8: Apparaatsuitgaven naar kostensoorten (bedragen x €1 mln.)



De post personele uitgaven is met ruim 62% de grootste post. De post is hoger uitgekomen dan begroot, onder meer doordat in de loop van 2002 veel ingehuurd automatiseringspersoneel is vervangen door eigen personeel. Dit is mede mogelijk geworden doordat de arbeidsmarkt voor ICT-personeel in 2002 minder gespannen was.

Een belangrijke kostensoort betreft de automatiseringsuitgaven. Het ondersteunend proces automatisering is van essentieel belang voor onze primaire processen, en daarmee bij het realiseren van onze doelstellingen.

De kosten ¹⁶ van het automatiseringscentrum B/CICT bestaan naast de materiële kosten ook uit personele kosten, en bedragen dus meer dan de automatiseringsuitgaven in figuur 7. De totale kosten worden in de begrotings- en realisatiefase verdeeld over 6 productgroepen. Onderstaande tabel is ontleend aan het jaarverslag van B/CICT en geeft een indruk van deze verbijzondering.

Tabel 40: Verdeling automatiseringskosten 2002 naar productgroep

Productgroep	Kosten in mln. euro's	%
- Belastingdienstbescheiden	62	10%
- Informatiesystemen	262	42,5%
- Advies en ontwikkeling	148	24%
- Werkplekken	104	17%
- Telefonie	22	3,5%
- Maatwerk/meerwerk	19	3%
Totaal	617	100%

¹⁶ Het automatiseringscentrum B/CICT werkt al op basis van het baten-lastenstelsel. Daarom wordt op deze plaats gesproken over kosten in plaats van uitgaven.

In 2002 zijn 93 miljoen bescheiden (de “blauwe brieven”) geautomatiseerd verstuurd naar klanten. De totale automatiseringskosten hiervan bedragen € 62 mln; dit is gemiddeld € 0,67 per brief.

Binnen de Belastingdienst zijn er meer dan 600 applicaties in gebruik in het primaire en ondersteunende proces. De kosten die hierdoor worden opgeroepen zijn € 262 mln. groot in 2002. Het betreft zowel de kosten van exploitatie als van onderhoud van de betreffende applicaties.

Voor het ontwikkelen van nieuwe informatiesystemen inclusief de inkoop van adviezen van derden en voor beheeractiviteiten uit de SNO's is in 2002 € 148 mln. uitgegeven.

De kosten van € 104 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.

9.3 Apparaatsuitgaven 2002 naar productgroep

Vanaf het jaar 2004 wil de Belastingdienst een agentschap worden. Dat betekent dat we overgaan op outputfinanciering; de Belastingdienst krijgt betaald voor de ‘geleverde’ producten. Voor deze outputfinanciering zijn groepen van producten gedefinieerd, die aansluiten bij de primaire processen dienstverlening, intensief toezicht en opsporing en massaal proces.

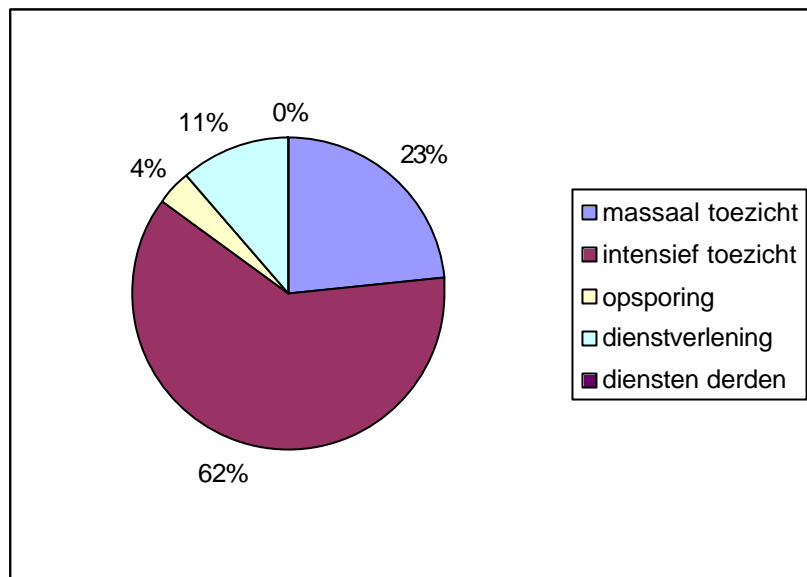
Voor het jaar 2002 is in beeld gebracht welk deel van de apparaatsuitgaven aan welke productgroep is besteed. Omdat de precieze afbakening van de productgroepen nog vastgesteld moet worden, werd deze indeling in 2002 nog niet in de administratieve systemen geregistreerd. Het gaat daarom om een benadering.

Onderstaande grafiek geeft een indicatie van de toedeling naar deze productgroepen. Uit de grafiek blijkt dat 62% 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 circa 23% een groot deel van onze uitgaven 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 bereikbaarheid van de Belastingdienst via telefoon en internet.

Figuur 9: 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 wij werkzaamheden voor verrichten. 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.

Bedrijfsvoeringsmededeling Belastingdienst

In het begrotingsjaar 2002 is op een gestructureerde wijze aandacht besteed aan de bedrijfsvoering van de Belastingdienst. Op basis van een risicoanalyse is een systematische afweging gemaakt inzake de in te zetten instrumenten van sturing en beheersing. Dit omvat mede het vaststellen van het van toepassing zijnde normenkader en de uitgangspunten voor opname van aandachtspunten in deze mededeling. Een en ander heeft in het begrotingsjaar geresulteerd in beheerste bedrijfsprocessen.

Den Haag, 13 maart 2003

De Directeur-Generaal Belastingdienst,

Mr J. Thunnissen

Deel 2 – Jaarrekening

1 Inleiding

1.1 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 Jaarrekening wordt verantwoording afgelegd over de uitkomsten van het door de Belastingdienst gevoerde financiële beheer over het begrotingsjaar 2002. Dit betreft zowel de verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van het in de Begroting IXB (Financiën) opgenomen beleidsartikel 1 voorzover het de Belastingdienst betreft, als de niet in de Begroting IXB opgenomen ontvangsten en uitgaven ten behoeve van derden. Hierbij wordt opgemerkt, dat in het beleidsartikel 1 van de Begroting IX B (Financiën) de gegevens van het Directoraat-Generaal Belastingdienst en van het Directoraat-Generaal Fiscale Zaken zijn opgenomen. Hierover legt de Belastingdienst in deze Jaarrekening geen verantwoording af.

