

Vergaderjaar 2004–2005

**29 800 IXB**

## **Vaststelling van de begrotingsstaat van het Ministerie van Financiën (IXB) voor het jaar 2005**

**27 505**

## **Fiscale aspecten van het vestigingsklimaat in Nederland**

**29 643**

## **Aanpak vrijplaatsen**

**Nr. 26**

### **VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 13 juni 2005

De vaste commissie voor Financiën<sup>1</sup> heeft op 27 april 2005 overleg gevoerd met staatssecretaris Wijn van Financiën over:

- Fiscale monitor, beheerverslag 2004, bedrijfsplan 2005–2009 Belastingdienst (29 800 IXB, nr. 9 + bijlagen);
- Kengetallen APA/ATR-praktijk (27 505, nr. 10);
- Plan van aanpak belastingtelefoon (29 800 IXB, nr. 2);
- Horizontaal toezicht/mediation (29 643, nr. 4)

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand beknopt verslag uit.

### **Vragen en opmerkingen uit de commissie**

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD) feliciteert de Belastingdienst met het feit, dat zij door een jury van managers van de grootste Nederlandse bedrijven is uitgeroepen tot overheidsdienst met het beste imago van Nederland. Het plan van aanpak voor de belastingtelefoon bevat een indrukwekkend pakket aan maatregelen ter verbetering van de bereikbaarheid en de kwaliteit. Kwaliteitsverbetering verdient de grootste aandacht. Als de medewerkers van hoge kwaliteit zijn, kan met minder mensen worden volstaan. Hoe kan de staatssecretaris de kwaliteit van de antwoorden garanderen? Wat zijn de voordelen van de belastingtelefoon als apart dienstonderdeel? Heeft de staatssecretaris de overtuiging dat de oorzaken van de problemen uit het verleden worden weggenomen en niet alleen de gevolgen aangepakt? Wordt naar de werkvloer geluisterd? Hebben de maatregelen voldoende draagvlak?

De politiek moet zich niet bemoeien met de interne bedrijfsvoering, maar met de controle op de regering voor haar verantwoordelijkheid voor wat op managementniveau bij de Belastingdienst gebeurt. Zij is benieuwd naar de uitkomsten van het aangekondigde gesprek naar aanleiding van uitlatingen van de voorzitter van de Vereniging van Hoofdamttenaren in NRC Handelsblad. Naar aanleiding van het beheerverslag dient zij een aantal technische vragen schriftelijk in, met het verzoek tot schriftelijke beantwoording na dit AO. Zij vraagt aandacht voor de administratieve lasten.

De elektronische aangifte voor ondernemers vertoont kinderziekten. Wat wordt daaraan gedaan? Een oude dame met één participatie in een

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Crone (PvdA), Bakker (D66), Hofstra (VVD), De Haan (CDA), Bussemaker (PvdA), Vendrik (GroenLinks), Halsema (GroenLinks), Kant (SP), Blok (VVD), Ten Hoopen (CDA), ondervoorzitter, Smits (PvdA), De Pater-van der Meer (CDA), Van As (LPF), Tichelaar (PvdA), voorzitter, Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Van Vroonhoven-Kok (CDA), Varela (LPF), De Nerée tot Babberich (CDA), Koomen (CDA), Fierens (PvdA), Aptroot (VVD), Smeets (PvdA), Heemskerk (PvdA), Dezentjé Hamming (VVD), Van Egerschot (VVD).

Plv. leden: Rouvoet (ChristenUnie), Koenders (PvdA), Dittrich (D66), Balemans (VVD), Kortenhorst (CDA), Van Nieuwenhoven (PvdA), Duyvendak (GroenLinks), Van Gent (GroenLinks), De Ruiter (SP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Atsma (CDA), Dijsselbloem (PvdA), Omtzigt (CDA), Eerdmans (LPF), Noorman-den Uyl (PvdA), Van Bommel (SP), Mosterd (CDA), Jan de Vries (CDA), Hermans (LPF), Mastwijk (CDA), Rambocus (CDA), Stuurman (PvdA), Luchtenveld (VVD), Blom (PvdA), Douma (PvdA), Bibi de Vries (VVD), Van Beek (VVD).

scheeps-CV wordt aangemerkt als ondernemer en moet vervolgens 184 pagina's invullen. In ieder geval moet een kale printversie, met platte tekst, beschikbaar komen. Voor het MKB is de aangifte ingewikkelder geworden voor wat betreft de vermogensvergelijking. Zij bepleit dat een andere gelegenheid wordt geschapen om langer over het bedrijfsplan te kunnen spreken.

