

Vergaderjaar 2007–2008

31 066

Belastingdienst

31 211

**Belastingheffing op onkostenvergoedingen
bewoners Bos en Lommerplein te Amsterdam**

Nr. 16

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 6 november 2007

De vaste commissie voor Financiën¹ heeft op 26 september 2007 overleg gevoerd met staatssecretaris De Jager van Financiën over:

- **de brief van de staatssecretaris van Financiën, d.d. 4 juni 2007, ter beantwoording van vragen uit het algemeen overleg van 19 april 2006 over de reorganisatie van de dienst, het beheersverslag 2006 en het bedrijfsplan 2007–2011 (31 066, nr. 1);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën, d.d. 8 juni 2007, met het plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst (31 066, nr. 2);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën, d.d. 31 augustus 2007, met de tweede voortgangsrapportage van Toeslagen (1 mei t/m 1 augustus 2007) (31 066, nr. 11);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën, d.d. 3 september 2007, inzake het artikel in NRC Handelsblad over aanbesteding van ICT door de Belastingdienst (31 066, nr. 10);**
- **het verslag van een schriftelijk overleg, vastgesteld 10 september 2007, over het plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst (31 066, nr. 12);**
- **het advies van de parlementair advocaat inzake de heffing op de vergoeding voor bewoners van het Bos en Lommerplein (31 211, nr. 1).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand beknopt verslag uit.

Vragen en opmerkingen uit de commissie

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD) wijst erop dat veel burgers niet weten waar zij met hun klachten over de Belastingdienst heen moeten. Zij kunnen online een klachtenformulier invullen, maar het is onmogelijk om per e-mail met de Belastingdienst te communiceren.

De brieven van de staatssecretaris zijn nogal abstract. Onduidelijk blijft hoe de 30 000 gedupeerden van de ICT-problemen worden geholpen.

Voorkomen moet worden dat mensen die een te hoge inkomensafhankelijke bijdrage hebben betaald, pas eind 2008 hun geld krijgen.

Het blijkt een probleem om bij overlijden de huur- en zorgtoeslag te laten stopzetten. Hoe zullen de te veel betaalde bedragen worden teruggevoerd?

¹ Samenstelling:

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), Ouweland (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), Nicolai (VVD), De Roon (PVV), Smeets (PvdA), Karabulut (SP), Thieme (PvdD), Heijnen (PvdA) en Spekman (PvdA).

derd? Kan er een speciaal loket worden ingesteld voor overlijdensgevallen waar nabestaanden alles kunnen regelen?

De medewerkers van de BelastingTelefoon zijn kennelijk niet goed op de hoogte van de (ICT-)problemen bij de Belastingdienst. Wat wordt gedaan om hen beter te instrueren? Het zou goed zijn als op de website van de Belastingdienst een excuus aan alle gedupeerden komt te staan. Het is onverstandig om nieuwe zaken te ontwikkelen voordat de huidige problemen zijn opgelost. Toch is de Belastingdienst nu bezig met een project gericht op eXtensible Business Reporting Language (XBRL) voor het uitwisselen van financiële en zakelijke informatie met bedrijven. Dreigt hierbij geen nieuw ICT-drama?

Het tijdpad tot 2012 voor het oplossen van de problemen is nog erg lang. Kunnen bepaalde taken tijdelijk worden uitbesteed aan buitenlandse belastingdiensten?

Klopt het dat de Belastingdienst vaak veel te lang wacht met uitbesteden? Dit kan een verklaring zijn voor het nemen van verkeerde beslissingen en het niet volgen van de aanbestedingsregels.

De staatssecretaris heeft volgens de parlementair advocaat de bevoegdheid om de belasting over de schadeloosstelling voor de bewoners van het Bos en Lommerplein te schrappen. De gemeente Amsterdam heeft in deze kwestie verwijtbaar gehandeld door de bewoners niet goed voor te lichten en zaken slecht te regelen. Hoe had dit kunnen worden voorkomen? Welke contacten zijn er geweest tussen het ministerie en de gemeente? De bewoners mogen hiervan niet de dupe worden.

De heer **Jules Kortenhorst** (CDA) refereert aan de ICT-problemen bij de Belastingdienst, die bedrijven en burgers veel overlast hebben bezorgd. Het plan van de staatssecretaris om de problemen op korte termijn aan te pakken ziet er solide uit.

De staatssecretaris kiest een realistisch tijdpad van vier tot vijf jaar voor de vervanging van de ICT-systemen bij de Belastingdienst. In de tussentijd moet er wel aandacht blijven voor operationele verbeteringen in de bestaande systemen. Hoe wil de staatssecretaris daartussen een balans vinden?

De keuzes inzake de ICT-architectuur, de detaillering van de applicatiekeuzes en de besluitvorming over outsourcing zijn nog niet concreet, hoewel de staatssecretaris wel inzicht heeft gegeven in zijn uitgangspunten. Wanneer kan hij een meer gedetailleerd beeld geven?