De belangrijkste financiële gegevens worden in twee kernstaten gepresenteerd. Waar van belang worden de cijfers vervolgens toegelicht. Tenzij anders vermeld, luiden de bedragen in deze Jaarrekening in duizenden euro's.

Met de invoering van de Comptabiliteitswet 2001 maakt de saldibalans geen deel meer uit van de (departementale) jaarrekening. De Belastingdienst vindt dat de saldibalans informatieve waarde heeft. Daarom is de saldibalans, met de daarbij behorende toelichting, opgenomen in een afzonderlijke bijlage.

De in de Jaarrekening opgenomen informatie is consistent met het Jaarverslag IX B (Financiën) over het jaar 2002, zoals dit 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 het Jaarverslag IX B (Financiën) dat uiteindelijk bij de Staten-Generaal wordt ingediend.

1.2 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.

1.3 Rechthandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik

Rechthandhavingsbeleid

Uitgangspunt van het rechthandhavingsbeleid 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.

Op het gebied van de rechtshandhaving wordt aandacht besteed aan de kwaliteitsborging binnen het primaire proces van de Belastingdienst. Een goed stelsel van kwaliteitsborging vormt immers de basis voor een adequate rechtshandhaving.

Beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik

Belastingheffing is gevoelig voor misbruik en oneigenlijk gebruik (M en O), omdat de hoogte van de heffing en de verplichting om te betalen afhankelijk zijn van gegevens die belastingplichtigen zelf verstrekken. Bij alle door de Belastingdienst uit te voeren fiscale taken worden we, in meer of mindere mate, geconfronteerd met de problematiek van misbruik en oneigenlijk gebruik. Het tegengaan van M en O bij de toepassing van fiscale wet- en regelgeving vormt een geïntegreerd onderdeel van ons rechthandhavingsbeleid. De uitvoering van de werkzaamheden kent beperkingen. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de beschikbaar gestelde personele en financiële middelen. Dat betekent dat we keuzes maken over de inzet van ons personeel. Verder zijn er maatschappelijke begrenzingen door wettelijke bepalingen die controlemogelijkheden beperken of verhinderen (zoals privacy wetgeving). Dit betekent dat ook bij een toereikend M en O-beleid er sprake blijft van inherente onzekerheid over de volledigheid van de ontvangsten. Deze onzekerheid is niet nader kwantificeerbaar.

Een eerste aandachtspunt bij de uitvoering van het M en O-beleid betreft het beoordelen van de M en O-gevoeligheid van nieuwe wet- en regelgeving en het toetsen op handhaafbaarheid. Naast een goede voorlichting is de aanwezigheid van een toereikend controle- en sanctiebeleid een voorwaarde voor een effectieve uitvoering van de wet- en regelgeving.

Daarbij richten we onze aandacht vooral op die terreinen waar het fiscaal en financieel risico groot is. Uiteraard wordt intern vaktechnisch toezicht uitgeoefend op de uitvoering van het controlebeleid. Op eenheden is dit de taak van de vakgroepcoördinator 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. Periodiek evalueren we de uitvoering van specifieke wetten en regelingen.

Naast het verwerken van ingediende gegevens besteden we veel aandacht aan het opsporen van belastingplichtigen en van belastbare feiten en gebeurtenissen. Van belang in dat kader zijn onder meer de gegevensuitwisseling met andere instanties, de waarnemingen ter plaatse en de landelijke acties.

Over het gevoerde rechthandavings- en M en O-beleid verantwoordt de Belastingdienst zich nader in het eerste deel van dit beheersverslag.

KERNSTAAT 1

1.4 Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en –ontvangsten Belastingdienst

Omschrijving	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2002	Raming 2002 Na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2002	Realisatie 2001
Verplichtingen	2.728.280	3.019.660	3.046.345	3.103.976
Uitgaven	2.728.213	3.020.331	3.038.389	2.927.570
Programma-uitgaven	431.228	578.284	566.583	553.190
Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ)	46.098	14.098	38.621	30.226
Vergoeding proceskosten	1.466	13.966	2.458	5.620
Garantie procesrisico's	45	45	0	3
Bijdragen en staatsprijs fiscale zaken	175	175	800	819
Heffings - en invorderingsrente	383.444	550.000	524.704	516.522
Apparaatsuitgaven	2.296.985	2.442.047	2.471.806	2.374.380
Belastingdienst	2.278.391	2.410.353	2.437.250	2.347.767
Uitvoering door derden (Energiepremieregeling)	18.594	31.694	34.556	26.613
Ontvangsten	95.328.943	94.121.900	91.776.437	85.604.723
Programma-ontvangsten	95.305.129	94.075.718	91.729.799	85.564.004
Belastingontvangsten	94.519.000	93.141.718	90.836.696	84.498.485
Kosten vervolging	56.450	68.000	70.834	65.547
Bijdrage EU in de inningskosten	0	0	364	163.574
Opbrengst schikkingen en adm. boeten	139.765	166.000	169.714	165.742
Ontvangst omroepbijdragen	0	0	38	815
Heffings - en invorderingsrente	589.914	700.000	652.153	669.841
Apparaatsontvangsten	23.814	46.182	46.638	40.719
Belastingdienst	18.686	41.054	40.978	35.380
Verrichte werkzaamheden Belastingdienst	5.128	5.128	5.660	5.339

KERNSTAAT 2

1.5 Niet-begrotingsontvangsten en – uitgaven

Omschrijving	Realisatie 2002	Realisatie 2001
Dwanginvordering voor derden	123.812	71.304
Landbouweffingen (LEF)	195.447	173.398
Landinrichtingsrente (LNV)	41.633	40.852
Premies schuldig nalatig (SVB)	43	58
Premies volksverzekeringen (Sociale Fondsen)	31.411.848	32.051.089
WAZ (LISV)	882.090	829.104
ZFW (College voor zorgverz.)	222.970	265.291
Provinciale opcenten (Provincies)	812.727	761.103
Ruil- en hervorkavelingsrente (LNV)	-25	0
Verkeersbegeleidingstarief scheepvaart (V&W)	15.259	15.178
Verontreinigingsheffing rijkswateren (V&W)	32.277	34.505
Verrekening inningskostenvergoeding Verenigd Koninkrijk	-947	0
Voorraadheffing aardolieproducten (EZ)	86.716	77.275
TOTAAL	33.823.850	34.319.157

2 Toelichting op Kernstaat 1

2.1 Verplichtingen

De in 2002 aangegane verplichtingen zijn € 26,7 mln. hoger uitgevallen dan de uiteindelijke begroting 2002 op het totale artikel 1 en hielden nagenoeg gelijke tred met de totale uitgaven op dit artikel. Voor de toelichting op de overschrijding wordt dan ook volstaan met een verwijzing naar de toelichting op de uitgaven.

