

Vergaderjaar 2007–2008

31 066

Belastingdienst

Nr. 39

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 16 april 2008

De vaste commissie voor Financiën¹ heeft op 18 maart 2008 overleg gevoerd met staatssecretaris De Jager van Financiën over:

- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 7 maart 2008 met de beantwoording van schriftelijk gestelde vragen die tijdens het AO over de Belastingdienst d.d. 27 februari 2008 niet of onvoldoende aan bod zijn gekomen en over de informatievoorziening vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst (31 066, nr. 33).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand beknopt verslag uit.

Vragen en opmerkingen uit de commissie

De heer **Omtzigt** (CDA) merkt op dat de staatssecretaris in een aantal overleggen toezeggingen heeft gedaan die vervolgens bij brief worden genuanceerd. Er is toegezegd dat alle toeslagen voor 1 april definitief worden vastgesteld, behalve als er nog geen aangifte is gedaan. Die toezegging is inmiddels bijgesteld. Als reden wordt aangevoerd dat iemand zes toeslagen kan ontvangen, maar dit zou door de interne controle op het sofnummer onmogelijk moeten zijn. Andere recent gesignaleerde problemen zijn dat het moeilijk was om aangifte te doen in het weekend en dat buitenlanders DigiD niet kunnen gebruiken.

De heer Omtzigt stelt voor de commissie voor de Rijksuitgaven te verzoeken binnen twee weken een voorstel uit te werken voor een tamelijk grote projectprocedure, die vergelijkbaar is met die voor grote projecten, waarvoor bouwstenen kunnen worden aangedragen door de Kamerleden en waarover in de commissie voor Financiën, in overleg met de staatssecretaris, wordt besloten. De doelstelling is om het toezicht op de Belastingdienst te versterken en de vinger aan de pols te houden bij het oplossen van de problemen.

Hierbij zouden de volgende randvoorwaarden moeten gelden. De planning moet zodanig zijn dat de rapportage niet eindigt op 1 januari, maar dat de aangifte voor de inkomstenbelasting per 1 april erbij wordt betrokken. Er moeten heldere doelstellingen worden geformuleerd, voorzien van een tijdspad. Het is zinniger om een lijstje op te stellen van bijvoorbeeld twintig criteria waaraan voldaan moet worden dan om een rapport te produceren van een paar honderd pagina's zoals gebruikelijk is

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Vendrik (GroenLinks), Blok (VVD), voorzitter, Ten Hoopen (CDA), ondervoorzitter, Weekers (VVD), Gerkens (SP), Van Haersma Buma (CDA), De Nerée tot Babberich (CDA), Haverkamp (CDA), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Omtzigt (CDA), Koşer Kaya (D66), Irrgang (SP), Luijben (SP), Kalma (PvdA), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Cramer (ChristenUnie), Van der Burg (VVD), Tony van Dijck (PVV), Spekman (PvdA), Heerts (PvdA), Gesthuizen (SP), Ouwehand (PvdD), Tang (PvdA) en Vos (PvdA).

Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Halsema (GroenLinks), Remkes (VVD), Jonker (CDA), Aptroot (VVD), Van Gerven (SP), Jan de Vries (CDA), Van Hijum (CDA), Mastwijk (CDA), De Krom (VVD), De Pater-van der Meer (CDA), Pechtold (D66), Kant (SP), Ulenbelt (SP), Van der Veen (PvdA), Anker (ChristenUnie), Nicolai (VVD), De Roon (PVV), Van Dam (PvdA), Smeets (PvdA), Karabulut (SP), Thieme (PvdD), Heijnen (PvdA) en Roefs (PvdA).

bij grote projecten. Er zou moeten worden gerapporteerd door een onafhankelijk orgaan, zoals een externe accountant of de Algemene Rekenkamer. Nagegaan moet worden of hierbij een aanbesteding moet plaatsvinden.

Er is contact geweest met de Nederlandse Vereniging van Volkskrediet (NVVK). Waarom duurt het drie maanden voordat de knelpunten zijn geïnventariseerd? Kan de staatssecretaris voor 10 april een overeenkomst over de terugbetalingsregeling presenteren, vooral gericht op mensen met een heel laag inkomen of een schuldenproblematiek? Als op korte termijn een omvangrijk bedrag moet worden teruggevorderd, kan dat leiden tot grote problemen.

De heer Omtzigt vraagt of werknemers meer terugkrijgen wanneer werkgevers gebruikmaken van de mogelijkheid om te veel ingehouden zorgpremie netto terug te betalen, en of dit leidt tot kosten voor de Belastingdienst. Er is een nieuw besluit gemaakt over de extra loonuitvraag, waarbij 40 000 inhoudingsplichtigen opnieuw aangifte moeten doen.

Omdat de werkgevers alle gegevens al aan de polisadministratie hebben geleverd, zou dit niet moeten leiden tot extra administratieve lasten. Hierover zijn inmiddels schriftelijke vragen gesteld.