De ervaring leert dat de wijze van projectmanagement bij ICT-projecten bepalend is voor het succes van de implementatie. Hoe zal de staatssecretaris dit inrichten? Wat vindt hij van het idee om de vervanging van de ICT-systemen bij de belastingdienst als «groot project» te bestempelen? Zo blijft de Kamer goed op de hoogte van de voortgang en de sturing.

De staatssecretaris heeft terecht gesteld dat de vervanging van ICT-systemen moet samengaan met een vereenvoudiging van de belastingregels. Wanneer komt hij met voorstellen daarvoor?

Te vaak zijn burgers en bedrijven slachtoffer van de problemen bij de Belastingdienst. Op welke meetbare criteria voor de kwaliteit van de dienstverlening kan de Kamer de staatssecretaris afrekenen?

Er worden betere criteria gebruikt voor de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon. Het is echter vreemd dat de Belastingdienst nog steeds geen gebruik maakt van fax en e-mail om met belastingbetalers te communiceren.

De vooringevulde aangifte (VIA) kan op termijn bijdragen aan een verlichting van de administratieve lasten van de burgers. Indien de ingevulde gegevens niet kloppen, zal dat echter zorgen voor grote problemen in de uitvoering. Financiële instellingen hebben terecht twijfels over de tijdlijnen, de complexiteit en de kosten van het plan. Hoe zal de staatssecretaris hiermee op langere termijn verdergaan?

De persoonlijke internetpagina (PIP) kan, vergelijkbaar met internet-bankieren, een goede manier zijn om de dienstverlening aan de belastingbetaler te verbeteren. De beveiliging moet echter wel goed worden geregeld, bijvoorbeeld in het licht van de betrouwbaarheid van DigiD. Dienstverlenende organisaties zoals de Belastingdienst zijn voor hun functioneren vooral afhankelijk van de mensen die er werken. ICT-systemen en -processen zijn daarbij slechts ondersteunend. De medewerkers bepalen de kwaliteit en de toon van dienstverlening. In het licht van de problemen vragen personeelsbeleid, leiderschap en organisatiecultuur extra aandacht. Hoe gaat het management hiermee om? Hoe worden de medewerkers van de dienst bij de les gehouden in de komende periode? Wat doet de staatssecretaris om de toon van de dienstverlening in de gaten te houden?

De overheid moet zich houden aan de eigen regels. De ICT-aanbestedingen door de Belastingdienst zijn niet altijd goed verlopen. Kan de staatssecretaris garanderen dat dit in de toekomst goed verloopt? Waarom is bij het afsluiten van de contracten inzake ESSO (Enterprise Software & Service Option) gekozen voor IBM zonder de aanbestedingsprocedures te volgen? Hoe afhankelijk is de Belastingdienst op dit moment en in de toekomst van IBM? Als de Belastingdienst nogmaals van de aanbestedingsregels afwijkt, moet de staatssecretaris nauwgezet beargumenteren waarom dat noodzakelijk is.

Het is duidelijk dat de extra vergoeding voor bewoners van het Bos en Lommerplein, bovenop de onkostenvergoeding, belastbaar is. De staatssecretaris heeft geen ruimte om uit coulance geen belasting te heffen. Was de gemeente Amsterdam niet op de hoogte van de wet? Heeft de gemeente geen contact gehad met de Belastingdienst? Welke informatie heeft de gemeente gekregen van de Belastingdienst? Had de gemeente de bewoners niet moeten waarschuwen voor het risico van belastingheffing?

Mevrouw **Karabulut** (SP) vindt het onterecht dat de staatssecretaris de bewoners van het Bos en Lommerplein confronteert met een belastingaanslag omdat hun kosten volgens hem niet aanwijsbaar zijn. Het gaat daarbij onder andere om extra reis- en telefoonkosten. De parlementair advocaat stelt dat de staatssecretaris gebruik kan maken van zijn discretionaire bevoegdheid. Hij zou ervoor moeten zorgen dat de belastingaanslag van tafel gaat.

De problemen bij de Belastingdienst hebben voor veel onrust gezorgd bij belastingbetalers. Sommige mensen krijgen geen huurtoeslag en kunnen daardoor hun huur niet betalen. Dit soort problemen moet zo snel mogelijk worden opgelost. De staatssecretaris moet daarbij eerlijk communiceren.

De doorlooptijd voor de behandeling van bezwaren mag niet te lang worden. Wil de staatssecretaris een periodiek overzicht geven van het aantal bezwaarschriften dat binnen de termijn is afgehandeld in verhouding tot het totaal? In verband met de kinderopvangtoeslag zijn 2990 bezwaren ingediend, waarvan slechts 1000 «echte bezwaren» zijn. Zijn de andere bezwaren niet in behandeling genomen?