2.2 Uitgaven

Programma-uitgaven

Wet Waardering Onroerende Zaken

De oorspronkelijke raming voor 2002 is tussentijds aangepast vanwege dekking van het amendement Atsma. Ten opzichte van de oorspronkelijke raming is er sprake van een onderschrijding van circa € 7,4 mln. Deze onderschrijding is het gevolg van niet aan gemeenten uitbetaalde declaraties over de jaren tot en met 2002. Verwacht wordt dat deze declaraties in 2003 alsnog worden uitbetaald.

Vergoeding proceskosten

De ontwerpbegroting voor 2002 is bij 1e suppletore wet bijgesteld voor de motie Dittrich (€ 8 mln.) en voorts is € 4,5 mln. toegevoegd vanwege de verwachting dat in 2002 een deel van de kosten vergoeding bezwaar IB/PVV zou worden betaald. De uitgaven zijn achtergebleven bij de verwachting. De wet is pas in maart 2002 in werking getreden zodat belastingplichtigen en adviseurs nog moeten wennen aan het gebruik van de regeling. Daarnaast zijn de voorlopige en definitieve aanslagregeling 2001 laat op gang gekomen.

Heffings- en invorderingsrente

De meevaller bij de rente-uitgaven van € 25,3 mln. is met name veroorzaakt door de relatief lage rentestand.

Apparaatsuitgaven

Belastingdienst

Betreffende de personele en materiële uitgaven heeft zich het volgende beeld ontwikkeld.

Omschrijving	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2002	Raming 2002 Na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2002	Realisatie 2001
Personeel	1.374.258	1.473.777	1.516.542	1.434.297
Huisvesting	215.546	232.421	235.817	222.782
Automatisering	385.713	395.696	349.842	344.711
Overig	302.874	308.459	335.049	345.977
Totaal personeel en materieel	2.278.391	2.410.353	2.437.250	2.347.767

In de loop van 2002 is bij de suppletore begrotingswetten een bedrag van ca. € 132 mln. toegevoegd aan de begroting van de Belastingdienst. Deze mutaties bestonden uit een compensatie voor de loonbijstelling (€ 66 mln), aanpassing van de gebruiksvergoeding huisvesting (€ 16 mln), compensatie voor de uitvoeringskosten van diverse fiscale wetten (€ 14 mln) en diverse overige mutaties (€ 36 mln). Bij slotwet zal nog een bedrag van ca. € 2 mln. worden toegevoegd. Hierdoor is het hierboven genoemde verschil tussen de oorspronkelijke begroting en de realisatie teruggebracht van € 159 mln. tot € 25 mln.

De onderschrijding van de materiële automatiseringsbegroting moet in relatie worden gezien met de realisatie van de personele uitgaven in het kader van de automatisering. De Belastingdienst spant zich in om de inhuur van extern personeel terug te dringen en te vervangen door eigen vast personeel. In 2002 heeft dit voornamelijk vanwege de gewijzigde arbeidsmarkt voor ICT-personeel geleid tot een meer dan gebruikelijke indiensttreding van nieuw vast personeel. Daardoor is er sprake van een afname van de kosten voor inhuurkrachten terwijl bij het opstellen van de begroting rekening werd gehouden met een stijging (ca. € 15 mln). Daarnaast zijn in 2002 ten opzichte van de raming minder materiële uitgaven gedaan in het kader van de verschillende automatiseringsprojecten (€ 20 mln).

Het hiervoor weergegeven beleid (inhuur vervangen door eigen personeel) heeft mede tot effect gehad dat de Belastingdienst meer personele uitgaven heeft gerealiseerd dan oorspronkelijk is begroot. Een tweede oorzaak zijn de reeds genoemde meerkosten van de CAO 2002 (€ 66 mln.) Een derde oorzaak betreft de instroom van extra personeel voor de Douane en FIOD-ECD voor versterking buitengrenzen en terrorismebestrijding (samen ca. € 15 mln) en voor de uitvoering van nieuwe fiscale wetten en overige mutaties (ca. € 40 mln). Ten slotte is bij de overige onderdelen van de Belastingdienst de uitstroom minder groot gebleken dan voorzien. Een en ander is het gevolg van de snel veranderende situatie op de arbeidsmarkt. In verband hiermee heeft de Belastingdienst een beperkte vacaturestop afgekondigd.

De overschrijding op de rubriek overige materiële uitgaven wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door het slechts voor 25% toekennen van de prijscompensatie voor 2002. De Belastingdienst houdt binnen zijn begroting op voorhand rekening met het toekennen van de prijscompensatie. Hierdoor waren ombuigingen in het laatste deel van 2002 noodzakelijk. Deze ombuigingen hebben slechts voor een deel kunnen voorkomen dat op deze post een overschrijding ontstond.

Uitvoering door derden (Energiepremieregeling)

Bij 1e suppletore wet zijn voor € 13,1 mln. extra middelen toegekend om in de uitvoeringskosten van de energiepremieregeling te kunnen voorzien. Meer dan voorzien in de uiteindelijke begroting werd in 2002 een beroep op deze regeling gedaan, waarmee de overschrijding van € 2,9 mln. wordt verklaard.

2.3 Ontvangsten

Programma-ontvangsten

Belastingontvangsten

In dit onderdeel wordt een toelichting gegeven op de in kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten van het begrotingsjaar 2002. In tabelvorm worden gedetailleerd de begrote en gerealiseerde belastingontvangsten weergegeven. Waar nodig worden de cijfers nader toegelicht. De gepresenteerde ontvangsten zijn het saldo van alle in 2002 door de Belastingdienst ontvangen en teruggegeven belastingbedragen.

De in kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten zijn netto-ontvangsten, na aftrek van van de ontvangsten die ten behoeve van het gemeentefonds en provinciefonds worden afgezonderd. Deze afdracht wordt afzonderlijk toegelicht.

De hoogte van de belastingopbrengsten wordt beïnvloed door macro-economische factoren en autonome maatregelen (fiscale maatregelen en maatregelen in de uitvoering). In het algemeen worden verschillen tussen de raming en de realisatie van de belastingopbrengsten niet nader verklaard. Veelal zijn deze verschillen namelijk macro-economisch bepaald en als zodanig door de Belastingdienst niet te beïnvloeden. Slechts indien bij een middel bijzondere afdrachten zijn gedaan, of andere beheersmatige opmerkingen 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 Jaarverslag IX B (Financiën) over het jaar 2002.

