

Vergaderjaar 2008–2009

31 066

Belastingdienst

Nr. 74

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 28 juli 2009

De vaste commissie voor Financiën¹ heeft op 1 juli 2009 overleg gevoerd met staatssecretaris De Jager van Financiën over:

- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 5 maart 2009 met de Externe doorlichting InformatieVoorziening-keten (31 066, nr. 69);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 31 maart 2009 met de Tweemaandsrapportage Belastingdienst en de beantwoording van enkele toezeggingen over toeslagen (31 066, nr. 70);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 14 mei 2009 met de Aanbieding van o.a. de Externe doorlichting InformatieVoorziening-keten, de Vierde halfjaarsrapportage Plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst en de Tweemaandsrapportage Belastingdienst (31 066, nr. 71);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 19 mei 2009 met het Beheersverslag Belastingdienst 2008 (31 700-IXB, nr. 22);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 25 juni 2009 met de Resultaten personeelsmonitor 2009 van de Belastingdienst (31 700-IXB, nr. 27).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand stenografisch verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Financiën,
Blok

De griffier van de vaste commissie voor Financiën,
Berck

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Blok (VVD), voorzitter, Ten Hoopen (CDA), ondervoorzitter, Weekers (VVD), 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), Gesthuizen (SP), Ouwehand (PvdD), Tang (PvdA), Vos (PvdA), Bashir (SP), Sap (GroenLinks) en Linhard (PvdA).

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

Voorzitter: Tang
Griffier: Basten

Aanwezig zijn vier leden der Kamer, te weten: Bashir, Omtzigt, Remkes en Tang, en staatssecretaris De Jager van Financiën, die vergezeld is van enkele ambtenaren van zijn ministerie.

De **voorzitter**: Ik open de vergadering. Welkom. We beginnen misschien iets te laat, maar we eindigen zeker op tijd, dus uiterlijk om één uur. Ik vraag de heer Remkes om te beginnen met een vlammend betoog, zodat iedereen wakker wordt.

De heer **Remkes** (VVD): Voorzitter. Ik begin met de toegevoegde waarde van de tweemaandelijksse rapportages, waar het BOR van de Kamer ook iets over gezegd heeft. Eerlijk gezegd deel ik de conclusies die ons zijn voorgehouden: de bruikbaarheid is beperkt. Er zijn bij veel kengetallen geen streefwaarden. Er zijn steeds nieuwe gegevens, wat afbreuk doet aan de onderlinge vergelijkbaarheid. De inhoudelijke toelichting op kengetallen ontbreekt vaak.

Van die streefwaarden wil ik een voorbeeld noemen, namelijk het ziekteverzuim bij de Belastingdienst. De staatssecretaris schrijft dat de Belastingdienst werkt aan verbetering. Dat vind ik mooi. Op een andere plek in de stukken is terug te vinden dat er sprake is van een reeks van jaren waarin het ziekteverzuimpercentage vrij constant is. Over 2008 was het percentage 6,1. Die meerjarencijfers zijn, dat is mij ook opgevallen, vrij constant, maar veel te hoog. Ik vind dat de staatssecretaris concreter moet aangeven wat het streven precies is. Waar moet het ziektepercentage van de dienst landen? Ik zie ook cijfers van andere organisaties. Daar worden vaak heel concrete percentages gehanteerd als norm. Er zullen maatregelen op gezet moeten worden. Ik vind dat de staatssecretaris niet weg mag komen met de uitspraak dat de Belastingdienst werkt aan verlaging. Hij kan niet zeggen dat er niet zo veel aan de hand is omdat het al jaren constant is. Dit percentage drukt uit dat er binnen de Belastingdienst wel degelijk iets aan de hand is, zeker als je dat optelt bij de constatering in het Beheersverslag dat er sprake is van een relatief hoog verloop bij werknemers.

Op de valreep kregen wij ook het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Daaruit komt uit naar voren dat er een relatief tevreden medewerkersbestand is. Dat vond ik op zichzelf plezierig om te constateren, maar dat boekt die andere constatering natuurlijk niet weg. Ik wil graag dat de staatssecretaris wat uitvoeriger stilstaat bij de komende jaren. Ik suggesteer hem om uit te gaan van een percentage van 4. Dat is vrij algemeen en in vergelijkbare sectoren geaccepteerd. De staatssecretaris mag geen

genoegen nemen met een percentage van 6,1. Iets anders wat mij opviel in de stukken was dat de aantallen tijdig af te handelen vragen over toeslagen onder de norm van 85% tot 90% blijven. In 2008 is er wel een lichte stijging ten opzichte van 2007, maar een percentage van 56 is veel en veel te laag. Wat is de achtergrond hiervan? Welke maatregelen denkt de staatssecretaris te nemen om het percentage binnen afzienbare tijd stevig op te krikken? Wanneer denkt hij dat op orde te hebben?

Dat brengt mij bij de afdoening van huur- en zorgtoeslagen 2007. In een van de stukken werd geconstateerd dat alles in april wel afgehandeld zou zijn. In de vierde halfjaarlijkse rapportage van 14 mei staat dat dit voor 1 juni het geval zou zijn. Ik begrijp dat er enige vertraging is opgetreden. Misschien kan de staatssecretaris daar ook op ingaan. Het gaat met name om de vraag of 1 juni is gehaald. Is het afgehandeld? Hetzelfde geldt voor de kinderopvangtoeslagen die in juli afgehandeld zouden moeten zijn. Dat ben ik tenminste in de stukken tegengekomen.

