

## **Deel 2**

# **Vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie Belastingdienst**

**- voortgangsrapportage -**

Het tweede deel van het vierluik van de vereenvoudigingsoperatie betreft de huidige organisatie van de Belastingdienst. Op een aantal terreinen moeten de prestaties van de Belastingdienst in de ogen van burgers en bedrijven verbeteren. In het plan van aanpak is een aantal maatregelen genoemd om de grootste irritaties bij burgers en bedrijven weg te nemen. Ook de fiscaal intermediairs, werkzaam voor zowel burgers als bedrijven, hebben baat bij deze maatregelen.

## **Maatregelen voor de burger**

### 1. Burgers niet meer lastig vallen dan nodig is

Door het introduceren van een vooringevulde aangifte (VIA), wordt het burgers gemakkelijker gemaakt om aangifte te doen. De belastingplichtige kan volstaan met het controleren van de vooringevulde gegevens en het aanvullen met de ontbrekende. In het plan van aanpak werd er nog vanuit gegaan dat de eerste fase van de VIA in het eerste kwartaal van 2008 zou worden gerealiseerd. Zoals al eerder aan uw kamer gemeld, is de invoering van de VIA door problemen in de loonaangifte keten verschoven van 2008 naar 2009.

In 2008 wordt, met betrekking tot de IB-aangifte 2007, een interne pilot gehouden met zo'n 6.500 medewerkers van de Belastingdienst en UWV. De elementen, die daarbij vooringevuld worden, zijn de NAW-gegevens, het BurgerServiceNummer, het rekeningnummer, de loongegevens en de WOZ-waarde.

Vanaf 2009 wordt de VIA geleidelijk ingevoerd. De opschaling hangt af van de kwaliteit en de beschikbaarheid van met name de loongegevens. Het voornemen is om het aantal vooringevulde elementen uit te breiden met diverse heffingskortingen en box 3-gegevens. Verder wordt onderzocht of ook de lijfrentepremieaftrek en de hypotheekrenteaftrek kunnen worden ingevuld.

Huidige status: pilot 1<sup>e</sup> kwartaal 2008, realisatie eerste fase opschaling in 1e kwartaal 2009.

### 2. Meer en betere digitale diensten via internet

Om burgers beter te kunnen bedienen moet de informatie op de website van de Belastingdienst actueel en goed benaderbaar zijn. In het plan van aanpak zijn als verbeteringen aangekondigd: een goede en snelle zoekfunctie, meer actuele informatie en meer digitale formulieren.

De werkzaamheden voor het verbeteren van de zoekfunctie zijn volgens planning verlopen. De zoekfunctie is vanaf 26 september 2007 operationeel. De zoekpagina heeft

de maximale score gehaald uit de test van de stichting Waarmerk drempelvrij.nl, het kwaliteitsmerk waarmee toegankelijke websites in Nederland worden aangeduid. Vanaf september wordt op de website ook een digitale nieuwsvoorziening aangeboden onder de naam Belastingdienst Actueel. Deze voorziet in actuele nieuwsitems voor ondernemers en intermediairs. Belastingdienst Actueel wordt ondersteund met attendering via RSS-feeds. Op termijn worden zo veel mogelijk papieren uitingen van de Belastingdienst vervangen door dit digitale kanaal.

In 2007 waren al ongeveer 175 formulieren op de internetsite beschikbaar voor download. Er is een onderzoek uitgevoerd naar de verdere uitbreiding hiervan. Vanaf 1 januari 2008 staan op de site van de Belastingdienst nieuwe formulieren voor het aanvragen van uitstel aangifte IB en het maken van bezwaar.

Het formulier waarmee uitstel kan worden aangevraagd voor het indienen van de IB-aangifte is bestemd voor particulieren en ondernemers. Particulieren kunnen het formulier na het invullen uitprinten en via de post verzenden aan de Belastingdienst. Ondernemers kunnen het formulier digitaal retourneren via hun Persoonlijk domein. Het bezwaarformulier is bruikbaar voor het indienen van een bezwaar tegen een definitieve of een navorderingsaanslag Inkomstenbelasting, Vennootschapsbelasting, Zorgverzekeringswet of Omzetbelasting. Voor dit bezwaarformulier geldt dat na het invullen zowel de particulier als de ondernemer het formulier moet uitprinten en via de post aan de Belastingdienst moet sturen.

Vanaf 1 april 2008 moet het mogelijk zijn dat alle hierboven genoemde formulieren direct via internet bij de Belastingdienst kunnen worden ingediend. Particulieren ondertekenen met hun DigiD inlogcode, terwijl dat voor ondernemers verloopt via het Persoonlijk domein.

