

***VIERDE HALFJAARSRAPPORTAGE  
VEREENVOUDIGINGSOPERATIE  
BELASTINGDIENST***

*14 mei 2009*

## Inhoudsopgave

0	Inleiding .....	2
1	Uitvoering.....	2
1.1	Inleiding.....	2
1.2	Toeslagen.....	2
1.3	Vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie.....	12
1.4	Sturing op de ICT-uitvoering .....	17
2	Ontwerp .....	19
2.1	Nieuwe Toeslagenproces.....	19
2.2	Vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie .....	22
2.3	Vereenvoudiging wetgeving.....	23
3	Toezeggingen Algemeen overleg 11 december 2008 .....	24
3.1	Inleiding .....	24
3.2	Ziekteverzuim .....	24
3.3	Integriteit .....	25
3.4	Gebruik verzamelinkomen voor vaststelling eigen bijdrage AWBZ .....	26
3.5	Vereenvoudigd derdenbeslag.....	26
3.6	Tevredenheidsonderzoeken Belastingtelefoon.....	27

## **0 Inleiding**

Deze vierde halfjaarsrapportage bestaat uit drie onderdelen. In onderdeel 1 wordt gerapporteerd over de stand van zaken rond achtereenvolgens de toekenning van toeslagen (paragraaf 1.2), de uitvoering van de maatregelen rond de vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie (paragraaf 1.3) en de sturing op de ICT-uitvoering (paragraaf 1.4). In onderdeel 2 komen achtereenvolgens aan de orde de ontwikkelingen rond de inrichting van het nieuwe toeslagenproces (paragraaf 2.1), de vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie (paragraaf 2.2) en de vereenvoudiging van wetgeving (paragraaf 2.3). In onderdeel 3 ten slotte wordt uitwerking gegeven aan een aantal toezeggingen gedaan tijdens het Algemeen overleg van 11 december 2008.

## **1 Uitvoering**

### ***1.1 Inleiding***

In dit onderdeel wordt gerapporteerd over de stand van zaken rond de uitvoering van toeslagen (paragraaf 1.2), de vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie (paragraaf 1.3) en de sturing op ICT-uitvoering (paragraaf 1.4).

### ***1.2 Toeslagen***

#### **1.2.1 Algemeen**

In deze verslagperiode heeft de reguliere verwerking van aanvragen en mutaties huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindertoeslag voor zowel berekeningsjaar 2008 als berekeningsjaar 2009 plaatsgevonden. Er hebben in deze periode maandelijks ca. 7,6 mln toeslaguitbetalingen plaatsgevonden. Daarnaast zijn voor het berekeningsjaar 2007 ca. 5,7 mln toeslagen definitief toegekend voor de huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag.

De stand van zaken voor wat betreft de productie van de afzonderlijke toeslagen treft u hieronder aan. Dit betreft niet de maandelijks uitbetaling van de toeslagen, maar de verwerking van nieuwe meldingen door de burger (de zgn. eerste aanvragen en mutaties). Deze rapportage richt zich, tenzij anders is aangegeven, op de periode van 1 november 2008 tot en met 31 maart 2009.

#### **1.2.2 Productie huur- en zorgtoeslag**

In totaal zijn er in deze verslagperiode ruim 7,6 mln berichten huur en zorg verwerkt, waarvan ruim 6,1 mln berichten op initiatief van Belastingdienst/Toeslagen in verband

met de automatische continuering van toeslagen naar een nieuw berekeningsjaar. In onderstaande tabel staan de aantallen automatische continuering, eerste aanvragen en mutaties gespecificeerd.

**Aantallen verwerkte berichten huur- en zorgtoeslag 2008/2009**

	<i>Toeslagjaar 2008 ontvangen in de periode nov-mrt</i>	<i>Toeslagjaar 2008 totaal cumulatief</i>	<i>Toeslagjaar 2009 ontvangen in de periode nov-mrt</i>
<i>Huur</i>			
Automatisch continuëren	n.v.t.	1.103.000	1.104.000
1e aanvragen	35.000	192.000	62.000
Mutaties	86.000	1.644.000	212.000
<i>Zorg</i>			
Automatisch continuëren	n.v.t.	5.006.000	5.049.000
1e aanvragen	120.000	489.000	180.000
Mutaties	164.000	1.160.000	610.000
Totaal	405.000	9.594.000	7.217.000

De productie verloopt conform planning. Er is sprake van een werkvoorraad van 35.000 berichten. Dit is een normale werkvoorraad. Van deze werkvoorraad hebben 9.000 berichten de termijn van acht weken overschreden. Het gaat hier om niet-behandelbare posten als het gevolg van het ontbreken van gegevens die de Belastingdienst niet zelf kan completeren. Aan de betrokken burgers is gevraagd de ontbrekende gegevens alsnog aan te leveren.

**1.2.3 Productie kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget**

In totaal zijn er in deze verslagperiode 856.000 berichten kinderopvangtoeslag verwerkt, waarvan 463.000 berichten op initiatief van Belastingdienst/Toeslagen in verband met de automatische continuering naar een nieuw berekeningsjaar. In onderstaande tabel staan de aantallen automatische continuering, eerste aanvragen en mutaties gespecificeerd. Er is sprake van een normale werkvoorraad berichten kinderopvangtoeslag. Van deze werkvoorraad hebben 7.400 berichten de termijn van acht weken overschreden. Het gaat hier om niet-behandelbare posten als het gevolg van het ontbreken van gegevens die de Belastingdienst niet zelf kan completeren. Aan de betrokken burgers is gevraagd de ontbrekende gegevens alsnog aan te leveren.

Belastingdienst/Toeslagen heeft in de verslagperiode totaal ruim 1,6 mln berichten kindgebonden budget verwerkt. Meer dan 80% van alle berichten (eerste aanvragen en mutaties) betreffen signalen van de Sociale Verzekeringsbank. Er is sprake van een normale werkvoorraad berichten kindgebonden budget. Van deze werkvoorraad hebben 4.700 berichten de termijn van acht weken overschreden. Het gaat hier om niet-behandelbare posten als het gevolg van het ontbreken van gegevens die de

Belastingdienst niet zelf kan completeren. Aan de betrokken burgers is gevraagd de ontbrekende gegevens alsnog aan te leveren.

**Aantallen verwerkte berichten kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget**

	<i>Toeslagjaar 2008 ontvangen in de periode nov-mrt</i>	<i>Toeslagjaar 2008 totaal cumulatief</i>	<i>Toeslagjaar2009 ontvangen in de periode nov- mrt)</i>
<i>Kinderopvang</i>			
Automatisch continueren	n.v.t.	366.000	463.000
1e aanvragen	20.000	129.000	32.000
Mutaties	112.000	567.000	229.000
<i>Kindgebonden budget</i>			
Automatisch continueren	n.v.t.	1.160.000	1.095.000
1e aanvragen	51.000	86.000	60.000
Mutaties	154.000	340.000	246.000
Totaal	337.000	2.648.000	2.125.000

**1.2.4 Bezwaarschriften**

Toeslagjaar 2006 huur- en zorgtoeslag

Bij het begin van deze verslagperiode bedroeg de voorraad bezwaarschriften tegen de definitieve toekenning over het jaar 2006 van huur- en zorgtoeslag 19.202 bezwaarschriften. Er zijn in de verslagperiode 7.790 bezwaarschriften ontvangen en 19.664 bezwaarschriften afgedaan. De voorraad is hierdoor afgenomen tot 7.328 bezwaarschriften.

Toeslagjaar 2007 huur- en zorgtoeslag

Bij het begin van deze verslagperiode bedroeg de voorraad bezwaarschriften tegen de definitieve toekenning over het jaar 2007 van huur- en zorgtoeslag 1.288 bezwaarschriften. Er zijn in de verslagperiode 16.112 bezwaarschriften ontvangen tegen de definitieve toekenning van de huur- en zorgtoeslag over berekeningsjaar 2007. Er zijn 9.648 bezwaarschriften over het berekeningsjaar 2007 afgedaan. De eindvoorraad bedraagt hierdoor 7.752 bezwaarschriften.

Toeslagjaar 2006 kinderopvangtoeslag

Bij het begin van deze verslagperiode bedroeg de voorraad bezwaarschriften tegen de definitieve toekenning kinderopvangtoeslag in totaal 2.374 bezwaarschriften. Er werden 573 bezwaarschriften ontvangen en 2.110 bezwaarschriften afgedaan. De voorraad is hierdoor afgenomen tot 837 bezwaarschriften.

### Toeslagjaar 2007 kinderopvangtoeslag

Aan het einde van de verslagperiode is aangevangen met het verzenden van definitieve toekenningen kinderopvangtoeslag 2007. De voorraad bezwaren bedraagt 316 bezwaarschriften.