De brief van 5 maart vond ik op zichzelf een uitstekende brief. Ik denk ook dat de staatssecretaris goede maatregelen heeft genomen, zoals een betere belegging van de ICT in de organisatie. In het rapport van McKinsey staat dat in de IV-keten nog het een en ander mis is. Van dat rapport word je niet echt vrolijk. Dat zal de staatssecretaris ook niet geworden zijn. Het is goed dat hij dat externe onderzoek heeft laten verrichten. Ik wijs toch op een paar dingen: verkeerde prioriteiten, de IV-keten is te complex en onvoldoende professioneel, de IT-kosten zijn significant hoger dan in vergelijkbare landen en de continuïteit en de kwaliteit van het productieproces kunnen niet worden gegarandeerd. Ik ben blij dat de staatssecretaris in navolging van het managementteam de aanbevelingen heeft overgenomen. Ik vind het met name verstandig dat wordt geconcludeerd dat de ambities lager moeten worden. Dat is het beeld dat bij mij op het netvlies is komen te staan. Het zijn allemaal goed bedoelde verbeteringen, maar je kunt op een gegeven ogenblik ook te veel willen. Ik vind het verstandig dat de staatssecretaris dat heeft aangegeven. Misschien kan hij in zijn antwoord zeggen welke ambities de komende tijd naar achteren worden geschoven. Dat is wel goed vanuit het oogpunt van verwachtingenmanagement. Een logische consequentie van het verhaal, in navolging van een betere belegging van de ICT in de organisatie, is dat de zaak meer centraal hiërarchisch wordt aangestuurd. In dezelfde brief staat dat er een periode van vijf tot tien jaar voor nodig is. Nu weet ik dat de staatssecretaris iedere keer verwijst naar zijn voorganger, maar hij weet ook dat ik daar geen genoegen mee neem. Ik vind dat dit te lang duurt. Ik kan mij iets voorstellen bij een periode van vijf jaar, maar een periode van vijf tot tien jaar is mij te lang. Dat moet bij een fatsoenlijke aansturing niet nodig zijn.

Dan kom ik bij de vierde halfjaarsrapportage. Ik heb over de toekenning van 2007 al iets gezegd. Misschien kan de staatssecretaris ook ingaan op 2008. Wat zijn precies de termijnen en de perspectieven? In de vierde halfjaarsrapportage staat dat het voor de jaren 2008 en 2009 niet mogelijk is om het voor 1 juli van het jaar T+1 te halen. Dat accepteer ik op zichzelf. De staatssecretaris zou echter toch iets meer kunnen zeggen over het perspectief dat geboden wordt. Waar zou het in zijn opvatting globaal moeten landen? Dat je met zo'n vertraging definitieve toekenningen krijgt, is niet goed. Gelet op de problemen kan ik mij daar tijdelijk iets bij voorstellen, maar de staatssecretaris mag niet berusten in een structurele vertraging. Ik vind het overigens te prijzen dat nu wordt aangekondigd dat over die jaren alleen heffingsrente in rekening wordt gebracht als het in het voordeel is van de burgers.

Het nieuwe systeem zou eerst in juli 2008 komen, maar maart 2009 is ook genoemd. Kan de staatssecretaris iets zeggen over de stand van zaken nu? Ik heb het in de stukken niet terug kunnen vinden. Ik ben wel de volgende passage tegengekomen: «Invoering is en blijft kritisch.»

Misschien is het nog niet helemaal op orde? De werkelijkheid achter die woorden zou ik graag vernemen. Er staat in de brief iets over de financiële consequenties. Wat zijn precies de financiële gevolgen geweest van die vertraging? Als er wordt gewerkt aan een nieuw systeem en je houdt tegelijkertijd het oude systeem in de benen, dan neem ik aan dat het financiële consequenties heeft.

Van het IBO Vereenvoudiging Toeslagen verwacht de staatssecretaris de resultaten voor de zomer aan de Kamer te melden. Welnu, het is al 21 juni geweest, maar ik heb ze nog niet gezien. Heeft de staatssecretaris ze misschien vandaag onder de arm meegenomen?

Over het Beheersverslag 2008 is impliciet al het een en ander gezegd. De onderwerpen die ik noemde, komen daarin ook aan de orde. Er staan een paar lichtpuntjes in, maar alles overziende is er sprake van een gemengd beeld. Sommige verbeteringen zijn nog niet voldoende gerealiseerd. Daarin komt ook het ervaren toezicht aan de orde. Dat is op basis van een publiekmeting bij burgers en bedrijven gebeurd. Het beeld is dat de

realisatie aan de onderkant van de bandbreedte zit. De ervaren kans op ontdekking is gedaald van 86% tot 80%. Dat betekent dat het toezicht een tandje meer en een tandje beter moet. Ik heb de conclusie maar voor mijzelf getrokken, want in feite worden er geaggregeerde cijfers gepresenteerd voor de Belastingdienst en de douane. Ik begrijp dat de resultaten voor de douane relatief goed zijn. Ik zou het in de toekomst graag apart gepresenteerd krijgen, als dat technisch mogelijk is. Volgens mij is dat uiteindelijk beter dan geaggregeerde cijfers te presenteren. De staatssecretaris en de Kamer hebben niets aan een verhullend beeld. Ik praat liever over hoe de vlag er werkelijk bijstaat.