De heer **Remkes** (VVD) constateert dat uit reacties op de site van De Telegraaf blijkt dat de belastingmoraal wordt ondergraven als de burgers onmiddellijk moeten betalen, terwijl het jaren duurt voordat de Belastingdienst terugbetaalt. De afgelopen weken hebben zich problemen voorgedaan bij 8000 mensen die zijn geremigreerd. Meer mensen dan oorspronkelijk verwacht, zullen pas na 1 april duidelijkheid krijgen over de toeslagen. Er bestaat onzekerheid over de teruggave van de kinderopvangtoeslag over 2006, omdat er geen aanslagen kunnen worden opgesteld. Er zijn berichten dat het door de wijziging per 1 januari 2008 financieel nadelige consequenties kan hebben, als ondernemers recht hebben op een teruggave over 2006 die zij in 2008 ontvangen. Het is niet te vermijden dat er fouten worden gemaakt, maar het is onacceptabel dat de samenleving dat merkt. Wat betreft de software zijn er signalen dat de testfase te lang heeft geduurd, dat de particuliere softwareleveranciers daardoor een achterstand hebben opgelopen ten opzichte van de Belastingdienst en dat een zekere mate van harmonisatie gewenst is.

Hoe staat het met het herstelvermogen van de samenleving in verband met de 730 000 aangiftes die verloren zijn gegaan? In welke mate is opnieuw aangifte gedaan? Er zijn berichten dat dit soms niet kan, omdat op de computer een bericht verschijnt dat al aangifte is gedaan. De belastingplichtigen dienen voor 1 april aangifte te doen. Als zij dat hebben gedaan, in hoeverre is dan juridisch afdwingbaar dat zij dat een tweede keer doen?

De staatssecretaris heeft drie rapportages aan de Kamer toegezegd. Daarbij moet ook worden ingegaan op de vraag hoe de organisatie moet functioneren om te komen tot optimale prestaties en op de cultuur van de Belastingdienst. Hiervoor is wellicht wat meer tijd nodig. De heer Remkes geeft de voorkeur aan een externe audit door de Algemene Rekenkamer en is van mening dat het een indringend politiek signaal is, als de Kamer besluit om de procedure voor grote projecten toe te passen. Uit een onderzoek van SRA blijkt dat de Belastingdienst voor veel medewerkers geen vertrouwde omgeving meer is om in te werken. Door het organisatie-model van integrale zelfsturing is niemand meer verantwoordelijk. Op pag. 9 van de beantwoording staat dat er geen reden was om aan te nemen dat er onvoldoende capaciteit zou zijn om een toeslagensysteem te realiseren. Heeft de ambtelijke leiding van de Belastingdienst geen signaal gegeven aan de politieke leiding dat dit met de beschikbare capaciteit en de bezuinigingstaakstelling niet kon? De uitvoeringsorganisatie van VROM die zich bezighield met de huursubsidie, had samen met de Belastingdienst een inschatting kunnen maken van het aantal mutaties en

de systeemeisen die daaruit voortvloeien. Als een bepaalde taak wordt overgedragen van de ene naar de andere uitvoeringsorganisatie, kan dat ook leiden tot problemen.

Het persbericht van de staatssecretaris dat het rapport van de Algemene Rekenkamer een steun in de rug is voor de Belastingdienst en het interview met de DG in NRC Handelsblad wekken de indruk dat er sprake is van ontkenninggedrag. De staatssecretaris heeft gezegd dat het wel vijf jaar kan duren voordat de problemen zijn opgelost. Dat is veel te lang. Kan de staatssecretaris in de eerstvolgende rapportage ingaan op de organisatorische en personele maatregelen die hij in de komende twee jaar zal nemen?

In de vergadering over de verpakkingenbelasting heeft de staatssecretaris volgens het Financieel Dagblad gezegd dat deze deels door wensen van de Tweede Kamer zo ingewikkeld is geworden. Kan de staatssecretaris ingaan op de lasten hiervan voor de Belastingdienst en voor de burger? Komen deze uit op een bedrag van € 850 000?

De staatssecretaris heeft gezegd dat het motto in de reclame voor de Belastingdienst juist als er iets mis gaat, gehandhaafd moet blijven. De heer Remkes is van mening dat de boodschap van de Belastingdienst moet worden aangepast, omdat de betrouwbaarheid en geloofwaardigheid van de boodschapper onder druk staan. Kan de staatssecretaris toezeggen een aanpassing van deze boodschap in overweging te nemen? Bij de callcentra gaat het niet alleen om het percentage voor de bereikbaarheid, maar ook om de kwaliteit van de reacties. Hierover komen zoveel mails binnen dat het beeld bestaat dat er heel veel fout gaat.