Ten aanzien van het horizontaal toezicht vraagt zij zich af, wat met een herenakkoord wordt bereikt. Wat gebeurt er met bedrijven die het convenant sluiten? Krijgen de bedrijven zonder convenant een stigma en een plaats op een zwarte lijst? Gaat er gediscrimineerd worden? Kan het leiden tot een oneigenlijke concurrentie tussen belastingkantoren met respectievelijk zonder deal? Hoe wordt een dergelijk convenant uitgewerkt? Kent het een einddatum? Wordt rekening gehouden met dynamische processen? De Europese wetgeving verandert voortdurend. Kunnen bedrijven met een convenant een beroep doen op nieuwe wetgeving? Een convenant zou dat niet in de weg mogen staan. Wat is het wettelijk kader? Wat is precies de deal? Aangezien het convenant niet wordt afgesloten tussen gelijkwaardige partijen, bestaat het gevaar van eenrichtingverkeer. Bij een convenant met particulieren kan zij zich niets voorstellen. Welke is de betekenis voor het MKB?

Mevrouw **Van Vroonhoven-Kok** (CDA) complimenteert de belastingtelefoon met de verbeterde bereikbaarheid, die zij zelf heeft geconstateerd. Uit de brief van de staatssecretaris blijkt, dat de maatregelen niet voor 1 september 2005 in werking zullen treden. De zorg van de Kamer gold echter in het bijzonder de aangiftehuus 2004. Hoe wordt de bereikbaarheid de komende week op peil gebracht? Zij constateert met vreugde, dat de aangekondigde maatregelen structureel zijn. De staatssecretaris wekt de indruk, dat met de doelstelling dat 70% van de bellers bij het eerste contact binnen 3 of 5 minuten succesvol is, zou worden aangesloten bij de normen van call centra. Uit de national contact center benchmark blijkt een marktstandaard van 76% binnen 26 seconden. De belastingtelefoon is een belangrijk instrument op de weg naar de toeslagendienst. De staatssecretaris heeft toegezegd met de burgers uitgebreid over de toeslagen te zullen communiceren. Vragen moeten adequaat en snel worden beantwoord, omdat mensen voor hun dagelijkse inkomen afhankelijk worden van de Belastingdienst/Toeslagendienst. Het horizontaal toezicht stoelt op convenanten met betrouwbare private bedrijven en maatschappelijke organisaties, die vervolgens coulanter worden benaderd. Wanneer is iemand betrouwbaar? Bij het bedrijfsleven bestaat huiver om de handschoen op te pakken. De Belastingdienst gaat achter de computer van het bedrijf zitten, dat niets mag achterhouden. Wie garandeert de bedrijven dat hiervoor voldoende terugkomt? Begrijpt de staatssecretaris de gezonde achterdocht die bij het bedrijfsleven heerst? Hoe gaat hij hiermee om? Andere vragen betreffen de juridische status van het convenant. Mag een van de partijen zich terugtrekken? Zij wenst dat de staatssecretaris garandeert, dat ook voor grote bedrijven die een convenant afsluiten, regels gewoon regels blijven. Er wordt onderscheid gemaakt tussen circa 20 zeer grote bedrijven en alle overige belastingplichtige ondernemingen die het MKB worden genoemd. Is dat een vergissing ten opzichte van het grootbedrijf? Hoe kan worden gegarandeerd dat het horizontale denken er niet tot leidt, dat meer controle en aansprakelijkheid op het MKB wordt afgeschoven, zonder dat er voordelen tegenover staan? Kan de verschuiving van de auto van de zaak van de IB naar de LB, waarmee het MKB zelf verantwoordelijk wordt gemaakt, in het horizontale denken worden geplaatst?

Mediation is een interessante alternatieve vorm van geschilbeslechting. Gaat de Belastingdienst eigen mediators in dienst nemen? Zij is geen voorstander van partijmediation. De mediator moet onafhankelijk zijn. Uit onderzoek uit 2004, naar het declaratiegedrag van huisartsen en apothe-

kers, blijkt dat slechts een gering aantal meldingen is verricht door zorgverzekeraars, omdat die conflicterende belangen hebben. Wat gaat de regering daaraan doen? Veel bezwaarschriften worden toegewezen. Wat betekent dit? Hanteert de Belastingdienst het principe «Niet geschoten, is altijd mis»? De behandeltermijn voor APA-verzoeken is gemiddeld 150 dagen, zowel over heel 2004, als over het vierde kwartaal. De verbetering die de staatssecretaris claimt, is er dus niet. Deze termijn is te lang.