Dan kom ik bij een paar vragen die ik plaats onder het kopje diversen. De eerste vraag heeft te maken met horizontaal toezicht. Er is een recente uitspraak van de rechtbank van Den Bosch. Op grond van de WOB, Wet openbaarheid van bestuur, moeten convenanten, weliswaar geanonimiseerd, geopenbaard worden. Volgens mij is er een spanning met artikel 67 van de AWR. Misschien kan de staatssecretaris nader ingaan op de vraag hoe hij daar tegen de achtergrond van het horizontale toezicht en het sluiten van convenanten in de toekomst mee omspringt. Mij is gebleken dat er de nodige onrust over is ontstaan en dat begrijp ik heel goed, met name vanwege de vertrouwelijkheid van belastinggegevens.

Een tijd geleden bereikte mij het nogal verontrustende bericht dat het voornemen bestaat om de blauwe brief af te schaffen. Dat is kennelijk een item op het journaal geweest. Die vragen komen met name van oudere mensen die niet altijd in de gelegenheid zijn om digitaal aangifte te doen. Daar komt nog bij dat een aantal mensen problemen ervaart met fouten in de aangifte. De heer Tang is niet voor niets voorzitter...

Eén punt heeft mij in hoge mate verbaasd, namelijk de wijze waarop de Belastingdienst omgaat met voorlopige aanslagen bij overlijden. Het zal te maken hebben met verstoring van productieprocessen, zoals dat eufemistisch genoemd wordt. Ik heb daar een aantal signalen van gekregen. Dat is symptomatisch voor de handelwijze, het denken en acteren van de Belastingdienst. Ik realiseer me dat het met wettelijke belemmeringen te maken kan hebben, maar soms heeft het ook te maken met een ingeslepen praktijk. Als de persoonlijke omstandigheden van mensen veranderen, bijvoorbeeld bij overlijden, dan krijgen mensen vaak het signaal dat de voorlopige aanslag gewoon betaald moet worden. Ik vind dat schrijnend. Ik vind dat dit niet kan. Ik krijg gaarne een reactie van de staatssecretaris. Uit de personeelsmonitor komt als minpunt naar voren dat de Belastingdienst lager scoort dan de norm als het gaat om het inspelen op de wensen van klanten. Het heeft ook iets te maken met het algemene beeld van de afgelopen twee jaar. Het reageren op gewijzigde persoonlijke omstandigheden van mensen is volgens mij niet de sterkste kant van de Belastingdienst. Dat raakt aan een breder probleem. Er komen ontzettend veel klachten binnen over de wijze waarop gecommuniceerd wordt. Wordt daar in de organisatie voldoende aandacht aan besteed? Als de staatssecretaris daarin geïnteresseerd is, zal ik hem na het reces gaarne een stapeltje brieven overhandigen. Daar kan volgens mij een geweldige verbetering plaatsvinden.

Collega Tang en ondergetekende hebben vragen gesteld over de vrijplaatsen. De staatssecretaris schrijft dat er meer aanslagen worden opgelegd. De achterliggende vraag is natuurlijk of er ook meer en beter wordt betaald. Je kunt wel brieven versturen, maar het gaat uiteindelijk om de resultaten. De staatssecretaris schrijft dat helaas nog niet in alle gemeenten en politiekorpsen samenwerkingsconvenanten zijn afgesloten. Ik zeg: «naming». Laat de staatssecretaris maar eens aangeven waar dat niet het geval is en waar het vastzit. Maak het maar transparant. Dan wordt het probleem, zo verzeker ik hem, vanzelf verholpen.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Ik hoop dat de heer Remkes al zijn vragen heeft opgeschreven, dan kan hij straks nagaan of ze allemaal zijn beantwoord.

De heer **Remkes** (VVD): Het probleem is dat ik nooit van die uitgeschreven teksten heb, maar ik weet ze allemaal nog wel.

De heer **Bashir** (SP): Wij zullen erop toezien.
Voorzitter. Ik zal het wat korter houden. Vijf tot tien jaar zou het duren voordat er orde op zaken zou zijn bij de Belastingdienst. Ik weet dat ongeduld een slechte eigenschap is en dat politieke druk zijn weerslag heeft op de Belastingdienst. Ik kijk bijvoorbeeld naar het rapport van McKinsey, de verlenging van het bezwarenonderzoek van de Algemene Rekenkamer of naar het aantal klachten dat nog steeds bij mijn fractie binnenkomt. Dan zie ik niets terug van de suggestie van de staatssecretaris dat het nu beter gaat. Als het beter gaat, dan wil mijn fractie er ook iets van terugzien op papier. Juist die tweemaandelijks rapportages zijn daar volgens mij het perfecte middel voor, maar dan moeten ze wel goed benut worden. Onduidelijk is bijvoorbeeld wat de norm is bij de verschillende cijfers en wat de streefwaarden zijn. Ook het onderling vergelijken van de cijfers en het feit dat er geen verklaringen zijn voor de verschillen, is jammer. Bij bezwaarschriften worden de gegevens iedere keer anders weergegeven in de rapportages. Wat is de achterliggende reden daarvoor? Mijn fractie wil vasthouden aan het instrument van de tweemaandelijks rapportage, niet alleen om de Belastingdienst en de staatssecretaris scherp te houden, maar ook om als Kamer op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen bij de Belastingdienst. Dan moeten de rapportages wel zodanig zijn dat wij kunnen zien of er voortgang is geboekt. Hetzelfde geldt voor de halfjaarlijkse rapportage en het Beheersverslag. Ik wil graag weten of de staatssecretaris bereid is, toe te zeggen dat de gegevens vanaf nu op een eenduidige manier weergegeven worden en dat de verschillen verklaard worden. Dan hebben wij er wat aan en dan kunnen wij als Kamer onze taak goed vervullen.