Mevrouw **Koşer Kaya** (D66) merkt op dat zich bij financiële instellingen die grote reorganisaties doorvoeren terwijl zij omvangrijke ICT-taken vervullen, ook problemen kunnen voordoen, maar dat daarbij nog nooit gegevens van 730 000 cliënten verloren zijn gegaan. Als er fouten worden gemaakt, worden zij heel snel opgelost. Dat duurt niet vijf jaar. Hoe komt het dat de ICT-problemen in de publieke en semipublieke sector veel groter zijn? Het is belangrijk om mensen van buiten binnen te halen. Uit onderzoek blijkt dat de wisselwerking tussen privaat en publiek wordt verbeterd en dat er efficiënter wordt gewerkt, als de speciale juridische status van ambtenaren wordt afgeschaft. Hierbij speelt de tucht van de markt ook een rol. In de brief staat dat wordt getoetst of een verticale organisatie beter werkt. Kan de Belastingdienst wel tot een adequate oplossing komt van de ICT-problemen, zolang deze horizontaal in plaats van verticaal is georganiseerd?

Opvallend is de sterke afname bij de mediation, waarbij cliënten juist serieus worden genomen. In allerlei overheidssectoren is er een toename van mediation, die een bijdrage vormt aan efficiëntie en wederzijds bevredigende klachtenafhandeling. In de AWB is de hoorzitting met individuele belastingplichtigen voorgeschreven. Kan de staatssecretaris bevorderen dat hieraan meer aandacht wordt besteed binnen de cultuur van de Belastingdienst? Als er fouten worden gemaakt of als zaken niet op tijd worden afgewikkeld, is mediation een passende oplossing waardoor het vertrouwen van de burgers dat enorm is afgenomen, kan worden teruggewonnen. Hoe denkt de staatssecretaris hierbij weer tot een opgaande lijn te komen? Kan de staatssecretaris een visie presenteren op de cultuur van de Belastingdienst en het bevorderen van de klantgerichtheid?

De heer **Tang** (PvdA) is verontrust door de passage in de brief van de staatssecretaris dat de afhandeling van de toeslagen meer tijd vergt dan verwacht. Hiervoor worden twee redenen genoemd, namelijk de dubbele toeslagbetrokkenheid en de aanslag over 2006. Waarom was dit bij het overige overleg nog niet bekend? Hoeveel toeslagen moeten nog handmatig worden verwerkt? De deadlines worden steeds verschoven, zodat het lijkt alsof men zich op een hellend vlak bevindt. De Kamer wil graag

duidelijke normen om de kwaliteit van de dienstverlening van de Belastingdienst op verschillende dimensies te kunnen beoordelen, zoals welk percentage van de toeslagen moet worden teruggevorderd en hoeveel mensen zelf aangifte kunnen doen. Dit is een indicatie van de complexiteit. In de personeelsmonitor was tot voor kort ook de waardering voor het management opgenomen. De Kamer moet niet op de stoel van de uitvoerder gaan zitten, maar er zijn signalen dat er niet veel vertrouwen meer is en dat de medewerkers gedemotiveerd en cynisch zijn geworden, zodat de organisatie afbrokkelt.

De reorganisatie van de Belastingdienst kan als groot project worden aangemerkt, maar het kan ook op een andere manier worden vormgegeven. Er moet een tijdspad worden vastgesteld voor het halen van die normen, waaraan de Belastingdienst vooralsnog niet voldoet, zodat de Kamer weet of er voortgang wordt geboekt. De heer Tang neemt geen genoegen meer met excuses over het niet halen van het tijdspad. De informatievoorziening moet van buitenaf worden aangestuurd en bewaakt, bijvoorbeeld door de Algemene Rekenkamer, eventueel in overleg met de Kamer.

In het vorige overleg is gevraagd naar de conclusie van de Algemene Rekenkamer dat de politieke druk de doorslag heeft gegeven bij de ICT-projecten om de huur- en de zorgtoeslag in te voeren. Het antwoord van de staatssecretaris was dat hij bij een go/no go-moment niet tot een andere beslissing zou zijn gekomen, gegeven de informatie die toen beschikbaar was. De uitvoeringskosten van belastingvoorstellen worden al getoetst. Zoals Actal toeziet op de administratieve lasten voor burgers en bedrijven, zou een externe toets moeten plaatsvinden op de uitvoerbaarheid van voorstellen, zodat de ambtenaren van de Belastingdienst enigszins worden beschermd tegen de druk vanuit de politiek. Deze «implementatietoets politieke druk» zou kunnen worden afgekort tot «IPod».