Het is goed dat de staatssecretaris de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon wil verbeteren. Verwacht hij daarin te slagen? De norm is dat een vijfde van de bellers geen verbinding krijgt. Kan dit worden aangescherpt? Hoelang duurt het gemiddeld voordat een beller contact krijgt? Het zou mogelijk moeten worden gemaakt om mutaties door te geven via de BelastingTelefoon. Een van de doelstellingen is dat het aantal doorschakelingen moet worden beperkt. Dit mag niet betekenen dat mensen niet goed worden geholpen.

Veel mensen werken nog met aangiftekassettes. Kan de afschaffing hiervan worden uitgesteld? Dit is mede van belang in het licht van de problemen met DigiD. Zullen vooringevulde aangiftes bijdragen aan complexiteitsreductie? Is het haalbaar om dit in 2008 in te voeren?

Nieuwe ICT-projecten zullen alleen succesvol zijn als wordt geleerd van de fouten uit het verleden en mensen voorop worden gesteld. Slecht werkende ICT-systemen mogen niet tot gevolg hebben dat toeslagen worden afgeschaft. Hoe beoordeelt de staatssecretaris de plannen in het licht van de probleemanalyse van de loonaangifteketen? Wat wordt de rol van de ketenmanager? Is er een goede analyse gemaakt van welke ICT-systemen er nu zijn en welke in de toekomst nodig zijn? Zijn de processen in kaart gebracht? Is er één architectuurteam dat het proces gaat begeleiden? Is extern advies ingewonnen? De Belastingdienst heeft gekeken naar hoe andere landen met dit soort zaken omgaan. Kiezen andere belastingdiensten voor pakketten of voor maatwerkoplossingen, al dan niet in eigen beheer? De Belastingdienst moet in de toekomst terughoudend zijn met aanbestedingen. In het verleden is een te grote afhankelijkheid van IBM ontstaan. IBM treedt tegelijk op als ontwerper, adviseur en uitvoerder. Is automatisering niet zozeer onderdeel van het primaire proces geworden dat uitbesteding onvermijdelijk leidt tot een te grote afhankelijkheid? De Belastingdienst moet in ieder geval het design in eigen beheer ontwikkelen. De staatssecretaris wil bij nieuwe wetgeving een uitvoeringstoets laten uitvoeren waarin ook de ICT-gevolgen worden belicht. Wordt de Kamer daarvan op de hoogte gebracht?

De heer **Tang** (PvdA) mist in het vereenvoudigingsplan een heldere analyse van de problemen. Het is opvallend dat het plan van aanpak hoofdzakelijk gaat over ICT. Problemen lijken te worden gereduceerd tot technische hobbels. Over de interne organisatie van de Belastingdienst wordt nauwelijks gesproken. Ook op vereenvoudiging van de wetgeving wordt slechts beknopt ingegaan. Denkt de staatssecretaris inderdaad dat oplossingen vooral moeten worden gevonden in ICT-aanpassingen? Wat zijn de belangrijkste voorstellen voor vereenvoudiging van wetgeving? Wanneer zullen de problemen zijn opgelost?

In het voorstel voor vereenvoudiging van de huurtoeslag worden de halfjaarlijkse aanpassingen niet veranderd. Dit is echter een van de belangrijkste redenen voor mutaties. Waarom wordt dit niet meegenomen in de vereenvoudiging? Het is verstandig om een forfaitaire post voor servicekosten op te nemen. Veel mensen halen namelijk de begrippen kale huur en huur inclusief servicekosten door elkaar. Hoe wordt dit probleem gerepareerd voor 2006? De beschikkingen voor de huurtoeslag gaan deze maand de deur uit. Er komt een terugbetalingregeling voor mensen die te veel hebben ontvangen. Moeten zij daarover invorderingsrente betalen? Overweegt de staatssecretaris om deze kwijt te schelden omdat de overheid er een puinhoop van heeft gemaakt?

De zorgtoeslag en de aftrek voor buitengewone uitgaven hangen met elkaar samen. Sommige mensen dreigen zo in een draaikolk van aanpassingen terecht te komen. Hoe wil de staatssecretaris dit oplossen? Er is nog steeds veel onduidelijkheid over wanneer de inkomensafhankelijke premie voor de Ziekenfondswet (ZFW) wordt terugbetaald. Kan de Belastingdienst hierover meer informatie op de website plaatsen? Het conflict tussen de gemeente Amsterdam en de Belastingdienst zorgt er helaas voor dat de bewoners van het Bos en Lommerplein in de problemen komen. De parlementair advocaat stelt dat de staatssecretaris wel degelijk een discretionaire bevoegdheid heeft. Waarom maakt hij daarvan geen gebruik? Er zijn zelfs andere adviezen waarin wordt gesteld dat er geen sprake is van een periodieke uitkering, omdat tegenover de ontvangen bedragen een dagelijkse verplichting staat om het huis niet te betreden. In het licht van alle adviezen heeft de staatssecretaris voldoende ruimte om een oplossing te vinden.