Ten slotte worden voorbereidingen getroffen om dezelfde diensten die beschikbaar zijn en komen voor burgers en bedrijven ook beschikbaar te stellen aan "derden", waaronder belastingadviseurs. Er is nog geen datum te noemen waarop deze faciliteit beschikbaar zal zijn.

Er zal eerst onderzoek worden gedaan naar de behoefte van ondernemers en belastingadviseurs, maar ook van softwareleveranciers, naar andere vormen van digitale dienstverlening, alvorens deze te gaan ontwikkelen.

Huidige status:

- Nieuwe zoekmachine: gerealiseerd
- Verbetering actualiteit website: gerealiseerd
- Meer digitale formulieren: deels gerealiseerd; voortgaand proces
- Digitaal verzoeken om uitstel aangifte: gerealiseerd
- Digitaal retourneren digitale formulieren: april 2008

- Digitale indiening bezwaarschriften: april 2008
- Uitbreiden digitale diensten via persoonlijk domein ondernemers: in onderzoek.

### 3. Bereikbaar zijn voor de burger

In de afgelopen jaren was regelmatig sprake van een verminderde bereikbaarheid van de Belastingtelefoon. Vooral bij de invoering van omvangrijke wetwijzigingen of bij massale campagnes oversteeg het aantal telefonische vragen de beschikbare capaciteit.

In het plan van aanpak is toegezegd dat de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon, in het kader van het definitief toekennen van toeslagen 2006 en het automatisch continueren 2008, niet zou dalen beneden de 80%. Deze norm wordt gezien als de meest optimale mix van bereikbaarheid en doelmatigheid.

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingtelefoon over de maanden oktober t/m december 2007 was ruim boven de 80%-norm, respectievelijk 88, 89 en 89%.

In de tweede week van augustus 2007 is het definitief toekennen van de Zorgtoeslagen 2006 gestart, in oktober gevolgd door de Huurtoeslag. De telefonische respons hierop was lager dan verwacht, zodat de bereikbaarheid zonder problemen op een hoog peil bleef.

Het automatisch continueren van de toeslagen 2008 is half november gestart. In november en december had de Belastingtelefoon een extra openstelling op vrijdagavond tot 20.00 uur en zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur. Daarnaast is extra capaciteit ingezet. Tijdens de zaterdagopenstelling zijn ruim 16 duizend telefoontjes aangenomen. Alleen op enkele dagen in de tweede helft van december was het aanbod van vragen m.b.t. toeslagen dusdanig hoog, dat de 80%-norm die dag niet werd gehaald.

In het plan van aanpak werd verder aangekondigd dat zou worden overgegaan naar een andere meting van de telefonische bereikbaarheid, waarbij ook rekening zou worden gehouden met de telefoontjes die vanwege grote drukte niet tot stand kwamen. Inmiddels is deze nieuwe meetmethode ingevoerd. De hierboven genoemde bereikbaarheidscijfers over de maanden oktober t/m december zijn reeds hierop gebaseerd.

Verder werd in het plan van aanpak aangekondigd dat de Belastingdienst beter zou gaan aansluiten bij de bereikbaarheidsbehoefte van burgers, en naar aanleiding daarvan de mogelijkheden van avondcontacten zou onderzoeken. De proef met telefonisch invorderen, waarbij door medewerkers van de BelastingTelefoon herinnerings- en incassogesprekken zijn gevoerd, is afgerond en geëvalueerd. Geconcludeerd is, dat het telefonische contact weliswaar door de belastingschuldige op prijs wordt gesteld, maar dat telefonisch invorderen hogere kosten, maar geen betere resultaten geeft dan meer traditionele vormen, zoals het sturen van aanmaningen en betalingsherinneringen. Telefonisch invorderen wordt daarom vooralsnog niet ingevoerd in de Belastingdienst.

Zoals hierboven aangegeven had de Belastingtelefoon in november en december wel extra openstellingen op vrijdagavond en zaterdag. In drukke perioden rond massale campagnes hebben deze extra openstellingen een duidelijk gunstig effect, zodat dit naar behoefte zal worden gecontinueerd.