Ik ga nu in op twee verschillende punten in de rapportage. Er blijkt een toename in de beroepschriften te zijn, waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk wordt gesteld. Wat is de verklaring achter deze toename? Betekent dit dan ook dat er een fout is gemaakt bij de Belastingdienst? Uit doelmatigheidsoverwegingen worden er geen ontvangstbevestigingen meer gestuurd wanneer een belastingplichtige een bezwaar heeft ingediend. Dat is volgens mij in strijd met de wet. Artikel 6:14 van de AWB stelt dat er wel degelijk een ontvangstbevestiging verstuurd moet worden. Wat is de reactie van de staatssecretaris? Ik begrijp overigens wel dat wordt gezocht naar manieren om minder post te versturen. Ik ben zelf op werkbezoek geweest bij de Belastingdienst. Er worden inderdaad gigantische hoeveelheden post verstuurd, maar de Belastingdienst moet wel uitvoering geven aan de wet.

Een van de aanbevelingen uit het rapport van McKinsey is om de ambitie voor technologische vernieuwing te verlagen, bijvoorbeeld innovaties in het ICT-systeem. Ik wil daar graag iets meer van weten. Welke plannen worden daarmee bedoeld?

Dan kom ik bij het bezwaaronderzoek van de Rekenkamer. Het is ernstig dat de Rekenkamer stelt dat nog steeds sprake is van het repareren van fouten in plaats van het voorkomen ervan. Wat gaat de staatssecretaris doen om volgend jaar positief uit het bezwaaronderzoek te komen?

Het laatste deel van mijn inbreng gaat over de personeelsmonitor. Ik heb gekeken naar de tevredenheid van het personeel en er zijn twee punten die eruit springen. De algemene tevredenheid met werk bij de Belastingdienst heeft de hoogste score van het rapport. Hieruit kun je concluderen dat de mensen daar met plezier werken. Wat mij zorgen baart, is het luisterend oor van het management. Volgens 43% van de medewerkers luis-

tert het management onvoldoende naar hun mening. Waarom is dit percentage zo hoog? Waarom wordt niet geluisterd naar de mensen die het echte, inhoudelijke werk doen? Daar kan het management van leren. Dat kan de Belastingdienst alleen maar ten goede komen.

Ik zal ook nog een aantal vragen stellen over de Belastingtelefoon. Klopt het dat een medewerker bij de Belastingtelefoon na maximaal twee jaar geen contractverlenging meer krijgt? Wat is hier de reden voor? Kan het te maken hebben met het feit dat de Belastingtelefoon slechts mondjesmaat mensen in vaste dienst neemt, waardoor het uitzendbureau verplicht is om die persoon in vaste dienst te nemen? Volgens mijn fractie zou het voor de deskundigheid van de Belastingtelefoon juist helpen als deze mensen niet na twee jaar ontslagen worden. Is de staatssecretaris het met mij eens dat er actief beleid moet worden gevoerd voor het behouden van medewerkers en hun kennis van belastingzaken? Wij moeten de medewerkers bij de Belastingtelefoon niet zien als medewerkers van de klantenservice van een commercieel bedrijf. De Belastingtelefoon is immers op geen enkele wijze met een gewone klantenservice te vergelijken. De te behandelen fiscale zaken zijn niet te vergelijken met de producten van een commercieel bedrijf. Mijn fractie wil over het personeelsbeleid bij de Belastingtelefoon uitgebreid geïnformeerd worden.

De **voorzitter**: Dank u wel, dat was heerlijk kort. Daar houden wij van.

De heer **Omtzigt** (CDA): Voorzitter. Wij houden niet van vijfjarenplannen, maar dit terzijde.

Ik dank de staatssecretaris voor alle verkregen informatie over de Belastingdienst. Het was weer een grote stapel over het reilen en zeilen. Ik heb een andere opmerking dan mijn voorgangers. Mijn fractie heeft wel degelijk de indruk dat de staatssecretaris een aantal goede stappen gezet heeft en dat problemen langzaam opgelost worden. Hoewel ik via mijn mailbox nog dagelijks geconfronteerd word met problemen, is dat in het verleden wel eens beroerder geweest. Dat is een goede indicatie dat de Belastingdienst op de goede weg is. Het pad gaat omhoog. Verbeteringen worden niet in een vloek en een zucht gerealiseerd, maar wij zien ze wel. Alleen al het feit dat wij tussen het laatste AO en vandaag geen spoeddebat of Kamervragen hebben gehad, is een indicatie dat de staatssecretaris, óf de deur goed heeft dichtgehouden óf op de goede weg is. Nu houd ik op, want ik werd vanmorgen gequoteerd als iemand die te veel complimenten aan eigen bewindspersonen gaf. Dat wil ik volgend jaar niet meer hebben.

De heer **Remkes** (VVD): Dat is bij het CDA een gebruikelijk beeld. Daar hoeft u niet van te schrikken.

De heer **Omtzigt** (CDA): Ik geef ook te veel schoten voor open doel. Voorzitter. Mijn collega Remkes heeft de helft van mijn inbreng overbodig gemaakt, maar ik loop toch nog even de stukken langs. Ik begin met de brief van 5 maart jl. over de externe doorlichting. Het is belangrijk dat de continuïteit van de processen gewaarborgd is voordat majeure wetgevingstrajecten en innovaties worden ingezet. Kan de staatssecretaris het tijdspad schetsen? Kan hij inzicht geven in de stand van zaken bij de andere drie onderdelen uit het plan van aanpak vereenvoudiging belastingoperaties? Hoe staat het daar precies mee? Het laatste luik met UWV zullen wij op een ander tijdstip behandelen. Wij zijn daar zeer benieuwd naar. Wat betekent het wanneer er staat dat een proces weer is opgestart bij de kinderopvangtoeslag? Licht het dan maanden stil? Hoe moet ik zo'n opmerking duiden?