Ultimo 2002 zijn bedragen ontvangen die nog niet definitief zijn verwerkt in de administratie van de Belastingdienst, de zogenaamde comptabele overloop. Bij de jaarafsluiting is het bedrag van de overloop door middel van een toedelingsmethodiek verantwoord op de diverse belastingmiddelen en aandelen voor derden.

Belastingontvangsten (x €1 mln.)

Omschrijving	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2002	Raming 2002 Na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2002	Realisatie 2001
Kostprijsverhogende belastingen	54.805	56.610	55.778	50.835
Invoerrechten	0	1.410	1.401	0
Omzetbelasting	33.688	33.584	33.520	29.836
Belasting op personenauto's en motorrijwielen	2.865	2.894	2.741	2.935
Accijnzen	8.006	8.565	8.459	7.746
- Accijns van lichte olie	3.092	3.504	3.438	3.147
- Accijns van minerale oliën , anders dan lichte olie	2.213	2.337	2.323	2.076
- Tabaksaccijns	1.828	1.836	1.774	1.677
- Alcoholaccijns	409	438	408	398
- Bieraccijns	279	279	307	279
- Wijnaccijns	186	170	209	169
Belastingen van rechtsverkeer	4.287	4.572	4.473	4.484
- Overdrachtsbelasting	3.234	3.520	3.478	3.428
- Assurantiebelasting	606	606	667	588
- Kapitaalsbelasting	447	446	328	468
Motorrijtuigenbelasting	1.999	1.956	1.970	2.089
Belastingen op een milieugrondslag	3.630	3.312	2.932	3.416
- Grondwaterbelasting	178	170	143	185
- Afvalstoffenbelasting	273	211	183	219
- Regulerende energiebelasting	2.428	2.283	1.978	2.380
- Waterbelasting	100	100	110	101
- Brandstoffenheffingen	652	547	518	531
Verbruiksbelasting van alcoholvrije dranken en andere producten	226	211	173	225
Belasting op zware motorrijtuigen	103	108	108	104
Belastingen op inkomen, winst en vermogen	52.961	50.605	49.096	46.790
Loonbelasting/inkomstenbelasting	28.315	27.882	28.306	23.344
Dividendbelasting	3.734	3.843	3.490	4.308
Kansspelbelasting	152	152	162	149
Vennootschapsbelasting	19.070	16.860	15.394	17.580
Vermogensbelasting	0	5	48	102
Successierechten	1.689	1.863	1.695	1.307
Niet nader toe te rekenen belastingontvangsten	50	47	80	46
Totaal ontvangsten	107.815	107.262	104.953	97.670
Ontvangsten die ten behoeve van het Gemeentefonds en het provinciefonds worden afgezonderd	-13.296	-14.120	-14.116	-13.172
Totaal belastingontvangsten IX B (Financiën)	94.519	93.142	90.837	84.498
Belastingontvangsten Europese Unie	3.110	0	0	3.610
- Omzetbelasting	1.289	0	0	2.089
- Invoerrechten	1.821	0	0	1.520
Totaal ontvangsten (incl. Europese Unie)	110.925	107.262	104.953	101.280

Kostprijsverhogende belastingen

Invoerrechten

Met ingang van 2002 is de wijze van verantwoording van de eigen middelen van de Europese Unie veranderd. Tot en met 2001 werden de afdrachten en ontvangsten buiten de Rijksbegroting geboekt. Met ingang van 2002 worden door het Ministerie van Buitenlandse Zaken de betalingen aan de Europese Unie inzake de invoerrechten binnen begrotingsverband geboekt. Door de Belastingdienst worden daarom deze ontvangsten vanaf 2002 binnen de begroting verantwoord. In de oorspronkelijke begroting was hiermee nog geen rekening gehouden. De correctie (€ 1,5 mld.) heeft plaatsgevonden bij 1^e suppletore begroting. Door het RijksInformatiecentrum (RIC) werd in 2002 een bedrag van € 1,337 mld. ten laste van de begroting van het Ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

Omzetbelasting

Hetgeen bovenstaand bij de invoerrechten is vermeld over de wijze van verantwoording geldt eveneens voor het gedeelte van de omzetbelasting dat wordt afgedragen aan de Europese Unie. De bijstelling van de raming van de ontvangst aan omzetbelasting bij 1^e suppletore begroting had voor € 1,3 mld. betrekking op de afdrachten aan de Europese Unie. Door het RIC werd in 2002 een bedrag van € 1,241 mld. ten laste van de begroting van het Ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

Motorrijtuigenbelasting

De in de tabel opgenomen ontvangst aan motorrijtuigenbelasting is een netto-bedrag. Op de hoofdsom van de motorrijtuigenbelasting kunnen provinciale opcenten en administratieve boeten worden geheven.

Dit leidt tot de volgende opstelling:

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
Bruto-opbrengst	2.827,5 mln	2.895,1 mln
Administratieve boeten	- 44,3 mln	- 45,5 mln
Provinciale opcenten	<u>- 812,7 mln</u>	<u>- 761,1 mln</u>
Belastingontvangsten	1.970,5 mln	2.088,5 mln

Voor een nadere detaillering van de provinciale opcenten wordt verwezen naar hetgeen is opgenomen in de toelichting op kernstaat 2 (niet-begrotingsontvangsten).

Belastingen op inkomen, winst en vermogen

Loon- en inkomstenbelasting

Het in de tabel opgenomen bedrag is een saldo van ontvangsten loon- en inkomstenbelasting. Specificatie leidt tot de volgende opstelling:

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
Loonbelasting	28.381,1 mln	25.908,4 mln
Inkomstenbelasting	<u>-74,6 mln</u>	<u>-2.564,5 mln</u>
Saldo	28.306,5 mln	23.343,9 mln

De heffing en inning van de loon- en inkomstenbelasting vindt gecombineerd plaats met de premies volksverzekeringen.

Op grond van de Wet Financiering Volksverzekeringen worden voor de splitsing van de loonheffing in een belasting- en een premiedeel per belastingjaar voorlopige toedelingspercentages vastgesteld op basis van het ramingsmodel van het Centraal Planbureau.

Op basis van de registratie van loonbelastingkaarten worden na twee jaar definitieve toedelingspercentages voor de loonbelasting vastgesteld en vindt een afrekening plaats tussen het Rijk en de Sociale Verzekeringsfondsen.