Huidige status:

- Betere bereikbaarheid: gerealiseerd
- Invoering nieuwe bereikbaarheidsnorm: gerealiseerd
- Invoering avondcontacten: gerealiseerd (naar behoefte, zie toelichting)

#### 4. De burger beter bedienen

In het plan van aanpak is vermeld dat een pilot was gestart, waarbij de burger via de Belastingtelefoon enkele soorten mutaties voor de toeslagen kan laten doorvoeren. In de pilotsituatie kon de medewerker van de Belastingtelefoon nog niet direct mutaties aanbrengen, maar deze doorgeven aan kantoor Toeslagen. Het ging onder meer om de mogelijkheid tot het stopzetten van een lopende beschikking voor de huur- en zorgtoeslag. De pilot is in het laatste kwartaal van 2007 geëvalueerd. Naar aanleiding daarvan is besloten om door te gaan met telefonisch muteren en dit uit te breiden naar andersoortige mutaties zoals het doorgeven van wijzigingen in het inkomen. Er wordt nog wel onderzocht hoe bepaalde juridische consequenties (zoals het ontbreken van de handtekening van de klant) opgelost kunnen worden.

Huidige status:

- De pilot is succesvol afgerond; het telefonisch doorgeven van mutaties wordt gecontinueerd, in afwachting van definitieve invoering en verbreding

#### 5. Processen voor de burger versnellen

Een volgend aandachtspunt in de vereenvoudigingsoperatie was dat de burger zich niet altijd snel genoeg door de Belastingdienst geholpen voelde. Op korte termijn is een aantal acties gestart om de belangrijkste irritaties weg te nemen.

Voor de beantwoording van complexere vragen die de Belastingtelefoon doorgeeft aan de Belastingdienstregio's geldt de norm dat 80% van de vragen binnen 48 uur moet worden afgedaan. Het percentage in 2007 door regio's tijdig nagekomen terugbelafspraken (cumulatief) bedraagt 85. In de maanden oktober t/m december was resp. 91, 89% en 80% tijdig.

Ook het AWB-conform afdoen van bezwaarschriften en klachten is nog niet volledig gerealiseerd.

Het percentage conform AWB afgedane bezwaarschriften bedroeg in 2007 83 (norm is 100). De belastingregio's hebben in het tweede halfjaar van 2007 veel energie erin gestoken om te komen tot lagere voorraden en een snellere uitvoering. Daarnaast wordt

per 1 januari 2008 een kortere AWB-termijn ingevoerd. In de volgende halfjaarlijkse rapportage zullen de eerste resultaten worden gemeld.

Het percentage tijdig afgedane klachten – dat wil zeggen binnen zes weken - bedroeg over geheel 2007 74 (norm is 100). Over de laatste maanden van 2007 is een duidelijke verbetering waarneembaar en beweegt de tijdige afdoening zich rond de 80-90%. Ook voor klachten geldt dat de procedures op de belastingkantoren strakker worden ingeregeld.

De doelstellingen voor het snel doorvoeren van mutaties op rekeningnummers en het verrekenen van terug te geven bedragen met nog openstaande aanslagen zijn gerealiseerd. Ook het snel realiseren van terugbetalingen bij een geconstateerde teveelbetaling lukt vanaf november in 100% van de gevallen.

Huidige status:

- Complexe vragen beantwoord door regio's: gerealiseerd
- Afdoening bezwaarschriften en klachten: deels gerealiseerd (83 resp. 74%); verbetering processen in gang gezet
- Mutaties rekeningnummers: gerealiseerd
- Verrekening teruggaven: gerealiseerd
- Realiseren terugbetalingen: deels gerealiseerd (96%)

Een ander irritatiepunt betrof het zogeheten F-biljet. Dit biljet, bestemd voor overlijdensgevallen, was in de praktijk pas laat in het jaar beschikbaar, waardoor de belanghebbenden lang moesten wachten op een eindafrekening.

Er is een analyse uitgevoerd op de gehele procesgang van de F-biljetten. Gebleken is dat een versnelling mogelijk is. De planning is dat in 2008 vanaf maart een overlijdensbiljet, inclusief begeleidend schrijven, voorblad en toelichting kan worden uitgereikt en dat het vanaf eind april mogelijk is om de aanslag te formaliseren.

Huidige status: F-biljet beschikbaar vanaf 1 maart 2008.

## **Maatregelen voor het bedrijfsleven**

### 1. Processen voor het bedrijfsleven versnellen

Een specifiek proces voor het bedrijfsleven is de aanvraag van een VAR-verklaring (verklaring arbeidsrelatie). In het plan van aanpak was reeds aangegeven dat het afgifteproces in 2006 grondig was herzien, waardoor de afgiftetermijnen voor doorsneesituaties verkort waren.

De doelstelling was om in 2007 de verwerkingstijd van de doorsnee verzoeken te beperken tot gemiddeld een week.

Ondanks een forse toename van het aantal aanvragen, worden de doorsnee verzoeken (circa 90% van de aanvragen) momenteel voor vrijwel de volle 100% binnen 5 werkdagen afgedaan door het landelijke coördinatiepunt.