De heer **Van As** (LPF) heeft een groot aantal vragen, die hij deels reeds aan de staatssecretaris heeft overhandigd voor schriftelijke beantwoording. Voor volgend jaar stelt hij een voorafgaande schriftelijke ronde voor. Hij spreekt zijn verbazing erover uit, dat de kosten van de grootschalige politie-inzet bij de blokkade van de A2 niet volledig worden verhaald. Naar zijn mening wordt zonder goede reden afgezien van het opleggen van een dwangsom aan bouwbedrijven. Dit vormt voor hen geen stimulans, om hen de schaduwboekhoudingen te laten verstrekken. Betreft het tekort op de resultaten van de opsporing van belastingfraude de belastingheffing, of bestuurlijke boetes? Wat zijn de oorzaken?

Hij maakt melding van verontrustende signalen, ten aanzien van de elektronische aangifte door ondernemers. Is de staatssecretaris bereid dit jaar als een overgangsjaar te zien en niet te stringent te zijn met boetes? Elektronische aangifte staat op gespannen voet met het streven naar administratieve lastenverlichting. Dat geldt ook voor het onder de LB brengen van de auto van de zaak en de introductie van de winstaangifte. Tot nog toe is weinig bekend over het functioneren van de Belastingdienst. Daarom heeft hij daarover een aantal vragen gesteld.

Het is verbazingwekkend, dat de meeste bezwaarschriften worden toegewezen. Dat wekt de indruk van een natte vinger. Heeft dat te maken met capaciteit en werkdruk? Ook hierover heeft hij nadere vragen gesteld. In het bedrijfsplan staat de spierballentaal, dat de Belastingdienst bij gebleken fraude altijd krachtig ingrijpt. Wat verstaat de staatssecretaris daaronder? Ook hierover heeft hij nadere vragen gesteld, evenals over het efficiënt werken van de Belastingdienst. Hoeveel medewerkers zijn werkzaam in het primaire proces? Welk percentage van hun tijd besteden zij daaraan gemiddeld daadwerkelijk?

Ten aanzien van de horizontale controle door grote bedrijven wordt verwezen naar ervaringen in Australië en de VS. Welke zijn dit? Hoe verhouden de individuele afspraken met deze bedrijven zich tot het gelijkheidsbeginsel? Zijn zij in strijd met de Europese code of conduct, of is het een vorm van staatssteun? Vertrouwt de Belastingdienst voor de juistheid van de winstberekening op het werk van de beroepsgroep, bij wiens handelen door de boekhoudschandalen grote vraagtekens kunnen worden gezet?

Hij vraagt meer aandacht van de staatssecretaris voor de 250 000 stichtingen en verenigingen, waarin bijzonder veel omgaat. Er is geen publicatieplicht. Slechts 91 van hen publiceren hun cijfers. Malafide stichtingen en verenigingen moeten worden geëlimineerd.

Mevrouw **Kant** (SP) meent dat een belangrijke overheidsdienst als de Belastingdienst geen reden heeft om tevreden te zijn met een rapportcijfer tussen de 6,3 en 6,9. De veranderingen, zoals Awir en elektronische aangifte, die op termijn tot besparingen moeten leiden, brengen nu extra inspanningen met zich mee. Is met € 5 mln. extra voor de belasting-telefoon het functioneren van de Belastingdienst gered? Zij vindt de bereikbaarheidsdoelstelling van 80% te mager, net als het afdoen van 90% van de vragen binnen twee dagen. Door de uitstroom ten gevolge van vergrijzing en de schaarste aan hoogopgeleid nieuw personeel ontstaan problemen. Het inschakelen van lager opgeleid personeel kan ten koste gaan van de kwaliteit.