Loonbelasting

De afrekening over de opbrengsten loonheffing van het belastingjaar 2000 heeft plaatsgevonden in 2002. Als gevolg hiervan is een bedrag van € 849,5 mln ingehouden op de Fondsen, ten gunste van de opbrengst van de loonbelasting.

Dit leidt voor de loonbelasting tot de volgende opstelling:

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
Bruto-ontvangst loonbelasting	27.531,6 mln	25.280,9 mln
Afrekening 2000 resp. 1999 - Sociale fondsen	<u>849,5 mln</u>	<u>627,5 mln</u>
Belastingontvangst loonbelasting	28.381,1 mln	25.908,4 mln

Inkomstenbelasting

De afrekening tussen het Rijk en de Sociale Fondsen over de opbrengsten van de inkomensheffing over belastingjaar 1998 heeft plaatsgevonden in 2002 (€ 167,3 mln. ten gunste van de inkomstenbelasting). Na gedaan onderzoek naar de juistheid van de methodiek voor het vaststellen van de definitieve verdeelsleutel is besloten om deze methodiek vanaf de verrekening over het belastingjaar 1997 aan te passen. De herberekening over 1997 heeft geleid tot een afdracht aan de Sociale Fondsen van € 60 mln.

Dit leidt voor de inkomstenbelasting tot de volgende opstelling:

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
Bruto-opbrengst inkomstenbelasting	-181,9 mln	-2.743,9 mln
Afrekening 1998 resp. 1997 - Sociale fondsen	<u>107,3 mln</u>	<u>179,4 mln</u>
Belastingontvangst inkomstenbelasting	-74,6 mln	-2.564,5 mln

De invoering van de belastingherziening IB2001 heeft in 2002 geleid tot een positief kaseffect. Het verschil in realisatie met 2001 van de bruto-opbrengst inkomstenbelasting wordt hiermede verklaard.

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.

Vermogensbelasting

Als gevolg van de belastingherziening IB2001 is de vermogensbelasting met ingang van het belastingjaar 2001 afgeschaft. De in 2002 gerealiseerde ontvangsten betreffen oudere belastingjaren.

Niet nader toe te rekenen belastingontvangsten

De realisatie 2002 van € 80 mln. betreft buitengewone ontvangsten en vrijwillig betaalde belasting. De buitengewone ontvangsten betreffen met name ontvangsten op reeds oninbaar geleden vorderingen.

Ontvangsten die ten behoeve van het Gemeentefonds en het Provinciefonds worden afgezonderd

Van het totaal aan belastingontvangsten vindt aftrek plaats van de ontvangsten die ten behoeve van het gemeentefonds en het provinciefonds worden afgezonderd op basis van de Financiële-verhoudingswet (Fvw).

De verdeling over de fondsen is als volgt:

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
Gemeentefonds	- 13.032,1 mln	- 12.159,0 mln
Provinciefonds	<u>- 1.084,2 mln</u>	<u>- 1.012,8 mln</u>
	- 14.116,3 mln	- 13.171,8 mln

Bijdrage van de Europese Unie in de inningskosten van de EU-douanerechten

Tot 2002 werd als tegemoetkoming in de kosten van de inning van de invoerrechten 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. Zoals opgemerkt bij de ontvangsten betreffende invoerrechten en omzetbelasting wordt met ingang van 2002 de afdracht aan de Europese Unie verantwoord op het uitgavenartikel van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Met ingang van 2002 worden ook de inningskosten verantwoord op een ontvangstartikel bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken (inclusief een verrekening van de inningskosten van voorgaande jaren). In 2002 heeft nog een afrekening plaatsgevonden betreffende de tegemoetkoming in de kosten van inning van invoerrechten van €0,364 mln.

Opbrengst van schikkingen en administratieve boeten:

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
Schikkingen	4.412	3.733
Administratieve boeten	<u>165.302</u>	<u>162.009</u>
	169.714	165.742

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

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
Inkomstenbelasting	16.806	17.202
Vennootschapsbelasting	5.515	5.783
Omzetbelasting	67.078	67.069
Loonbelasting	24.344	21.287
Vermogensbelasting	1.208	1.875
Motorrijtuigenbelasting	44.323	45.499
Overige belastingen	<u>6.028</u>	<u>3.294</u>
	165.302	162.009

Heffings- en invorderingsrente:

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
Invorderingsrente	65.197	61.801
Heffingsrente	<u>586.956</u>	<u>608.039</u>
	652.153	669.841

De ontvangsten betreffen de aan de belastingplichtigen in rekening gebrachte rente bij betaling na afloop van de betalingstermijn en bij aanslagen die worden opgelegd na afloop van het jaar waarop de aanslag betrekking heeft. In de uiteindelijke begroting was een ontvangst aan heffings- en invorderingsrente voorzien van in totaal € 700 mln. De tegenvaller bij de rente-ontvangsten wordt veroorzaakt door de relatief lage rentestand naast de lagere aanslagoplegging bij de vennootschapsbelasting, waardoor ook een lager bedrag aan heffingsrente wordt doorberekend.

Apparaatsontvangsten

Belastingdienst

De apparaatsontvangsten van de Belastingdienst hebben veelal een directe samenhang met de apparaatsuitgaven. De ontvangsten betreffen ontvangen subsidies, ouderbijdragen kinderopvang, terugbetalingen e.d. In onderstaande tabel zijn de apparaatsontvangsten gedetailleerd weergegeven.

	realisatie <u>2002</u>	realisatie <u>2001</u>
Uitkeringen Fonds Arbeidsongeschiktheidsverzekering		
Overheidspersoneel (WAO)	5.691	5.590
Ouderbijdragen kinderopvang	4.837	4.399
AIBS	11.848	8.100
A&O-fonds	679	617
Subsidies en overige personele ontvangsten	5.870	4.249
Middelenafspraken roerende zaken	330	145
Overige ontvangsten materieel	10.852	8.900
Deelnemersbijdragen pc-privé-actie	<u>871</u>	<u>3.380</u>
	40.978	35.380

Verrichte werkzaamheden Belastingdienst

De Belastingdienst heeft ontvangsten uit hoofde van voor derden verrichte werkzaamheden. De ontvangsten zijn gebaseerd op tariefregelingen voor de doorberekening van de met de werkzaamheden gemoeide kosten.