De overige aanvragen werden tot nu toe beoordeeld op de belastingkantoren. Daarvoor gold een langere afgiftetermijn. Op 1 oktober 2007 is een pilot gestart om te onderzoeken of een belangrijk deel van deze stroom ook binnen de termijn van vijf werkdagen centraal kan worden afgehandeld. Geconstateerd is dat dit inderdaad het geval is, en dat steeds minder aanvragen uitgezonden worden voor behandeling op de eenheden. In het eerste kwartaal van 2008 vindt een evaluatie van deze pilot plaats.

- Huidige status: gerealiseerd

## 2. Nieuwe ondernemers, toekennen omzetbelasting- en loonheffingnummers

In het plan van aanpak werd aangekondigd dat voor het opvoeren van een nieuwe ondernemer voor de inkomstenbelasting en het toekennen van een omzetbelastingnummer en loonheffingnummer een termijn ging gelden van 5 werkdagen.

Uit de bestuurlijke informatie blijkt dat de gemiddelde doorlooptijd zich positief ontwikkelt en dat het merendeel van de posten binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen wordt afgewerkt. Een beperkt aantal te late posten zorgt ervoor dat de gemiddelde doorlooptijd toch nog boven de 5 dagen uitkomt.

In de komende periode zal de nodige aandacht worden gegeven aan een verdere verbetering van de beheersing van het proces.

- Huidige status: deels gerealiseerd

## 3. Eerder vaststellen en publiceren model loonaangifte

Voor het tijdig kunnen aanpassen van de geautomatiseerde loonadministratie voor het nieuwe jaar hebben werkgevers en softwareleveranciers er baat bij dat de loonaangifte voor het nieuwe jaar zo vroeg mogelijk wordt vastgesteld en gepubliceerd. In het plan van aanpak werd aangegeven dat het de bedoeling was om voortaan jaarlijks op 1 oktober een voorlopige versie van de loonaangifte te publiceren.

De aangifteset voor de loonaangifte 2008 is op 1 oktober 2007 gepubliceerd, nadat deze was afgestemd met de markt.

- Huidige status: gerealiseerd

#### 4. Betere telefonische bereikbaarheid voor belastingadviseurs

Belastingadviseurs hebben regelmatig de wens geuit voor een betere telefonische toegankelijkheid van de Belastingdienst. Hieraan is destijds tegemoetgekomen door het per regio beschikbaar stellen van een speciaal telefoonnummer.

Medio oktober is de BelastingTelefoon een pilot "Helpdesk Intermediairs" gestart met 55 Belastingconsulenten. Omdat het telefonieaanbod van deze 55 kantoren veel lager was dan verwacht, is de pilotgroep uitgebreid met 600 kantoren. Het aantal gesprekken per dag ligt nu gemiddeld rond de 200.

De koepelorganisaties (SRA en NOAB) geven aan dat zij zeer tevreden zijn en graag tot landelijke uitrol overgaan. Binnenkort zal hierover een nader besluit worden genomen.

- Huidige status: pilot is succesvol; nadere besluitvorming volgt

#### 5. Digitale aanlevering akten door notarissen

In het berichtenverkeer tussen notarissen en Belastingdienst worden de mogelijkheden onderzocht om akten door de notaris digitaal aan de Belastingdienst aan te bieden.

Daarnaast is het de bedoeling notarissen in de gelegenheid te stellen aangiften overdrachtsbelasting digitaal in te leveren.

Begin 2008 zal een pilot starten waarbij tien notariskantoren hun akten en aangiften via e-mail gaan aanleveren. In het najaar van 2008 wordt de pilot geëvalueerd. De planning is daarbij gericht op landelijke toepassing per 1 januari 2009.

Daarnaast wordt een meer toekomstvaste oplossing onderzocht met aanlevering via een webapplicatie. De KNB (Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie) is betrokken bij het ontwerp en de uitwerking.

- Huidige status: pilot wordt gestart; definitieve invoering 1 januari 2009

#### Overige actiepunten

Het actiepunt over het aanbieden van meer en betere digitale diensten voor ondernemers via internet is behandeld bij actiepunt 2 van de "maatregelen voor de burger". Deze actiepunten kennen een grote mate van overlap.

De in het plan van aanpak genoemde actiepunten voor het terugbrengen van het aantal rubrieken in de loonaangifte en het vervangen van de huidige loonaangiftecontroles door één integrale controle zijn ook opgenomen in de integrale probleemanalyse van de loonaangifteketen, die op 18 september 2007 aan uw kamer is aangeboden. De rapportage over deze actiepunten maakt onderdeel uit van de halfjaarlijkse rapportages inzake SUB/Walvis, dan wel de specifieke rapportage over de verbeteracties in het kader van de Ipa.