De staatssecretaris kondigt opnieuw een reorganisatie aan. Zij acht dat onverstandig. Berichten over onrust verrassen haar dan ook niet. Zij bepleit dat de staatssecretaris niet alleen met de leiding, maar ook met de werkvloer spreekt. Kan de staatssecretaris garanderen dat de kwaliteit op peil blijft, ook wat betreft de externe inhuur? En vooral ook op piekmomenten? Is het inhuren van 90% van de telefonisten geen scheve verhouding? Zij begrijpt niet, hoe de effectiviteit wordt vergroot door meer specifieke call centra. Er zou veel meer moeten worden voorkomen dat mensen hoeven te bellen. Doelstelling is het verminderen van de hulp bij de aangifte. Zij acht dit ongewenst, zolang het niet makkelijker wordt. Het probleem van elektronische aangifte door ondernemers is niet opgelost. Niemand kan worden verplicht tot welk besturingssysteem dan ook. Toch gebeurt dit. Zolang het niet eenvoudig toegankelijk is, moet schriftelijke aangifte alsnog worden toegestaan. Bestaat inzicht in het aantal ondernemers, dat technische problemen ondervindt? Hoe geeft de staatssecretaris de aangekondigde coulance vorm? Zij hoopt dat er lessen zijn geleerd, voor de omschakeling naar de digitale loonbelastingaangifte. Kan de staatssecretaris garanderen, dat zich daarbij niet opnieuw problemen voordoen? Moet het niet worden uitgesteld? Zullen zich ook computerproblemen voordoen, wanneer de Belastingdienst de toeslagen gaat uitkeren? De voortgang ligt achter op schema. Is er nog tijd om het systeem te testen en de fouten eruit te halen? «Horizontaal gaan» is een aanduiding voor samen het bed in duiken. Zij acht dat een ongewenste associatie. Wat is de bedoeling? Zij zit niet te wachten op een slapend toezicht. Kan worden gegarandeerd dat de mogelijkheden voor ontduiking niet worden vergroot, net zo min als uitzonderingsposities? Zij bepleit prioriteit voor de dienstverlening.

De heer **Crone** (PvdA) leest in het beheerverslag dat € 24 mrd. aan belastingvorderingen open staan, waarvan € 6 mrd. niet betwiste vorderingen waarvan de betalingstermijn is verstreken. Andere landen hebben goede ervaringen met het snel binnenhalen daarvan via uitbesteding. De dienst wordt ontlast; het geld komt binnen. Vindt de staatssecretaris dit een goed idee? Hij bepleit dat met spoed een aantal maatregelen wordt genomen om de zaken die niet goed gaan te verbeteren. De zaak is vastgelopen door gebrek aan capaciteit, na te grote bezuinigingen. Niet duidelijk is of de 500 mensen die worden aangetrokken evenveel formatieplaatsen zijn, of inhuur voor piekmomenten. € 5 mln. extra is voor het eerste ontoereikend. Hoeveel mensen zijn substantieel extra beschikbaar? Er staan grote operaties met betrekking tot nieuwe taken voor de deur. Kan de Belastingdienst dat allemaal aan? Zijn de middelen daarvoor voldoende?

Hoe verhoudt zich de roep «samen gaan wij het maken» tot de diepe kloof tussen medewerkers en de top? Volgens de personeelsmonitor is slechts 12% van de belastingdienstmedewerkers positief over de reorganisatie. Hij verzoekt om toezending van de personeelsmonitor. Verhoging van de tevredenheid onder het personeel zal doorwerken in de klantvriendelijkheid.

Hij sluit zich aan bij de vragen die zijn gesteld over de horizontale controle. Zijn de belastingadviseurs bij dit proces betrokken? Is dit nog wel rechtsgelijkheid? Kunnen andere bedrijven er zelf om vragen? Zijn er normen en criteria? Hij wijst op het principiële recht op gelijke behandeling. Zijn de individuele afspraken openbaar? Hij sluit zich aan bij de vragen van collega Van Vroonhoven over mediation. Worden zij ingezet bij de bezwaren, of breder? Hij bepleit soepelheid ten aanzien van de aangifte van de circa 15 000 ondernemers die vastlopen; zij moeten dit jaar nog ouderwets aangifte kunnen doen. Verdere vragen zal ook hij schriftelijk stellen.

De heer **Vendrik** (GroenLinks) is geschrokken van de berichtgeving in het NRC. Hij verzoekt de staatssecretaris daarover zijn licht te laten schijnen. Het is kennelijk niet gelukt de medewerkers mee te krijgen in de reorganisatie.

De elektronische aangifte voor ondernemers blijft voor een betrekkelijk kleine groep ondernemers een probleem. Hij verzet zich ertegen dat de overheid dwingend kosten kan veroorzaken. Hij is het bestuur van Adobe erkentelijk dat zij net op tijd het programma op het net hebben willen zetten, om de aangifte platformonafhankelijk te maken. Het zou absurd zijn geweest, wanneer men terug had gemoeten naar closed software. De coulance van de staatssecretaris stopt bij de verplichting van elektronische aangifte. De elektronische aangifte kan een grote belasting vormen. Hij bepleit dat coulance niet alleen het tijdstip betreft. De mogelijkheid om uitsluitend dit jaar alsnog een papieren aangifte te doen, moet worden opengesteld.