De ontvangsten betreffen:

- a. Een vergoeding voor de inning en invordering van de verontreinigingsheffing rijkswateren maakt onderdeel uit van een door de Belastingdienst op 27 maart 1995 gesloten convenant met het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.
- b. Legesgelden. De tarieven voor het registreren van akten (of het verlenen van ontheffing daarop) alsmede voor inzage in of uittreksels uit de registers, berusten op de Registratiewet 1970 (Stb.1970,610), laatstelijk gewijzigd bij Wet van 22 juni 1994 (Stb.1994,573). De tarieven voor ambtelijke werkzaamheden van de Douane berusten op art. 35 van de Douanewet (Stb.1995,553).
- c. De opbrengst van voor het publiek verkrijgbaar gestelde stukken. De verkoop van deze formulieren en publicaties vindt plaats via het Distributiecentrum voor Overheidspublicaties (SDU/DOP) en de opbrengst van abonnementen en publicaties van de Economische Controledienst.
- d. Administratiekosten Eurovignet. Bij teruggave van belasting op Eurojaarvignetten worden administratiekosten berekend. Dit tarief berust op art.14, lid 4, van de Wet belasting zware motorrijtuigen (Stb.1995,563).

	realisatie <u>2002</u>	realisatie <u>2001</u>
Perceptiekosten Verontreinigingsheffing	31	37
Legesgelden	5.455	4.919
Formulieren en publicaties	0	174
Administratiekosten Eurovignet	<u>174</u>	<u>209</u>
	5.660	5.339

3 Toelichting op Kernstaat 2

In kernstaat 2 zijn de door de Belastingdienst in 2002 gerealiseerde ontvangsten en uitgaven opgenomen, die niet ten gunste of ten laste komen van de Begroting hoofdstuk IXB (Financiën).

Het betreft een aantal belastingen en heffingen welke worden geïnd ten behoeve van een aantal andere instanties. De belangrijkste van deze instanties zijn: andere ministeries, de provincies, de Sociale Verzekeringsfondsen en het Landbouw Egalisatie Fonds.

Te onderscheiden zijn de navolgende posten:

Dwanginvordering voor derden	realisatie <u>2002</u> 123.812	realisatie <u>2001</u> 71.304
------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

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 2002 is voor € 49 mln. toe te schrijven aan de ontvangsten ten behoeve van het GAK.

Landbouwheffingen	realisatie <u>2002</u> 195.447	realisatie <u>2001</u> 173.398
-------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

De geïnde bedragen worden maandelijks overgedragen aan het RijksbegrotingsinformatieCentrum (v/h Rijkshoofdboekhouding) van het Ministerie van Financiën.

De verrekening vindt plaats ten gunste van het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij. Het via het RIC aan het Landbouw-Egalisatiefonds in 2002 afgedragen bedrag aan vastgestelde landbouwheffingen bedraagt € 184,7 mln.

Landinrichtingsrente	realisatie	realisatie
	<u>2002</u>	<u>2001</u>
	41.633	40.852

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	realisatie
	<u>2002</u>	<u>2001</u>
	43	58

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	realisatie
	<u>2002</u>	<u>2001</u>
	31.411.848	32.051.089

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 2002 een bedrag van € 32.375,2 mln aan de Fondsen afgedragen.

Verder vonden in 2002 de volgende afrekeningen plaats:

- a. de inkomstenbelasting/premieheffing over het premiejaar 1998. Als gevolg hiervan werd een bedrag van € 167,3 mln ingehouden op de Sociale Verzekeringsfondsen, ten gunste van de opbrengst van de inkomstenbelasting;
- b. een herberekening van de inkomstenbelasting/premieheffing over het premiejaar 1997. Als gevolg hiervan werd een bedrag van € 60 mln. afgedragen aan de Sociale Verzekeringsfondsen ten laste van de opbrengst inkomstenbelasting;
- c. de loonbelasting/premieheffing over het premiejaar 2000. Als gevolg hiervan werd een bedrag van € 849,5 mln ingehouden op de Sociale Verzekeringsfondsen, ten gunste van de opbrengst van de loonbelasting.

Aan invorderingsrente werd in 2002 per saldo een bedrag van € 6,6 mln ingehouden op de Sociale verzekeringsfondsen.

Per saldo is in 2002 € 31.411,8 mln afgedragen aan de Sociale Verzekeringsfondsen. De verdeling hiervan over de diverse fondsbeheerders luidt als volgt:

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
Sociale Verzekeringsbank (AOW, AWW/ANW)	19.507,2 mln	19.946,8 mln
Landelijk Instituut Sociale Verzekeringen (AAW)	10,9 mln	-29,2 mln
Ziekenfondsraad (AWBZ)	<u>11.893,7 mln</u>	<u>12.133,5 mln</u>
	31.411,8 mln	32.051,1 mln

De ontvangsten van de AAW zijn in 2002 per saldo positief. Dit bedrag bestaat uit € 0,1 mln teruggaven op oude aanslagen, en een ontvangst van € 11,0 mln uit hoofde van de herberekening 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 <u>2002</u>	realisatie <u>2001</u>
	882.090	829.104

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 <u>2002</u>	realisatie <u>2001</u>
	222.970	265.291

Met ingang van 1 januari 2000 is de Wet Zelfstandigen in het Ziekenfonds ingevoerd voor zelfstandigen met winst uit onderneming. Vanaf 1 augustus 2000 worden deze ziekenfondspremies geïnd door middel van een aanslag.

Provinciale opcenten	realisatie <u>2002</u>	realisatie <u>2001</u>
	812.727	761.103

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 2002 is:

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
Provincie Groningen	€ 28,5 mln	€ 26,4 mln
Provincie Friesland	25,7 mln	24,3 mln
Provincie Drenthe	26,6 mln	24,7 mln
Provincie Overijssel	60,5 mln	56,4 mln
Provincie Gelderland	103,0 mln	96,4 mln
Provincie Flevoland	16,9 mln	14,6 mln
Provincie Utrecht	69,3 mln	63,8 mln
Provincie Noord-Holland	93,9 mln	95,2 mln
Provincie Zuid-Holland	163,9 mln	155,4 mln
Provincie Zeeland	21,1 mln	19,6 mln
Provincie Noord-Brabant	146,0 mln	131,3 mln
Provincie Limburg	<u>57,3 mln</u>	<u>53,0 mln</u>
Totaal	812,7 mln	761,1 mln

Ruil- en herverkavelingsrente	realisatie	realisatie
	<u>2002</u>	<u>2001</u>
	-25	0

De realisatie 2002 betreft een verrekening van de overloop van de realisatie 2001 welke betrekking had op oude belastingjaren.