### Stand van zaken afdoen bezwaarschriften

De bezwaarschriften die sinds 1 juni 2008 zijn ontvangen, worden nagenoeg AWB-conform afgedaan. 'Oude voorraden' zijn de afgelopen periode met voorrang afgehandeld. Met de indieners van een bezwaar op de definitieve toekenning wordt in contact getreden met de vraag of het bezwaarlijk is dat de behandeling langer duurt dan de wettelijke afhandelingstermijn (zes weken plus vier weken verdagingstermijn). Indien de indieners daarmee instemmen, ontvangen zij daarover vanuit de Belastingdienst een bevestigingsbrief.

Ook worden binnengekomen poststukken waarin wordt vermeld dat het om een bezwaarschrift gaat, kritisch beoordeeld om te bepalen of het inderdaad een bezwaarschrift is in de wettelijke betekenis van het woord. Op die manier worden bijvoorbeeld verzoeken om het doorvoeren van inkomensmutaties uit de stroom bezwaarschriften gehaald en direct voor verwerking doorgeleid naar de betreffende afdeling.

### **1.2.5 Belastingtelefoon**

Over de dienstverlening via de Belastingtelefoon voor Toeslagen wordt gerapporteerd in paragraaf 1.3.2.

### **1.2.6 Definitief toekennen 2007**

In het proces van definitief toekennen wordt na afloop van het toeslagjaar het geschatte inkomen waarop de toeslag in de voorschotfase is gebaseerd, vergeleken met het werkelijke inkomen over dat toeslagjaar. Indien er een verschil is – dit kan zowel positief, als negatief zijn –, wordt dat verrekend.

Op 31 maart 2009 waren in totaal ca. 5,7 mln toeslagen huur, zorg en kinderopvang 2007 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 4,6 mln definitieve toeslagen zorg, 930.000 definitieve toeslagen huur en 190.000 definitieve toeslagen kinderopvang.

### Zorgtoeslag

Vanaf september 2008 is gestart met het definitief toekennen van de zorgtoeslag 2007. Op 31 maart 2009 was in ca. 84% van de gevallen een definitieve beschikking afgegeven. Dit levert vooralsnog ca. € 150 mln aan nabetalingen en ca. € 314 mln aan terugvorderingen op.

### Huurtoeslag

Vanaf september 2008 is gestart met het definitief toekennen van de huurtoeslag 2007. Op 31 maart 2009 was in ca. 72% van de gevallen een definitieve beschikking afgegeven. Het betreft € 64 mln nabetalingen en ca. € 202 mln terugvorderingen.

### Kinderopvangtoeslag

Vanaf maart 2009 is gestart met het definitief toekennen van de kinderopvangtoeslag 2007. Zoals in de vorige rapportage is gemeld, vereist het definitief toekennen van de kinderopvangtoeslag een intensief toezichtsproces, waarbij aan ouders is gevraagd de jaargegevens van de kinderopvanginstellingen/gastouderbureaus over 2007 op te sturen. Op 31 maart 2009 had 48% van de ontvangers van kinderopvangtoeslag een definitieve toekenning ontvangen.

Ouders die na herhaald verzoek om aanlevering van jaargegevens niet hebben gereageerd, ontvangen binnenkort een brief waarin wordt aangegeven dat Belastingdienst/Toeslagen ervan uitgaat dat er in 2007 geen kosten voor kinderopvang zijn gemaakt. Het ontvangen voorschot kinderopvangtoeslag moet in die gevallen worden terugbetaald. Het gaat om 37.668 ontvangers van kinderopvangtoeslag. Bij de brief is een formulier Bezwaar kinderopvangtoeslag 2007 gevoegd. Vervolgens vindt de daadwerkelijke nihil-stelling plaats; de burger ontvangt daarvan een beschikking.

Het proces definitief toekennen kinderopvangtoeslag 2007 verloopt volgens planning en zal naar verwachting in het eerste halfjaar 2009 worden afgerond. Naar de huidige stand zijn er voor een bedrag van ca. € 15 mln nabetalingen vastgesteld en voor een bedrag van ca. € 13 mln terugvorderingen. Momenteel worden de posten behandeld waarop intensief toezicht moet plaatsvinden.

De verwachting is dat het proces definitief toekennen 2007 vóór 1 juni 2009 is afgerond. Het gaat om de posten die de Belastingdienst kan verwerken. Posten die wachten op een handeling van de burger kunnen pas worden afgehandeld als de burger die handeling ook verricht. Toeslagjaar 2007 is hiermee ongeveer zes maanden eerder afgerond dan toeslagjaar 2006.

### **1.2.7 Uitsplitsing definitief toegekende toeslagen 2007**

In de volgende tabellen zijn uitsplitsingen van de definitief toegekende toeslagen 2007 opgenomen.

**Uitsplitsing nabetalings en terugvorderingen definitief toegekende toeslagen 2007 naar grootteklassen**

	<b>Zorgtoeslag</b>	<b>Huurtoeslag</b>	<b>Kinderopvangtoeslag</b>
<b>Nabetalingen</b>	19 %	21 %	39 %
<i>waarvan</i>			
€ 0 - € 100	9 %	9 %	18 %
€ 100 - € 500	9 %	7 %	17 %
€ 500 - €1000	1 %	4 %	3 %
> € 1000	0 %	1 %	1 %
<b>Nihil</b>	49 %	50 %	28 %
<b>Invorderingen</b>	32 %	29 %	33 %
<i>waarvan</i>			
€ 0 - € 100	12 %	2 %	17 %
€ 100 - € 500	18 %	13 %	13 %
€ 500 - €1000	2 %	6 %	2 %
> € 1000	0 %	8 %	1 %

Uit dit overzicht blijkt dat ongeveer 70% (9% nabetalings, 49% nihil en 12% navorderingen) van de definitief toegekende zorgtoeslagen heeft geleid tot nabetalings, respectievelijk terugvorderingen tussen € +100 en € -/-100 (op jaarbasis). Voor de huurtoeslag bedraagt dit 61% en voor de kinderopvangtoeslag 63%.

**1.2.8 Definitief toekennen 2008 en 2009**

De ervaringen van de afgelopen jaren laten zien dat de combinatie van de late aanlevering van inkomensgegevens en de beperkingen van het huidige toeslagensysteem ervoor zorgen dat het niet mogelijk is om alle massaal toe kennen toeslagen vóór 1 juli van jaar t+1 gereed te hebben. Dit betekent dat het, hoewel er van 2007 naar 2008 een versnelling van ongeveer zeven maanden in het proces is bereikt, ook voor de toeslagjaren 2008 en 2009 niet mogelijk is het massaal definitief toekennen vóór 1 juli van jaar t+1 af te ronden.

Met de huidige planning zou iedereen heffingsrente in rekening gebracht krijgen. Ik heb besloten om voor de toeslagjaren 2008 en 2009 alleen heffingsrente te berekenen wanneer dit in het voordeel is van de burger. Dezelfde maatregel gold met dezelfde achtergrond bij het definitief toekennen over 2006 en 2007.

**1.2.9 Overzicht terugvorderingen via de centrale betalingsregeling**

Bij de behandeling van de Vaststelling van de begrotingsstaten van de begroting Wonen, Wijken en Integratie (XVIII) voor het jaar 2009 is aangegeven dat in deze halfjaarlijkse rapportage een overzicht wordt opgenomen met daarin de meest actuele stand ten aanzien van het gebruik van de centrale betalingsregeling (CBT) inzake de huurtoeslag.



### Toeslagjaar 2006

Voor het toeslagjaar 2006 hebben ca. 433.000 huishoudens een terugvorderingsbeschikking ontvangen. Per 1 maart 2009 hebben ca. 70.000 huishoudens gebruik gemaakt van de centrale betalingsregeling voor de huurtoeslag naar aanleiding van het definitief toekennen over toeslagjaar 2006. Hiervan storten 32.000 huishoudens het bedrag terug met een automatische incasso. Voor 38.000 huishoudens wordt dit verevend door verrekening met een lopende toeslag. Het gemiddelde uitstaande bedrag voor deze groep bedraagt per 1 maart 2009 ongeveer € 1.085 per huishouden.

### Toeslagjaar 2007

Voor het toeslagjaar 2007 hebben ca. 253.000 huishoudens een terugvorderingsbeschikking ontvangen. Per 1 maart 2009 hebben ca. 73.000 huishoudens gebruik gemaakt van de centrale betalingsregeling voor de huurtoeslag naar aanleiding van het definitief toekennen over toeslagjaar 2007. Hiervan storten 43.000 huishoudens het bedrag terug met een automatische incasso. Voor 30.000 huishoudens wordt dit verevend door verrekening met een lopende toeslag. Het gemiddelde uitstaande bedrag voor deze groep bedraagt per 1 maart 2009 ongeveer € 954 per huishouden.