De heer **Tony van Dijck** (PVV) is van mening dat de staatssecretaris moet overgaan tot een gedegen sanering omdat de Belastingdienst de zaken niet onder controle heeft, terwijl deze een van de belangrijkste onderdelen is van het Rijk. Het lijkt alsof zich elke maand een nieuw probleem voordoet. Er was geen controle op de voorschotten op toeslagen voor kinderopvang, de Europese aanbestedingsregels werden niet nageleefd, twee miljoen mensen kregen te veel huur- en zorgtoeslag, er is een fout gemaakt met de incasso van voorlopige aanslagen, afgelopen zondag was de website down, zodat men het aangifteformulier niet kon downloaden en de aanvraag voor een DigiD duurt veel langer dan de beloofde termijn van vijf dagen. De staatssecretaris heeft in het voorgaande overleg gezegd dat hij niet kan garanderen dat er geen fouten worden gemaakt. Het einde is dus nog niet in zicht.

In De Telegraaf van 2 maart stond dat er minimaal 2000 van de 4200 banen zullen verdwijnen bij het automatiseringscentrum, terwijl daar grote fouten zijn gemaakt. Hierdoor worden de medewerkers gedemotiveerd, terwijl zij juist heel hard nodig zijn. Als de staatssecretaris streeft naar een combinatie van intern en extern personeel om voldoende marktkennis in huis te houden, moet hij zich wel realiseren dat voor externe ICT'ers een heel hoog tarief geldt.

Door al deze problemen wordt het vertrouwen van de burger in de Belastingdienst aangetast. De belastingmoraal was heel hoog, maar deze wordt hierdoor aangetast. Een van de drie bezoekers van een website over geld zegt de aangifte in box 3 niet naar waarheid te zullen doen. De staatssecretaris dicteert feitelijk het kabinetsbeleid door dit afhankelijk te stellen van de technische en organisatorische mogelijkheden van de Belastingdienst op het gebied van nieuwe belastingwetgeving. Het is zeer gevaarlijk dat de Belastingdienst in een ontkenningfase zit. De dienst moet

onder ogen zien dat de zaak uit de hand is gelopen, zoals blijkt uit de verstuurde excuusbrieven.

Bij de Voorjaarsnota voor 2007 is 200 mln. extra beschikbaar gesteld voor het oplossen van de problemen bij de Belastingdienst, te weten 30 mln. voor 2007 en naar verwachting 60 mln. over 2008. In de brief van de staatssecretaris worden geen meetbare doelen genoemd, zodat de Kamer geen inzicht heeft in de rechtmatigheid en doelmatigheid van de uitgaven. Het computersysteem voor de huur- en zorgtoeslag heeft twee keer zoveel gekost als het begrote bedrag van 38 mln., maar toch werd aan een half miljoen mensen een verkeerde toeslag toegekend. Het is niet voldoende om de ICT onder curatele te stellen van het ministerie van Financiën. De staatssecretaris moet zijn verantwoordelijkheid nemen voor het functioneren van de Belastingdienst en ervoor zorgen dat de juiste man op de juiste plaats zit. De Kamer moet niet langer aan het lijntje worden gehouden, onder het motto dat het wel weer overwaait.

De heer Van Dijk staat onverschillig tegenover het starten van een procedure voor een groot project, die vijf à tien jaar duurt, omdat de staatssecretaris ook volgens dezelfde criteria kan rapporteren. Hij is van mening dat een gedegen onderzoek moet worden ingesteld naar het functioneren van de Belastingdienst, waarbij ook wordt ingegaan op de motivatie van het personeel en de cultuur. Bij de kostenstructuur moet worden bekeken of er wel efficiënt wordt gewerkt, naar de verhouding tussen interne en externe medewerkers en de detachering. Het lijkt nu alsof de problemen worden veroorzaakt door de ICT, maar zij kunnen niet alleen langs die weg worden opgelost.

De heer **Irrgang** (SP) deelt de irritatie over het voortdurend ontstaan van nieuwe problemen en over het feit dat deze bijna nooit door de staatssecretaris zelf worden gemeld terwijl zij hem toch bekend moeten zijn. Het lijkt erop dat zaken onder de pet worden gehouden, zodat de Kamer steeds achter de feiten aanloopt. Door de reorganisatie aan te merken als groot project geeft de Kamer een politiek signaal aan het departement en aan de Belastingdienst dat zij dit niet langer accepteert. De informatievoorziening hoeft daardoor niet minder actueel te worden, zoals de staatssecretaris stelt. Het is van groot belang dat er overzicht is in plaats van informatie over verschillende deelprojecten. Omdat de Algemene Rekenkamer al eerder betrokken was bij de Belastingdienst en ervaring heeft met beleidsevaluaties op andere terreinen en met organisatieproblemen, is het zinvol om deze er opnieuw bij te betrekken.