Het plan van aanpak voor de belastingtelefoon wekt het vertrouwen, dat het heel snel veel beter kan gaan. De beloften moeten echter nog wel worden waargemaakt. Hij gaat ervan uit dat het plan met grote integriteit en snelheid wordt uitgevoerd. De bezuinigingstaakstellingen van Balkenende-I en II blijken, tenminste deels, verantwoordelijk voor de ellende bij de Belastingdienst. De bezuiniging op de externen wordt deels teruggedraaid, met € 5 mln. extra voor externen. Hoe staat het met de taakstellingen op het vaste personeel? Moet die ook niet van tafel? Hij betwijfelt of de taakstellingen kunnen worden gehaald, als slechts 12% van het personeel positief staat tegenover de reorganisatie. Is het dan veranderd, om parallel daaraan meer te doen met minder middelen? Het maatschappelijk belang van de Belastingdienst is onomstreden. De Kamer moet vertrouwen kunnen houden. De staatssecretaris zal dit moeten herwinnen. Hij acht het mogelijk dat mensen de publiciteit zoeken, omdat zij geen gehoor vinden in de organisatie. Het tekent dan de kloof met de top. De bemensing van de belastingtelefoon is scheef. Het overgrote deel bestaat uit uitzendkrachten die een korte opleiding hebben gekregen. Continuïteit kan slechts worden opgebouwd met een heel kleine kern van vast personeel. Basale kennis moet telkens opnieuw aan het tijdelijk personeel worden meegegeven.

Ten aanzien van de uitbetaling van de toeslagen baart vooral de automatisering zorgen. Als die op 1 januari 2006 – wanneer meer dan zes miljoen mensen een zorgtoeslag moeten krijgen en kinderbijslag en huursubsidie betaald moeten worden – niet op orde is, is het drama niet te overzien. De overheid heeft zich vaker vergaloppeerd rond grote automatiseringsprojecten. Kan de staatssecretaris een kraakvrije uitvoering garanderen? Het horizontaal toezicht is in het dossier bij de kwestie van de aanpak van de vrijplaatsen gevoegd. Dat is merkwaardig. Hij acht het horizontaal toezicht interessant en riskant. De brief is niet erg helder. Kan de staatssecretaris toelichten, hoe de verkenning kan worden gezien? Gaat het om bedrijven, die al een solide naam hebben bij de Belastingdienst, omdat zij niet de randen van de wet opzoeken, maar waarheidsgetrouw aangifte doen en bij eerdere controles altijd goed werden beoordeeld?

De heer **Van der Vlies** (SGP) had zich willen uitspreken over de reputatie en het imago van de Belastingdienst, het artikel in NRC Handelsblad, de belastingtelefoon, het horizontaal toezicht, de digitalisering en het persoonlijk domein. Hij werd echter onverwacht in de voorzittersstoel geplaatst. Hij sluit zich aan bij de feitelijke vragen, die door de collegae zijn gesteld.

## Het antwoord van de staatssecretaris

Staatssecretaris **Wijn** acht het onjuist dat in de krant over de eigen organisatie is gesproken. Er zijn intern voldoende kanalen om kritiek te ventileren. Circa 2½ maand geleden heeft hij nog met het bestuur van de VHMV gesproken, waarbij hem van dergelijke signalen niets is gebleken. Er is een afspraak gemaakt voor 8 juni. Hij heeft er begrip voor, dat onzekerheid ontstaat doordat er veel op de medewerkers van de Belastingdienst af komt. De gemiddelde leeftijd is 44 jaar en de gemiddelde diensttijd 20 jaar. Bovenop de reorganisatie, waarin schaalvergroting plaatsvindt door het bij elkaar brengen van veel kleine werkprocessen, kwam de politieke wens tot grotere efficiency en verlaging van het aantal ambtenaren. Gezien het gemiddeld lange dienstverband wordt niet gekozen voor een top down reorganisatie, maar voor zoveel mogelijk zelfsturing en collegialiteit binnen managementteams. Mensen spreken elkaar aan op wat moet gebeuren en nemen zelf taken op zich. Het zal een proces van jaren zijn, om een strikte hiërarchie te horizontaliseren. De grotere eenheden en regio's hebben geleid tot een afname van de mobiliteitsmogelijkheden binnen de dienst. De taakstellingen van Balkenende-I en II leidden tot een korting van circa 10% op het budget van de Belastingdienst. De vervroegde uittrekking is, tengevolge van de discussie met de vakbeweging, een jaar uitgesteld. Omdat er minder gebouwen overblijven, moeten mensen soms langer reizen. De politiek verlaagt bovendien de reiskostenvergoeding. Om te bezuinigen, heeft niet meer elke deeltijdwerker een eigen computer. De belastingtelefoonperikelen hebben ook niet bijgedragen aan het welbevinden van de medewerkers. Mensen bij de Belastingdienst krijgen veel voor hun kiezen.