De brief van 31 maart gaat over de tweemaandsrapportage en de reactie op enkele toezeggingen over toeslagen. Hoe kijkt de staatssecretaris terug op het proces rondom de toeslagen, de omvorming van de regeling Buitengewone Uitgaven, de BU, in de Wet tegemoetkoming chronisch

zieken en gehandicapten, de Wtcg? Welke lessen trekt hij hieruit? Eind februari 2009 heeft de staatssecretaris 50 000 burgers voor de tweede keer en op indringende wijze – wat is dat overigens? – geïnformeerd. Wat is de stand van zaken op dit moment? Zijn de toeslagen van deze mensen op een goede manier aangepast? Hebben zij te maken gekregen met terugvorderingen? Zijn ze allemaal op de hoogte gesteld? Dit is een groep met een grote aftrekpost in de buitengewone uitgaven in 2007 op basis waarvan de toeslagen in 2009 worden geschat. Wij zijn benieuwd hoe dat gegaan is, Het definitief toekennen van toeslagen 2007 was eerst gepland voor eind april en daarna eind juni. Collega Remkes heeft daar genoeg over gezegd. Wat is precies de stand van zaken? Is alles definitief toegekend? Hoeveel definitieve toekenningen worden nog een keer definitief gemaakt door een volgende toekenning? Dat hebben wij vorig jaar ook een paar keer gezien. Er moesten nog 1,1 miljoen zorgtoeslagen en een half miljoen huurtoeslagen en veel kinderopvangtoeslagen definitief worden toegekend. Is alles nu afgerond? Zo nee, wat zijn dan de knelpunten? Licht het alleen aan de burgers of ook nog ergens anders aan? De brief van 14 mei gaat over de externe doorlichting en het ziekteverzuim. De notitie van het BOR was heel nuttig. Wij willen graag weten wat het streefcijfer is voor het ziekteverzuim. Zou het streven kunnen zijn om onder het gemiddelde van de rijksoverheid te komen? Welk tijdpad is daarvoor uitgestippeld?

De heer Remkes heeft het gehad over het tijdig afhandelen van vragen over toeslagen. In het jaarverslag dat naar de Kamer is gestuurd, zie je dat de hoeveelheid terug te vorderen toeslagen oploopt in vergelijking met vorig jaar. Hoe duid ik dat? Hoe wordt dat rechtgezet? Wat vindt de staatssecretaris van het percentage burgers dat niet akkoord gaat met een langere behandelduur van hun bezwaarschrift? Welke maatregelen neemt de staatssecretaris om te bewerkstelligen dat meer burgers instemmen met een langere behandelduur dan wel om ervoor te zorgen dat de wettelijke termijnen worden gehaald?

Wat ons ook opviel, is dat het aantal digitale bezwaarschriften in de eerste twee maanden van 2009 al de helft van het totaal in 2008 bedraagt. Wat betekent dat? Is dat verontrustend of moeten wij het zo zien dat de procedure laagdrempelig geworden is?

Het aantal papieren aangiften loopt weer op in de eerste twee maanden van 2009. Wat is de reden? Wij krijgen e-mails van mensen waaruit blijkt dat het met een Apple-computer moeilijk is om twee keer aangifte te doen met dezelfde computer. Een man en een vrouw, doorgaans, willen voor hun aangifte dezelfde computer gebruiken. Zij krijgen dan bijvoorbeeld een leeg invulblad. Wij krijgen daar meer vragen over. Is de software wel geschikt? Wordt dit op een goede manier opgeslagen? Veel mensen stellen digitale aangifte wel degelijk op prijs. Zeker vanuit het buitenland schijnt het bijna ondoenlijk te zijn om alsnog over te gaan tot een papieren aangifte als zich een probleem voordoet.

Ook in het Beheersverslag valt een groot aantal zaken op. Het aantal klachten is fors afgenomen, waarvoor complimenten. Ik krijg graag een duiding hoe dat komt. De kwaliteit van de antwoorden ligt nog niet altijd op het gewenste niveau. De staatssecretaris noemt een lange rij oorzaken, maar geen lange rij oplossingen. Wat gaat hij hieraan doen? Ik krijg regelmatig te horen dat antwoorden die via de Belastingtelefoon zijn verstrekt apert niet kloppen met de regelgeving. Wat gebeurt er om dat recht te zetten? Mensen willen ook enige mate van rechtszekerheid en die kunnen ze hier niet aan ontlennen.

Dan heb ik nog wat technische vragen. Bij de behandeling van bepaalde doelgroepen zijn veel successen geboekt. Daar heb ik bewondering voor. Wel vraag ik me af of de genoemde terreinen– buitenlands vermogen, vastgoed, prostitutie en taxibranche– de enige zijn. Zijn er nog andere campagnes gevoerd? Wij noemden net al de vrijplaatsen. Zijn en blijven

dit de speerpunten? Wat is het beleid voor de komende jaren? Komen er speerpunten bij? Worden de problemen op deze vier terreinen opgelost? Bij de Advanced Pricing Agreements en de Advanced Tax Rulings, de APA's en de ATR's, staat geen overzicht van voorgaande jaren. Wij kunnen ze dus niet vergelijken. Hoe zit dat precies? Kan de staatssecretaris een inkijkje geven in de resultaten van het samenwerkingsverband met de SRA ten aanzien van de loonheffing? Is uitbreiding naar andere belastingen en andere ondernemingsverbanden aanstaande of laat dat nog op zich wachten?