#### **1.2.10 Beleidsinformatie**

Tijdens het wetgevingsoverleg over het begrotingsonderzoek op 27 november 2008 heb ik uw Kamer informatie toegezegd over de overschrijdingen van het budget voor de huurtoeslag 2006. Nu het proces definitief toekennen 2006 nagenoeg is afgerond, hebben de benodigde analyses plaatsgevonden. De minister voor Wonen, Wijken en Integratie heeft uw Kamer daarover geïnformeerd bij brief van 16 april 2009<sup>1</sup>.

#### **1.2.11 IBO vereenvoudigingen toeslagen**

Op dit moment wordt gewerkt aan het eindrapport van het Interdepartementaal Beleidsonderzoek Toeslagen. De verwachting is dat uw Kamer het kabinetsstandpunt over het rapport vóór de zomer ontvangt.

#### **1.2.12 Toezegging kamervragen Lempens en Ulenbelt**

Bij brief van 29 juli 2008<sup>2</sup> heb ik u mede namens de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de antwoorden gestuurd op vragen van de heren Lempens en Ulenbelt over uitzendondernemingen die de zorgtoeslag van Poolse werknemers zonder hun medeweten incasseren, zonder dat daar een ziektekostenverzekering tegenover staat. Ik heb u toen toegezegd dat ik uw Kamer zou informeren over de uitkomsten van op dat moment nog lopend onderzoek. Die toezegging doe ik hier gestand.

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2008-2009, 31 700 XVIII, nr. 79.

<sup>2</sup> Handelingen II 2008-2009, Aangangsel 3024.

Uit onderzoek van de Belastingdienst bij een aantal uitzendorganisaties blijkt dat deze de zorgtoeslag inderdaad op hun rekening laten overmaken. In deze gevallen is echter ook een ziektekostenverzekering aangevraagd, waarvoor de premie door het uitzendbureau wordt betaald. Volgens de uitzendbureaus wordt over deze procedure gecommuniceerd met de buitenlandse werknemers. Ik heb op dit moment geen reden – een aantal uitzonderingen daargelaten – aan te nemen dat in een groot deel van de uitzendbranche anders wordt gehandeld. De uitzonderingen zijn overdragen aan de FIOD-ECD.

### **1.2.13 Overzicht productieverstoringen**

In deze paragraaf vermeld ik de productieverstoringen in de periode van 8 november 2008 tot 3 april 2009 met gevolgen voor toeslagontvangers.

#### 13 november 2008

Vanaf 22 oktober 2008 zijn ca. 6.000 definitieve toekenningen huurtoeslag 2007 verzonden waarop de gezinssamenstelling niet correct is vermeld. Deze gevallen zijn geïsoleerd en geblokkeerd zodat de reguliere productie kon doorgaan. Op 10 februari 2009 was het herstel afgerond.

#### 14 november 2008

Bij de verzending van ca. 100.000 definitieve beschikkingen huur- en zorgtoeslag zijn abusievelijk eerst de invorderingsacceptgiro's verzonden en vervolgens de beschikkingen met informatie over de Terugbetalingsregeling Toeslagen. De Belastingtelefoon werd als gevolg hiervan meer gebeld dan gebruikelijk.

#### 20 november 2008

Bij een groep van ca. 11.000 éénpersoons ouderenhuishoudens met een inkomen boven de € 17.726 is bij de berekening van de definitieve toekenning 2007 niet de juiste waarde uit de huurnormtabel toegepast. De berekeningsprogrammatuur is direct na de constatering aangepast met de juiste huurnormen. Dit heeft tot kleine herzieningen geleid voor de posten die eerder verkeerd werden berekend.

#### 28 november 2008

In verband met een vermoeden van fraude bij een aantal gastouderbureaus is de betaling van de kinderopvangtoeslag 2008 voor deze gevallen voorlopig stopgezet. Een onbedoeld effect is dat in sommige gevallen bijvoorbeeld ook de zorgtoeslag werd stopgezet. De betrokken burgers hebben binnen 10 dagen duidelijkheid ontvangen via een correctiebetaling of een toelichtende brief.

#### 18 december 2008

Een groep van 159 uitbetalingen/invorderingen huurtoeslag en een groep van 832 uitbetalingen/invorderingen zorgtoeslag zijn niet goed in de financiële

administratie geregistreerd. Dit kan verkeerde verrekeningen veroorzaken bij eventuele vervolgbeschikkingen. De betreffende posten zijn hersteld. Betrokken toeslagontvangers hebben een brief gekregen.

#### 14 januari 2009

Met dagtekening 19 januari 2009 zijn maximaal 3.500 onterechte betalingsherinneringen verzonden naar de erven van personen die in 2007 zijn overleden. Betrokkenen hebben op 20 januari 2009 een juiste herziene beschikking ontvangen die op 21 januari 2009 in de betalingsadministratie is verwerkt. Het versturen van onterechte betalingsherinneringen komt hierdoor niet meer voor. Betrokkenen die een betalingsherinnering hebben ontvangen, kunnen de herinnering als niet verzonden beschouwen. Wanneer erven onverhoopt toch een betaling aan de Belastingdienst overmaken, wordt deze per ommegaande teruggestort.

#### 16 februari 2009

De huurtoeslag voor de maand maart is uitbetaald op 16 februari 2009, vier dagen eerder dan gebruikelijk. Burgers die hun toeslag geclusterd krijgen uitbetaald, merken hier niets van. Er zijn inmiddels afspraken gemaakt om te voorkomen dat de betaalselectie in de toekomst opnieuw te vroeg wordt gestart.

### **1.2.14 Dienstverlening**

Mede met het oog op het verzachten van de gevolgen voor de burger van de latere oplevering van het nieuwe toeslagensysteem heeft de Belastingdienst in 2009 op het gebied van de dienstverlening een aantal maatregelen getroffen:

- er loopt op dit moment een aantal pilots met speciale, regionaal georganiseerde teams die burgers met complexe, meerjarige belasting- en toeslagproblemen helpen. Burgers kunnen zelf een afspraak met zo'n team maken. Ook wordt deze groep burgers actief door de Belastingtelefoon benaderd. De pilot in Almere gaat uit van het leggen van fysiek contact tussen de burger en een multidisciplinair team vanuit de Belastingdienst. In de pilots in de regio's Oost en Utrecht-Gooi wordt uitgegaan van een afspraak tussen een burger en een baliemedewerker, waarbij tijdens het gesprek telefonisch de hulp van specialisten wordt ingeschakeld. Afhankelijk van de evaluatie van de pilots zal in de tweede helft van 2009 landelijk een nader te bepalen werkwijze worden ingevoerd;
- vanaf 1 maart 2009 is binnen Belastingdienst/Toeslagen en zeven fiscale regio's een pilot gestart met verruiming van de openingstijden. Deze pilot loopt tot 1 juni 2009 en dient om vast te stellen of burgers beter kunnen worden bereikt als zij worden gebeld tussen 17.00 uur en 20.00 uur. Bij de Belastingtelefoon kunnen burgers zelf aangeven op welke tijdstippen zij teruggebeld willen worden;
- de verwijzingstekst over het maken van bezwaar op beschikkingen is in januari 2009 zodanig aangepast dat de burger wordt gestimuleerd eerst telefonisch contact op te nemen met de Belastingdienst. De ervaring is dat burgers hierdoor

meer uitleg bij de telefonische dienstverlening wensen te ontvangen, maar ook dat daarmee het aantal ingediende bezwaren afneemt

### **1.2.15 Gevolgen wijziging van de aftrek van de buitengewone uitgaven voor toeslagen**

In mijn brief bij de derde tweemaandsrapportage heb ik uw Kamer op de hoogte gesteld van de wijze waarop betrokkenen worden geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten voor toeslagen. In deze rapportage ga ik in op de resultaten tot nu toe van de gestarte activiteiten.

Uitgangspunt van de maatregelen om de gevolgen van de wijzigingen in de aftrek van de buitengewone uitgaven op te vangen, is de eigen verantwoordelijkheid van de burger voor het doorgeven van zijn toetsingsinkomen. De Belastingdienst stelt alles in het werk om betrokkenen te informeren, maar uiteindelijk moeten zij zelf hun gewijzigde inkomen doorgeven.

De attendering heeft zijn beslag gekregen via aanpassing van campagne-uitingen en via andere massamediale kanalen (websites van toeslagen, Belastingdienst en VWS, en advertenties in huis-aan-huisbladen). Ook zijn balies en intermediairs (o.a. FNV, CNV, ouderenbonden en hulp- en informatiepunten) geïnformeerd, zodat zij burgers kunnen helpen. Daarnaast zijn ongeveer 2,5 mln brieven verstuurd waarin de betrokkenen worden geïnformeerd over de mogelijke consequenties van de wetwijziging. Om het doorgeven van mutaties te vereenvoudigen is een webformulier ontwikkeld. Daarnaast zijn in februari en maart 2009 de openingstijden van de Belastingtelefoon tijdelijk uitgebreid.