Hij zegt toe de personeelsmonitor aan de Kamer te zullen toezenden. De monitor bevat alleen kale cijfers. In een begeleidend schrijven zal een analyse worden gegeven. Er blijkt beperkt vertrouwen in de managementlagen M0 op het departement en M1 in de regio's. Maar 75% van de medewerkers heeft vertrouwen in de toekomst en 74% is er trots op bij de Belastingdienst te werken. 72% is tevreden over de inhoud van het werk. De perceptie van de reorganisatie als zodanig is niet apart onderzocht. Op de vraag of binnen de Belastingdienst teveel verandert, antwoordt 56% ja. Hij kan zich daarbij iets voorstellen. Hij vraagt zich af, of leiding en politiek de veranderingen voldoende hebben toegelicht. In de communicatie binnen de dienst moet meer worden geïnvesteerd. Een tevredenheidpercentage van 12% komt in de personeelsmonitor niet voor, wel een algemeen tevredenheidscijfer van 7,2. Er staat wel dat 94% graag bij de Belastingdienst wil blijven. Uit onderzoek onder de Nederlanders blijkt, dat zij de Belastingdienst het meest vertrouwen ten aanzien van sensitieve en persoonlijke gegevens. Kennelijk ervaren de belastingplichtigen dat het niet zo slecht gaat met de dienst, zoals ook blijkt uit de award van Management Team voor het imago. De productiestatistieken tonen een formidabele prestatie. De mening die één persoon in een krant heeft gegeven, moet niet worden veralgemeniseerd. De zorgpunten die uit de personeelsmonitor naar voren komen, zullen worden aangepakt.

Nadat in het vorige AO daarom is gevraagd, worden de bereikbaarheidsstatistieken van de belastingtelefoon op het internet gepubliceerd. De laatste twee weken van april lag de bereikbaarheid boven 90%. De markt is inderdaad de benchmark. Daar ligt de norm sinds jaar en dag op 80%, als midden tussen een bedrijfseconomisch optimale bezetting enerzijds en zo min mogelijk leegloopuren anderzijds. Ook op de call centra zal het werk anders worden georganiseerd. Er zal sprake zijn van een andere aansturing. Er is sprake van andere managementvaardigheden. De gedachte om de call centra verder op afstand te zetten, is losgelaten. In een apart dienstonderdeel kan de kwaliteit groeien. Uitzendkrachten zijn geen in- en uitvliegers. Velen werken al jaren achtereen als uitzendkracht bij de belastingtelefoon. Door de vaste krachten worden zij niet meer als

externen ervaren. Eerder was besloten te beknibbelen op de dienstverlening. Het steven is nu gewend. De website wordt verbeterd. Er wordt gevraagd om te voorkomen dat vragen worden gesteld bij de belastingtelefoon. De paradox is echter, dat men belt om een bevestiging te krijgen van wat men op de website leest. Als de toeslagen worden ingevoerd, zal veelvuldig de vraag naar het verzamelinkomen worden gesteld. Die is niet moeilijk te beantwoorden. Mankracht en budget zijn hiervoor toereikend, ICT is erop ingericht. Hij heeft er alle vertrouwen in, dat de resultaten marktconform zullen blijken.

Het horizontaal toezicht betreft een pilot bij twintig grote bedrijven. In principe zijn dit de 20 grootste. Deelname is vrijwillig. Hij wil af van het wij-zij-denken tussen belastingplichtigen en Belastingdienst. Het verticale toezicht is wellicht soms te gedetailleerd geweest, of heeft hoofd- en bijzaken onvoldoende gescheiden. Niet altijd wordt in één keer de goede vraag gesteld. Ook bedrijven geven niet altijd openheid van zaken. De relatie tussen Belastingdiensten en bedrijven moet soepeler kunnen verlopen. Er zouden afspraken kunnen worden gemaakt, op basis van goed vertrouwen. Er mag geen misverstand over bestaan, dat de wet de grens is. Er wordt belastingmaterieelinhoudelijk niet coulanter opgetreden. Alle bedrijven worden gelijk behandeld. Er zal absoluut geen conflict ontstaan met de gedragscodegroep in Europa. Er wordt een appel gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van het bedrijf.