De heer **Tony van Dijk** (PVV) benadrukt dat de klanten niet het slachtoffer mogen worden van de interne problemen bij de Belastingdienst. Te veel mensen zitten nu op hun geld te wachten. De Belastingdienst moet

zich klantgericht opstellen. Burgers moeten zoveel mogelijk worden ontzien. Zij mogen niet de dupe worden van fouten van de Belastingdienst. Heffingrente en boetes moeten daarom zo veel mogelijk worden kwijtescholden.

De problemen bij de Belastingdienst moeten op een pragmatische manier worden opgelost, waarbij ICT-oplossingen niet zaligmakend zijn. Wordt in het stappenplan voor de vereenvoudiging wel de juiste volgorde gehanteerd? Vereenvoudiging van de wetgeving moet een hogere prioriteit krijgen, zodat geen tijd en geld wordt verspild aan het bouwen van ICT-systemen voor een onwerkbaar systeem van toeslagen. In dat licht is het goed als de uitvoeringstoets voortaan eerder in het wetgevingsproces plaatsvindt. Veel burgers zijn in het huidige systeem afhankelijk van het slecht functionerende toeslagensysteem. Hoeveel gaat de vereenvoudigingsoperatie kosten? Gezien de problemen met de ICT, dreigen de kosten uit de hand te lopen. Kan de staatssecretaris een overzicht geven van alle kosten uit het verleden en voor de toekomst?

De Belastingdienst heeft de Europese aanbestedingsregels niet altijd gevolgd. Is het gezien het belang van de dienst voor de overheid überhaupt wel verstandig om Europees aan te besteden? Met het oog op de continuïteit moet worden overwogen om de Belastingdienst uit te zonderen van de verplichting om Europees aan te besteden.

Antwoord van de staatssecretaris

De **staatssecretaris** is verheugd dat de Kamer in algemene zin positief is over het veranderplan. De afgelopen maanden is hard gewerkt; de eerste resultaten zijn geboekt. De staatssecretaris zal hiervan verslag doen in de halfjaarrapportage.

De Belastingdienst is de afgelopen maanden veel in het nieuws geweest met zaken die zijn misgegaan. De praktijk is echter dat heel veel goed gaat. Fouten hebben meestal betrekking op enkele promillen of hooguit enkele procenten. Door de grote aantallen gaat het daarbij echter al snel om enkele tienduizenden burgers of bedrijven. Het herstel van fouten kost veel tijd, wat ten koste gaat van andere werkzaamheden. Het plan van aanpak moet ervoor zorgen dat het aantal fouten afneemt, zodat werknemers weer toekomen aan hun normale taken. Naast de maatregelen voor de lange termijn moeten ook maatregelen worden genomen die snel zorgen voor verbeteringen. De maatregelen voor de langere termijn beperken zich tot nu toe tot een beperkt aantal dienstonderdelen; medewerkers in de regio merken er weinig van. Het migratietraject, van oud naar nieuw, is nadrukkelijk onderdeel van de plannen. ICT biedt geen oplossing voor alle problemen. De omgeving stelt eisen aan de dienstverlening, de klachtenafhandeling en de bereikbaarheid. Het plan van aanpak bevat een samenstel aan maatregelen om deze te verbeteren. Afgezien van de grootschalige automatisering zijn de meeste maatregelen bedoeld voor de korte termijn. Belangrijker dan de ICT is een goede inrichting van het proces. Die is afhankelijk van wet- en regelgeving en beleid. De staatssecretaris zegt toe, de Kamer een overzicht te sturen van de ICT-kosten die zijn gemoeid met het plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst.

Het veranderingsproces duurt een aantal jaren, waarin het management extra aandacht moet hebben voor de medewerkers en de organisatie. De werknemers hebben hinder van alle aanpassingen, maar weten dat zij uiteindelijk in een omgeving komen te werken die is aangepast aan de eisen van de tijd en waarin de klanten beter bediend worden. Uit zijn contacten met de werkvloer maakt de staatssecretaris op dat werknemers betrokken zijn bij de organisatie. Zij volgen de interne nieuwsberichten en het politieke debat en denken mee over wat verbeterd kan en moet worden, met name in de dienstverlening. De regels en de bureaucratie kunnen worden verminderd. Het is goed om te luisteren naar geluiden

van de werkvloer. Werknemers kunnen in het algemeen hun verhaal kwijt binnen de dienst, maar er heerst soms wel ongenoegen over politieke beslissingen waarover men slecht is geïnformeerd. De staatssecretaris wil ervoor zorgen dat in het politieke debat meer aandacht komt voor de uitvoerbaarheid van plannen en daarmee voor de consequenties op de werkvloer.