Aan 50.000 huishoudens die hun toeslagrecht mogelijk geheel of voor een fors deel verliezen, is een tweede brief gestuurd met meer informatie en het verzoek om vóór 23 maart 2009 een inkomensmutatie door te geven. Het resultaat hiervan was per 20 april 2009 dat ongeveer 33% van deze huishoudens het geschatte inkomen heeft gemuteerd. Van de huurtoeslaggroep, voor wie het effect op de toeslag geringer is, heeft zo'n 14% gereageerd.

Om de respons te verhogen, heeft de Belastingtelefoon de afgelopen weken huishoudens gebeld die naar verwachting de grootste gevolgen ondervinden van de wijziging en nog niet hebben gereageerd. Betrokkenen zijn hierbij nogmaals geattendeerd op de noodzaak hun inkomen te wijzigen. In de gesprekken is ook aangegeven hoe zij desgewenst hulp kunnen krijgen bij de berekening van het juiste inkomen en hoe zij een mutatie kunnen doorgeven. Na afronding van de actie zal ik u bij de eerstvolgende gelegenheid verder informeren over de resultaten.

## **1.3 Vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie**

### **1.3.1 Algemeen**

Het tweede deel van de vereenvoudigingsoperatie betreft de huidige organisatie van de Belastingdienst. In het plan van aanpak is een aantal maatregelen aangekondigd om de grootste bij burgers en bedrijven levende irritaties weg te nemen. Ook de fiscaal intermediairs, werkzaam voor zowel burgers als bedrijven, hebben baat bij deze maatregelen. In de voorgaande halfjaarlijkse rapportages is gemeld dat een groot deel van de actiepunten reeds was gerealiseerd. In deze halfjaarlijkse rapportage wordt gerapporteerd over de nog openstaande actiepunten en over nieuwe ontwikkelingen.

### **1.3.2 Maatregelen voor de burger**

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

Door het introduceren van een vooraf ingevulde aangifte inkomstenbelasting, wordt het burgers gemakkelijker gemaakt om aangifte te doen. De belastingplichtige kan volstaan met het controleren van de vooraf ingevulde gegevens en het aanvullen van de ontbrekende. In het eerste kwartaal van 2009 is een breed opgezette pilot met het vooraf invullen van de aangifte inkomstenbelasting 2008 uitgevoerd. Vanaf 1 maart 2009 was het mogelijk om met het aangifteprogramma de vooraf ingevulde gegevens op te halen en over te nemen in de aangifte. Het ging daarbij om de loon- en WOZ-gegevens, de bedragen van de voorlopige aanslag en voorlopige teruggaaf, en een aantal heffingskortingen. Ruim 2 mln burgers maakten gebruik van de pilot en hebben een (gedeeltelijk) vooraf ingevulde aangifte gedownload. Tot 1 april heeft de Belastingdienst in totaal 7 mln aangiftes inkomstenbelasting 2008 ontvangen.

Bij de Belastingtelefoon zijn ca. 10 000 vragen over de vooraf ingevulde aangifte binnengekomen. Dit is ca. 1,5% van het totaal aantal telefoontjes dat in maart bij de Belastingtelefoon is binnengekomen. Tijdens de pilot zijn de volgende knelpunten geconstateerd:

- in de rubriek loon zijn in een aantal gevallen onjuiste loongegevens vooraf ingevuld. De oorzaak daarvan lag bij UWV, dat de onjuiste bedragen aan de Belastingdienst had geleverd. Het betrof onder meer WAO-uitkeringen. Betrokkenen hebben hierover een brief ontvangen van UWV;
- ongeveer 10.000 belastingplichtigen hebben in de eerste week van maart ten onrechte een WOZ-waarde voor Box 3 te zien gekregen, terwijl zij huurders zijn. Kort nadat dit bekend werd, heeft de Belastingdienst deze fout hersteld;
- de website waar de vooraf ingevulde gegevens konden worden opgehaald en de DigiD-servers zijn driemaal enkele uren niet bereikbaar geweest. Daardoor was het op die momenten niet mogelijk voor in te vullen gegevens op te halen.

De ervaringen met de vooraf ingevulde aangifte lijken overwegend positief. De pilot wordt de komende tijd geëvalueerd. Daarbij worden in de maanden juni en juli onder

meer de vooraf ingevulde gegevens vergeleken met de aangiftegegevens zoals deze uiteindelijk door belastingplichtigen zijn aangeleverd. Verder start in het 2<sup>e</sup> kwartaal een pilot met vier fiscaal intermediairs, die via een gemeenschappelijke machtigingsvoorziening ook de beschikking kunnen krijgen over vooraf ingevulde gegevens.

*Huidige status:* Brede pilot uitgevoerd in 1<sup>e</sup> kwartaal 2009; na evaluatie wordt besloten over vervolgstappen.

## 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. De in het plan van aanpak genoemde verbeteringen zijn alle gerealiseerd.

In de Derde halfjaarsrapportage is aangekondigd dat aanvullend nog enkele andere online-formulieren zouden worden gerealiseerd. De realisatie is als volgt:

- elektronisch aangeven accijns voor periodieke aangevers 1 januari 2009
- elektronisch aangeven accijns voor dag- en weekaangevers 13 april 2009
- stopzetten Voorlopige Aanslag/Voorlopige Teruggaaf in verband met heffingskortingen<sup>3</sup> 1 januari 2009

De elektronische aangifte voor accijns en verbruiksbelastinggoederen vervangt de papieren aangifte. Vanaf 1 januari 2009 zijn ondernemers wettelijk verplicht deze aangifte digitaal via het persoonlijk domein in te dienen. De invoering van deze elektronische aangiftes is goed verlopen. Behoudens wat kleine zoekproblemen binnen het persoonlijk domein zijn van ondernemers geen klachten binnengekomen. Vanaf 13 april is de elektronische accijnsaangifte ook beschikbaar voor dag- en weekaangevers.

Het webformulier 'Stopzetten VA/VT in verband met heffingskortingen' is sinds 1 januari 2009 beschikbaar. Het formulier kan na ondertekening met DigiD online worden ingezonden. Daarnaast is een PDF-versie beschikbaar, die kan worden geprint en per post opgestuurd. Sinds 5 januari 2009 is het ook mogelijk voorlopige teruggaven en individuele heffingskortingen stop te zetten via de Belastingtelefoon.

Het nieuwe depotstelsel dat het G-rekeningenstelsel gaat vervangen, maakt onderdeel uit van het nieuwe invorderingssysteem van de Belastingdienst. Omdat de ontwikkeling van dit systeem nog niet is afgerond, is de eerder voor 1 juli 2009 voorziene beschikbaarstelling van de online overboekingsformulieren voor het depotstelsel voorlopig uitgesteld.

---

<sup>3</sup> In de vorige halfjaarsrapportage was sprake van twee stopzettingformulieren. Feitelijk gaat het echter om één webformulier 'Stopzetten VA/VT in verband met heffingskortingen'.

*Huidige status:* Gerealiseerd, behoudens de beschikbaarstelling van de online overboekingsformulieren voor het depotstelsel.

### 3. Bereikbaar zijn voor de burger

In de afgelopen jaren is de Belastingtelefoon regelmatig verminderd bereikbaar geweest. Vooral bij de invoering van omvangrijke wetswijzigingen en bij massale campagnes overstijgt het aantal telefonische vragen de beschikbare capaciteit.

De Belastingtelefoon hanteert een bereikbaarheidsnorm van 80% op jaarbasis als de meest optimale mix van bereikbaarheid en doelmatigheid. De telefonische bereikbaarheid lag over de maanden oktober t/m december op 87%, 84% en 80%. Over heel 2008 bedroeg de bereikbaarheid 81%. Over januari t/m maart 2009 is een bereikbaarheid gerealiseerd van respectievelijk 68%, 74% en 65%. De maanden januari tot en met maart zijn voor de Belastingtelefoon als gevolg van de IB-aangiftecampagne de drukste maanden van het jaar. Het aanbod op dagbasis is regelmatig hoger geweest dan 100.000 telefoontjes, waarmee de maximale capaciteit van het telefonieplatform wordt overschreden. Hierdoor ontstaan technische problemen met als gevolg een minder goede bereikbaarheid en veel herhaalverkeer. In verband met de IB-aangiftecampagne is de Belastingtelefoon gedurende de maand maart ook op vrijdagavond tot 20.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur geopend geweest.

Specifiek voor Toeslagen zijn de percentages aangenomen gesprekken over de maanden november 2008 tot en met maart 2009 respectievelijk 77%, 76%, 58%, 86% en 85%. De gemiddelde wachttijd is in de maanden november, december en januari ruim boven de afgesproken bandbreedte (80 - 100 sec.) uitgekomen, dit in tegenstelling tot de maanden februari en maart die wel goed scores. In de periode november 2008 tot en met maart 2009 zijn er telefonisch 52.000 stopzettingen verwerkt en 121.000 inkomenswijzigingen. Vanaf februari kunnen mutaties voor alle toeslagen telefonisch worden doorgegeven.