Er is nog een overzicht dat ontbrak. Er bestaat een speciaal project voor de Zorgverzekeringswet, de terugbetaling. Er staat wel bij hoeveel er terugbetaald is – ik meen dat het om 800 000 mensen gaat – maar er staat niet bij wat het totaal is en hoeveel mensen daar nog op wachten. Ik krijg nog steeds mails van mensen die in 2007 hun dubbele inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet niet terugbetaald hebben. Hoe komt het dat er geen staatje van gegeven wordt? Wordt bijgehouden hoeveel mensen moeten terugbetalen? Ik krijg graag de informatie daarover in de volgende voortgangsrapportage.

Op 1 oktober 2008 is een nieuwe damage-procedure voor verstoringen in het productieproces van kracht geworden. Zijn daar inmiddels ervaringen mee? Wij hopen op een negatief antwoord. Heeft het toeslagenproces nog productieverstoringen laten zien? De Algemene Rekenkamer heeft in het jaarverslag IXB 2007 een aantal onvolkomenheden geconstateerd in de bedrijfsvoering. Een deel ervan is verbeterd. Wij zijn toch een beetje bedroefd dat het niet voor alle punten het geval is. Daarbij moet je denken aan tussentijdse aansluitingen tussen heffen en innen, beschikken en betalen, dossiervorming. Krijgt dit ook in 2009 onverminderd aandacht? Gaat het in 2009 leiden tot oplossing van het probleem? Of komen precies dezelfde punten in dat jaarverslag terug? Wat is het resultaat van de bezwaarprocedure die opgestart is tegen de Belastingdienst? Daar is de Belastingdienst vast niet heel trots op.

In het WGO van 17 juni jl. bleef onduidelijk hoe de staatssecretaris dacht over een nieuw systeem voor de milieubelastingen. De Algemene Rekenkamer constateerde dat hieraan behoefte was en dat de Belastingdienst bezig is met opdrachtformulering. Wat is precies de stand van zaken in dezen? Wij zijn bijvoorbeeld erg benieuwd hoe het gaat met de verpakkingentaks. Wij zien elkaar dezer dagen echter vaker dan ik het thuisfront zie. Misschien kunnen wij het daar beter vanmiddag over hebben.

Tot slot sluit ik mij aan bij de vraag van de heer Remkes over het IBO over de toeslagen. Wanneer is dat beschikbaar?

De **voorzitter**: Dan draag ik het voorzitterschap even over aan de heer Omtzigt, hoewel ik vermoed dat hij niet veel te doen zal krijgen.

Voorzitter: Omtzigt

De heer **Tang** (PvdA): Voorzitter. Er zijn al lange tijd problemen bij de Belastingdienst. Dat is natuurlijk een erfenis van het vorige kabinet. Deze staatssecretaris is inmiddels echter ook al een tijdje op weg. Dat roept de vraag op waarop de staatssecretaris uiteindelijk afgerekend wil worden. Het is lastig om te beoordelen hoe goed of slecht het gaat. Bij het wetgevingsoverleg heb ik gevraagd of het toeval of wijsheid is. Het gaat misschien wel beter, maar als ik het rapport van McKinsey lees, denk ik toch dat het toeval is. Het hangt erom. Het bezwarenonderzoek van de Rekenkamer wordt om die reden ook verlengd. Bij het wetgevingsoverleg heb ik al gezegd dat ik daar wel gelukkig mee ben, omdat het de Kamer inzicht geeft dat zij anders niet zou hebben. Het blijft lastig. Hoeveel gaat het nu beter? Is dat toeval of wijsheid?

De staatssecretaris heeft het initiatief genomen om McKinsey te vragen

om een doorlichting. Ik ben altijd zeer voor een doorlichting van organisaties. Ik vond het een goed initiatief, maar de conclusies liegen er niet om. De lopende investeringen in complexiteitsreducties zullen vooralsnog niet leiden tot een significante verbetering van de operationele prestaties. Dit is wat wij de afgelopen twee jaar bereikt hebben. Dit is ingezet bij een AO op 19 april 2007. Ik kan het me nog goed herinneren, want het was mijn eerste AO. Op dit punt hebben investeringen tot weinig of niets geleid. Er is veel tijd verloren gegaan. Ik weet dat Rome niet op één dag is gebouwd, maar toch kan ook ik enig ongeduld niet onderdrukken. In het rapport van McKinsey staat ook dat er geen heldere strategie is. Bovendien blijken de IT-kosten van de Belastingdienst significant hoger te zijn dan die van de andere Belastingdiensten. Toen moest ik toch even denken aan De Prooi, want het waren vergelijkbare conclusies. Ik ben blij dat de Belastingdienst niet aan de tucht van de markt onderhevig is, want anders zouden wij binnenkort een vijandige overname kunnen verwachten.

Omdat de strategie ontbreekt, is wat in het AO van 19 april jl. aan de orde kwam misschien nog steeds relevant. Vereenvoudiging is belangrijk – dat is ook een opdracht aan het parlement – om het werk van de Belastingdienst beter te maken. ik ben benieuwd hoe de strategie nu verandert en hoe de complexiteit en de kosten dalen. Er is een transformatieplan beloofd voor eind juni. Ik heb het nog niet gezien, dus ik ben benieuwd waar dat blijft. Verder vraag ik de staatssecretaris om de doorlichting van McKinsey volgend jaar opnieuw te laten doen. De Rekenkamer is nog bezig met het bezwaaronderzoek en het lijkt mij een goed idee om deze doorlichting volgend jaar ook opnieuw te laten plaatsvinden. Het transformatieplan is belangrijk om te zien welke lessen er precies uit het rapport van McKinsey worden getrokken.