Er zullen geen boetes worden opgelegd als burgers of bedrijven niet verwijtbaar hebben gehandeld. De teruggave van inkomensafhankelijke bijdragen over 2006 zal naar verwachting in december 2007 plaatsvinden. De teruggave over 2007 zal een veel kleinere vertraging oplopen. Zodra hierover meer zekerheid bestaat, zal daarover worden gecommuniceerd met de betrokkenen, onder andere via de website. Als de Belastingdienst echte fouten maakt, worden altijd excuusbrieven verstuurd. In 2008 treedt het nieuwe beleid voor bezwaren in werking. Vanaf dat moment zal de rapportage worden verbeterd en kan de Kamer een overzicht krijgen van hoe deze worden afgehandeld. Veel van de ingediende bezwaren inzake de kinderopvangtoeslag bleken in feite geen bezwaar maar een mutatie te betreffen. Deze worden uiteraard verwerkt.

Met realisatiedata en meetbare doelstellingen is duidelijk gemaakt wat op korte termijn moet gebeuren bij de Belastingdienst. De invoering van de VIA zal niet volgens de planning plaatsvinden. De loonaangiftegegevens zijn op dit moment nog te onbetrouwbaar, zodat de uitvoering met een jaar is uitgesteld tot 2009. Dit is geen verloren jaar, omdat het kan worden gebruikt om systemen robuuster te maken en een pilot uit te voeren met medewerkers van de Belastingdienst. Met banken en verzekeraars wordt gesproken over het tijdig aanleveren van informatie en de wijze waarop dit kan gebeuren. Deze gegevens zullen overigens waarschijnlijk pas in 2010 aan de VIA worden toegevoegd. Er is dus nog voldoende tijd voor overleg en voorbereiding, waarbij de argumenten van de financiële instellingen uiteraard serieus worden genomen. Het gaat hierbij om een beperkt aantal gegevens, waardoor de kans op problemen klein is. Het toepassen van de fax door de Belastingdienst in de communicatie met belastingplichtigen stuit op juridische bezwaren. Het gebruik van e-mail past niet binnen het werkproces. Uit pilots blijkt dat iedere uitgezonden e-mail zorgt voor vijf of zes nieuwe e-mails omdat de informatie niet compleet is. Mondelinge communicatie via de BelastingTelefoon blijkt in de praktijk veel efficiënter. Medewerkers worden daar getraind om de klantvriendelijkheid te verhogen en er worden professionals van bijvoorbeeld commerciële callcentra aangetrokken. Het script waaraan medewerkers zich houden, is wel te strikt; dit moet meer op de menselijke maat worden toegesneden. Ook loopt er nu een pilot om stopzetting van toeslagen, bijvoorbeeld bij overlijden, telefonisch af te handelen. Deze is veelbelovend. Er bestaat een klein risico dat mensen er misbruik van maken en anderen een hak proberen te zetten; onderzocht wordt hoe dit kan worden tegengegaan. Het proces is zodanig aangepast dat bij overlijden zaken sneller worden aangepast. Er zullen in de toekomst meer mogelijkheden voor elektronische communicatie komen. Zo wordt het vanaf volgend jaar mogelijk om bezwaarschriften elektronisch in te dienen. Verder zullen de PIP's in de toekomst burgers en overheid meer mogelijkheden bieden om efficiënt met elkaar te communiceren. Hiervoor zal nog veel moeten gebeuren, omdat het betekent dat alle onderliggende systemen goed moeten functioneren. De belastingdiskette werd de afgelopen jaren steeds minder gebruikt. Daarom is in 2006 besloten om deze af te schaffen. De mensen die geen internet hebben en toch digitaal aangifte willen doen, wordt hulp bij aangifte (HUBA) aangeboden. In januari en februari is een brief geschreven dat de diskette in volgende jaren niet meer zal worden toegepast. Hierop zijn heel weinig reacties gekomen.

Uitgangspunten voor de toekomstige organisatie van de Belastingdienst zijn standaardisering, scheiding tussen gegevens en processen, markt-

oplossingen en open standaarden. De Belastingdienst laat zich bijstaan door gerenommeerde deskundigen uit de wetenschap en de praktijk. De komende maanden zullen de plannen concreet worden ingevuld, zodat de te zetten stappen duidelijk worden. De Kamer zal daarvan op de hoogte worden gehouden via de halfjaarrapportages, en eventueel eerder indien er belangrijke afwijkingen zijn. Verder kan de Kamer zelf aangeven of bepaalde extra informatie in de halfjaarrapportages moet worden meegenomen. De commissie zal een technische briefing krijgen. De status van groot project is in dat licht niet nodig. De directeur-generaal van de Belastingdienst stuurt het project aan. Iedere twee weken komen alle vertegenwoordigers van onderdelen bij elkaar om over een bepaald onderwerp te spreken.