In de maand november is er veel telefonie geweest door een productieverstoring bij Toeslagen.<sup>4</sup> In de maand december werd het verhoogde aanbod veroorzaakt door het automatisch continueren van de huur- en zorgtoeslag. In de maand januari 2009 is er veel gebeld als gevolg van verschillende verzendingen aan toeslaggerechtigden in de voorafgaande maanden (beschikkingen in het kader van definitief toekennen en automatisch continueren, informatiebrieven in verband met de verandering aftrekposten buitengewone uitgaven e.d.). Bovendien leidden deze verzendingen in veel gevallen tot invorderingsacties, die ook in januari bij de burgers op de mat vielen. Burgers hebben in die gevallen meer uitleg nodig, waardoor de gespreksduur

aanmerkelijk hoger was dan werd verwacht (+ 46 sec.). Als gevolg hiervan konden er minder gesprekken worden aangenomen.

In de loop van 2009 wordt een nieuw telefonieplatform in gebruik genomen, waarmee de capaciteit wordt vergroot.

*Huidige status:* bereikbaarheidsdoelstelling Belastingtelefoon gerealiseerd over 2008; de bereikbaarheid blijft evenwel een aandachtspunt voor 2009.

#### 4. Processen voor de burger versnellen

Een ander onderwerp in de vereenvoudigingsoperatie was dat de burger zich niet altijd snel genoeg door de Belastingdienst geholpen voelt. Daarom werd een aantal acties gestart met de bedoeling de belangrijkste irritaties weg te nemen. De meeste actiepunten op dit gebied zijn gerealiseerd.

De nog openstaande actiepunten betreffen het tijdig afdoen van bezwaarschriften en klachten door de belastingregio's. De Belastingdienst hanteert de doelstelling dat van de bezwaarschriften en klachten minimaal respectievelijk 95% en 98% tijdig wordt afgedaan. Deze doelstelling wordt nog niet gerealiseerd. Van de van particulieren en ondernemers ontvangen bezwaren is in 2008 85% respectievelijk 90% binnen de AWB termijn afgedaan. Van de in 2008 afgedane klachten is 90% tijdig afgedaan. Over de eerste 3 maanden van 2009 is 85% van de bezwaarschriften en 93% van de klachten tijdig behandeld. Daarbij is een positieve trend zichtbaar: in de maand maart was de realisatie respectievelijk 88% en 96%.

Inmiddels is een applicatie in gebruik genomen om het bezwarenproces beter te bewaken. Uit analyses is gebleken dat de resultaten nog kunnen worden verbeterd. Bij enkele logistieke stappen is tijdwinst mogelijk. Ook kan de vastlegging van afspraken met een belastingplichtige worden verbeterd.

*Huidige status:* De versnelling van de afdoening van bezwaarschriften en klachten is voor een deel gerealiseerd. De doelstelling wordt echter nog niet gehaald; sturing en verbetering van de processen heeft doorlopend de aandacht.

### **1.3.3 Maatregelen voor het bedrijfsleven**

#### 1. 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 zou gaan gelden van 5 werkdagen. In de begroting 2009 is de doelstelling opgenomen dat deze termijn voor ten minste 98% van de aanvragen wordt gehaald.

---

<sup>4</sup> Een overzicht van productieverstoringen is opgenomen in paragraaf 1.2.13.



In de vorige rapportage is gemeld dat het proces rond het opvoeren van nieuwe ondernemers door doorlopende managementaandacht steeds beter onder controle komt. Over de maanden september tot en met december 2008 werd 93% van de aanvragen binnen de termijn van 5 werkdagen verwerkt. Over heel 2008 is 87% van de aanvragen tijdig verwerkt.

Over het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2009 is 95% van de aanvragen tijdig afgedaan. Dit ligt fors hoger dan het vergelijkbare cijfer over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2008 (ruim 60%). Omdat de doelstelling van 98% nog niet wordt gerealiseerd, blijft de managementaandacht ook op dit punt de komende periode onverminderd hoog.

*Huidige status:* Versnelling voor een belangrijk deel gerealiseerd; blijft punt van aandacht.

## 2. Digitale aanlevering akten door notarissen

In het plan van aanpak is aangegeven dat de mogelijkheden zouden worden onderzocht om het berichtenverkeer tussen notarissen en Belastingdienst vergaand te digitaliseren. Daarbij gaat het om akten die door de notaris aan de Belastingdienst worden aangeboden en om het digitaal inleveren van aangiftes overdrachtsbelasting.

In 2008 is een pilot uitgevoerd waarbij acht notariskantoren hun akten en aangiftes per e-mail aanleverden. Een belangrijke conclusie uit de evaluatie van de pilot was dat het in de pilot beproefde registratieproces uitvoerbaar was, maar dat inzending via e-mail niet geschikt is voor massaal landelijk gebruik. Daarom is besloten om de e-mail aanlevering niet landelijk uit te rollen, maar in te zetten op een toekomstvaste oplossing met aanlevering via een webapplicatie. De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie is betrokken bij het ontwerp en de uitwerking hiervan.

De ingebruikname van de webapplicatie is enkele maanden uitgesteld. Waar in de vorige rapportage nog werd uitgegaan van medio april 2009, wordt nu gekoerst op begin juli 2009. Bij de invoering van de webfunctionaliteit wordt het digitaal aktenverkeer gefaseerd opgestart. Het is de bedoeling dat als eerste de registratiekantoren worden aangesloten die meedoen in de pilot. Zodra is vastgesteld dat het nieuwe systeem zonder problemen functioneert, zullen ook andere registratiekantoren starten en zal verder worden opgeschaald.

*Huidige status:* Gefaseerde invoering van toekomstvaste oplossing start begin juli 2009.

## **1.4 Sturing op de ICT-uitvoering**

### **1.4.1 Inleiding**

In de derde halfjaarsrapportage is gerapporteerd over een aantal kortetermijnmaatregelen en over een aantal structurele maatregelen met betrekking tot de ICT-uitvoering. Hier wordt gerapporteerd over de stand van zaken van de daar beschreven maatregelen.

### **1.4.2 Kortetermijnmaatregelen**

In de derde halfjaarsrapportage is ingegaan op een aantal kortetermijnmaatregelen die tot doel hebben de risico's op verstoringen in de ICT-omgeving van de Belastingdienst te beperken. Voor elk van deze maatregelen wordt hierna de actuele stand van zaken weergegeven.

#### Verbeteren testtraject

In de derde voortgangsrapportage is een aantal maatregelen beschreven die tot doel hebben de kwaliteit van testtrajecten te verbeteren. Deze maatregelen hebben in belangrijke mate bijgedragen aan de beheersbaarheid van de pilot met de vooraf ingevulde aangifte. De planningen zijn binnen de marges gehaald, de noodzakelijke tests zijn uitgevoerd en de testbevindingen met gerichte acties verwerkt, het rapportageproces verloopt adequaat en de leerpunten van de pilot met de vooraf ingevulde aangifte uit 2007 zijn meegenomen bij de inrichting van de pilot voor 2008.

Ook hebben deze maatregelen ertoe geleid dat de Belastingdienst vanaf 5 januari 2009 in staat was de elektronische aangifte inkomstenbelasting 2008 te ontvangen. Dreigende vertragingen zijn mede door de inzet van een Risico Inventarisatie Team (RIT) voorkomen. Er was meer aandacht voor ketentesten en het vrijgaveproces, waarmee optredende risico's tijdig zijn ondervangen (bijv. juiste verwerking van papieren formulieren via de scanstraat).

Concluderend kan worden gesteld dat met verbeteringen op operationeel niveau in de IB-keten zeker 2 damages zijn voorkomen. Actieve monitoring en extra inzet van medewerkers hebben hier in belangrijke mate aan bijgedragen.

#### Input- en outputcontrole

Op verschillende plaatsen in het ontvangstproces zijn, zoals in de vorige voortgangsrapportage aangegeven, maatregelen getroffen om berichten zeker te stellen. Er is een vervolgonderzoek uitgevoerd waarin is onderzocht welke aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn om risico's rond ontvangst van berichten te verkleinen. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat zowel op technisch als organisatorisch gebied aanpassingen nodig zijn. Op dit moment wordt gekeken hoe dit, in combinatie met andere projecten, kan worden gerealiseerd.

Aan de 'achterkant' van het proces vindt voorafgaand aan de verzending nog steeds steekproefsgewijze controle van de output plaats. Het foutpercentage van de gecontroleerde poststukken is ten opzichte van de voorgaande rapportage niet verhoogd.