Ten aanzien van de digitalisering is besloten, dat een algehele verplichting de enige manier was om resultaat te boeken. Dit is geen onnodige administratieve lastenverzwaring. Vroeger moesten veel bijlagen worden meegezonden. De formulieren zijn in overleg met intermediairs en ondernemers samengesteld. Het Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf heeft de lastenverlichtingsraming van € 50 mln. bevestigd. Het eerste jaar is altijd even oefenen. Het downloaden van het document kost net zoveel tijd, als twee songs op MP3-formaat. Belastingplichtigen die problemen met de elektronische aangifte krijgen, wordt soepel uitstel verleend. Elektronisch aangeven blijft wel verplicht. De gang van zaken rond de scheeps-CV verdient geen schoonheidsprijs. Dat moet volgend jaar beter. Alle betrokkenen hebben een brief ontvangen dat men de aangifte later mag indienen. Zij hebben automatisch uitstel gekregen.

### **Nadere gedachtewisseling**

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD) veronderstelt dat de belastingtelefoon zich slecht laat vergelijken met call centra in de markt, omdat er minder standaardvragen zullen worden gesteld. Zij heeft meer opmerkingen over de kwantiteit dan over de kwaliteit gehoord. Vragen worden niet in een fiscale vorm gegoten. Het fiscale probleem moet uit het hele verhaal worden gefilterd. Dat vergt kwaliteit van het personeel. Hoe wordt de dienstverlening van de belastingtelefoon geïntegreerd in de Belastingdienst? Hoe komen de signalen verder in de dienst? Met het oog op fraudegevoeligheid heeft zij bedenkingen bij het massaal inhuren van externen, die toegang krijgen tot Sofi-nummers. Zij vreest dat het horizontaal toezicht een fiscaal utopia wordt. Het wij-zij-denken kan alleen verdwijnen door een rodelopergedachte. Ondernemers brengen geld binnen.

Mevrouw **Van Vroonhoven-Kok** (CDA) heeft geen antwoord gehad op haar vragen over de mediators en het frauduleus declaratiegedrag bij zorgverzekeraars. Zij verzoekt deze schriftelijk te beantwoorden.

De heer **Van As** (LPF) wacht schriftelijke beantwoording van alle vragen die hij heeft gesteld af. In een procedurevergadering kan vervolgens over een vervolg op dit AO worden besloten.

Mevrouw **Kant** (SP) wil de garantie van de staatssecretaris dat het niet opnieuw misloopt bij de belastingtelefoon, wanneer de volgende piek optreedt. De staatssecretaris doet alsof de materie zeer eenvoudig is, maar zij vreest ingewikkelde vragen rond de toeslagen omdat de mensen er niets van begrijpen. Mensen hebben de hulp bij hun aangifte heel hard nodig. Zij suggereert de schijventarieven weer te vermelden. Veel mensen willen zelf rekenen en moeten nu bellen, omdat de schijven ontbreken. Zij verzoekt de staatssecretaris daarop schriftelijk in te gaan, evenals op de berichten die haar bereiken, dat uit proeven blijkt dat de digitale aangiften loonbelasting niet goed lopen.

De heer **Crone** (PvdA) constateert dat de efficiencykortingen op het eigen personeel doorgang vinden en dat alleen € 5 mln. minder op de externen wordt bezuinigd. Kan de staatssecretaris garanderen dat alle taken kunnen blijven worden uitgevoerd? Anders moet worden gekozen welke taken men laat vallen.

De heer **Vendrik** (GroenLinks) is verheugd dat de website van de Belastingdienst wordt opgewaardeerd. Hij bepleit dat deze ook wordt vereenvoudigd. Men verdwaalt in het fiscaal jargon en de zoekfunctie werkt niet goed. Zes miljoen mensen krijgen straks alleen al een zorgtoeslag. Daarvoor is body nodig in de vorm van vast personeel, en kan niet worden volstaan met terugkerende uitzendkrachten. Door de bezuiniging op externen te schrappen en op vaste krachten te handhaven, neemt de scheefgroei toe. Het horizontaal toezicht is hem nog niet duidelijk. Ook in de wetstoepassing is sprake van een grijs gebied. De praktijk laat zich niet altijd voegen naar de wet.