In het kader van de vereenvoudiging van de wet- en regelgeving heeft de staatssecretaris in de zomer gesproken over de huurtoeslag met de minister voor Wonen, Wijken en Integratie (WWI). Ondertussen heeft hij de Kamer een brief gestuurd over de vereenvoudiging van deze toeslag. De halfjaarlijkse verhoging is hierin nog niet meegenomen, maar overwogen wordt om dat alsnog te doen. Daarbij wordt onder andere gekeken naar de indexering. Een andere vereenvoudiging, de afschaffing van de fiscale regeling voor buitengewone uitgaven, is opgenomen in het Belastingplan 2008. De voorziene ingangsdatum is 1 januari 2009. De ongelukkige samenloop tussen de zorgtoeslag en de aftrek voor buitengewone uitgaven zal dan zijn verdwenen. Verder wordt een technische exercitie uitgevoerd naar de mogelijkheden en effecten van de vereenvoudiging van de regels rondom arbeidsrelaties, inclusief het harmoniseren van het loonbegrip. Er is bewust voor gekozen om deze onderwerpen prioriteit te geven, omdat ze zorgen voor veel complexiteit. Bovendien is het onverstandig om tegelijkertijd aan veel kleine onderwerpen te werken; deze komen later aan bod. De taakstelling voor de Belastingdienst, een reductie van het aantal fte's met 2,5%, moet uit de vereenvoudigingsoperatie worden betaald. Extra bezuinigingen door de vereenvoudiging kunnen worden aangewend om de kwaliteit van de dienstverlening en het toezicht te verbeteren. Waar mogelijk zal de staatssecretaris aangeven wat specifieke vereenvoudigingen opleveren aan kostenreductie. Bij alle fiscale wetsvoorstellen wordt al een uitvoeringstoets gedaan. De wetgever moet er alert op zijn dat veranderingen tijdens het wetgevingsproces niet leiden tot extra complexiteit.

Het XBRL-project wordt in fases uitgevoerd, zodat het systeem overzichtelijk kan worden ingevoerd. Het gaat in dit geval niet in de eerste plaats om het verzamelen van gegevens. Het is vooral de bedoeling dat ondernemers of hun adviseurs minder handelingen hoeven te verrichten.

In het verleden zijn de regels voor aanbesteding niet goed nageleefd. Er mag worden afgeweken van de verplichting om Europees aan te besteden, maar dit moet dan wel aan Brussel worden gemeld. Dit is niet in alle gevallen gebeurd. De Belastingdienst heeft maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de regels voortaan wel worden gevolgd. Afzonderlijke dienstonderdelen mogen niet meer zelf aanbesteden; alle aanbestedingen moeten voortaan lopen via het Centrum voor facilitaire dienstverlening (B/CFD). Voor het sluiten van het ESSO-contract bestonden destijds objectieve argumenten in het licht van de complexiteit en de reeds gemaakte keuze voor het systeem. Desalniettemin zijn ook hier de regels niet goed toegepast. Afgesloten contracten moeten echter worden nagekomen. De vereenvoudigingen zullen ervoor zorgen dat er minder afhankelijkheid ontstaat van een of meer ICT-leveranciers. De staatssecretaris zegt toe, de Kamer een brief te sturen over waar niet kan worden aanbesteed vanwege de verwevenheid en de continuïteit. Het proces en de bedrijfsfuncties van de Belastingdienst moeten in de toekomst zodanig worden ingericht dat de mogelijkheid bestaat om uit te besteden. In de volgende voortgangsrapportage zal de staatssecretaris het beslissingskader voor (out)sourcing toelichten; de dienst is bezig om dit vast te

stellen. In zijn algemeenheid is het verstandig om generieke functies uit te besteden, zodat het wiel niet opnieuw hoeft te worden uitgevonden. De Belastingdienst leert van wat er goed en fout gaat bij diensten in andere landen, maar de staatssecretaris ziet weinig in uitbesteden aan buitenlandse diensten.

De parlementair advocaat heeft terecht erkend dat de bewoners van het Bos en Lommerplein belastbare periodieke uitkeringen van publiekrechtelijke aard hebben ontvangen en dat hierop geen vrijstellingsbepaling van toepassing is. Deze bedragen waren niet bedoeld als vergoeding van onkosten; de verstrekte onkostenvergoedingen zijn onbelast gebleven. Mocht blijken dat er toch bepaalde kosten staan tegenover de periodieke uitkeringen, dan zal daarover geen belasting worden geheven. In tegenstelling tot de parlementair advocaat vindt de staatssecretaris niet dat hij gebruik kan maken van een discretionaire bevoegdheid. De hardheidsclausule in artikel 63 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR) kan alleen worden toegepast bij niet door de wetgever voorziene ongewenste gevolgen, «onbillijkheden van overwegende aard». In dit geval is daarvan geen sprake, omdat de onbillijkheden niet liggen in de wet- en regelgeving maar in de omstandigheid dat de gemeente Amsterdam kennelijk bepaalde verwachtingen heeft gewekt. Alle bewoners kregen de vergoeding, soms oplopend tot € 1800, zonder dat werd bekeken of zij in financiële problemen waren gekomen.