Ik wijs ook op de verantwoordelijkheid van kabinet en parlement om te komen tot vereenvoudiging. Ik moet zeggen dat ik af en toe schrik van de cijfers. Er zijn 7,7 miljoen toeslagen. De huurtoeslag is een stuk verbeterd in 2007. Daar moet in vergelijking met 2006 minder worden teruggevoerd. Bij de zorgtoeslag moeten 1,3 miljoen invorderingen plaatsvinden. Wij hebben het buitengewoon complex gemaakt. Er zijn 1,3 miljoen mensen die geld moeten terugbetalen. Dat moeten wij onszelf ook aanrekenen. Ik kijk hier dan ook uitgebreid in de rondte. Dat moet eenvoudiger kunnen.

Daarom is het IBO van groot belang, want dat moet die vereenvoudiging brengen. Uiteindelijk willen wij deze staatssecretaris afrekenen op vereenvoudiging en vergroening. Deze twee doelstellingen zijn nog niet binnen bereik. Wat merken de burgers van de vereenvoudiging? Gelukkig gaan er ook dingen goed. Met de vooringevulde aangifte is het goed gelopen. Ik heb daarvan zelf het gemak ondervonden en anderen waarschijnlijk ook, dus dat is prima.

In verband met de vereenvoudiging voor de burger wil ik het ook nog even hebben over de verklaring voor erfrecht bij het afwikkelen van aanslagen in verband met overlijden. De heer Remkes wees er al op dat de Belastingdienst juist in deze situaties extra zorgvuldig moet optreden. In een brief aan een burger heeft de staatssecretaris aangegeven dat er een proef is gestart waarbij de eerste verklaring van erfrecht centraal wordt gescand en dan voor de gehele Belastingdienst beschikbaar is. Is die proef geslaagd? Wanneer wordt dit in het gehele land van toepassing? Overigens worden ook bij niet snel op elkaar volgende behandelingen van teruggave meerdere verklaringen van erfrecht door een zelfde onderdeel gevraagd. Is daar direct wat aan te doen?

Tot zover de vereenvoudiging voor de burger. Hoe staat het met het personeel? De tevredenheid van de medewerkers bij de Belastingdienst is gestegen, maar het ziekteverzuim is relatief hoog. Wat is de reden daarvoor? Kan de staatssecretaris daar een doelstelling voor geven? Ik mag hopen dat de doelstelling lager is dan het niveau dat nu gemeld wordt. Ik sluit mij aan bij de woorden van de heer Bashir over het luisterend oor

van het management. Dat was ons ook opgevallen. De tevredenheid van de medewerkers is gestegen, maar als je het onderzoek goed leest, is er nog wel specifieke kritiek. De top van de Belastingdienst zet in op automatisering, maar het personeel vindt dat de inhoud en de zelfstandigheid in gevaar komen. Het sturen op cijfers in plaats van op kwaliteit beperkt de mogelijkheden tot maatwerk en vakspecialisatie. Daardoor zou de trots op het werk in het geding kunnen komen. Hoe blijven de medewerkers van de Belastingdienst trots op hun werk?

Uit de personeelsmonitor blijkt dat 65% van de medewerkers boven de 45 jaar is. Hoe gaat de Belastingdienst deze vergrijzing opvangen? Ze mogen langer doorwerken. De heer Bashir vindt dat deze mensen langer aan de Belastingdienst verbonden moeten blijven. Daar is niets mis mee, maar vroeg of laat, bij 65 of 67 jaar, vertrekken mensen een keer.

Het hof in Den Haag heeft de Nederlandse btw-integratieheffing verworpen, zo begrijpen wij uit een berichtje. Deze zou in strijd zijn met de Europese btw-richtlijn. Is het waar dat dit de Nederlandse schatkist miljoenen kan gaan kosten? Zo ja, kunnen wij dan binnenkort weer een spoedwetje tegemoet zien? Dat kan misschien deze week nog wel. Tot slot sluit ik mij graag aan bij het idee van de heer Remkes van naming, zonder shaming.

De heer **Remkes** (VVD): Shaming komt vanzelf meestal.

Voorzitter: Tang

De **voorzitter**: Ik begrijp dat de staatssecretaris tien minuten voorbereidingstijd nodig heeft. Dan gaan wij even een kopje koffie drinken.

Staatssecretaris **De Jager**: Voorzitter, ik zal eerst in het algemeen een overzicht geven, inclusief de doorlichting in de IV-keten. Daarna zal ik uitgebreid ingaan op de toeslagen en tot slot beantwoord ik nog een paar vragen.

Het afgelopen jaar kende zijn successen, maar ook zeker zijn tegenslagen. In zowel het Beheersverslag 2008 als in de halfjaarlijkse rapportage aan de Kamer is hiervan verslag gedaan. Een belangrijk deel van de knelpunten hangt samen met problemen in de automatisering. Sommige verbeteringen zijn doorgevoerd, maar sommige laten op zich wachten. Dat is ook reden geweest om te zeggen dat het in de IV-keten niet snel genoeg gaat. Dat was aanleiding voor een externe doorlichting bij de Belastingdienst en voor de vraag aan McKinsey om een kritisch rapport. Wij hadden om een stevig rapport gevraagd en dan krijg je ook een stevig en kritisch rapport. Het is eigenlijk een vertrouwelijk intern rapport. Omdat ik de informatiebehoefte van deze Kamer ken, heb ik het noodzakelijk geacht om het direct mee te sturen met de stukken, met de aanpak van het managementteam en mijzelf op basis van dat rapport. Ik zal er straks nog wat uitgebreider op ingaan.