Staatssecretaris **Wijn** benadrukt dat dezelfde regels zullen gelden voor bedrijven waarmee een covenant is afgesloten als voor alle andere. Globaal komen de AEX-bedrijven ervoor in aanmerking. Het is wel degelijk een rodeloperfilosofie om normaal met elkaar in gesprek te treden. Er is geen sprake van een grijs gebied. De inspecteur duidt de feiten op autonome wijze. De belastingplichtige is een ander soort klant dan bij het bedrijfsleven, maar de Belastingdienst wil de metafoor van de klantgerichtheid wel degelijk toepassen. Door beide partijen kan winst worden geboekt. Na een jaar zal hij de Kamer informeren over de bevindingen. Hij licht toe dat de call centra zullen worden ingedeeld naar doelgroep of vraagsoort. Hij is ervan overtuigd dat met dit plan een adequate dienstverlening tot stand kan worden gebracht. Routing geschiedt via het keuzemenu. Deze specialisering biedt de gelegenheid kennis bij elkaar te brengen en gezamenlijk te verdelen. De planning kan worden gebaseerd op te verzenden mailings die reacties zullen genereren. De kwaliteit kan aldus toenemen. Snelheid is onderdeel van de kwaliteit. Er zal bijvoorbeeld meer worden meegelusterd. Er zijn 500 mensen in opleiding. Men wordt geleerd de fiscale vraag uit de lekttaal te distilleren. Voor Sofinnummers moet men in persoon verschijnen. Dit kan nog maar bij 16 kantoren. In het kader van Andere Overheid komt er een burgerservicenummer, dat wordt gekoppeld aan de GBA. Hij wijst erop dat het takenpakket onder andere toeneemt met de premie-inning sociale verzekeringen, maar dat er mensen van het UWV voor over komen. Voor de huurtoeslag komen mensen van VROM over. Het is juist dat de externendoelstelling voor de belastingtelefoon met € 5 mln. is verminderd. De verplichte elektronische aangifte door ondernemers maakt 750 mensen vrij. Het betekenen van dwangbevelen per post, in plaats van door een deurwaarder, maakt ook personeel vrij. Ten gevolge van de FPU kunnen gedwongen ontslagen achterwege blijven. Hij durft de stelling aan dat de efficiencyslag zal kunnen worden gemaakt. Bij- en omscholing zal nodig zijn, evenals overplaatsing. Dit loopt naar behoren.



De zoekmachine op de website zal in de tweede helft van mei worden verbeterd. De website wordt bekeken door een respondentengroep. Het appèl tot verbetering is terecht. Voor de toeslagen kan gebruik worden gemaakt van de ICT-infrastructuur van de Belastingdienst. Iedereen die nu huursubsidie heeft, krijgt automatisch een brief. Bij de kinderopvang wordt sinds 1 januari jongstleden ervaring opgedaan.

De hoofdvraag is: «Heb ik recht op zorgtoeslag of huurtoeslag?». De enige variabele voor de zorgtoeslag is het verzamelinkomen. Bij de huurtoeslag komt er alleen de hoogte van de huur bij. De inschatting is, dat sprake zal zijn van een eenvoudige vraagstelling. Bij moeilijkere vragen, bijvoorbeeld op het call center voor ondernemers, is het percentage vaste krachten veel hoger. De taakstelling is geen kaasschaafoperatie geweest, waarmee in de hele operatie 10% werd gekort. Bij de belastingtelefoon is er niet geschoond in het vaste personeel. Dat gebeurde wel bij de digitale werkstromen en het betekenen per post. De hulp bij aangifte staat lost van de toeslagen. Vakbonden, ouderenbonden en studentenclubs helpen hierbij fantastisch.

In het begin zal, zoals bij elk groot proces, vast nog wel iets fout gaan. Toen zich bij de VT een probleem voordeed, creëerde de Belastingdienst direct een oplossing. Het goede aan de Belastingdienst is, dat meteen een oplossing voor een probleem wordt geleverd. Hij zegt toe de schriftelijk overlegde vragen zo spoedig mogelijk te zullen beantwoorden.

De **voorzitter** recapituleert dat de staatssecretaris heeft toegezegd de op schrift gestelde vragen en de andere vragen die zijn blijven liggen, zo spoedig mogelijk te beantwoorden. De heer Crone zal morgen nog een drietal vragen aan de staatssecretaris zenden. De staatssecretaris zal de personeelsmonitor, met daarbij een analyse, aan de Kamer zenden. Hij stelt vast dat de staatssecretaris ermee instemt, deze informatie en de schriftelijke beantwoording van de vragen voor het einde van het meireces aan de Kamer te zenden. Hij verzoekt de staatssecretaris na te gaan, welke vragen tijdens dit AO onbeantwoord zijn gebleven en deze bij de schriftelijke behandeling mee te nemen. Tijdens een procedurevergadering kan dan worden besloten dit AO desgewenst voort te zetten. Tevens zal de staatssecretaris de Kamer na het eerste jaar informeren over de bevindingen ten aanzien van het horizontaal toezicht.

De voorzitter van de vaste commissie voor Financiën,  
Tichelaar

De griffier van de vaste commissie voor Financiën,  
Berck