De topfiscalisten van het directoraat-generaal fiscale zaken steunen de uitleg van de Belastingdienst en de staatssecretaris dat het gaat om belastbare periodieke uitkeringen en dat hij geen gebruik kan maken van een discretionaire bevoegdheid. Daarnaast heeft hij een onafhankelijk advies gevraagd aan professor Geppaart. Naar diens oordeel heeft de Belastingdienst juist gehandeld en kan de staatssecretaris niet gebruikmaken van een discretionaire bevoegdheid. De staatssecretaris zegt toe, dit advies naar de Kamer te sturen. Het maken van een uitzondering in dit geval zou zorgen voor een nationaal precedent bij het belasten van periodieke uitkeringen.

De gemeente Amsterdam is tijdig op de hoogte gebracht van de belastbaarheid van de uitkeringen aan de bewoners. Zij betwistte het belastbaar zijn niet en heeft destijds met de Belastingdienst afgesproken om een bevrijdende eindheffing te betalen, zodat de bewoners niet geconfronteerd zouden worden met een belastingaanslag. Deze oplossing is echter later gesneuveld in de gemeenteraad. De staatssecretaris zal de gemeente opnieuw dit aanbod doen. Zij zou daarop behoren in te gaan op grond van de beginselen van behoorlijk bestuur, aangezien bij de bewoners bepaalde verwachtingen zijn gewekt.

Nadere gedachtewisseling

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD) is blij dat er een ketenmanager is aangesteld om de problemen aan te pakken. Is dit iemand van de huidige leiding van de Belastingdienst? Het is moeilijk om een probleem op te lossen met de mensen die aan de wieg daarvan hebben gestaan.

Overheidsdiensten die rechtstreeks contact hebben met burgers en bedrijven, moeten een menselijker gezicht krijgen. Dit geldt ook voor de Belastingdienst.

Belastingplichtigen die het slachtoffer zijn van fouten bij de Belastingdienst, moeten zo snel mogelijk duidelijkheid krijgen. Er kan meer informatie op de website worden geplaatst, bijvoorbeeld in de vorm van een lijst «questions and answers» (Q&A).

De heer **Jules Kortenhorst** (CDA) wijst erop dat andere servicegerichte organisaties in staat zijn om e-mails op een goede manier af te handelen.

Voor mensen die 's avonds met de Belastingdienst willen communiceren, is e-mail een goed medium. Wil de staatssecretaris hier nog eens naar kijken?

Het is belangrijk dat de teruggave van de inkomensafhankelijke zorgpremie zo snel mogelijk plaatsvindt.

De langetermijnplannen moeten goed worden uitgewerkt in de halfjaar-rapportages. De Kamer moet inzicht krijgen in het schema, de projectvoortgang en de projectsturing; dit is belangrijker dan de financiële informatie. Bij het eerstvolgende overleg over dit onderwerp moeten er dan ook een heel duidelijk projectplan, goede milestones en een concreet rapportageschema zijn, zodat ieder halfjaar kan worden gezien hoe alles verloopt.

De bewoners van het Bos en Lommerplein zijn op een kafkaëske wijze door de gemeente Amsterdam voor het lapje gehouden. Het is duidelijk dat de verantwoordelijkheid voor het probleem bij de gemeente ligt.

Mevrouw **Karabulut** (SP) vindt dat de BelastingTelefoon ervoor moet zorgen dat er voldoende deskundigheid in huis is om alle moeilijke vragen te beantwoorden. Hoe verhoudt zich dat met het aantrekken van expertise van buitenaf?

Het afgelopen jaar hebben 100 000 mensen de belastingdiskette gebruikt. Bovendien werken zaken zoals de DigiD nog niet goed. Is het in dat licht wel verstandig om de diskette af te schaffen? Zorgt dit niet voor extra druk op de BelastingTelefoon?

Is de organisatie klaar om de ICT-veranderingen door te voeren?

De onenigheid over verschuldigde belasting mag niet over de ruggen van de bewoners van het Bos en Lommerplein worden uitgevochten.

De heer **Tang** (PvdA) betoogt dat de politiek de verantwoordelijkheid moet nemen voor vereenvoudiging van wetgeving. Dit is belangrijk voor een goede dienstverlening aan de belastingbetaler en het moreel bij de Belastingdienst. De staatssecretaris wil zich hiervoor inzetten, maar het is onduidelijk op basis waarvan hij zijn prioriteiten heeft gekozen.