### **1.4.3 Structurele maatregelen**

Om te komen tot structurele verbetering van de ICT-sturing zijn drie prioriteiten gekozen: IV-strategie en -sturing, bedrijfsarchitectuur & portfoliomanagement en kwaliteitsverbetering van de ICT-dienstverlening. Begin 2009 is een start gemaakt met het doorvoeren van deze verbetermaatregelen. Hieronder worden per onderdeel de eerste resultaten weergegeven. Het opstellen van een werkplan voor de periode 2010, 2011 en 2012 is aangehouden in afwachting van de uitkomsten van de externe doorlichting van de IV-keten.

#### IV-strategie en -sturing

Als onderdeel van de IV-strategie zijn kaders en richtlijnen opgesteld die randvoorwaardelijk zijn voor besluiten rond (out)sourcing. Sinds februari 2009 bestaat er een zogeheten IV-raad, waardoor de IV-besluitvorming binnen de Belastingdienst duidelijker is gestructureerd. De CIO kan hierdoor beter dan voorheen sturen op een adequate en efficiënte informatievoorziening.

#### Bedrijfsarchitectuur en portfoliomanagement

In december 2008 is gestart met een zogeheten Architectuur Board. Dit orgaan toetst voorgenomen projecten aan geaccordeerde architectuurkaders van de Belastingdienst. In de maanden maart en april 2009 is het lopende portfolio aan activiteiten in 2009 tegen het licht gehouden. Dreigende budgetoverschrijdingen hebben geleid tot beëindiging van een belangrijk deel van de externe inhuur voor IV-werkzaamheden.

#### Kwaliteitsverbetering van de ICT-dienstverlening

Naar aanleiding van de toezegging aan uw Kamer dat het management van de Belastingdienst zal worden geschoold in ICT-competenties, zijn de managementleergangen voor het strategisch, tactisch en operationeel management uitgebreid met modules waarin aandacht wordt geschonken aan de voor de functie noodzakelijke ICT- en proceskennis. Ook is een aantal bestaande opleidingen voor medewerkers op dit punt geactualiseerd. Op het gebied van projectmanagement is een plan/control cyclus vastgesteld.

## 2 Ontwerp

### 2.1 *Nieuwe Toeslagenproces*

#### 2.1.1 Extra maatregelen in programma Toeslagen

In de Derde halfjaarsrapportage zijn maatregelen aangekondigd om de complexiteit van het programma Toeslagen te verminderen en de projectbeheersing te verhogen. Deze maatregelen zijn inmiddels allemaal ingevoerd. Daarmee wordt de kans op een succesvolle implementatie sterk vergroot. De volgende maatregelen zijn getroffen:

- een lid van het MT Belastingdienst is voor de helft vrijgemaakt voor directe aansturing van het project. Ook is de projectorganisatie platter gemaakt, zodat directere sturing mogelijk is;
- de rollen en verantwoordelijkheden binnen het project zijn herbelegd en er is ingegrepen in de bemensing;
- er zijn extra besturings- en rapportagemaatregelen doorgevoerd, waardoor tijdig duidelijk wordt wanneer knelpunten ontstaan en kan worden bijgestuurd;
- er zijn door QSM en Ernst en Young audits uitgevoerd op de planning en op de getroffen maatregelen. De komende tijd worden door deze partijen vervolgaudits uitgevoerd. Ook is aan de Rijksauditedienst (RAD) en Ernst en Young gevraagd om tweewekelijks operationele audits uit te voeren om risico's snel inzichtelijk te maken;
- de scope van het programma is vastgezet. De huidige planning laat geen ruimte voor nieuwe functionaliteiten. Hier wordt strak de hand aan gehouden.

#### 2.1.2 Wat is er gedaan?

In maart 2009 is de eerste belangrijke mijlpaal van het project volgens de bijgestelde planning gehaald. Deze mijlpaal voorzag in de oplevering van de belangrijkste onderdelen van het nieuwe Toeslagensysteem aan de Belastingdienst. Het systeem bestaat grofweg uit acht deelsystemen en een aantal ondersteunende modules.

Het belangrijkste onderdeel van het systeem betreft het TSL-deel; dit is het hart van het nieuwe systeem. Daarnaast zijn er de Burger Portal, het Feitenregistratiesysteem, de Verhuurdersadministratie, de Kantoor Portal en de Bus. Al deze onderdelen zijn in maart 2009 vrijwel volledig opgeleverd. Onder andere de onderdelen Productiebesturing en Bestuurlijke Informatie zijn op dit moment nog in ontwikkeling. Met de oplevering kan de keten (van de aanvraag van een burger tot uiteindelijk de beschikking naar de burger) voor het eerst volledig worden getest. Inmiddels is een aantal tests uitgevoerd. Ook is begonnen met de ketentest.

Verder is er een Proof of Concept gerealiseerd om toekomstige gebruikers alvast ervaring te laten opdoen met het nieuwe systeem. Eind april 2009 zijn medewerkers hiermee aan de slag gegaan.

Ook is begin april 2009 – vooruitlopend op de implementatie van het volledige toeslagensysteem – de Verhuurdersadministratie vervroegd in productie gegaan. Hierdoor kan de kwaliteit van de verhuurdersgegevens al in 2009 aanmerkelijk worden verbeterd. Zo kunnen foutieve, ontbrekende en dubbele gegevens in verschillende bronsystemen worden voorkomen. Hiervan profiteert niet alleen de Belastingdienst; ook huurders en verhuurders profiteren hiervan.

### **2.1.3 Wat moet er nog gedaan worden?**

Momenteel wordt gewerkt aan onder andere het massaal fourthrestel, nieuwe wetgeving, verbeteringen van de burger- en kantoorportal en een aantal onderdelen die moeten leiden tot verbetering van de stabiliteit van de systemen. Oplevering hiervan is voorzien in juli 2009. Ook deze oplevering zal uitvoerig worden getest. Als de onderdelen getest en goed bevonden zijn, kan op 1 oktober 2009 worden begonnen met de conversie vanuit de huidige systemen. Vervolgens wordt het systeem in productie genomen en vindt in december 2009 berekenen, beschikken en betalen voor 2010 plaats.

### **2.1.4 Risico's**

De verschuiving van het project met een jaar levert in de nieuwe planning nauwelijks ruimte op. De belangrijkste oorzaak hiervoor is de latere oplevering van het hart van het nieuwe toeslagensysteem. De oplevering van dit deel stond oorspronkelijk gepland voor juli 2008, maar het is uiteindelijk pas in maart 2009 opgeleverd.

De belangrijkste risico's zijn:

- de kwaliteit van de opgeleverde onderdelen moet voldoende zijn. Op dit moment wordt er uitgebreid getest. Indien er veel of ingrijpende bevindingen zijn, kan dit van invloed zijn op de planning;
- indien de onderdelen die nu worden afgemaakt later worden opgeleverd dan gepland, verschuiven ook andere onderdelen in de planning, zoals testen, conversie, etc.;
- het systeem moet worden aangepast aan de nieuwe wetgeving zoals die per 1 januari 2010 van kracht wordt;
- de performance van het opgeleverde is voldoende voor operationeel gebruik. Voor conversie, waarbij in korte tijd zes mln dossiers van het huidige naar het nieuwe systeem moeten worden overgezet, moet de performance echter nog aanzienlijk worden verbeterd;
- de kwaliteit van de te converteren bestanden moet voldoende zijn. De voorbereidingen voor de conversie tonen aan dat de bestanden nog veel onvolkomenheden bevatten.

Uit het voorgaande blijkt dat het invoeren van het nieuwe systeem kritisch is en blijft. Uitgangspunt is dat zowel op tijdigheid als op kwaliteit wordt gestuurd. Het huidige

Toeslagensysteem wordt daarbij als fallback scenario achter de hand gehouden.<sup>5</sup> Het huidige systeem is, ondanks zijn beperkingen en hoge kosten, stabiel genoeg om, indien noodzakelijk, nog een jaar operationeel te blijven.

### 2.1.5 Kosten

In de vorige halfjaarsrapportage is aangegeven dat de kosten van het nieuwe Toeslagensysteem tussen de € 90 en € 100 mln zouden bedragen, met als voorbehoud dat de definitieve vaststelling van het contract voor 2009 met de externe leverancier nog moest plaatsvinden en dat de haalbaarheid van de planning en de gevolgen van het schuiven daarin voor de kosten, nog moet blijken. Daarbij is toegezegd om in deze rapportage meer in detail inzicht te geven in de kosten.

In de achterliggende periode is gewerkt aan het doorrekenen van de gevolgen van de oplevering van het nieuwe systeem in het najaar van 2009. Ook zijn de contractonderhandelingen met de externe partij gevoerd. Hieruit blijkt dat de kosten uit zullen komen tussen de € 107 en € 117 mln. Een specificatie hiervan is opgenomen in de volgende tabel.

