

Vergaderjaar 2006–2007

30 800 IXB

Vaststelling van de begrotingsstaat van het Ministerie van Financiën (IXB) voor het jaar 2007

Nr. 37

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 29 mei 2007

De vaste commissie voor Financiën¹ heeft op 19 april 2007 overleg gevoerd met staatssecretaris De Jager van Financiën over:

- **het rapport «Onderweg naar balans, doorlichting reorganisatie Belastingdienst» (30 800-IXB, nr. 18);**
- **het beheersverslag Belastingdienst 2006 (30 800-IXB, nr. 29);**
- **het bedrijfsplan Belastingdienst 2007–2011 (30 800-IXB, nr. 33).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand beknopt verslag uit.

Vragen en opmerkingen uit de commissie

Volgens de heer **Jules Kortenhorst** (CDA) gaat het niet goed met de Belastingdienst. Onder het motto «leuker kunnen wij het niet maken, wel gemakkelijker» heeft de dienst bijna 15 jaar gewerkt aan het vertrouwen van de belastingbetaler in verbeterde dienstverlening, klantgerichtheid en eerlijk toezicht, maar dat vertrouwen heeft de laatste tijd flinke deuken opgelopen.

Aan de problemen bij de Belastingdienst liggen een reorganisatie, verouderde en inflexibele ICT-systemen, significante taakuitbreidingen en personeelstekorten ten grondslag. Uit het evaluatierapport «Onderweg naar balans» blijkt dat de in januari 2003 doorgevoerde grootscheepse reorganisatie maar zeer ten dele is geslaagd. Het rapport spreekt van trage besluitvorming, afspraken die niet nagekomen worden, middel-managers in een spagaat, toenemende druk en weinig steun voor medewerkers en een gebrek aan lerend vermogen.

In het beheersverslag Belastingdienst 2006 staat dat het totale ICT-systeem onder druk staat omdat het inmiddels veel koppelvlakken kent, grote volumes moet verwerken en veel nieuwe regelgeving moet absorberen. De dienst heeft te maken met een kluwen van verouderde, moeilijk te onderhouden en inflexibele systemen. Te vrezen valt dat het vervangingsproces van deze ICT-omgeving niet alleen langdurig, maar ook complex, risicovol en kostbaar zal worden. Tegen deze achtergrond moet ook de uitdaging van de takenuitbreiding worden beoordeeld.

De Belastingdienst is in 2005 begonnen met de uitbetaling van de kinderopvangtoeslag. In 2006 heeft de dienst ook de uitbetaling van de zorg- en huurtoeslag gestart en is de heffing en inning van premies volks-

¹ Samenstelling:

Leden: Leden: Van der Vlies (SGP), Crone (PvdA), Vendrik (GroenLinks), Blok (VVD), voorzitter, Ten Hoopen (CDA), ondervoorzitter, Weekers (VVD), Gerkens (SP), Van Haersma-Buma (CDA), De Nerée tot Babberich (CDA), Dezentjé Hamming (VVD), Omtzigt (CDA), Koşer Kaya (D66), Irrgang (SP), Luijben (SP), Kalma (PvdA), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Cramer (ChristenUnie), Jules Kortenhorst (CDA), Van der Burg (VVD), Tony van Dijk (PVV), Heerts (PvdA), Gesthuizen (SP), Ouwehand (PvdD), Tang (PvdA) en Vos (PvdA). Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Van Dam (PvdA), Halsema (GroenLinks), Remkes (VVD), Jonker (CDA), Aptroot (VVD), Van Gerven (SP), Jan de Vries (CDA), Van Hijum (CDA), De Krom (VVD), De Pater-van der Meer (CDA), Pechtold (D66), Kant (SP), Ulenbelt (SP), Van der Veen (PvdA), Anker (ChristenUnie), Mastwijk (CDA), Schippers (VVD), De Roon (PVV), Smeets (PvdA), Van Gijlswijk (SP), Thieme (PvdD), Heijnen (PvdA) en Spekman (PvdA).

verzekeringen en werknemersverzekeringen overgenomen. Erkend moet dan ook worden dat de Belastingdienst dus is geconfronteerd met een enorme, door de politiek opgedragen stijging van de werklust. Achteraf was het wellicht onverstandig dat de dienst in 2003, 2004 en 2005 geconfronteerd werd met een taakstellende vermindering van het aantal werknemers. Een groot aantal ervaren medewerkers van de dienst is vertrokken en pas in 2006 heeft de Belastingdienst onder druk van de Kamer toestemming gekregen om nieuwe medewerkers aan te nemen en daarmee de geslagen gaten op te vullen.

Het is van belang de schaal en de complexiteit van de activiteiten van de Belastingdienst in het oog te houden. Het beheersverslag spreekt van bijna 50 miljoen aangiften, meer dan 6 miljoen toeslagen, bijna 2 miljoen bezwaarschriften en 15 miljoen telefoontjes. Zelfs bij foutmarges van minder dan 1 promille ontstaan dan al snel duizenden fouten. Als bovendien computersystemen niet goed functioneren en niet meer eenvoudig te repareren zijn, is Leiden snel in last. Een en ander is echter geen reden voor Nederlandse burgers en bedrijven om slechte service te moeten accepteren. De campagne «niet leuker, wel gemakkelijker» heeft er mede toe bijgedragen dat burgers terecht verwachten dat de Belastingdienst zijn zaken snel, foutloos en dienstvaardig afhandelt. Juist bij de toeslagen waarbij het veelal gaat om burgers met een kleine beurs, is het goed functioneren van de dienst cruciaal. De realiteit van de afgelopen periode kenmerkt zich door foute toeslagbeschikkingen, vertraging in de uitbetaling van toeslagen, klachten bij de Nationale ombudsman etc. Met name de verbetering van de kwaliteit en tijdigheid van het toeslagenproces moeten op korte termijn de prioriteit van de Belastingdienst zijn. Tegelijkertijd is het van groot belang dat een realistisch inzicht ontstaat in hetgeen wel en vooral in hetgeen niet verwacht kan worden van de Belastingdienst op zowel korte als lange termijn.

De inhoud van het rapport «Onderweg naar balans» baart grote zorgen. De onderzoekers oordelen somber over de reorganisatie van de dienst die in 2003 werd ingezet. Hoofdstuk 2 omvat de omschrijving van de gerealiseerde ontwikkelingen in de nieuwe structuur. Regionale organisatie en horizontale sturing hebben geleid tot grotere complexiteit, meer informele afstemming en een gebrek aan consistentie, terwijl de belastingprocessen juist getypeerd kunnen worden als grotendeels landelijke, eenduidige en hoogvolumige transactieprocessen. Hoe beoordeelt de staatssecretaris de effectiviteit en efficiency van de nieuwe organisatiestructuur? Sluit de horizontale regiostructuur wel aan bij de centrale hoogvolumige transactieprocessen? Is bij de leiding van de Belastingdienst wellicht niet de vraag gerezen of de nieuwe structuur wel de juiste keuze was?

In hoofdstuk 3 van genoemd rapport worden de effecten van de reorganisatie omschreven. Grotere schaal heeft geleid tot meer flexibiliteit maar ook tot nieuwe verkokering en slechte uitvoeringscoördinatie. De besluitvorming is vertraagd. Het is onduidelijk wie stuurt en men wordt niet aangesproken op gemaakte afspraken. Doet de brief van de minister van 2 februari jl. wel voldoende recht aan de ernst van deze conclusies? Welke specifieke acties worden er nu ingezet om te komen tot snellere besluitvorming, meer slagvaardigheid en duidelijkheid over de sturing?