Kan de staatssecretaris een reactie geven op het bericht dat er honderden banen verdwijnen bij het ICT-centrum? Het is niet verstandig om daar nu op te bezuinigen. Een groter aantal toeslagen dan verwacht wordt niet voor 1 april toegekend. 40 000 ondernemers moeten de loongegevens opnieuw doorgeven. Het duurt soms bijzonder lang om het programma te downloaden om aangifte te doen via de website van de Belastingdienst. In het laatste weekend voor 1 april kunnen er grote problemen ontstaan op dit vlak. Er schijnen ook problemen te zijn met de toeslagen als de aanvrager ervan is overleden of als iemand een tijdelijke verblijfsvergunning heeft. Kan de staatssecretaris helder antwoord geven op de vraag of de 730 000 mensen van wie de aanvraag is verdwenen, opnieuw aangifte moeten doen?

Het komt voor dat mensen de huur- en zorgtoeslag gedurende het jaar stopzetten omdat zij meer gaan verdienen. Kan de Belastingdienst deze mensen actief informeren dat zij alleen het hogere inkomen moeten doorgeven en niet moeten afzien van het recht op toeslag? Bij het aanvragen van toeslagen is hierover in 2006 en 2007 onvoldoende duidelijkheid geboden. Kunnen mensen worden geïnformeerd dat zij bezwaar moeten maken tegen de definitieve beschikking over 2006, als zij deze hebben stopgezet terwijl zij niet wisten dat zij daarmee afzagen van hun recht op toeslag in deze periode? Als er 730 000 brieven worden verstuurd over

een nieuwe aangifte, moet het ook mogelijk zijn om hierover een brief te sturen. Is verlenging mogelijk tot na 1 april 2008 van de bezwaartermijn bij de definitieve toekenning van de toeslag over 2006, die er vaak nog niet is, en van de termijn voor wijzigingen over 2007?

Het leidt bij veel burgers tot irritatie dat de Belastingdienst slecht bereikbaar is. In het vorige overleg zijn twee percentages genoemd voor de bereikbaarheid van de Belastingdienst: 80 en 85. Dat is toch geen heldere doelstelling waarop de Belastingdienst kan worden afgerekend?

Antwoord van de staatssecretaris

De **staatssecretaris** merkt op dat de beslissing over de grootproject-status geheel aan de Tweede Kamer is. In de brief is een andere mogelijkheid genoemd om de Kamer in een strakke cyclus te betrekken bij de reorganisatie bij de Belastingdienst, waarbij de door de heer Omtzigt en de heer Tang genoemde voorwaarden kunnen worden toegepast. Er is geen bezwaar tegen om de Algemene Rekenkamer uit te nodigen hierbij als externe toezichthouder op te treden.

De excuusbrief aan de 730 000 belastingplichtigen is geen hernieuwde uitnodiging om aangifte te doen. Een zeer groot deel van deze mensen heeft de aangifte heel snel opnieuw ingezonden. Als iemand dat voor 1 april nog niet heeft gedaan, krijgt hij een uitnodiging om dat alsnog te doen. Deze groep belastingplichtigen zal geen sancties of boetes opgelegd krijgen. Een belastingplichtige dient op zo'n uitnodiging te reageren. In de wet is niet omschreven hoe vaak deze mag worden gedaan. Als iemand niet wil reageren op het verzoek om voor de tweede keer aangifte te doen, heeft de belastinginspecteur nog de wettelijke bevoegdheid om bij een belastingplichtige informatie over een aangifte op te vragen die nodig is om ontbrekende gegevens aan te vullen. De inspecteur kan ook een ambtshalve aanslag opleggen, waartegen de belastingplichtige bezwaar kan aantekenen.

Direct na het bekend worden van de problemen met de 730 000 aangiften zijn meer dan 800 000 aangiften gedaan. Eind maart wordt geanalyseerd in hoeverre de groep van 730 000 hieronder valt. Het doen van aangifte verloopt voorspoediger dan in 2007. Op 17 maart zijn er al 2,5 miljoen aangiften binnengekomen via easytax en in de weken tot 1 april worden nog anderhalf miljoen aangiften verwacht, terwijl vorig jaar tussen 15 en 31 maart 2,4 miljoen aangiften werden ontvangen. De staatssecretaris zegt toe, de Kamer op de hoogte te stellen als zich grote problemen voordoen.

Vorig jaar is al aangekondigd dat het ook in 2008 nodig zou zijn om opnieuw loongegevens te vragen bij inhoudingsplichtigen en dat daarvoor een specifiek besluit zou worden voorgelegd. Het aantal inhoudingsplichtigen waarvoor dit geldt, is al afgenomen van 108 000 in 2006 tot 40 000 in 2007. Het komt altijd voor dat een aantal inhoudingsplichtigen opnieuw moet worden uitgevraagd, bijvoorbeeld omdat gegevens ontbreken of niet goed zijn aangeleverd, maar gewoonlijk komt dit voor bij minder dan 5% van de inhoudingsplichtigen.