#### Specificatie verwachte kosten nieuw systeem Toeslagen (in mln euro's)

	2008	2009	Totaal
Projectkosten (inhuur externen)	6	6 - 8	12 - 14
Ontwikkel- en bouwkosten	13	11 - 13	24 - 26
Uitbesteding externe leveranciers	31	24 - 28	55 - 59
Investerings in hard- en software	8	3 - 4	11 - 12
Communicatie, voorlichting en opleidingen	3	2 - 3	5 - 6
<i>Totaal</i>	61	46 - 56	107 - 117

De kosten voor het nieuwe Toeslagensysteem voor 2009 worden geraamd tussen de € 46 en € 56 mln. In de begroting was hiervoor een bedrag van € 35 mln gereserveerd. Het restant wordt onder meer gedekt uit het schrappen van geplande functionaliteiten voor het huidige Toeslagensysteem, overigens zonder dat hiermee het fallbackscenario of de dienstverlening aan toeslaggerechtigden in het gedrang komt.

In het vervolgtraject wordt strak gestuurd op het zo laag mogelijk houden van de kosten. Maandelijks wordt bijvoorbeeld gekeken naar de mogelijkheid om de inzet van (externe) capaciteit af te bouwen en externen te vervangen door eigen medewerkers.

### 2.1.6 Opbrengsten

De investering in het nieuwe Toeslagensysteem levert ook aanzienlijke besparingen op. Door het uitfaseren van het huidige Toeslagensysteem wordt een besparing gerealiseerd van jaarlijks € 15 mln in beheer en onderhoud. Daarnaast wordt een

<sup>5</sup> Het huidige systeem kan aangepast worden aan de wetwijzigingen zoals die voor

besparing gerealiseerd van ca. € 18 mln, omdat definitief toekennen en uitvalbehandeling niet meer handmatig hoeven te worden uitgevoerd.

Behalve financiële voordelen biedt het nieuwe Toeslagensysteem ook meer functionaliteiten in de vorm van een burgerportal en een uitgebreide verhuurdersadministratie. Van deze twee functionaliteiten heeft niet alleen de Belastingdienst voordeel, maar ook de toeslaggerechtigden en – in het geval van de verhuurdersadministratie – de verhuurders.

## ***2.2 Vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie***

De afgelopen weken is de IV-keten van de Belastingdienst extern doorgelicht. De onderzoekers concluderen dat het ambitieniveau gericht op technologische vernieuwing moet worden verlaagd. Dit betekent een verschuiving in de aanpak van complexiteitsreductie. De onderzoekers constateren dat de Belastingdienst bij de aanpak van de problemen in de IV-keten vooral heeft ingezet op technologische vernieuwing; onderliggende problemen worden daarmee volgens de onderzoekers niet opgelost. De eerste prioriteit moet volgens de onderzoekers liggen in de waarborging van continuïteit. Dit vergt fundamentele aanpassingen in de structuur en cultuur van de IV-keten. Pas nadat dit voldoende is geborgd, kan capaciteit worden ingezet op het implementeren van nieuwe wetgeving. Onderaan het prioriteitenlijstje staat innovatie van dienstverlening en handhaving.

In lijn met deze prioriteitstelling worden de programma's Complexiteitsreductie 1 (CR1) en Complexiteitsreductie 2 (CR2) op dit moment alleen voor een deel voortgezet. Eerder had de leiding van de Belastingdienst reeds besloten CR1 en CR2 te bevriezen. De uitkomsten van de doorlichting van de IV-keten bevestigen deze keuze. Van CR1 worden enkele projecten gecontinueerd, namelijk 'productiebesturing' en de definitiestudie naar de ontwikkeling van 'poortsystemen'. In andere projecten zijn meerdere voorzieningen ontwikkeld, maar deze zijn op dit moment nog niet voldoende productierijp. Verder is op onderdelen een goed onderzoeksresultaat verkregen, zoals in het project 'schoning technische overtolligheid'. De wenselijkheid van herstart of voortzetting van deze en andere activiteiten wordt op basis van afzonderlijke business cases door CIO en team ICTRA beoordeeld.

Specifiek voor het programma CR2 geldt dat wat het programma heeft opgeleverd basismateriaal is voor een proces- en architecturaanpak die in lijn is met de aanbevelingen uit het doorlichtingsonderzoek. Zo heeft het programma op basis van de visie op de toekomstige procesinrichting een conceptbedrijfsarchitectuur opgesteld. Dit concept biedt goed basismateriaal voor verdere architectuur-ontwikkeling en wordt gebruikt in het architectuurtraject dat het afgelopen halfjaar al in gang is gezet. Het verdere vervolg van CR2 wordt voor drie jaar bevroren.

---

1 januari 2010 op de rol staan, met uitzondering van de wanbetalers in de zorg.

## **2.3 Vereenvoudiging wetgeving**

### **2.3.1 Modernisering Algemene wet inzake rijksbelastingen**

Mede op basis van de inbreng in klankbordgroepen van wetenschap, rechterlijke macht, belastingadviseurs en vertegenwoordigende organisaties van burgers en bedrijven is bezien welke mogelijkheden er zijn om de Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR) te vereenvoudigen en te moderniseren. Ik zal u daarover separaat informeren.

### **2.3.2 Vereenvoudiging wetgeving**

Bij de vereenvoudiging van wetgeving gaat het om het aanpassen van fiscale regelingen die meer dan evenredig bijdragen aan complexiteit in de uitvoering. In dit onderdeel van de rapportage wordt ingegaan op de recente ontwikkelingen die zich op het terrein van wetgeving hebben voorgedaan.

In de brief van 3 juli 2008 aan uw Kamer<sup>6</sup> zijn de mogelijkheden beschreven voor een vereenvoudiging van de loon- en premieheffing. Inmiddels heeft het kabinet in het aanvullend beleidsakkoord bij 'Samen werken, samen leven' aangegeven dat de huidige crisis het noodzakelijk maakt met kracht verder te werken aan vermindering van de regeldruk voor ondernemers. Zo kan de flexibiliteit en veerkracht van bedrijven worden ondersteund en worden zij in staat gesteld versterkt uit de crisis te komen. In het aanvullend beleidsakkoord zijn verdergaande stappen aangekondigd op weg naar een vereenvoudigde loonheffing. De komende periode worden de maatregelen verder geconcretiseerd en uitgewerkt. Het is de bedoeling uw Kamer daarover vóór de zomer nader te informeren.

Een nadere uitwerking van varianten ter vereenvoudiging van arbeidsrelaties is op 29 april 2009 aan uw Kamer aangeboden.<sup>7</sup> In deze brief worden opties voor vereenvoudiging verkend. Vóór de zomer ontvangt uw Kamer een brief waarin een en ander verder concreet is uitgewerkt.

Ten slotte vindt onderzoek plaats naar mogelijke vereenvoudigingen van de Wet inkomstenbelasting 2001. Deze vereenvoudigingen zullen worden opgenomen in een dit najaar in te dienen wetsvoorstel.<sup>8</sup> In dit wetsvoorstel zullen ook de maatregelen ter vereenvoudiging van de loonheffingen en arbeidsrelaties worden opgenomen.

---

<sup>6</sup> Kamerstukken II 2007-2008, 31 236, nr. 3.

<sup>7</sup> Brief van de staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal van 29 april 2009, nr. AFP/2009/255U.

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2008-2009, 27 789, nr. 18.



## 3 Toezeggingen Algemeen overleg

11 december 2008

### 3.1 Inleiding

In dit onderdeel wordt ingegaan op een aantal vragen die zijn gesteld tijdens het Algemeen Overleg met uw Kamer van 11 december 2008.

### 3.2 Ziekteverzuim

In het Algemeen overleg van 11 december 2008 zijn de volgende vragen gesteld met het oog op het ziekteverzuim bij de Belastingdienst:

- is het ziekteverzuim bij de Belastingdienst toegenomen?;
- wordt het ziekteverzuim beïnvloed door werkdruk en afname van het aantal fte's?;
- hoe sterk is het verloop van ambtenaren met een vast verband?;
- hoe zit het met het waarderingcijfer voor het managementteam?;
- spelen er andere problemen in de organisatie, van organisatorische en culturele aard?

Uit de jaarcijfers 2008 blijkt dat het ziekteverzuim bij de Belastingdienst over heel 2008 uitkomt op 6,1%. Daarmee is het ziekteverzuim in 2008 gelijk aan het ziekteverzuim in 2007. Het aantal fte is in 2008 in vergelijking met 2007 met 104 fte met een vast dienstverband afgenomen.<sup>9</sup> Op het totaal aantal fte van de Belastingdienst is dit een beperkte afname. Volgens de gegevens van de Arbodienst geeft 3% van de medewerkers aan dat de ziekmelding te maken heeft met het werk. Bij de bedrijfsarts geeft 11% (686 gevallen) een nadrukkelijke relatie tussen werk en verzuim aan.

Naar de huidige stand ontbreekt een actueel waarderingcijfer voor het management. Het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden in 2006.<sup>10</sup> Het volgende onderzoek vindt plaats in de loop van 2009.