Vervolgens constateert het rapport dat het middelmanagement een spagaat voelt tussen verantwoordelijkheid voor processen en coördinatie enerzijds en aandacht voor medewerkers anderzijds. Juist die medewerkers lijken nu kind van de rekening te worden. Zij ervaren toenemende druk en minder steun van het management. Hoe beoordeelt de staatssecretaris de huidige organisatiecultuur van de Belastingdienst? Heeft hij er een beeld van hoe benaderbaar het management eigenlijk is voor de medewerkers?

Ook het voorliggende beheersverslag geeft aanleiding tot zorg. De openheid waarmee het managementteam van de Belastingdienst de problemen benoemt verdient waardering, maar op een aantal specifieke

punten is de heer Kortenhorst bezorgd dat deze substantiële problemen het vertrouwen in de overheid ondermijnen. Het beheersverslag geeft uitdrukkelijk aan hoe wezenlijk de ICT-problemen zijn bij de Belastingdienst. Het in het rapport genoemde programma Complexiteitsreductie automatisering is van cruciaal belang voor de activiteiten van de dienst op langere termijn. Kan de staatssecretaris meer duidelijkheid geven over de planning van de twee fasen van dit project? Hoe wil hij ervoor zorgen dat de Kamer voldoende toezicht kan houden op dit cruciale project? Is hij bereid het project te classificeren als een belangrijk rijksproject in het kader van de commissie voor de Rijksuitgaven?

Door de onzekerheden over de robuustheid van de automatisering rijzen er eveneens vragen over de haalbaarheid van het programma van dit kabinet met betrekking tot invoering van nieuwe fiscale maatregelen. Wat kan er de komende jaren nog aan vernieuwingen worden doorgevoerd? Hoe beoordeelt de staatssecretaris deze zorgen over de uitvoerbaarheid van nieuw fiscaal beleid? Hoe gaat hij ervoor zorgen dat het programma van dit kabinet over bijvoorbeeld vergroening van het belastingstelsel en aanpassingen in de toeslagensfeer wel degelijk door de Belastingdienst geïmplementeerd kan worden?

Uit hoofdstuk 6 van het beheersverslag blijkt dat de vergrijzing van het personeelsbestand van de dienst uiterst zorgwekkend is. Het aantrekken van goede belastinginspecteurs en medewerkers zal vooral op een steeds krappere arbeidsmarkt een enorme uitdaging blijken te zijn. Welke specifieke beleidsmaatregelen worden ingezet met betrekking tot de personeelswerving met het oog op zowel kwantiteit als kwaliteit? Welke maatregelen zullen verder op het gebied van personeelsbeleid genomen worden?

De Belastingdienst staat nu voor een enorme uitdaging. Zowel op het gebied van systemen als op het gebied van mensen zal de dienst keihard aan de slag moeten om zaken op orde te krijgen. Ondertussen mag het vermogen van de politiek om nieuw beleid uit te voeren niet in het geding komen. Nu het tot een paar jaar geleden opgebouwde vertrouwen in de Belastingdienst te paard is vertrokken zal het te voet teruggewonnen moeten worden. De heer Kortenhorst verzoekt dan ook om een specifiek actieplan voor urgente verbeteringen van de grote knelpunten op korte termijn en om een breed masterplan om de Belastingdienst op de langere termijn toekomstbestendig te maken. Beide plannen zullen moeten werken aan de oplossing van problemen op het gebied van ICT, op het gebied van procesmanagement en organisatie en op het gebied van mensen en organisatiecultuur. Zijn fractie gaat ervan uit dat de staatssecretaris hieraan de hoogste prioriteit zal geven en zij zal in een regelmatige dialoog met hem zeer uitdrukkelijk de vinger aan de pols houden.

De heer **Cramer** (ChristenUnie) constateert dat een groot deel van de problemen bij de Belastingdienst is terug te voeren naar de uitkering van toeslagen. Er is sprake van het niet tijdig of niet juist verstrekken van de kinderopvangtoeslag, de huurtoeslag en de zorgtoeslag. Hoewel de heer Cramer beseft dat de Belastingdienst in 2006 veel zaken tegelijk voor de kiezen kreeg, heeft hij er geen begrip voor dat dit niet te voorzien was en dat de problemen lijken aan te houden. Wat gaat de staatssecretaris er aan doen om de malaise bij de Belastingdienst in het algemeen en ten aanzien van de toeslagenverstrekking in het bijzonder te verhelpen? Een masterplan is welhaast nodig om dit jaar alles goed te laten verlopen, maar tot nu toe lijken de problemen ad hoc aangepakt te worden. Heeft de staatssecretaris de indruk dat hij de processen dit jaar onder controle krijgt en is hij van plan om met een groot actieplan te komen om de problemen snel de wereld uit te helpen?

De problemen zijn inmiddels zo groot en langdurig dat de vraag gerechtvaardigd is of de Belastingdienst de toeslagen nog wel móét willen uitkeren. Veel mensen zijn afhankelijk van de toeslagen om hun huishoud-

boekje elke maand rond te krijgen. Het gaat hierbij om een maatschappelijk probleem en niet zozeer om een uitvoeringsprobleem. Leuker kan de Belastingdienst het niet maken, maar wellicht moet de vraag gesteld worden of de dienst het überhaupt nog wel kan maken.

Gelet op de geschetste problemen is het opvallend dat de Belastingdienst ambitieuze plannen heeft voor de toekomst. Zo wordt het belastingformulier straks op onderdelen vooraf ingevuld. Hoewel voorstander van het principe om het de klant zo eenvoudig mogelijk te maken heeft de heer Cramer wel zorgen over de uitvoerbaarheid van een en ander. Om automatische invulling te kunnen realiseren is hoofdvereiste dat de gegevens in de polisadministratie kloppen, hetgeen vooralsnog een groot zorgpunt is. In 2006 heeft een audit door het ministerie van Financiën uitgewezen dat er medio 2006 nog onvoldoende waarborgen waren om per begin 2007 een volledige en juist gevulde polisadministratie bij het UWV te realiseren. Kennelijk vertrouwt de staatssecretaris erop dat hij deze gegevens volgend jaar wel kan gebruiken om de aangifte vooraf in te vullen. Kan hij garanderen dat er straks geen grotere problemen ontstaan bij de automatische gegevensinvulling, gelet op de stand van zaken op dit moment? Is ook hij van mening dat er beter sprake kan zijn van een zorgvuldige invoering dan van een onzorgvuldige uitvoering?

Het aantal fiscale controles is in 2006 afgenomen ten opzichte van 2005.

Past dit in het fraudebeleid van het kabinet? Verder is opmerkelijk de berichtgeving dat de Belastingdienst zelf mensen adviseert om elkaars DigiD te gebruiken voor de ondertekening van de aangifte. Als dit waar is, kan dan nog gecontroleerd worden of er sprake is van fraude bij de aangifte? Wat gaat de staatssecretaris überhaupt doen om de toekomstige problemen met de ondertekening van de aangifte te ondervangen?

In 2006 is het aantal voorlopige aanslagen afgenomen ten opzichte van 2005, terwijl er veel meer aangiften zijn behandeld. Wat is de oorzaak hiervan en wat zijn de gevolgen hiervan voor de definitieve aanslag?

Voor de heer **Tang** (PvdA) is het onmiskenbaar dat de Belastingdienst in zwaar weer verkeert. Per 1 januari 2003 is er een reorganisatie doorgevoerd en tegelijkertijd is de dienst geconfronteerd met externe ontwikkelingen die neerkomen op meer werk met minder mensen. De PvdA-fractie heeft eerder haar zorgen hierover al uitgesproken, in de zin dat burgers en bedrijven hiervan de dupe zouden kunnen worden. Zo heeft zij zich gekeerd tegen bezuinigingen bij de Belastingdienst, heeft zij gepleit voor meer geld voor de Belastingtelefoon en heeft zij verzocht om kwijtschelding van heffingsrente bij te veel uitgekeerde toeslagen. Meer werk, minder mensen, in combinatie met genoemde reorganisatie, heeft dus niet goed uitgediend voor zowel de belastingplichtige, de burgers en bedrijven als het personeel van de Belastingdienst. Deelt de staatssecretaris deze analyse en in hoeverre waren de ontstane problemen te voorzien?

De dienstverlening laat te wensen over, onder andere omdat de ICT-processen van invoer tot en met uitvoer van gegevens niet op orde zijn. In het beheersverslag wordt gesteld dat de kwaliteit van de beantwoording door de Belastingtelefoon nog steeds niet voldoende is. Het aantal klachten over de Belastingdienst is sterk toegenomen. In de categorie overige klachten is sprake van een toename van 5500 naar 8000, terwijl ten aanzien van de toeslagen de teller staat op maar liefst 11 000 klachten in 2006. De Nationale ombudsman bij wie de Belastingdienst tegenwoordig met stip op nr. 1 staat, concludeert dat deze dienst de burgers in financiële problemen heeft gebracht of in grote onzekerheid heeft gelaten.

Eerder is toegezegd dat de heffingsrente op te veel uitbetaalde toeslagen achterwege zal worden gelaten, maar nog niet geregeld is dat de belastingplichtigen die reeds aanslagen over te veel uitgekeerde algemene heffingskorting hebben gekregen en daarover heffingsrente hebben

betaald, die terug zullen krijgen. Is de staatssecretaris bereid voor hen een ambtshalve vermindering, desnoods op aanvraag, mogelijk te maken? Daarnaast verzoekt de heer Tang om snelle beantwoording van de door hem en zijn fractiegenoot Crone aan de staatssecretaris gestelde schriftelijke vragen over de toeslagen die vervallen per 1 april indien ze niet voor die datum zijn aangevraagd of indien verzocht is om uitstel. Er zijn geluiden dat er ten aanzien van de uitkering van toeslagen voor kinderopvang nog steeds sprake is van achterstanden. Wanneer zullen die zijn weggewerkt?

Uit het rapport «Onderweg naar balans» blijkt heel duidelijk dat de positie van de werknemers van de Belastingdienst problematisch is. Geconstateerd wordt dat de reorganisatie zich vooral heeft gericht op het doorvoeren van vernieuwing en verbetering en het oplossen van problemen, maar dat er geen aandacht is besteed aan het voorkomen van problemen in de eigen organisatie en de dienstverlening. De organisatie is niet horizontaal en is nog steeds een lappendeken. Er is sprake van trage en inflexibele besluitvorming en er zijn klachten over weinig samenwerking. Daarnaast is waarneembaar een uitstroom van mensen met kennis en ervaring, hetgeen ook blijkt uit de personeelsmonitor. Belangrijke vraag waarop de heer Tang graag antwoord krijgt van de staatssecretaris is of als gevolg van de reorganisatie medewerkers op de werkvloer meer tijd hebben gekregen voor inhoudelijk werk, zoals meer dienstverlening. Er ligt inmiddels een bedrijfsplan voor dat op de langere termijn enig zicht biedt op vermindering van de geschetste problemen bij de Belastingdienst. Centraal staat daarbij de complexiteitsreductie in de ICT, maar ook worden genoemd het horizontaal toezicht en het handavingsconvenant. Met het oog op de betere dienstverlening wordt tevens gesproken van vooringevulde aangiften. Daar dit een omvangrijk proces zal inhouden, vraagt de heer Tang de staatssecretaris of het wel verstandig is daaraan op dit moment te beginnen.

Het bedrijfsplan bevat weinig expliciete aandacht voor dienstverlening voor burgers en bedrijven en voor de positie van de werknemers bij de dienst. Is de staatssecretaris bereid om alles op alles te zetten om de belastingplichtigen niet de dupe te laten worden van de problemen bij de dienst? Is hij tevens bereid om de Kamer regelmatig voldoende inzicht in het functioneren van de Belastingdienst te verschaffen?

Waar duidelijk is dat de politiek medeverantwoordelijk is voor de problemen bij de Belastingdienst, vraagt de heer Tang de staatssecretaris te komen met een lijst van voorstellen, een soort tienpuntenplan dat leidt tot vereenvoudiging van wetgeving en procedures en tot substantiële vermindering van de werkdruk bij de dienst, en dit aan de Kamer voor te leggen.

De heer **Irrgang** (SP) geeft aan dat de Belastingdienst inmiddels de twijfelachtige eer heeft om de eerste plaats te bezetten op de lijst van overheidsorganisaties waarover klachten binnenkomen. Zo zijn er problemen ten aanzien van het niet tijdig uitbetalen van huur- en zorgtoeslag, het niet versturen van aanvraagformulieren, het kwijtraken van aanvragen etc. In elke schakel van het proces werden en worden fouten gemaakt, ondanks eerdere toezeggingen dat de situatie op korte termijn zou worden verbeterd. Het is frustrerend voor burgers te ervaren dat zij verstrikt raken in de bureaucratie van de overheid.

Het rapport «Onderweg naar balans» beschrijft dan ook veel meer een situatie van een voortdurend onderweg zijn en een gebrek aan balans. Kernvraag is dan ook hoe lang de weg nog is voordat die balans bereikt wordt. Wanneer is de oplossing in zicht? Is de staatssecretaris bereid om met de Kamer zo snel mogelijk tot harde afspraken te komen over de deadlines en om tot passende maatregelen over te gaan? Een van die maatregelen zou in de ogen van de heer Irrgang kunnen zijn het verplaatsen van de jaarlijkse huurverhoging van 1 juli naar 1 januari,

waardoor het aantal momenten waarop de huurtoeslag moet worden aangepast wordt teruggebracht van twee naar één.

Veel problemen ontstaan ook doordat mensen met een zorg- of huurtoeslag die verhuizen hun adreswijziging moeten doorgeven aan de gemeentelijke basisadministratie (GBA). Een oplossing zou zijn dat mensen zelf buiten de GBA om, direct bij de Belastingdienst via DigiD hun adreswijziging doorgeven.

Verder bleek er volgens de Belastingdienst eind maart nog sprake te zijn van 20 000 onverwerkte wijzigingen met betrekking tot de kinderopvangtoeslag. De vorige staatssecretaris heeft destijds toegezegd dat de achterstanden op 15 april zouden zijn weggewerkt. Wat is de huidige stand van zaken?

Uit de doorlichting van de reorganisatie van de Belastingdienst komt het beeld naar voren van een organisatie die zichzelf voortdurend reorganiseert. Er is een cultuur van reorganiseren ontstaan, hetgeen uiteindelijk heeft gezorgd voor meer verwarring onder het personeel. In feite is sprake van een continu proces van reorganisatie, terwijl volgens de heer Irrgang de dienst juist gebaat is bij rust in de organisatie. Is het niet beter om eerst de organisatie zelf op orde te brengen in plaats van verder te gaan met reorganiseren?

De dienstverlening aan de burgers is op dit moment slecht. De Belastingdienst is slecht bereikbaar en veelal krijgen burgers de verkeerde adviezen. De Belastingtelefoon wordt bemand door onervaren medewerkers die geen contact hebben met de rest van de Belastingdienst. Het enige wat men daar kan en mag doen, is het versturen van interne mail naar de volgende afdeling met het verzoek een probleem met spoed af te handelen, met als gevolg dat de callcentermedewerkers niet weten wat er verder mee gebeurt. Ze fungeren eigenlijk als doorgeefluik terwijl echte feedback ontbreekt. Er dient dan ook een soort klantendossier te komen, een systeem waarbij medewerkers van de Belastingtelefoon de afhandeling van een vraag of een klacht kunnen bijhouden.

Als gevolg van de recente stakingen bij de Belastingdienst blijken er problemen te zijn ontstaan wat betreft de hulp bij de aangifte. Mensen schijnen nu geadviseerd te worden door de dienst om zich pas volgend jaar weer te melden voor hulp bij aangifte. Klopt dat en, zo ja, is dat niet onwenselijk?

Niet alleen de belastingbetaler is de dupe van fouten bij de Belastingdienst, ook de medewerkers van deze dienst moeten in constante onzekerheid werken. Veel van hen hebben een tijdelijk contract. Na het aflopen ervan worden ze ontslagen en worden nieuwe, onervaren werknemers aangenomen. Bovendien vertrekken veel werknemers al na korte tijd naar een andere werkgever waar ze meer baanzekerheid en betere beloning krijgen. Is de staatssecretaris het met de heer Irrgang eens dat de continuïteit van de bedrijfsvoering hierdoor in gevaar wordt gebracht? Welke maatregelen wil hij nemen om onnodige uitstroom van personeel te beperken?

Doordat de Belastingdienst inkomensverklaringen niet tijdig doorgeeft aan de Informatie Beheer Groep (IBG) komen studenten in grote problemen. Zolang de IBG niet beschikt over de gegevens, keert deze namelijk geen studiefinanciering uit. Hoe kunnen studenten toch hun geld krijgen als de Belastingdienst zijn verplichtingen niet nakomt?

De intensiteit van de controle door de Belastingdienst van aangiften lijkt terug te lopen. Volgens het blad PM worden aangiften daadwerkelijk te weinig gecontroleerd en zijn de controles vaak te oppervlakkig. Klopt het dat er steeds simpeler controles worden gedaan? Hoe ziet de staatssecretaris dit in verhouding tot de aanpak van grootschalige belastingfraude? Is de stijging van het aantal controles, zoals gemeld in het beheersverslag, niet louter en alleen toe te rekenen aan het feit dat de dienst de controletaak van het UWV heeft overgenomen ten aanzien van werknemersverzekeringen?

Daarnaast wijst de heer Irrgang op het belang dat de Belastingdienst voortaan zelf proactiever de problemen binnen de eigen organisatie onderkent en daarop ingrijpt.

Kan de staatssecretaris globaal aangeven wanneer de automatiseringsproblemen bij de Belastingdienst zullen zijn opgelost?

Samenvattend, geeft de heer Irrgang de Belastingdienst een dikke onvoldoende, aangezien er op alle vlakken dingen fout gaan. Hij spreekt dan ook de hoop uit dat de staatssecretaris erin zal slagen de problemen zo snel mogelijk op te lossen.

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD) geeft aan omwille van de tijd een groot aantal feitelijke vragen over het beheersverslag en het jaarverslag schriftelijk aan de staatssecretaris te zullen overleggen, in veronderstelling dat deze ook schriftelijk beantwoord zullen worden.

De fiscus en daarmee belastingbetalend en toeslagenontvangend Nederland verkeert in serieuze problemen. Hoewel alle medewerkers van de Belastingdienst, dus van zowel de blauwe als de groene dienst, hun uiterste best doen om onder zeer frustrerende omstandigheden hun werk goed te doen, gaat er helaas ook veel fout. Een paar jaar geleden was de Belastingdienst nog het paradepaardje van de overheid. Inmiddels is de situatie gekanteld en is er sprake van een instabiele dienst die in feite aan zijn succes lijkt te zijn bezwaken.

De Nationale ombudsman stelt dat de Belastingdienst de slechtst functionerende overheidsdienst is. De Algemene Rekenkamer constateert dat de Belastingdienst veel te weinig controles doet en daardoor 400 mln. aan inkomsten misloopt. Uit het beheersverslag van de Belastingdienst blijkt dat het ICT-systeem instabiel is en dat het aantal klachten over de dienst sinds 2004 is verdrievoudigd. De personeelsmonitor van 2006 laat zien dat maar liefst 63% van de werknemers vindt dat er niet naar geluiden vanaf de werkvloer wordt geluisterd en dat de helft niet weet waar de veranderingen goed voor zijn. Uit het rapport «Onderweg naar balans» blijkt dat de Belastingdienst geen duidelijke leiding heeft, dat het management in een driedubbele spagaat ligt en dat medewerkers enorm zijn gefrustreerd over de klantencontacten. De groene dienst, de Douane, voelt een vervreemding van de leiding. De DG van de Belastingdienst zegt in een interview: geen veranderingen, anders gebeuren er ongelukken. Een foutenfestival, van de belhel van de Belastingtelefoon in 2004 tot het verkeerde advies van twee weken geleden om de persoonlijke handtekening, de DigiD van de buurman te gebruiken voor de aangifte. En als klap op de vuurpijl, een brief van de minister van Sociale Zaken waarin deze aangeeft dat er problemen zijn met het UWV, huur-, zorg- en kinderopvangtoeslagen die niet kunnen worden vastgesteld en vertraging ten aanzien van terugbetaling van te veel betaalde zorgpremie. Mevrouw Dezentjé verklaart de Belastingdienst dan ook tot zorgenkindje.

Helaas ontbreken in de eigen rapporten van de Belastingdienst concrete suggesties voor verbetering. De dienst holt van incident naar incident. Er moet dan ook veel meer gefocust worden op het voorkomen van problemen. Er is sprake van een chaos, hetgeen de vraag doet rijzen hoe het zo ver heeft kunnen komen. Niet zozeer het aantal taken dat de dienst er de afgelopen tijd bij heeft gekregen, als wel de manier waarop de dienst de uitvoering van die taken heeft georganiseerd, is een van de oorzaken. De dienst kent dan ook een duidelijk managementprobleem. Is de staatssecretaris het ermee eens dat in een tijd waarin deze dienst wordt geconfronteerd met nieuwe taken en problemen, juist sterke leiders nodig zijn? Het is onduidelijk wie nu stuurt en het management zelf zegt geen overzicht te hebben.

Een andere belangrijke oorzaak van de problemen ligt op het vlak van de automatisering. Volgens de DG van de Belastingdienst is het daarmee zo ernstig gesteld dat het systeem de dienst totaal boven het hoofd is

gegroeid en er tot 2009 niets meer mag gebeuren. Hoe heeft het echter zo ver kunnen komen en waarom is er niet veel eerder aan de bel getrokken? De burger, de klant heeft recht op een goed werkende organisatie waarin de aangiften foutloos worden verwerkt en vragen netjes worden afgehandeld. Het is dan ook van belang dat de staatssecretaris zich totaal committeert aan de oplossing van de problemen waar de Belastingdienst nu voor staat. Het zorgenkindje Belastingdienst moet dan ook de couveuse in. Waar de diagnose duidelijk is, is het tijd voor behandeling, waarbij mevrouw Dezentjé het volgende voor ogen staat.

Eerst moet orde op zaken gesteld worden voordat de dienst nieuwe taken oppakt. Er moet een verbeterplan komen voor ICT, dienstverlening en controles te komen. Daarnaast dient er een onderzoek te komen naar de mogelijkheden voor het uitbesteden van ICT. Bovendien verdient het aanbeveling te komen tot een soort uitvoeringstoets voor nieuwe wetgeving. Het cijferfetisjisme zal moeten verdwijnen. Kwaliteit vóór kwantiteit, met een menselijker gezicht en betere communicatie met het personeel. De Tweede Kamer moet zelf overigens ook durven erkennen dat er te veel gevraagd is van de Belastingdienst. Zo dient zij het qua uitvoering en controle chaosvergroterende pad te verlaten om elke euro van verondersteld koopkrachtverlies door allerlei regelgeving weer vlot te repareren of, nog erger, door een volgende inkomensafhankelijke toeslag in te voeren. Bovendien leggen allerlei belastingmaatregelen die voortvloeien uit het regeerakkoord, zoals de milieubelasting, de vliegtuigtaks en de kermistaks, een enorme druk op de dienst. Hierbij zou moeten gelden dat eerst op orde zaken wordt gesteld voordat nieuwe zaken worden ingevoerd. Van belang is verder dat ten aanzien van het door de staatssecretaris op te stellen verbeterplan regelmatige monitoring door de Kamer plaatsvindt zodat zij het proces intensief kan volgen.

Een ander belangrijk aandachtspunt is het verbeteren van de transparantie onder de medewerkers in de zin ook dat zij in alle openheid problemen binnen de organisatie moeten kunnen bespreken. De luiken moeten dus open en de leiding moet meer met het gezicht naar de medewerkers gaan staan. Hoe denkt de staatssecretaris, indachtig het gezegde «je kunt de problemen niet oplossen met de mensen die ze hebben veroorzaakt» het managementprobleem op te lossen? De Belastingdienst waar 30 000 mensen werkzaam zijn, is goed voor 125 mld. aan opbrengsten en is daarmee de slagader van de nationale schatkist. De dienst moet stabiel zijn en mag zeker niet fungeren als proeftuin voor managementtheorieën.

In het jaarverslag wordt gesproken van handhavingsconvenanten die afspraken bevatten met grote ondernemingen waardoor zij minder controles krijgen. Kan de staatssecretaris bevestigen dat dit vooraf intensievere samenwerking en dus ook veel meer mankracht van de Belastingdienst vergt? Bovendien is de evaluatie uitgevoerd bij bedrijven die vooraf waren geselecteerd op basis van hun bereidheid mee te werken. Hoe ziet de staatssecretaris de toekomstige ontwikkelingen op dit punt, ervan uitgaande dat er ook bedrijven zijn die deze bereidheid niet hebben? Kan de staatssecretaris aangeven of het bericht klopt dat DigiD sinds vandaag gekoppeld is aan het sofinummer?

Volgens de heer **Tony van Dijck** (PVV) valt niet te ontkennen dat er grote problemen zijn bij de Belastingdienst. De oorzaak van die problemen wordt grotendeels verklaard door de introductie van het toeslagenstelsel, met alle aanloopproblemen van dien ten aanzien van personeel en ICT. Hierdoor is het aantal klachten fors toegenomen in 2006, het driedubbele ten opzichte van 2005. Alleen al over de toeslagen kwamen er meer dan 11 000 klachten binnen. Kan de staatssecretaris aangeven of problemen rondom de verwerking van de toeslagen inmiddels zijn opgelost?

In 2006 ontving de Nationale ombudsman meer dan 3000 klachten over de Belastingdienst terwijl dit er in 2005 1300 waren. Ongeveer de helft van die klachten had betrekking op de toeslagen. Vindt er niet een rerouting van de klachten plaats, in de zin dat burgers omdat ze bij de Belastingdienst geen gehoor vinden voor hun klachten, sneller geneigd zijn om naar de Nationale ombudsman te gaan? Is dit wel de aangewezen instantie om klachten te behandelen over de Belastingdienst? Als de Nationale ombudsman aan de bel trekt bij de Belastingdienst ten aanzien van klachten, worden die dan met een hogere prioriteit en urgentie afgehandeld?

Veel klachten hebben betrekking op de terugbetaling van te veel ingehouden zorgtoeslag bij personen met meer dan één pensioen. Zijn deze problemen opgelost en verloopt de uitkering van de zorgtoeslag inmiddels voorspoedig?

Het callcenter van de Belastingdienst heeft in 2006 15 miljoen telefoontjes behandeld. Het is in de ogen van de heer Van Dijck eigenlijk schandalig dat zo veel telefoontjes überhaupt gepleegd moeten worden door burgers. Ondanks de insteek van de dienst ten aanzien van zelfredzaamheid van burgers, is de informatie via de website van de Belastingdienst klaarblijkelijk dus niet voldoende duidelijk is. Bovendien hebben een groot aantal klachten van burgers betrekking op de bereikbaarheid van de Belastingdienst. De burgers missen het persoonlijk contact met regio en behandelend ambtenaar. Is de Belastingdienst niet veel te ver doorgeschoten in de wens van zelfredzaamheid? De burgers worden moedeloos en raken gefrustreerd en krijgen veel te vaak nul op het rekest of geen gehoor. Wil de staatssecretaris ervoor zorgdragen dat de dienst toegankelijker en menselijk wordt voor de burgers?

Terwijl het aantal werknemers constant blijft en de dienst verdergaand is geautomatiseerd loopt het aantal boekenonderzoeken de laatste jaren sterk terug. In 1998 waren er nog 110 000 boekenonderzoeken, in 2002 77 000 en in 2006 slechts 42 000, waarvan 28 000 in relatie tot het UWV. Wat is hiervan de verklaring? Alleen al de btw-fraude schijnt jaarlijks miljarden te bedragen. Men neemt kennelijk genoeg met een minder efficiënt systeem. Hoeveel geld blijft hierdoor jaarlijks op straat liggen? Wordt het niet tijd voor een kosten-batenanalyse door de Algemene Rekenkamer?

In de afgelopen periode is een administratievelastenreductie van 25% gerealiseerd en voor de komende periode wordt ingezet op een verdere reductie van nog eens 25%. Kan de staatssecretaris aangeven wel deel van deze reductie is toe te kennen aan de Belastingdienst zelf? Welke maatregelen hebben hiertoe bijgedragen en welke maatregelen worden de komende kabinetsperiode nog genomen op dit punt?

Over de automatisering zijn er veel klachten, zowel binnen als buiten de Belastingdienst. In hoeverre ziet de staatssecretaris verbetering op dit punt? Is de automatisering niet te ver doorgeschoten? Wat zijn tot nu toe de ICT-ontwikkelingskosten en wat zijn hiervan de jaarlijkse operationele kosten? In hoeverre heeft de ICT-inspanning bijgedragen aan een efficiëntere verwerking van belastingaangiften en is dit uit te drukken in geld en personeelsreductie? Vooralsnog bestaat bij de heer Van Dijck de indruk dat het huidige systeem inflexibiliteit veroorzaakt.

Ondanks de in de afgelopen periode genomen maatregelen zijn er nog steeds 30 000 mensen werkzaam bij de Belastingdienst en is er de afgelopen jaren geen extra reductie bereikt in departementskosten en personeel. Hoe is dit te verklaren? Hoeveel externen worden ingehuurd en welke kosten zijn hiermee gemoeid?

Sinds 2006 is de Belastingdienst ook belast met het heffen van de premie werknemersverzekeringen. Ondanks deze aanzienlijke taakuitbreiding en het feit dat er extra 28 000 veldtoetsen zijn verricht, is geen extra stijging qua personeelsbestand en kosten waarneembaar. Hoe is dit te verklaren? Was de dienst voor 2006 dan overbezet of te ruim gebudgetteerd?

In de visie van de heer Van Dijk is het belastingstelsel en daarmee de Belastingdienst gigantisch doorgeschoten. De belastingen zijn veel te uitgebreid en te complex voor het publiek. Moet niet toegewerkt worden naar een efficiëncyslag in zowel het aantal aangiften als de complexiteit van de belastingwetgeving? Er dient meer getoetst te worden op de uitvoerbaarheid van belastingwetgeving, aangezien tegen het inefficiënt rondpompen van geld zoals nu het geval is bij de hypotheekrenteaftrek, de zorgtoeslag, de huurtoeslag en de kinderopvangtoeslag, geen enkel systeem is opgewassen. Deelt de staatssecretaris deze visie en welke maatregelen wil hij op korte termijn nemen om de huidige complexe spaghetti-situatie te ontrafelen en het belastingstelsel voor de belastingplichtigen te simplificeren en te reduceren?

Antwoord van de staatssecretaris

De **staatssecretaris** benadrukt dat de huidige problemen bij de Belastingdienst voor hem aanleiding vormen om zich ook persoonlijk tot het uiterste in te spannen om ervoor te zorgen dat hetgeen aldaar verbeterd moet worden, ook daadwerkelijk wordt verbeterd, zodat ook de overlast voor de belastingplichtige burger en bedrijfsleven op korte termijn wordt beperkt. Tegelijkertijd moet overigens onderkend worden dat bij deze dienst heel veel wél goed gaat. De hardwerkende, gemotiveerde en loyale ambtenaren zorgen ervoor dat het overgrote merendeel van de werkzaamheden vlekkeloos verloopt. Hoewel het goed is dat de Belastingdienst momenteel meer bereidheid toont om eigen fouten toe te geven, maakt die openheid de dienst ook kwetsbaarder, zeker als er kritiek wordt geleverd zonder dat een en ander van tevoren geverifieerd wordt. Met betrekking tot de berichtgeving over de Belastingdienst in relatie tot DigiD merkt de staatssecretaris op dat volgens de huidige praktijk mensen met hun eigen DigiD inderdaad in staat zijn om de aangifte van iemand anders te doen. In tegenstelling tot wat in de media is gesuggereerd heeft de Belastingdienst overigens pertinent niet geadviseerd om pincodes en DigiD-informatie aan andere burgers te geven. De overige vragen over DigiD, onder andere ten aanzien van de koppeling met het BSN-nummer, zullen schriftelijk worden beantwoord.

De afgelopen jaren hebben zich bij de Belastingdienst een aantal belangrijke ontwikkelingen met elk hun eigen dynamiek voorgedaan, zoals de personele reorganisatie, de taakstelling van het vorige kabinet die een forse reductie van het budget en het aantal medewerkers heeft betekend, de invoering van grote projecten zoals toeslagen en Walvis, en de ICT-problematiek.

Het zwaartepunt van de reorganisatie heeft gelegen in de jaren 2003 en 2004. Op dit moment wordt er binnen de dienst niet meer gereorganiseerd. Wel wordt er nog gewerkt aan verdere verbetering van het collegiaal management. Genoemde reorganisatie was bestuurlijk van aard, waarbij de stap is gemaakt van een verticale hiërarchische sturing naar horizontaal collegiaal management. Kantoren zijn samengevoegd tot grotere eenheden om concentratie van processen en efficiënte bedrijfsvoering mogelijk te maken. Medewerkers hadden bij het begin van de reorganisatie het gevoel niet goed te worden aangestuurd door hun teamleider, hetgeen ook duidelijk naar voren kwam in de Personeelsmonitor 2004. Vervolgens zijn maatregelen genomen om hierin verbeteringen aan te brengen. Uit de Personeelsmonitor 2006 blijkt inmiddels een duidelijk hogere waardering op het punt van de aansturing. Uiteraard zijn alle inspanningen bij de dienst erop gericht om die opgaande lijn verder te versterken. Ook wordt grote waarde gehecht aan de relatie tussen management en medewerker. In dat kader is de interne afspraak gemaakt dat het management 50% van zijn tijd besteedt aan medewerkers en hun werk.

De algemene tevredenheid onder het personeel van de dienst blijkt

ondanks invoering van grote projecten en de reorganisatie bij de Douane behoorlijk stabiel te zijn: 7,0 in 2006 tegen 7,2 in 2004. Bovendien wordt het getal voor 2006 vooral gedrukt door de score op het onderdeel arbeidsvoorwaarden, namelijk 6,1 tegen 7,1 in 2004. Verder zij vermeld dat in de door het ministerie van BZK uitgevoerde benchmark waaraan vooral overheidsorganisaties hebben meegedaan, de Belastingdienst op vrijwel alle onderdelen hoger scoort dan het gemiddelde.

In de voorgaande kabinetsperiode is de Belastingdienst geconfronteerd met een bezuinigingstaakstelling van 315 mln. structureel, waarvan 155 mln. op de personele begroting, overeenkomend met een daling van bijna 3500 arbeidsplaatsen. Deze personeelsbezuiniging is met name gerealiseerd op basis van het FPU-arrangement voor oudere werknemers. Keerzijde ervan was wel dat er in korte tijd veel kennis en expertise verloren is gegaan. In 2002 is een externe vacaturestop ingesteld waardoor geen nieuw personeel kon worden aangenomen. Enige tijd is geleden is die stop opgeheven en is de dienst begonnen met een wervingscampagne, waarvan de vruchten pas zichtbaar zullen zijn na twee jaar vanwege de opleidingstrajecten.

Voor de huidige kabinetsperiode is de Belastingdienst opgenomen in de overheidstaakstelling voor de laatste twee jaar hetgeen resulteert in een reductie van in totaal 2,5%. De staatssecretaris zal daarover uiteraard nog nader in overleg treden met de desbetreffende verantwoordelijke SG. Mocht die taakstelling onverkort worden gehandhaafd, dan is het onontkoombaar dat bepaalde zaken, waaronder allerlei verfijnde wetgeving, sterk moeten worden vereenvoudigd zodat de Belastingdienst er feitelijk ook minder werk aan heeft.

Uitgaande van de huidige personeelsopbouw duurt het nog enkele jaren voordat de grote vergrijzinguitstroom bij de Belastingdienst start. Op dit moment is bijna 45% van de medewerkers tussen de 45 en 54 jaar. Om genoemde uitstroom het hoofd te kunnen bieden, wordt nu al gewerkt aan een arbeidsmarktstrategie en een arbeidsmarktcommunicatieplan. Daarnaast volgt de dienst de arbeidsmarktontwikkelingen nauwlettend. Doelstelling is om binnenkort regulier te werven in plaats van een of twee keer per jaar. Het vasthouden van kwalitatief goede medewerkers is in de huidige krappe arbeidsmarkt een uitdaging waar alle diensten en bedrijven voor staan.

Over de verdere voortgang van het project Walvis ontvangt de Kamer voor 1 juni aanstaande de halfjaarlijkse rapportage. De Belastingdienst heeft alle gegevens inmiddels doorgezet naar het UWV en heeft eind april alle automatiseringsfuncties gereed. Over de toeslagen zal de Kamer separaat op de hoogte worden gehouden. In mei verschijnt de rapportage over de periode februari tot en met april. De problemen rond Walvis kunnen er overigens voor zorgen dat er ook vertraging optreedt bij de definitieve toekenning van toeslagen over 2006. Voor de mensen die aangifte inkomstenbelasting hebben gedaan kunnen in de meeste gevallen (ongeveer 2 miljoen) de toeslagen worden toegekend. Voor degenen die geen aangifte doen, kan vertraging optreden. Het betreft hierbij ongeveer 3 miljoen gevallen, waarbij de dienst afhankelijk is van de polisadministratie van het UWV. De Belastingdienst doet er in samenwerking met het UWV op dit moment alles aan om de loongegevens van deze mensen samen te stellen, zodat ook zij zo snel mogelijk kunnen worden bediend.

De vraag van mevrouw Dezentjé over de vertraging in de terugbetaling van te veel betaalde zorgpremie zal de staatssecretaris schriftelijk beantwoorden.

De suggestie van de heer Cramer om het uitbetalen van de toeslagen niet langer tot een taak van de Belastingdienst te bestempelen verdient geen aanbeveling omdat overdracht van die taak dit toch al zo kwetsbare proces inclusief de daarbij horende ICT-programmatuur niet ten goede komt. Het outsourcen van problemen leidt juist tot nog veel meer

problemen. Wel zoekt de dienst ten aanzien van de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget naar een bepaalde vorm van samenwerking met de SVB, aangezien die is gevraagd om de uitvoering te verzorgen in buitenlandsituaties.

Door de recente verbeteringen is overigens het aantal klachten over de toeslagen de laatste drie weken substantieel afgenomen. Voor burgers die klachten hebben geldt dat wie zich meldt, ook echt geholpen wordt. Die hulp zal zelfs uitgebreid worden tot de avonduren en op zaterdag.

Daar de huurtoeslag als zodanig uit een oogpunt van verwerking veel complexer is dan de zorgtoeslag, vertaalt dat zich ook in een groter aantal problemen bij de huurtoeslag. Bij laatstgenoemde toeslag is namelijk niet alleen sprake van inkomensbeleid maar ook van huurbeleid, hetgeen inhoudt een groot aantal grondslagen en criteria. Dergelijke fijnmazige regelingen zullen dan ook blijvend problemen in de uitvoering veroorzaken. De Belastingdienst zal er alles aan doen om deze problemen tot een minimum te beperken. Tegelijkertijd zal de staatssecretaris een stevige poging doen om in samenspraak met de minister van WWI de huurtoeslag wat betreft de uitvoering te vereenvoudigen. Tevens zegt hij toe aan haar te zullen overbrengen de suggestie van de heer Van Dijk op dit punt, evenals de suggestie van de heer Irgang om de jaarlijkse huurverhoging te verplaatsen van 1 juli naar 1 januari.

Desgevraagd door de heer Kortenhorst zegt de staatssecretaris toe nader onderzoek te doen naar acceptabele foutenmarges met betrekking tot het door de Belastingdienst verwerken van de toeslagen.

De Belastingdienst start binnenkort een pilot waarbij bepaalde mutaties via de Belastingtelefoon kunnen worden verwerkt, zoals stopzetting van de toeslag. In dit licht is de staatssecretaris bereid na te gaan of bij deze pilot ook verhuismutaties kunnen worden betrokken. Overigens geldt wel dat zodra de GBA een wettelijke basisregistratie is, de mutatiebevoegdheid is voorbehouden aan gemeenten.

Met betrekking tot de kinderopvangtoeslag is in totaal sprake van ongeveer 199 000 mutaties en nieuwe aanvragen. Daarvan resteren er nog 27 300 die rond 15 april zouden zijn weggewerkt. Een belangrijk deel ervan, te weten 24 700, heeft inmiddels de toeslag ontvangen of krijgt die nog deze week. Door onvoorziene problemen zijn er ten aanzien van ongeveer 2000 posten nog wel problemen. Met ongeveer 600 aanvragers moet nog klantcontact tot stand worden gebracht.

In het algemeen kunnen nieuwe fiscale maatregelen, zoals reguliere wijzingen in tarieven, heel goed worden verwerkt door de dienst. Stelselwijzigingen en andere ingrijpende wijzigingen vergen over het algemeen een veel langere implementatietijd. Bij andere maatregelen wordt van geval tot geval beoordeeld of en op welke termijn invoering mogelijk is. Een belangrijke oorzaak van de ICT-problemen bij de dienst is gelegen in de complexiteit van de automatiseringssystemen. De komende jaren is een substantieel deel van de inspanningen van de Belastingdienst dan ook gericht op oplossing van die problemen. Deze operatie onder de naam complexiteitsreductie heeft tot doel te komen tot toekomstbestendige automatiseringssystemen en moet tevens leiden tot minder fouten bij de implementatie en een snellere en betere in- en uitvoering van nieuwe wet- en regelgeving. De bedoeling is dat binnen twee maanden een uitvoeringsadvies wordt gegeven over de maakbaarheid, de haalbaarheid en de uitvoerbaarheid van nieuwe plannen. Na realisatie van de complexiteitsreductie moet het tevens mogelijk zijn complexere nieuwe wetten regelgeving binnen negen maanden in te voeren. Een andere belangrijke doelstelling is dat hiermee de burgers en het bedrijfsleven ook beter bediend worden.

Beoogd wordt de complexiteitsreductie, waarvan het programma Verbetering contacten met burgers en bedrijven onderdeel is, in twee fasen te realiseren. De eerste fase betreft de sanering van complexe infrastructuur en het tot stand brengen van een aantal basisvoorzieningen die nodig zijn

om de huidige processen te ondersteunen. De afronding van die fase is voorzien in 2007–2008. De tweede fase ziet toe op het opnieuw inrichten van de massale automatiseringsprocessen, waarbij gewerkt wordt met bedrijfsfuncties die voor meerdere processen bruikbaar zijn. Door deze ontvlechting kan bovendien sneller ingespeeld worden op wijzigingen van regel- en wetgeving en zullen belastingplichtigen sneller en beter geholpen kunnen worden. Wat betreft de tweede fase is er voor gekozen om burger en bedrijfsleven gelijkelijk te bedienen, hetgeen leidt tot het volgende tijdpad qua realisatie: 2009 toeslagen, 2009–2011 inkomstenbelasting en loonheffingen, 2010–2012 omzetbelasting en vennootschapsbelasting en vanaf 2012 de kleinere overige belastingmiddelen, zoals motorrijtuigenbelasting en milieubelasting. Het onderliggende plan van aanpak zal de Kamer medio mei tegemoet kunnen zien.

In het besturingsmodel blijven de regiomanagers verantwoordelijk voor hun regio. De regio's zijn er zowel voor de dienstverlening aan de burgers als voor het toezicht op de naleving van de belastingwetgeving. Daarnaast is er een ontwikkeling om zo veel mogelijk massale processen te digitaliseren en te centraliseren. Door grote volumes geautomatiseerd af te doen is er voor de regio's meer tijd beschikbaar voor dienstverlening en toezicht, hetgeen zowel de efficiency als de effectiviteit ten goede komt. Daar massale homogene processen een strakke hiërarchische sturing vergen, worden organisatieonderdelen zoals de Centrale Administratie en Belastingtelefoon, meer hiërarchisch aangestuurd. In massaal en homogeen bedoelde processen zoals de nieuwe loonaangifte en de huurtoeslag zitten overigens nog sterke maatwerkelementen, waardoor deze processen nog moeizaam verlopen, hetgeen naar het oordeel van de staatssecretaris reden te meer is om vereenvoudigingen ter zake na te streven teneinde de regelingen in lijn te brengen met hun massaliteit. Aanleiding voor de reorganisatie bij de Douane is beleid vanuit Brussel. Daarnaast geldt dat de VS in het kader van veiligheid heel hoge eisen stellen aan bedrijfsleven en Douane. Indien Nederland niet aan die eisen voldoet, zal dat negatief uitwerken op de handel met de VS. Ook op die grond is reorganisatie van de Douane feitelijk onontkoombaar. De bereikbaarheidspercentages van de Belastingtelefoon waren de afgelopen weken, zijnde tevens de drukste periode van het jaar, de volgende: 58% in de week van 19 maart, 66% in de week van 26 maart, 89% in de week van 2 april en 97% in de week van 9 april. Tevens zijn maatregelen genomen om verkeerde adviezen zo veel mogelijk te voorkomen. Zo is er een leercirkel ingesteld zodat medewerkers van elkaars fouten leren. Bovendien gaan de gedachten van de staatssecretaris uit naar het op de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) integreren van een berichtenverkeer-module.

Door eerdergenoemde flinke uitstroom van personeel, mede als gevolg van de taakstelling in de afgelopen jaren, is minder capaciteit beschikbaar geweest voor controles. Hierdoor is het aantal boekenonderzoeken lager geweest dan wenselijk. De staatssecretaris zal zich er dan ook voor inzetten dat dit aantal zal toenemen. Bovendien zal de dienst meer zichtbaar worden op straat, in kantoren en winkels, teneinde fraude op te sporen. Ten aanzien van de loonheffingen is het aantal controles overigens al hoog, aangezien de aanpak van het UWV is gevolgd. Bij de UWV-controles is onder meer ook gekeken naar privé-gebruik van de auto en VUT/prepensioen.

De door de heer Irrgang geschetste situatie dat als gevolg van de recente stakingen bij de Belastingdienst mensen geadviseerd zijn door de dienst om zich pas volgend jaar weer te melden voor hulp bij aangifte, is de staatssecretaris onbekend. Mochten er wel concrete signalen over zijn, dan verneemt hij die graag zodat hij daarop de nodige actie kan ondernemen. Uitgangspunt is dat mensen die hulp nodig hebben bij aangifte deze ook zo snel mogelijk krijgen. Het beeld dat de Belastingdienst

inkomensverklaringen niet tijdig doorgeeft aan de IBG herkent de staatssecretaris niet. Hij zegt wel toe dit nader te onderzoeken.

De suggestie van mevrouw Dezentjé inzake een uitvoeringstoets voor nieuwe wetgeving neemt de staatssecretaris graag over.

In antwoord op de vraag van de heer Van Dijck of de Nationale ombudsman wel de aangewezen instantie is om klachten te behandelen over de Belastingdienst acht de staatssecretaris het voorstelbaar dat klachten over een organisatie in eerste instantie bij die organisatie zelf terechtkomen.

Op de vraag van de heer Van Dijck in hoeverre de ICT-inspanning bijgedragen heeft aan een efficiëntere verwerking van belastingaangiften en of dit ook is uit te drukken in geld en personeelsreductie zal de staatssecretaris schriftelijk ingaan.

Nadere gedachtewisseling

De heer **Jules Kortenhorst** (CDA) benadrukt de noodzaak van het op korte termijn door de staatssecretaris opstellen van een actieplan, waarin duidelijk wordt uiteengezet welke stappen worden gezet om met name de processen waarin de Belastingdienst tekortschiet te verbeteren. Het plan dient SMART te zijn, dus Specifiek, Meetbaar, Actiegericht, Resultaatgericht en Tijdgebonden. Bovendien verzoekt hij hem onder het motto «meten is weten» de Kamer inzicht te bieden in het aantal klachten en problemen en de aard ervan.

Met betrekking tot het toegezegde masterplan voor het vervangen van de ICT-systemen van de Belastingdienst verneemt hij graag of er ook gedacht wordt aan de mogelijkheid om bepaalde delen van de ICT-omgeving uit te besteden.

Waar de heer Kortenhorst het nut van eenvoudiger regelgeving op het gebied van belastingen onderschrijft ziet hij het verlanglijstje van de staatssecretaris ter zake graag tegemoet en gaat hij ervan uit dat reeds in het Belastingplan 2008 de weerslag hiervan is terug te vinden.

Hoewel de heer **Cramer** (ChristenUnie) het op zichzelf eens is met de visie van de staatssecretaris ter zake van vereenvoudiging van de belastingregelgeving, leert de praktijk wel dat niet alle belastingplichtigen over een kam te scheren zijn, zodat de praktijk weerbarstiger zal zijn. Verder verzoekt hij de staatssecretaris in het plan van aanpak ook in te gaan op gevraagde en beoogde ontwikkelingen, zoals de vergroening van belastingen.

De heer **Tang** (PvdA) vraagt de staatssecretaris toe te zeggen met een puntenplan te komen waaruit duidelijk wordt op welke wijze het werk van de Belastingdienst vereenvoudigd wordt en de werkdruk aldaar vermindert wordt.

De heer **Irrgang** (SP) gaat ervan uit dat de door de staatssecretaris in het vooruitzicht gestelde verbeteringen rond onder meer de verwerking van de toeslagen en de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon zodanig worden ingebed dat ze structureel zijn.

Wat betreft de boekenonderzoeken vraagt hij de staatssecretaris zich niet alleen te richten op de kwaliteit maar ook op de kwantiteit.

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD) krijgt graag de bevestiging van de staatssecretaris dat de Kamer zowel een kortetermijnactieplan inclusief afrekenbare doelstellingen als een plan voor de langere termijn zal ontvangen.

Met betrekking tot zijn opmerkingen over de vereenvoudiging van de belastingregelgeving vindt de staatssecretaris mevrouw Dezentjé zeker aan zijn zijde, waarbij de komende jaren de insteek dient te zijn: hoe simpeler, hoe beter.

Ten slotte kan zij niet om de conclusie heen dat de reorganisatie bij de Belastingdienst is mislukt. Er zijn wel interne maar geen maatschappelijke effecten in kaart gebracht. Graag verneemt zij dan ook van de staatssecretaris op welke wijze hij de specifieke problemen zoals vermeld in het rapport «Onderweg naar balans» wenst aan te pakken.

De heer **Tony van Dijck** (PVV) meent dat waar zijns inziens de Belastingdienst zich niet zozeer bezig dient te houden met uitbetalen als wel met innen en controleren, nagegaan dient te worden of het toeslagensysteem wel thuishoort bij de primaire activiteiten van deze dienst.

Daarnaast pleit hij voor een menselijker en flexibeler dienstverlening, waaraan de door de staatssecretaris toegezegde vereenvoudiging van de belastingregelgeving zeker een positieve bijdrage zal kunnen leveren.

Daar het vasthouden van goed personeel sowieso een groot probleem is, loopt de Belastingdienst het risico dat medewerkers, vooral nadat ze intern een goede en gedegen opleiding van twee jaar hebben genoten, alsnog vertrekken naar de private sector. Welke maatregelen neemt de staatssecretaris om dat risico te verkleinen?

Ten slotte vraagt hij de staatssecretaris ook inzicht te verschaffen in de personeelskosten voor ICT, inclusief de kosten voor externe inhuur van ICT-personeel.

De **staatssecretaris** geeft aan dat binnen enkele weken het actieplan zal worden gepresenteerd, waarbij zeker gepoogd zal worden dat SMART te doen zijn.

Met betrekking tot de complexiteitsreductie geldt dat waar dat mogelijk en beter is er zo veel mogelijk gebruikgemaakt zal worden van standaardsoftware. In de gevallen waarin er toch nog gebouwd of geïmplementeerd moet worden, zal bekeken worden in hoeverre uitbesteding mogelijk en haalbaar is.

De staatssecretaris zegt toe dat een eerste voorstel met betrekking tot eerdergenoemde vereenvoudiging nog voor het zomerreces naar de Kamer zal worden gestuurd.

Aan de vormgeving van het plan van aanpak wordt inmiddels intensief gewerkt, waarbij ook goed gekeken wordt naar de uitvoerbaarheid van de verschillende vergroeningsbelastingmaatregelen.

De staatssecretaris zal er op toezien dat de verbetering van de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon structureel is en dat bij boekenonderzoeken zowel de kwaliteit als de kwantiteit geborgd is.

Aan het oplossen van de problemen zoals vermeld in het rapport «Onderweg naar balans» wordt hard gewerkt bij de Belastingdienst. De Personeelsmonitor 2006 laat al een prille indicatie zien van verbetering. Waar de Belastingdienst gaat over inkomen, is het logisch dat inkomensafhankelijke toeslagen door deze dienst worden verzorgd.

Los van de effecten van de zogenaamde Remkes-regeling, is de jaarlijkse uitstroom bij de Belastingdienst slechts 2%.

Toezeggingen

- Voor het zomerreces zal er een plan van aanpak komen.
- De Kamer ontvangt nog schriftelijke informatie over DigiD en de koppeling met het burgerservicenummer, over de terugbetaling van zorgtoeslag voor belastingplichtigen met meerdere pensioenen en over de relatie tussen ICT en het personeelsvolume.
- De staatssecretaris zal nog onderzoek doen naar acceptabele foutenmarges.

De voorzitter van de vaste commissie voor Financiën,
Blok

De griffier van de vaste commissie voor Financiën,
Vente