Wat gebeurt er met de invorderingsrente bij te veel betaalde huurtoeslag?

Wat gebeurt er met de verwarring over de servicekosten in 2006?

De staatssecretaris en de gemeente Amsterdam moeten in overleg een oplossing vinden voor de bewoners van het Bos en Lommerplein.

De heer **Tony van Dijck** (PVV) vindt dat de Belastingdienst vaker menselijkheid mag tonen, zeker als er zaken fout gaan. Veel mensen wachten nu al een lange tijd op hun geld. Krijgen zij daar rente over?

De uitvoeringstoets moet eerder in het wetgevingsproces worden uitgevoerd.

Het harmoniseren van het loonbegrip moet boven aan het prioriteitenlijstje van de staatssecretaris komen te staan.

De **staatssecretaris** heeft de ambitie om de prestaties van de Belastingdienst merkbaar te verbeteren. Daarbij is echter de medewerking van de Kamer nodig.

De Q&A-lijst staat al op de website van de Belastingdienst. Dat geldt ook voor het klachtenformulier.

De pieken bij de BelastingTelefoon vallen in de normale werktijden.

Openstellingen 's avonds of 's morgens vroeg worden nauwelijks benut.

Op vrijdag, wanneer veel mensen een vrije dag hebben, zakt het aantal telefoontjes.

De meeste mensen doen hun belastingaangifte pas in het laatste weekend voor 1 april. De teruggave van de inkomensafhankelijke zorgpremie kan dan ook niet eerder plaatsvinden.

De supervisors en managers van callcentra worden aangetrokken om de deskundigheid bij de BelastingTelefoon te vergroten. De medewerkers

worden goed opgeleid, zowel degenen die lang als degenen die kort in dienst zijn. Wanneer nieuwe wetgeving wordt ingevoerd, dan kost het enige tijd om kennis op te bouwen.

DigiD is wel op orde. Mensen kunnen dus zonder problemen via internet aangifte doen. Indien er toch problemen ontstaan door het verdwijnen van de aangiftediskette, dan zullen die snel worden opgelost.

De organisatie van de Belastingdienst is klaar voor de noodzakelijke veranderingen. Er is een ketenmanager benoemd, afkomstig van het CWI, met doorzettingsmacht bij het UWV en de Belastingdienst om de ontstane problemen op te lossen. Deze persoon rapporteert aan de directeur-generaal van de Belastingdienst, de voorzitter van de raad van bestuur van het UWV en de beide verantwoordelijke bewindspersonen. Zo ontstaat er naar verwachting voldoende regie over de Belastingdienst, het UWV en de keten. De ketenmanager is niet verantwoordelijk voor de ICT-systemen bij de Belastingdienst. De bedoeling is om de interdependentie tussen de systemen van enerzijds de Belastingdienst en anderzijds het UWV te verminderen.

De definitieve vaststelling van de toeslagen vindt na 1 juli 2007 plaats. Betrokkenen zouden daarom eigenlijk heffingsrente verschuldigd zijn. Om dit te voorkomen is besloten om geen rente in rekening te brengen over de periode 1 juli 2007 tot en met het moment waarop de vaststelling plaatsvindt. Toeslaggerechtigden die geld terugkrijgen, ontvangen overigens wel heffingsrente. Kiest een betrokkene in het kader van een betalingsregeling voor een gespreide betaling, dan wordt vanaf het moment van die keuze wel invorderingsrente in rekening gebracht. Op een later moment zal duidelijk worden hoeveel van de beschikkingen niet kloppen; op dat moment zal de staatssecretaris dit nader toelichten.

Artikel 64 van het wetsvoorstel voor de AWR bood de staatssecretaris van Financiën ruimte om bij de invordering te kiezen voor een doelmatige benadering, een discretionaire bevoegdheid in het invorderingsproces. Helaas heeft de Tweede Kamer dit artikel per amendement geschrapt.

Toe­zeggingen

- De Kamer ontvangt op een later moment informatie over invorderingsrente bij foutieve beschikkingen.
- De Kamer ontvangt halfjaarlijks een rapportage over de vereenvoudigingsoperatie.
- De Kamer ontvangt het advies dat de staatssecretaris van Financiën heeft ontvangen over de mogelijkheid om zijn discretionaire bevoegdheid te gebruiken ten gunste van de bewoners van het Bos en Lommerplein.
- De Kamer ontvangt een brief over de aanbestedingen bij de Belastingdienst.
- De Kamer krijgt via de halfjaarrapportage een overzicht van de ICT-kosten bij de Belastingdienst die zijn gemoeid met de vereenvoudigingsoperatie.

De voorzitter van de vaste commissie voor Financiën,
Blok

De adjunct-griffier van de vaste commissie voor Financiën,
Vente