

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
www.minfin.nl

**Ons kenmerk**  
DGB/2010/2598M

**Uw brief (kenmerk)**

**Bijlagen**

Datum 18 mei 2011  
Betreft aanbidding Beheerverslag Belastingdienst 2010

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik u het Beheerverslag Belastingdienst 2010 aan. In dit verslag wordt door het management van de Belastingdienst aan mij verantwoording afgelegd over de activiteiten die de Belastingdienst in 2010 heeft verricht, over de resultaten die zijn behaald en over de mensen, middelen en processen die daarbij zijn ingezet. Het gaat hierbij om zo'n 9 miljoen particulieren en 1,5 miljoen ondernemers en bijna 8 miljoen uitbetaalde toeslagen. Door de bank genomen hebben de werkprocessen het afgelopen jaar stabiel gedraaid en zijn de productiedoelstellingen gehaald.

Een aantal van de belangrijkste resultaten op een rij.

1. In 2010 hebben circa 3 miljoen mensen gebruik gemaakt van de vooraf ingevulde aangifte (VIA). Deze voorziening wordt goed gewaardeerd door de gebruikers. Daarom zal de komende jaren de vooraf ingevulde aangifte met nog meer gegevens worden uitgebreid en gaat deze voorziening op termijn over in een persoonlijke internetpagina voor de belastingzaken van zowel burger als bedrijven.
2. De BelastingTelefoon was in 2010 goed bereikbaar. Uit de metingen die de Belastingdienst continu houdt naar de kwaliteit van de fiscale vragen blijkt dat deze kwaliteit een stijgende lijn vertoont. In de komende halfjaarsrapportage die eind mei naar de Kamer gaat, geef ik een reactie op het onderzoek van de Consumentenbond. Daarnaast wordt er hard gewerkt aan het doorverbinden van de moeilijker fiscale en dossiergebonden vragen naar een inspecteur of andere bevoegde medewerker. Ook op dit onderwerp kom ik terug in de halfjaarsrapportage.
3. De loonaangifteketen is sinds 2010 stabiel. Het afgelopen jaar zijn in totaal meer dan 8 miljoen loonaangiften verwerkt ten bedrage van circa € 123 miljard. Vanuit de polisadministratie worden ongeveer 1.100 afnemers voorzien van gegevens. De loonaangifteketen is daarmee één van de voornaamste informatiefabrieken van Nederland geworden. Eventuele heruitvraag van gegevens is daarmee tot een minimum teruggebracht.

4. Het gewijzigde proces van btw-teruggaaf als gevolg van EU-wetgeving is niet zonder problemen voor het bedrijfsleven verlopen. De problemen zijn gelukkig in de loop van het jaar in nauw overleg met het bedrijfsleven verholpen.
5. De gerichte aanpak van de Belastingdienst van fraude- en andere risicosignalen heeft afgelopen jaar geresulteerd in het opsporen van fraudes met kinderopvangtoeslag en de voorlopige teruggaaf. De FIOD heeft hieraan een forse bijdrage geleverd. Dergelijke systeemfraudes wil ik zoveel mogelijk voorkomen en hard aanpakken. Dit geldt ook voor de btw-fraude. Er is bij de Belastingdienst al een team van 200 experts continu hiermee bezig, de zogeheten anti fraude box. In de komende halfjaarsrapportage geef ik een schets van de stand van zaken van de uitvoering. In de Fiscale agenda heb ik aanvullende maatregelen genoemd, waaronder de koppeling van BSN en DigiD alvorens wordt uitbetaald, het aanscherpen van het boetebeleid en het verplicht gebruik van één rekeningnummer.
6. Bij de belastingregio's worden de termijnen voor het afhandelen van bezwaarschriften nog niet gehaald. Douane, het kantoor Toeslagen en de Centrale administratie halen de doelstelling wel. Om de afhandelingstermijnen bij de Belastingdienst te versnellen, worden er per regio speciale bezwarenteams opgezet. Om het verkeer tussen belastingplichtige en Belastingdienst niet onnodig te formaliseren, is in 2010 het bellen bij bezwaar algemeen ingevoerd. Direct nadat een bezwaarschrift is binnengekomen, vindt selectie plaats. Waar mogelijk wordt telefonisch contact met de indiener opgenomen. De ervaring is dat dit leidt tot het direct afhandelen van het bezwaar of intrekking ervan. Voordeel is dat de procedure sneller wordt doorlopen en de communicatie tussen beide partijen directer verloopt.

Hoogachtend,  
de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers