

## Bot

van de Raad van Ministers in Europa. Als de erkenning van Israël, het afzweren van geweld en het naleven van de internationale overeenkomsten er niet in zitten, moet de huidige situatie worden gecontinueerd.

Minister **Bot**: Ik moet u tegenspreken. Het Mekka-akkoord is natuurlijk gepubliceerd. Iedereen kan het dus lezen en precies weten wat er in staat. Ik kan u verzekeren dat, als niet wordt voldaan aan die drie principes, het tijdelijke mechanisme gewoon wordt voortgezet. Dat blijkt ook uit de conclusies van gisteren. Op het ogenblik worden via dat mechanisme al 140.000 Palestijnen in leven gehouden. Dat is natuurlijk een heel belangrijk element, ook voor de stabiliteit in de regio. Wij gaan daarmee dan dus door.

---

**Vragen** van het lid Dezentjé Hamming aan de minister van Financiën over **problemen bij de Belastingdienst met elektronische aangifte**.

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD): Mevrouw de voorzitter. Ik sta hier vandaag om de minister opheldering te vragen over de zoveelste fout bij de Belastingdienst. Dit weekend stond in De Telegraaf dat de digitale aangifte niet werkt op nieuwere versies van Windows en dat de Belastingdienst daarom adviseert, voorlopig geen elektronische aangifte te doen. Hoe kan dit gebeuren? In ons snelle digitale tijdperk zou het toch logisch zijn als de Belastingdienst juist rekening hield met de nieuwe versies van computerbesturingssystemen? Dan denk je eindelijk eens een hippe computer te hebben en dan kun je er niet eens je belastingaangifte mee doen! En dan een dergelijke fout juist in deze periode waarin miljoenen Nederlanders bezig zijn om vóór 1 april aangifte te doen en de Belastingdienst er zelf op aandringt dat elektronisch te doen!

Duizenden die voor hun aangifte gebruikmaken van de computer zijn inmiddels geïrriteerd geraakt, want pas op het moment dat zij de aangifte hebben ingevuld en willen verzenden, wordt via een foutmelding duidelijk dat het doen van aangifte via hun computer niet werkt. Vandaag werd bekend dat het probleem inmiddels lijkt te zijn verholpen. Toch heeft deze gebeurtenis flinke gevolgen, niet alleen irritatie. Het oplossen van het probleem kost een behoorlijke smak tijd en geld; belastinggeld, wel te verstaan. En dat kan toch niet de bedoeling zijn.

Bovendien staat dit incident helaas niet op zichzelf. Het probleem was namelijk nog niet opgelost of op de site van de Belastingdienst verscheen de volgende foutmelding. Ook op het gebied van de aanslagen vennootschapsbelasting, omzetbelasting en loonheffingen bleken fouten te zijn gemaakt. Mensen die een foutief biljet hebben ontvangen, krijgen binnenkort een excuusbrief. Wanneer de fout wordt opgelost, is niet bekend. Wat kost dit niet allemaal! Kennelijk is het heel erg moeilijk voor de Belastingdienst om van zijn fouten te leren. Immers, nog geen maand geleden was er eenzelfde soort fout in de inkomstenbelastingbiljetten. Hierop stonden bijvoorbeeld foutieve postbankrekeningnummers. Ik heb hierover toen Kamervragen gesteld. Ik heb onder meer gevraagd welke extra kosten een dergelijke incidentenbestrijding met zich brengt. Wij

hebben er een hele hoop gehad. Het lijkt erop dat het voorkomen van fouten bij de Belastingdienst nog steeds niet mogelijk is. Wel is de Belastingdienst een held geworden in crisismanagement. De dienst heeft zelfs een eigen afdeling damagecontrol. In 2004 gaf de baas van de Belastingdienst al aan dat de zaken de dienst boven het hoofd zijn gegroeid.

Ik vraag de minister wat voor maatregelen er zijn genomen en met welk resultaat. Welke oplossingen ziet de minister voor de toekomst? Vorige week heeft hij in een brief aan de Kamer laten weten dat het volgens hem nog wel vijf tot tien jaar kan duren voordat de problemen in de automatisering zijn opgelost. Het lijkt wel alsof men bij de Belastingdienst nu al de handdoek in de ring heeft gegooid, zo van: het is zo ingewikkeld geworden, wij komen er zelf ook niet meer uit. Is de minister het met de VVD-fractie eens dat vijf tot tien jaar wachten op gedeeltelijke oplossingen te lang is? Het is toch onacceptabel dat wij de komende vijf jaar van incident naar incident moeten hollen! Over vijf of tien jaar zullen aan de automatisering ook weer andere eisen worden gesteld.

Minister **Zalm**: Voorzitter. In mijn nadagen als minister mag ik vandaag vier keer naar het parlement komen voor een fiscaal onderwerp of een belastingdienstonderwerp. Ik verlang nog steeds terug naar die staatssecretaris!

Donderdag werd vastgesteld dat belastingplichtigen keurig hun belastingaangifte elektronisch konden invullen, maar een foutmelding kregen zodra zij trachtten die te verzenden. Dat gebeurde bij alle versies van Windows behalve bij Windows XP. Overigens beschikken, in tegenstelling tot wat mevrouw Dezentjé Hamming vermoedt, in de eerste week van februari maar heel weinig belastingplichtigen over alle gegevens die nodig zijn om belastingaangifte te doen. Het ging dus om een beperkt aantal gevallen. Zaterdagochtend vroeg was het probleem opgelost en vanaf die tijd staat er een goed programma op de website. Degenen die hun belastingaangifte al hadden ingevuld en tevergeefs een poging hadden gedaan tot verzending, kunnen nu betrekkelijk eenvoudig het nieuwe aangifteprogramma downloaden. Na het zetten van de digitale handtekening kunnen zij hun aangifte versturen. In termen van tijd en kosten is er dus niet veel verloren gegaan, ook omdat het aantal mensen dat hiermee te maken heeft gehad, beperkt is gebleven en het probleem snel is opgelost.

Wij hebben al eerder gesproken over de problemen bij de Belastingdienst die vooral te maken hebben met de automatisering. Mevrouw Dezentjé Hamming vraagt of er vijf tot tien jaar moet worden gewacht. Allereerst worden de grote systemen aangepakt; daarmee wordt niet vijf tot tien jaar gewacht. Er zijn evenwel ook kleinere belastingsoorten die later in het traject aan de beurt komen. Het is een omvangrijk project. Er wordt nu gewerkt aan een masterplan, waarin de tijdbalk is opgenomen. Ik hoop over enkele maanden dat masterplan te kunnen aanbieden aan de Kamer. Bij ICT geldt, zeker bij de Belastingdienst, de wet van de remmende voorsprong. De Belastingdienst is met zeer geavanceerde technieken aan de slag gegaan. In de verschillende systemen en applicaties moet nu een grote vernieuwingslag worden gemaakt, zonder het grote aantal fouten dat in de afgelopen tijd is gemaakt. Daarmee zijn wij op middel-



De heer Crone (PvdA)

© M. Sablerolle – Gouda

lange termijn bezig. Zaken als loon- en inkomstenbelasting, toeslagen en vennootschapsbelasting zijn als eerste aan de orde. De kleinere belastingcategorieën komen later aan de beurt. Ik hoop dat mijn ambtsopvolger of de nieuwe staatssecretaris dat plan binnenkort aan de Kamer kan presenteren.

Door het zittende kabinet is hiermee in financiële zin rekening gehouden. Er is ongeveer 200 mln. extra uitgetrokken om de ICT-vernieuwingsslag mogelijk te maken. Ik heb dat al eerder aan de Kamer meegedeeld. Het punt was, als ik het mij goed herinner, opgenomen in de laatste begrotingsstukken.

**Mevrouw Dezentjé Hamming (VVD):** Voorzitter. Ik dank de minister hartelijk voor zijn beantwoording, hoewel ik die een beetje mager vind. Ik verwijs hierbij naar een interview dat de baas van de Belastingdienst op 20 januari jongstleden gaf in de NRC. Zij stelt daarin dat voor 2009 geen enkele nieuwe belastingmaatregel mag worden ingevoerd omdat er anders ongelukken gebeuren. Het is natuurlijk een utopie om te veronderstellen dat er voor 2009 geen veranderingen worden doorgevoerd. Ik vraag de minister dus hoe wij de uitspraken van de baas van de Belastingdienst moeten duiden. Op welke ongelukken doelt zij precies? Is de minister en zijn Belastingdienst tot 2009 werkelijk van plan om niets nieuws te doen?

**Minister Zalm:** Voorzitter. Ik zei al dat de ICT-systemen van de Belastingdienst onder grote druk staan. Gewone wijzigingen in tarieven en bedragen kunnen natuurlijk altijd gemakkelijk worden doorgevoerd. Stelselmatige wijzigingen op het gebied van toeslagen, inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting of loonheffing vergen echter een langere doorlooptijd omdat deze in de praktijk anders verkeerde resultaten opleveren. Dat bedoelde de directeur-generaal te zeggen. Het valt allemaal dus mee. Fundamentele wijzigingen brengen echter grote risico's met zich mee. Zaken kunnen mislopen als zij te snel worden doorgevoerd.

Het is een utopie om te veronderstellen dat er geen veranderingen meer plaatsvinden op fiscaal terrein tot 2009. Ik neem althans aan dat niet pas per 2009 een nieuwe staatssecretaris wordt aangesteld. Die verande-

ringen moeten echter beperkt zijn als deze in korte tijd moeten worden doorgevoerd. Wij spreken nu over 2007. Dat betekent dat er voor 2008 tarief- en bedragwijzigingen mogelijk zijn, maar dat wij voor echte systematiewijzigingen uitkomen in 2009. Dat is een jaar later dan wellicht wenselijk wordt geacht.

Het is een goede zaak dat ook de directeur-generaal van de Belastingdienst op uitvoerbaarheid let. Anders kom je onder politieke druk tot besluiten die vervolgens niet uitvoerbaar blijken, met alle negatieve spill-over naar de Belastingdienst van dien. Het is ook een taak van de minister en van de staatssecretaris om op enigerlei moment te zeggen dat dingen misschien wel wenselijk zijn, maar niet mogelijk zijn op de termijn die politiek wenselijk wordt geacht.

De heer **Crone** (PvdA): Mijn vraag is zowel gericht aan de minister als aan mevrouw Dezentjé. Zijn zij niet blij dat zij uit de regering stappen? Het is toch te bizar dat hier nu een verhaal wordt gehouden dat er extra geld komt en dat het opgelost wordt, terwijl vier jaar lang door de ondernemingsraden en door de Kamer is gewaarschuwd dat dit fout zou lopen? Toch moest er een vacaturestop worden ingesteld, toch moesten er bezuinigingen worden doorgevoerd. Nu moet de minister meer dan de bezuinigingen teruggeven door extra intensiveringen. Vindt hij het niet fijn dat hij het nu aan een ander kan overlaten om de rommel op te ruimen? Ik zou hetzelfde willen vragen aan mevrouw Dezentjé. Nog in mei jongstleden zei zij dat het geen probleem van geld was, maar dat men daar maar beter zijn best moest doen en efficiënter moest werken. Ik citeer uit mijn hoofd, maar vrij exact.

**Minister Zalm:** Zoals ik al heb geprobeerd uiteen te zetten, zit het probleem hem niet zozeer in de reorganisatie van de Belastingdienst en ook niet primair in de personeelsomvang, maar in de ICT-systemen. Die zijn zodanig complex en ingewikkeld geworden dat ze instabiel zijn. Er moet echt een compleet andere opzet voor de ICT-systemen worden gekozen wil die stabiliteit terugkeren en wil je sneller en flexibeler kunnen reageren op wijzigingen. Voor de ICT-investeringen is geld uitgetrokken. Wat dat betreft, wordt de zaak financieel netjes achtergelaten. En ja, als nieuw bewindspersoon tref je altijd wel iets aan. Dat heeft de heer Wijn gemerkt toen hij de heer Bos opvolgde. De opvolger van de heer Wijn treft aan wat de heer Wijn achterlaat en de opvolger van Zalm treft aan wat Zalm achterlaat. Zo is die keten nu eenmaal. Zoals ik probeerde te schetsen, is het probleem geleidelijk aan ontstaan door de steeds verdere uitbouw en verfijning van de systemen. Het begint nu echt aan alle kanten te kraken. Daarom hebben wij al eerder besloten om een masterplan te maken met extra geld voor de oplossing van het ICT-probleem. Dat plan is nu in de maak; over een maand of twee, drie kan de Kamer het verwachten. Daarin zal worden uiteengezet hoe de zaken in de komende tijd worden verbeterd.

**Mevrouw Dezentjé Hamming (VVD):** Ik word verkeerd geciteerd door de heer Crone. Ik heb gepleit voor een soort masterplan: eerst weten wat de problemen zijn voordat er geld naartoe gaat. Hij pleitte ervoor om er eerst geld naartoe te doen en dan te kijken wat er kan worden opgelost. Ik denk dat de heer Crone zich nu

## Zalm

zorgen kan gaan maken over de vraag of zijn dekkingsmaatregelen in het regeerakkoord überhaupt op uitvoerbaarheid rusten. Als ik het zo hoor, legt hij daarmee gelijk een bom onder het regeerakkoord.

De heer **De Nerée tot Babberich** (CDA): Het is natuurlijk gemakkelijk om te speculeren over de vraag hoe en waar het fout is gegaan. Voor ons is relevant dat het in een groot aantal gevallen toch goed gaat. Zes miljoen toeslagen zijn op een gegeven moment toch uitgekeerd. Dat neemt niet weg dat het voor de duizenden bij wie het fout gaat, buitengewoon vervelend en onaanvaardbaar is.

De **voorzitter**: Ik wijs erop dat het onderwerp van deze vraag uitsluitend de elektronische aangifte betreft.

De heer **De Nerée tot Babberich** (CDA): Hoe kunnen wij in de toekomst voorkomen dat dit soort zaken gebeurt? Het is goed dat er een masterplan komt, maar wij moeten telkens inspelen op incidenten. Hoe kunnen die worden voorkomen? Als het niet via de automatisering gaat, is het de vraag hoe dit soort incidenten op een andere manier kan worden opgelost.

Minister **Zalm**: Ik zal in het kort schetsen wat voor benadering wij voor ogen hebben. Wij willen meer modulair werken en willen niet proberen alle uitzonderingen in de programmering op te nemen. Als er uitzonderingen zijn, wordt gewoon weer het edele handwerk ter hand genomen, in plaats van een systeem te bouwen dat zo groot wordt dat het onder zijn eigen gewicht instort. Dit is in hoofdlijnen de benadering. De Kamer krijgt hiervan over twee à drie maanden een uitvoeriger schets. Zoals ik al heb gezegd, hebben wij hiervoor geld gereserveerd. Er zijn ook financiële mogelijkheden om de ICT-problematiek aan te pakken. Zoals het hoort, heb ik dit netjes binnen de begroting van het ministerie van Financiën opgelost. Ik denk dat de nieuwe staatssecretaris een vliegende start kan maken. Als hij zich eventjes heeft ingewerkt, kan hij dit masterplan aan de Kamer presenteren.

---

## Regeling van werkzaamheden



De **voorzitter**: Op verzoek van mevrouw Ouwehand stel ik voor, haar motie (30800-XIV, nr. 76) wederom aan te houden. Dit betekent dat de termijn van twee maanden opnieuw aanvangt.

Ik stel voor, de vergadering op donderdag 8 maart aan te vangen om 14.00 uur, in plaats van om 13.00 uur.

Overeenkomstig de voorstellen van de voorzitter wordt besloten.

De **voorzitter**: Het woord is aan de heer Crone.

De heer **Crone** (PvdA): Voorzitter. Minister Zalm zou wel in de vergaderzaal kunnen blijven, omdat het nu weer gaat over de Belastingdienst en de dienst Toeslagen. Ik zie dat hij daar wel oren naar heeft, maar de procedures zijn nu eenmaal zo dat hij de zaal toch moet verlaten. Ik

heb hem trouwens een keer teruggeroepen toen hij op de gang iets zei wat hij niet hier had gezegd.

Afgelopen donderdag heeft de PvdA-fractie gevraagd om een brief van het kabinet over de klachten van de Nationale ombudsman, de heer Brenninkmeijer, over de dienst Toeslagen en de Belastingdienst. Het antwoord dat mijn fractie zojuist heeft gekregen, is verre van bevredigend. Ik vraag daarom een debat aan over dit onderwerp met de minister van Financiën.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik ondersteun dit verzoek, maar zou hieraan graag een vraag willen toevoegen. In het televisieprogramma Radar van gisteren is deze problematiek ook aan de orde geweest. Hierin kwamen met name de klachten naar voren over de benadering als men belt naar deze diensten – als men al contact krijgt – en het feit dat men 3,75% rente moet betalen over niet terecht ontvangen huurtoeslag. Daarom vraag ik de minister om van tevoren schriftelijk in te gaan op deze uitzending van Radar. De GroenLinksfractie vindt het onterecht dat er rente moet worden betaald. Dit moet ook in het spoeddebat aan de orde komen.

De heer **Jansen** (SP): De SP-fractie ondersteunt het verzoek van de heer Crone. Wij gaan ervan uit dat alle problemen rond de uitbetaling van toeslagen in de breedste zin van het woord aan de orde kunnen komen.

De heer **De Nerée tot Babberich** (CDA): Begrijp ik goed dat de heer Crone dit debat nog deze week wil houden?

De heer **Crone** (PvdA): Ja.

De heer **Tony van Dijck** (PVV): Ook mijn fractie ondersteunt het voorstel van de heer Crone van harte.

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD): Ook de VVD-fractie ondersteunt het voorstel.

De **voorzitter**: Ik stel voor, aan het verzoek te voldoen en het spoeddebat toe te voegen aan de agenda van deze week.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik hoop dat ik dan wel die informatie krijg.

De heer **Crone** (PvdA): Ik heb er geen behoefte aan om nu weer een brief van het kabinet te vragen. Wij hebben vorige week gedebatteerd over de huurtoeslag. Daarbij is ook gesproken over de heffingsrente. De GroenLinksfractie was er toen niet bij. Ik heb de uitzending van Radar gezien. Aan het eind van het programma werd gezegd dat de fracties van de SP en de PvdA dit debat zouden aanvragen. Ik ga nu niet weer om een brief vragen, maar ik wil wel een spoeddebat. Wij willen dat de invorderingsrente wordt kwijtgescholden. Dat is een politiek debat en geen brievendebat.

De **voorzitter**: Volgens mij werd het verzoek van mevrouw Van Gent verder niet ondersteund. Daarom stel ik voor, conform mijn voorstel te besluiten.

Aldus wordt besloten.

De **voorzitter**: Het woord is aan de heer Poppe.