Omdat het niet mogelijk is om negatief loon te boeken, is het beleidsbesluit genomen om een aantal werkgevers de mogelijkheid te bieden om netto uit te keren. Het UWV heeft deze mogelijkheid zelf voorgesteld. Bij de omzetting naar netto bedragen is uitgegaan van het hoogste marginale tarief, maar dat is niet van toepassing voor mensen met een uitkering. De grens is ruim genomen, omdat deze groep door het inkomenseffect minder toeslag krijgt. Deze groep ontvangt netto wat zij anders bruto had ontvangen en dat is iets meer. Er zijn geen kosten aan verbonden voor de burger of voor de Belastingdienst, maar de werkgever betaalt als inhoudingsplichtige in beperkte mate wat meer. Het zou veel duurder zijn om het hele systeem aan te passen. Door de beperkte omschrijving in het beleidsbesluit is er geen sprake van rechtsongelijkheid. Gezien het feit dat

de premieberekening voor de Zorgverzekeringswet voor inhoudingsplichtigen tot dit soort complicaties leidt, moet worden nagegaan of vereenvoudiging mogelijk is. De staatssecretaris zegt toe op korte termijn met een uitgewerkt voorbeeld te komen.

Volgens de NVVK is de leidraad voor invordering bij mensen met een laag inkomen een goede regeling. Er wordt een inventarisatie gemaakt van de knelpunten die zich nog voordoen en deze worden aangepakt. Een van de gesignaleerde knelpunten is al opgelost. Over drie maanden is er weer een overleg tussen de Belastingdienst en de NVVK over de stand van zaken. De staatssecretaris zegt toe overleg te voeren met de NVVK over knelpunten bij een mogelijke samenloop van terugvorderingen met schuldhulpverlening en de Kamer daarover te informeren.

Er hebben zich inderdaad problemen voorgedaan bij de software voor de aangifte van de inkomstenbelasting. Bij het SUB/Walvis-project wordt met grote leveranciers van software overleg gevoerd over de verwerking van correcties; loon in of loon over. Er zijn goede contacten bij de loonuitvraag over 2007. De staatssecretaris is bereid hierop terug te komen in het kader van SUB/Walvis. Bij de vereenvoudigingsoperatie is ook aanpassing van de software nodig. In het algemeen moeten testfaciliteiten ruim van tevoren worden geboden. Door het inrichten van een aparte testpoort bij de loonaangifte per 1 januari 2008 is de kwaliteit sterk verbeterd.

De verpakkingenbelasting moet een zekere opbrengst genereren en daarnaast ook leiden tot het gebruik van minder en beter materiaal. Daarbij vindt sturing plaats via die categorieën. De Belastingdienst zal deze belasting coulant en niet al te fijnmazig toepassen, omdat het niet de bedoeling is om het verpakkingsmateriaal van alle goederen die per boot of via Schiphol binnenkomen te belasten. Daarom geldt hierbij een omvangrijke doelmatigheidsvrijstelling van 15 000 kg per bedrijf. Deze gold ook in het Verpakkingenbesluit, dat door veel bedrijven niet werd toegepast omdat zij hun administratie niet voldoende op orde hadden. Door die vrijstelling heeft slechts 2% van de bedrijven te maken met deze belasting. De complexiteit van de uitvoering ervan is wel een punt van zorg. Er zijn twee verpakkingscategorieën: enerzijds de primaire categorie en anderzijds de secundaire en tertiaire categorie. Door amendering is het aantal categorieën toegenomen van acht keer twee dus zestien in plaats van veertien. De Tweede Kamer heeft een motie ingediend om zichzelf scherp te houden wat betreft de toename van de administratieve lasten. Over de amendementen op de verpakkingenbelasting bij het Belastingplan is een spoedadvies gevraagd aan Actal. De door Actal geraamde administratieve lastendruk voor een bedrag van €850 000 heeft betrekking op deze aanpassing in het Belastingplan. Het is de bedoeling is om de administratieve lasten zo beperkt mogelijk te houden.

De Belastingdienst moet meer openstaan voor de oplossingen en standaarden die in de markt gangbaar zijn, zodat er meer aansluiting is met systemen binnen en buiten de rijksoverheid. Het is gebruikelijk om te kiezen voor een modulaire architectuur die te vergelijken is met lego-blokjes die in elkaar passen. Het is ondenkbaar dat een automatiseringsbedrijf de hele ICT van de Belastingdienst in een keer zou kunnen herbouwen. De bedoeling is om de blokjes van de oude legacy-systemen te vervangen door nieuwe blokjes en deze goed in te bedden in de bestaande architectuur. Door te kiezen voor modulaire oplossingen kan met behulp van de markt worden geoptimaliseerd. Het is van belang om te onderkennen dat er voor de Belastingdienst ieder jaar aanzienlijke veranderingen zijn in het proces. Dat is inherent aan de democratie, maar daar zijn ook nadelen en risico's aan verbonden.