Uit een analyse van de cijfers blijkt dat op de volgende punten de meeste mogelijkheden aanwezig zijn om de verzuimcijfers te verlagen:

- tijdens het verzuimspreekuur zijn psychische aandoeningen de meest gestelde diagnose. Dit komt bij de Belastingdienst vaker (32%) voor dan in de referentiegroep (31%)<sup>11</sup>;

---

<sup>9</sup> Uitstroom vaste medewerkers 2008 990,5 fte (3,2% van het totaal aantal medewerkers), instroom 886,5 fte (2,9% van het totaal aantal medewerkers).

<sup>10</sup> Kamerstukken II, 2006-2007 30 800 IXB, nr. 34.

<sup>11</sup> Als referentiegroep voor het verzuimpercentage is de Achmea-norm van het betreffende onderdeel gekozen. De Achmea-norm is het verzuimpercentage dat reëel is voor de organisatie, berekend op grond van objectieve kenmerken van het personeelsbestand. Als referentie voor de verzuimfrequentie is de gemiddelde frequentie van alle overheidsklanten van Achmea Vitale

- de meldingsfrequentie (aantal malen dat een medewerker zich ziek meldt) is hoog in vergelijking met de andere overheidsorganisaties waarbij de arbodienstverlener actief is;
- medewerkers die langer dan twee jaar verzuimen en voor wie er nog beroepsprocedures of UWV-zaken lopen.

De Belastingdienst werkt aan het terugdringen van ziekteverzuim. De eindverantwoordelijkheid voor het verzuimbeleid is duidelijker neergelegd bij de leidinggevende. Dit betekent dat er vanuit het management wordt gestuurd op het frequent voeren van verzuimgesprekken. De verwachting is dat dit de verzuimfrequentie zal verlagen. Leidinggevend worden hierin gecoacht, zodat zij beter zijn toegerust voor het voeren van verzuimgesprekken.

Daarnaast wordt de ingevoerde methodiek ter voorkoming en vermindering van verzuim wegens psychische klachten binnen de Belastingdienst opnieuw onder de aandacht gebracht. Afhankelijk van de regionale behoeften en de specifieke verzuimproblematiek van de locaties zijn de onderdelen van de Belastingdienst zelf verantwoordelijk voor het toepassen van deze methodiek. Bovendien wordt er kritisch gekeken of er bij de cases van verzuim langer dan twee jaar kan worden overgegaan tot bijvoorbeeld re-integratie, outplacement, of ontslag.

### **3.3 Integriteit**

In mijn brief van 18 september 2008<sup>12</sup> heb ik u geïnformeerd over de integriteitsinbreuken die in 2007 zijn geregistreerd. In het Algemeen overleg van 11 december 2008 hebt u gevraagd om een nadere duiding van deze integriteitsinbreuken. In totaal zijn in 2007 240 integriteitsinbreuken geregistreerd. Het gaat daarbij om belangenverstremming (7), fraude/diefstal (28), het lekken van informatie/schending geheimhoudingsplicht (13), misbruik van bevoegdheden (19), oneigenlijk gebruik van dienstmiddelen (26), ongewenste omgangsvormen (36) en overige vermoedens van een misstand (111), zoals het niet nakomen van fiscale verplichtingen.

Uw Kamer heeft tijdens het Algemeen overleg ook een aantal vragen gesteld over de integriteitsregels bij de Belastingdienst. De regels omtrent integriteit voor rijksambtenaren staan in het ARAR. Algemene regel voor alle rijksambtenaren, en dus ook voor medewerkers van de Belastingdienst, is dat zij zich dienen te gedragen 'zoals het een goed ambtenaar betaamt'. Het ARAR bevat ook specifieke bepalingen rond nevenwerkzaamheden en een meldingsplicht voor financiële belangen. De Belastingdienst heeft nadere regels gesteld rond de melding en registratie van

---

gekozen. Deze referentiegroep bestaat uit bij Achmea Vitale aangesloten ministeries: Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Financiën, Binnenlandse Zaken en grote gemeenten.

<sup>12</sup> Kamerstukken II 2008-2009, 31 066, nr. 61.

nevenwerkzaamheden en van financiële belangen, over het bezit van effecten en het verrichten van effectentransacties. In een aantal gevallen geldt een verbod op het hebben van specifieke financiële belangen.

Belastingplichtigen mogen ervan uitgaan dat hun gegevens bij de Belastingdienst veilig zijn. Daarom heeft de Belastingdienst de informatiebeveiliging en daarmee samenhangende integriteitsaspecten nader uitgewerkt in richtlijnen en normen. Ook is een richtlijn uitgevaardigd over de wijze waarop wordt omgegaan met medewerkers die hun financiële verplichtingen niet nakomen.

De regelgeving is bekendgemaakt aan alle medewerkers van de Belastingdienst. Op deze manier is het voor iedereen, managers en medewerkers, duidelijk wat de regels zijn. De integriteitsregels worden uitgevoerd door de regio's van de Belastingdienst. Alle regio's hebben een integriteitsplan opgesteld waarin aandacht wordt besteed aan nevenwerkzaamheden, de vertrouwenspersoon integriteit en aan de insiderregeling.

Het onderwerp integriteit komt op verschillende momenten ter sprake. Dit gebeurt tijdens themabesprekingen, in functionerings- en beoordelingsgesprekken, in artikelen op intranet en in personeelsbladen, en door bespreking van casuïstiek. Op iedere regio is een vertrouwenspersoon integriteit werkzaam met wie de medewerkers integriteitskwesties kunnen bespreken. In de personeelsmonitor is een integriteitsmodule opgenomen.

### ***3.4 Gebruik verzamelinkomen voor vaststelling eigen bijdrage AWBZ***

Tijdens het Algemeen overleg van 11 december 2008 is een vraag gesteld over de AWBZ-bijdrage en inkomstenbelasting. Voor het antwoord hierop verwijs ik naar de brief die ik samen met mijn collega van VWS op 24 maart 2009 aan uw kamer zond.<sup>13</sup>

### ***3.5 Vereenvoudigd derdenbeslag***

Naar aanleiding van de tijdens het Algemeen overleg van 11 december 2008 gestelde vragen over de overheidsvordering (vereenvoudigd derdenbeslag onder de bank), laat ik u weten dat binnen de Belastingdienst op 13 maart 2009 is besloten de overheidsvordering in het tweede halfjaar van 2009 operationeel te maken. Vooral nog wordt gestart met bescheiden aantallen. Gedacht wordt aan maximaal 5000 overheidsvorderingen per maand voor het middel motorrijtuigenbelasting. Het is pas zinvol de overheidsvordering te evalueren als daarmee voldoende ervaring is opgedaan. Dit is naar verwachting eind 2009 het geval.

---

<sup>13</sup> Kamerstukken II 2008-2009, 30 597, nr. 60.

### **3.6 Tevredenheidsonderzoeken Belastingtelefoon**

In het Algemeen Overleg van 11 december 2008 heb ik, in antwoord op vragen van het lid Bashir, toegezegd in deze rapportage informatie op te nemen over de resultaten van tevredenheidsonderzoeken naar de Belastingtelefoon.

Uit de Fiscale monitor 2008 blijkt dat douaneklanten het meest tevreden zijn over de dienstverlening van de BelastingTelefoon. Zij geven een rapportcijfer 6,4, kort gevolgd door particulieren die een 6,2 geven. Fiscaal adviseurs en ondernemers zijn minder tevreden met respectievelijk een 5,3 en een 5,8. Toeslaggerechtigden bevinden zich er met een 6,1 tussenin. De resultaten van 2008 zijn gelijk aan, of iets verbeterd ten opzichte van de Fiscale monitor 2007.

Naast de Fiscale monitor zijn in 2008 specifiek voor de Belastingtelefoon drie klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd: een algemeen onderzoek en twee onderzoeken gericht op de helpdesk intermediairs. De belangrijkste conclusie uit het algemene onderzoek is dat de Belastingtelefoon door bellers wordt gezien als een klantvriendelijke organisatie. De algehele tevredenheid over de Belastingtelefoon is ten opzichte van 2007 licht gestegen, van een 6,9 naar een 7. Het percentage (zeer) tevreden klanten is gestegen van 70 naar 74. Ten opzichte van 2007 is bij alle groepen (particulieren, ondernemers en toeslaggerechtigden) een lichte stijging zichtbaar. Als belangrijkste verbeterpunten worden genoemd: het meedenkend vermogen en de deskundigheid van de informanten.

De onderzoeken naar de helpdesk intermediairs hebben begin en eind 2008 plaatsgevonden. Het beeld uit deze onderzoeken is dat fiscaal intermediairs zeer tevreden zijn over de helpdesk intermediairs. Als belangrijkste aandachtspunten worden genoemd blijvende aandacht voor de deskundigheid van de medewerkers en voor de kwaliteit van het antwoord.