Verkeersbegeleidingstarief Scheepvaartverkeer	realisatie	realisatie
	<u>2002</u>	<u>2001</u>
	15.259	15.178

De heffing en inning van het VBS-tarief worden vanaf 1 oktober 1995 uitgevoerd ten behoeve van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het betreft een heffing op de vaart van zeeschepen met een lengte vanaf 41 meter in een verkeersbegeleidingsgebied. Dit zijn de zeegebieden rond Den Helder, het Noordzeekanaal, het Eemsgebied, de Westerschelde en de Nieuwe Waterweg.

De ontvangsten betreffende de Nieuwe Waterweg worden sedert april 2000 afgedragen aan het Gemeentelijk Havenbedrijf te Rotterdam. In 2002 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	realisatie
	<u>2002</u>	<u>2001</u>
	32.277	34.505

Op grond van het Uitvoeringsbesluit verontreiniging rijkswateren (Stb. 1970,536; laatstelijk gewijzigd bij Stb.1996,74) voert de Belastingdienst ten

behoefte van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat de inning en invordering van de Verontreinigingsheffing rijkswateren (VHR) uit.

Voorraadheffing aardolieproducten	realisatie	realisatie
	<u>2002</u>	<u>2001</u>
	86.716	77.275

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).

Bijlage 1 Saldibalans Belastingdienst

Debet					Credit
	stand per 31-12-2002	Stand per 31-12-2001		stand per 31-12-2002	stand per 31-12-2001
Liquide middelen	84	-3.746	Rekening-courant Kerndepartement	4.676	4.532
Uitgaven buiten begrotings- verband	8.019	8.812	Ontvangsten buiten begrotings- Verband	3.427	534
	8.103	5.066		8.103	5.066
Rechten	22.288.911	19.739.561	Tegenrekening rechten	22.288.911	19.739.561
Vorderingen en leningen	1.189	2.369	Tegenrekening vorderingen/leningen	1.189	2.369
Voorschotten	14.954	28.257	Tegenrekening voorschotten	14.954	28.257
Tegenrekening schulden	77	232	Schulden	77	232
Tegenrekening verplichtingen	127.819	199.693	Verplichtingen	127.819	199.693
Tegenrekening garanties	286	299	Garanties	286	299
	22.433.236	19.970.411		22.433.236	19.970.411
Totaal	22.441.339	19.975.477		22.441.339	19.975.477

Toelichting op de saldibalans Belastingdienst

In bijlage 1 bij de Jaarrekening 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, alsmede 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.

Liquide middelen

	stand per <u>31-12-2002</u>	stand per <u>31-12-2001</u>
Kasbeheerders	14	7
Kleine kas	0	1
VT-girorekening	0	-3.782
Fortis-rekening Douane	<u>70</u>	<u>28</u>
	84	-3.746

Uitgaven buiten begrotingsverband

	stand per <u>31-12-2002</u>	stand per <u>31-12-2001</u>
Tussenrekeningen betalingsverkeer e.d.	8.019	8.812

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

Rekening-courant Kerndepartement

	stand per <u>31-12-2002</u>	stand per <u>31-12-2001</u>
Rekening-courant kerndepartement	4.676	4.532

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

Ontvangsten buiten begrotingsverband

	stand per <u>31-12-2002</u>	stand per <u>31-12-2001</u>
Te verrekenen met derden	607	583
Overige te verrekenen	<u>2.819</u>	<u>-49</u>
	3.427	534

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

Rechten

	stand per <u>31-12-2002</u>	stand per <u>31-12-2001</u>
Belastingvorderingen	22.288.911	19.739.561

Als rechten zijn de openstaande belastingvorderingen opgenomen. Het betreft hier het nominale bedrag van de in debiteurenadministraties geregistreerde invorderingsopdrachten. Dit bedrag is gecorrigeerd voor de betalingen die ultimo het jaar waren ontvangen, maar nog niet waren verwerkt in de debiteurenadministraties.

De belangrijkste posten van de ultimo 2002 openstaande belastingvorderingen zijn de vorderingen inzake de vennootschapsbelasting (€ 11 mld), de inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen (€ 4,2 mld), de omzetbelasting (€ 2,6 mld), de tabaksaccijns (€ 0,9 mld) en de loonbelasting/premies volksverzekeringen (€ 1,6 mld).

De belastingvorderingen zijn voor 62% ontstaan in 2002, voor 16% in 2001, voor 9% in 2000, voor 4% in 1999 en dateren voor 9% van vóór 1999. Van deze laatste categorie heeft een bedrag van € 450 mln. betrekking op oude douane-vorderingen rond grote fraudezaken. Deze zullen naar verwachting in 2003 oninbaar worden geleden.

Van het totale te vorderen bedrag zal uiteindelijk een aanzienlijk gedeelte niet inbaar zijn. Bij meer dan de helft (61%) van de openstaande vorderingen is de betalingstermijn verstreken. Van deze achterstandsposten is ca. 54% aan te merken als betwist, bijvoorbeeld omdat een bezwaarschrift is ingediend. Ook van de niet-betwiste rechten met een betalingsachterstand zal een gedeelte niet of moeilijk inbaar zijn, bijvoorbeeld als gevolg van faillissementen.

Extra-comptabele vorderingen (incl. leningen)

	stand per <u>31-12-2002</u>	stand per <u>31-12-2001</u>
Leningen aan personeel voor computerapparatuur	1.025	2.014
Leningen aan personeel wegens vervoerplan	164	333
Vorderingen	<u>0</u>	<u>22</u>
	1.189	2.369

Deze post betreft vorderingen, die zijn voortgevloeid uit uitgaven ten laste van de begroting. Het gaat om reeds 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 (bijv. in het kader van PC-acties), waartoe de werkgever een renteloze lening verstrekt. Tevens worden, in het kader van vervoersplannen, leningen aan personeelsleden verstrekt voor de aanschaf van vervoerbewijzen openbaar vervoer en voor de aanschaf van rijwielen. De medewerkers lossen de leningen in enkele jaren af.

Voorschotten

	stand per <u>31-12-2002</u>	stand per <u>31-12-2001</u>
Voorschotten aan personeel	1.652	1.756
Voorschotten aan leveranciers	6.804	18.607
Voorschotten WOZ	963	3.377
Overige voorschotten	<u>5.535</u>	<u>4.517</u>
	14.954	28.257

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 2002 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>31-12-2002</u>	stand per <u>31-12-2001</u>
Tussenrekening IKAP	77	232

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>31-12-2002</u>	stand per <u>31-12-2001</u>
Betalingsverplichtingen	127.819	199.963

Onder deze post vallen de ultimo het jaar openstaande betalingsverplichtingen. Dit betreft 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.