Bij de Belastingdienst worden 50 miljoen aangiften per jaar verwerkt. Dat aantal is niet te vergelijken met het aantal transacties van banken en verzekeraars. Bij het overleg met banken en verzekeraars over vooraf ingevulde aangiftes blijkt dat zij ook wel vier jaar nodig hebben om de gegevens digitaal te kunnen aanleveren. Bij de reorganisatie van het

informatiseringscentrum (CICT) wordt niet het aantal ICT'ers gereduceerd, maar de overhead op het gebied van communicatie en hrm. In de toekomst zou meer met marktoplossingen kunnen worden gewerkt. Een jaar geleden heeft de aanbesteding plaatsgevonden voor het project Toeslagen, dat extern wordt gebouwd. Het inhuren van externen door de Belastingdienst neemt af naarmate meer projecten extern worden aanbesteed.

In een plenair debat met de Kamer, een week voor het aantreden van het kabinet-Balkenende IV, heeft minister Zalm al gezegd dat de aanpassingen bij de Belastingdienst nog vijf tot tien jaar zouden duren, maar dat betekent niet dat er vijf jaar wordt gewacht op resultaten. De staatssecretaris heeft opdracht gegeven voor een nieuw toeslagensysteem, omdat daarbij de meeste problemen voorkomen. Het nieuwe systeem is «event driven», zodat niet de belastingwetten, maar gebeurtenissen die zich voordoen bij belastingplichtige burgers en bedrijven het uitgangspunt zijn. De verwachting is dat dit systeem op 1 januari 2009 gereed is en dat het proces daarmee aanzienlijk wordt verbeterd. Het overlijden van de aanvrager van een toeslag kan in dat systeem sneller worden verwerkt. In het bestaande systeem is al een wijziging aangebracht om dit sneller te kunnen afhandelen. Over de vereenvoudiging van de huurtoeslag is al een debat gevoerd. Vorig jaar zijn maatregelen genomen om de keten voor de loonheffing bij SUB/Walvis beter te laten functioneren. Het hele project zal nog wel vier tot negen jaar duren, maar er zijn in 2008 al verbeteringen opgetreden vergeleken met de situatie na de oplevering in 2006.

Over 2006 zijn inmiddels 5,1 miljoen toeslagen definitief toegekend. Er moeten nog ongeveer 1,4 miljoen toeslagen worden vastgesteld en 0,8 miljoen daarvan moeten handmatig worden verwerkt. Een half miljoen burgers heeft de aangifte voor de inkomstenbelasting over 2006 nog niet ingediend. Als zij dat snel doen, kan de toeslag nog voor 1 april definitief worden toegekend. De Belastingdienst/Toeslagen werkt ook 's avonds en in het weekend om die laatste toeslagen handmatig te kunnen vaststellen, maar is daarbij voor een belangrijk deel afhankelijk van de gegevens die burgers aanleveren. De ingewikkelde zaken zijn overgebleven. Het kost tijd om uit te zoeken hoe het zit als het gaat om spookbewoning, waarbij een vorige bewoner zich niet heeft uitgeschreven, zodat er volgens de gemeente meerdere bewoners op dat adres wonen. Bij de definitieve vaststelling van de huurtoeslag is het dan niet eenvoudig om de benodigde informatie uit de gemeentelijke basisadministratie te halen. Als een toeslag meerdere keren wordt aangevraagd door een burger, de zogenaamde dubbele toeslagbetrokkenheid, moet dat hersteld worden. De staatssecretaris zegt toe de Kamer regelmatig op de hoogte te stellen van de stand van zaken bij de bulk van de toeslagen.

De staatssecretaris onderschrijft het rapport en de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer. Hij is van mening dat hij op grond van de informatie die toen beschikbaar was, niet tot een andere conclusie was gekomen als er een go/no go-moment was geweest, maar dat dit er wel had moeten zijn. Bij de zorgtoeslag, die tegelijk met de invoering van de Zorgverzekeringswet moest worden ingevoerd, was er sprake van grote tijdsdruk en in zekere zin ook van politieke druk. Bij de huurtoeslag, die een omzetting is van de voormalige huursubsidie, speelde dit niet. Op grond van informatie achteraf is duidelijk geworden dat niet op de juiste manier is besloten tot het invoeren van deze toeslagen, maar er waren destijds geen signalen dat het echt niet kon. Het kan niet zo zijn dat er geen signalen worden gegeven, omdat men denkt dat dit toch niet helpt. De staatssecretaris wijst bij wijzigingsvoorstellen op het Belastingplan wel altijd op de risico's. De toets van Actal heeft vaak betrekking op zaken die onder verschillende departementen vallen. De Belastingdienst is heel goed in staat om alle aspecten van de uitvoering te toetsen. Het resultaat daarvan wordt niet onder politieke druk veranderd. De Belastingdienst is erbij gebaat om dat kritisch te doen, omdat zij ermee te maken

krijgt als er later problemen ontstaan. In die zin is er al een uitvoerings-toets, onafhankelijk van de al dan niet bestaande politieke druk. Er is recent over een maatregel in het coalitieakkoord gezegd dat deze niet kan. De staatssecretaris zegt toe schriftelijk in te gaan op de vooren nadelen van een aanvullende toets door een onafhankelijke instantie.

De toeslagen vormen een geheel nieuw terrein, waarbij sprake is van een andere, minder zelfredzame doelgroep dan bij de IB. Het gaat om een veel groter aantal mutaties wat betreft partners, inkomen, verhuizingen of verkeerde inkomensopgaven en een groter aantal contacten daarover dan van tevoren was ingeschat. De kwaliteit van de aanvragen schiet tekort, in die zin dat op heel veel formulieren gegevens ontbreken of onjuist zijn ingevuld. Dat hangt ook samen met de complexiteit. Verder is men afhankelijk van gegevens van anderen, zoals de loongegevens. Er zijn over de jaren 2006 en 2007 veel gebreken opgetreden, omdat er sprake was van een samenloop met SUB/Walvis. Een ander probleem is dat de huurtoeslag is gebaseerd op het jaar t, terwijl de huursubsidie was gebaseerd op het inkomen in de voorgaande twee jaar.

Een bezwaar tegen definitieve toekenning van een toeslag over 2006 hoeft niet voor 1 april binnen te zijn bij de Belastingdienst. Bij de beschikking om de definitieve toekenning van de toeslag aan de burger mee te delen geldt de normale termijn uit de AWB. De burger kan hiertegen tot zes weken na dagtekening bezwaar maken. Over 2007 is het mogelijk om wijzigingen in de situatie door te geven totdat de definitieve toekenning heeft plaatsgevonden. Wanneer de Belastingdienst/Toeslagen daarna een wijziging ontvangt, wordt deze als bezwaar verwerkt indien de inhoud van de wijziging daartoe aanleiding geeft. Een bezwaar kan leiden tot een herziening van de definitieve toekenning. Er wordt actief advies gegeven over de gevolgen van een wijziging. Als er onduidelijkheid bestaat over de situatie in 2007, kan dat aanleiding zijn om te bekijken of de communicatie op de website van de Belastingdienst/Toeslagen moet worden aangepast. De staatssecretaris zegt toe schriftelijk antwoord te geven op de vraag van de heer Irrgang hierover.

Bij het aangifteprogramma voor 2007 is een soort file ontstaan op de snelweg naar de server doordat vanuit één IP-adres 150 000 pogingen werden ondernomen om dit programma te downloaden. De aanvragen van dat IP-adres zijn vervolgens geblokkeerd. Er wordt overwogen om bij het OM aangifte te doen van computervredebreuk.

Er worden goede resultaten behaald met mediation. Dit wordt verder uitgewerkt, onder andere door meer medewerkers hierin op te leiden. De staatssecretaris zegt toe na te gaan of een vermindering is opgetreden. Er vinden individuele hoorzittingen plaats op grond van de Algemene wet bestuursrecht.

Bij callcenters is het heel gebruikelijk om verschillende percentages te hanteren voor de bereikbaarheid, al naar gelang de drukte. Op pag. 4 van de voortgangsrapportage over de vereenvoudigingsoperatie is vermeld dat het percentage in het algemeen 80 is. Daaraan moet in ieder geval worden voldaan. Bij de interne bedrijfsvoering van het callcenter wordt een hoger percentage gehanteerd voor een rustige periode.

Omdat het budget doelmatig moet worden besteed, moet ook worden bekeken of er wijzigingen nodig zijn in het reclamebeleid van de Belastingdienst. De staatssecretaris zegt toe, het betrokken reclamebureau om advies te vragen of het verstandig is om het beleid in deze periode aan te passen en hoe men dat zou kunnen doen.

Het feit dat de gegevens van de GBA en de IND niet overeenkomen kan tot zeer complexe situaties leiden, bijvoorbeeld wanneer een student wel een verblijfsvergunning heeft, maar niet mag werken. Dat wordt nergens aangetekend. Hij valt onder de Zorgverzekeringswet en komt in aanmerking voor de zorgtoeslag. Als hij echter gaat werken, wordt de verblijfsvergunning vervolgens door de IND ingetrokken. Hij blijkt dan met terugwerkende kracht geen recht op zorgtoeslag te hebben. De verschillende

betrokken diensten zijn bezig om dit te verbeteren. De staatssecretaris zegt toe met zijn wetgevende collega's te overleggen over een mogelijke oplossing van dit probleem. Hij zegt tevens toe schriftelijk antwoord te geven op de vraag over financieel nadelige gevolgen bij een belasting-teruggave voor ondernemers over 2006 die in 2008 plaatsvindt. In de volgende rapportage zal hij ingaan op de cultuur van de Belastingdienst en het versterken van het vertrouwen.

De voorzitter van de vaste commissie voor Financiën,
Blok

De griffier van de vaste commissie voor Financiën,
Berck