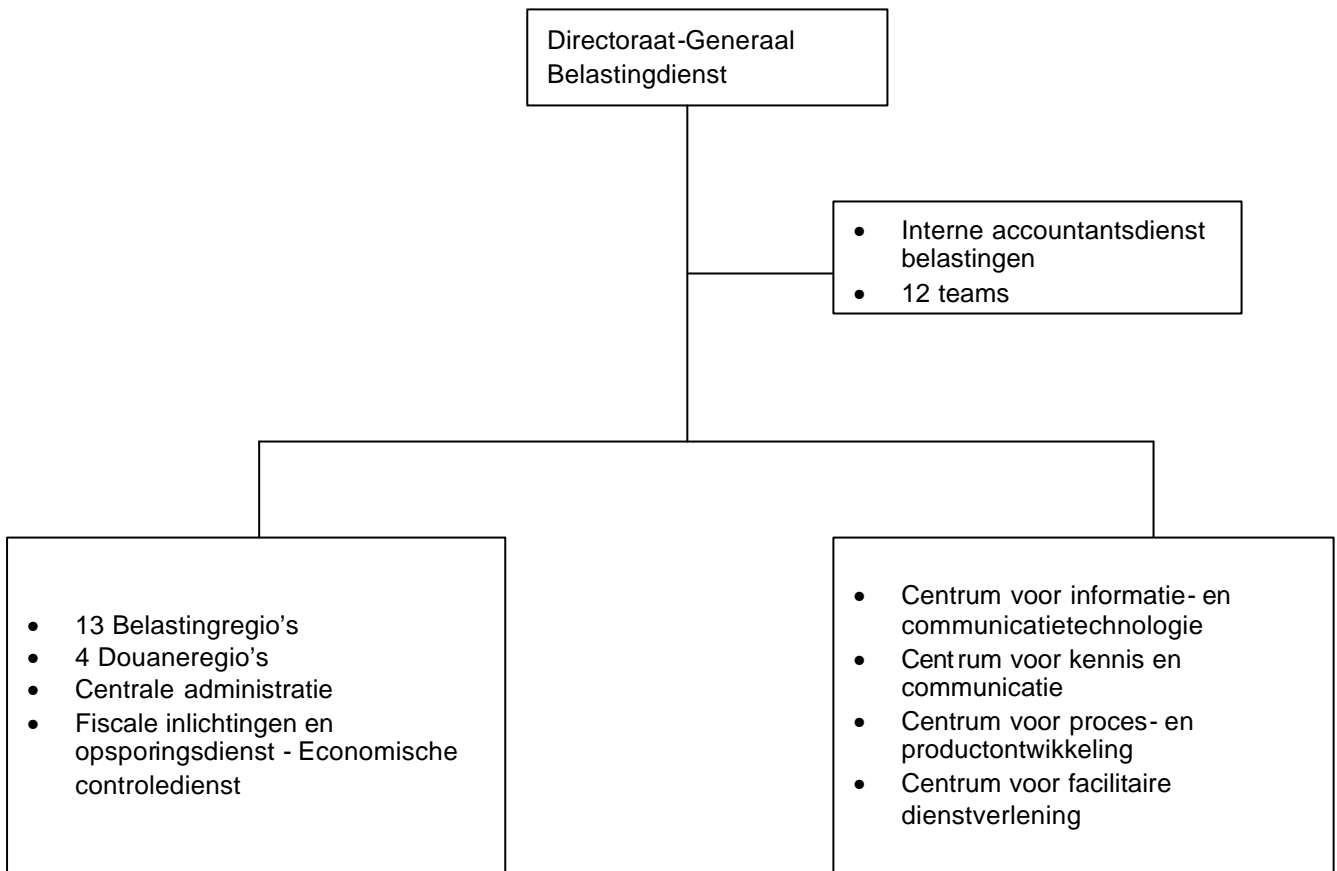
Garanties

	stand per <u>31-12-2002</u>	stand per <u>31-12-2001</u>
Garanties procesrisico's	286	299

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

Bijlagen

Bijlage 1 Organigram organisatie per 01/01/2003



Bijlage 2 Overzicht evaluatieonderzoek

In dit overzicht zijn de ex ante en ex post evaluatieonderzoeken (beleidsonderzoeken) en bedrijfsvoeringsonderzoeken opgenomen die in opdracht van Directieraad Belastingdienst of DGFZ in het kalenderjaar 2002 zijn uitgevoerd.

Het betreft de volgende onderzoeken:

Centrum voor Proces- en Productontwikkeling (B/CPP)

Ex post en ex ante evaluatieonderzoeken

1. Evaluatie energiepremieregeling
2. Evaluatie BTW-verlaging arbeidsintensieve diensten
3. Fiscale Monitor 2001 en 2002
4. FIX 2001 en 2002
5. Eenheid van beleid en uitvoering (2)

Interne Accountantsdienst Belastingen (IAB)

Ex post en ex ante evaluatieonderzoeken

6. Doorlichting Wet vermindering afdracht loonbelasting en premie voor de volksverzekeringen (WVA)

Bedrijfsvoeringsonderzoeken

7. Doorlichting Belastingherziening VI
8. Doorlichting Organisatieverandering Belastingdienst

Bijlage 3 Adressen en telefoonnummers Ministerie van Financiën en Belastingdienst

Ministerie van Financiën
Directoraat-Generaal Belastingdienst
Korte Voorhout 7
2511 CW 's-Gravenhage
Telefoon: 070 – 3428940
Website: www.minfin.nl

Sinds 1 januari 2003 kent de Belastingdienst dertien belastingregio's en vier douaneregio's. Elke regio bestaat uit een aantal kantoren. De belastingkantoren hebben zowel particulieren als (grote) ondernemingen als klant. De adressen en telefoonnummers van de kantoren zijn te vinden op de website van de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl. Op de website kunt u ook zoeken naar de vestiging in uw regio.

Voor telefonische publiekscontacten heeft de Belastingdienst een aantal landelijke telefoonnummers, de Belastingtelefoon:
Belastingtelefoon Particulieren: 0800-0543
Belastingtelefoon Ondernemingen: 0800-0443
Belastingtelefoon Douane: 0800-0143

Colofon

Medewerkers van de Belastingdienst kunnen voor nabestelling terecht bij 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

© 2003 Ministerie van Financiën

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

Omslag ontwerp: Tappan BV, Den Haag

Alles uit deze uitgave mag worden gepubliceerd, openbaar gemaakt of overgenomen, mits met volledige bronvermelding naar "Beheersverslag Belastingdienst 2002".