De heer **Remkes** (VVD): Op de achtergrond heeft waarschijnlijk ook meegespeeld dat het rapport wel eens op straat kon komen. Ik vind het dus verstandig van de staatssecretaris.

Staatssecretaris **De Jager**: Dank voor dit compliment. Ik begrijp de achtergrond van deze opmerking, hoewel er bij de Belastingdienst gelukkig iets minder sprake is van lekkage dan in sommige andere delen van de publieke sector. Ik zal ook nog ingaan op het bezwaaronderzoek van de Algemene Rekenkamer.

Er is een reeks maatregelen genomen om de grootste irritaties van burgers en bedrijven op het vlak van de dienstverlening weg te nemen. Die maatregelen hebben in 2008 al hun vruchten afgeworpen. Zo is de digitale dienstverlening sterk verbeterd. Ik wijs op de mogelijkheid om via

internet uitstel aan te vragen, om digitaal een aanvraag voor een Verklaring arbeidsrelatie, VAR, aan te vragen of een bezwaarschrift in te dienen. Al die mogelijkheden zijn in 2008 gerealiseerd. Ook noem ik de pilot van de vooringevulde aangifte. Het is belangrijk om hier te markeren dat dit een succes is. Dat is een stille revolutie. Er is veel behoefte aan, maar wij zijn er heel voorzichtig mee. Wij willen het stapsgewijs uitbreiden. In enkele andere landen die al werken met een vooringevulde aangifte zie je ook dat er een langzame acceptatiegraad is. Je moet langzaam het vertrouwen in een vooringevulde aangifte winnen. Ik ben blij dat de aangiftecampagne in dit jaar in het algemeen goed is verlopen, ondanks de revolutionaire verandering in het proces met de vooringevulde aangifte. Wij hebben wel eens andere jaren meegemaakt. Dit heeft een directe koppeling met een van de grootste problemen waar de Belastingdienst mee geconfronteerd bleek te zijn, namelijk het niet functioneren van de loonaangifteketen. Voor de vooringevulde aangifte was het een absoluut vereiste dat die keten weer ging functioneren. Met enige tevredenheid mogen we vaststellen dat die loonaangifteketen weer is gaan werken in 2008. Ook volgens de rapportages kunnen we spreken van een werkende keten.

Daarnaast is een aantal processen versneld. De afgiftetermijnen voor de VAR en de btw-nummers zijn aanmerkelijk verbeterd. De norm die de Belastingdienst zichzelf oplegt voor de btw-nummers, te weten dat 98% van de aanvragen binnen vijf werkdagen is afgehandeld, is iets te hoog gegrepen. De prognose voor dit jaar is dat dit in 95% van de gevallen zal lukken. Ik weet echter nog heel goed uit de tijd dat ik ondernemer was dat dit een bijzondere verbetering is. Toen moest je soms wel zes of acht weken wachten op een btw-nummer. Zo'n hoog percentage in vijf werkdagen is een enorme verbetering. Een heel belangrijke indicator voor het functioneren van de Belastingdienst is dat het aantal klachten met meer dan een kwart is afgenomen. Vooral de afname van het aantal klachten bij Toeslagen droeg bij aan dit resultaat. Dat is een belangrijke slag die wij in 2008 hebben geslagen.

Ik blijf even bij de toeslagen. De uitvoering van de verschillende toeslagen is in het afgelopen jaar in een rustiger vaarwater terechtgekomen. Daarvoor is het belangrijk dat de loonaangifteketen is gaan werken. Dat was ook een van de grote problemen bij het niet tijdig definitief kunnen vaststellen van toeslagen. Maar, er zijn ook zaken die minder goed zijn verlopen en die verbetering vereisen. De doelstelling om bezwaarschriften en klachten AWB-conform af te doen, is niet gerealiseerd. Dat blijkt een weerbarstige materie te zijn. In de eerste vier maanden van dit jaar kwam de realisatie lager uit dan de norm van minimaal 80%. Ook daar zal de misschien wat ambitieuze jaardoelstelling niet bereikt kunnen worden. Hetzelfde geldt voor de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon. In 2008 is de doelstelling wel gerealiseerd vanwege een verbetering aan het platform, maar in de eerste paar maanden van dit jaar lopen we achter. De eerste paar maanden zijn erg bepalend voor de jaardoelstelling, dus de jaardoelstelling zal naar alle waarschijnlijkheid niet te halen zijn. Vanaf nu zullen wij wel maandelijks de doelstelling van ten minste 80% bereikbaarheid halen.

Tijdens het wetgevingsoverleg hebben wij gesproken over een aantal onvolkomenheden in de bedrijfsvoering. Wij zien een opgaande lijn. Dat heeft de Rekenkamer ook benoemd in het rapport. Een aantal onvolkomenheden is opgelost, zoals het toezicht op de omzetbelasting en de controle op de grote teruggaven en verminderingen. Ook de risico's van beheer en beveiliging van gegevens zijn afgenomen. De belangrijkste maatregel is geweest het opslaan van de gegevens van kritische processen op twee gescheiden locaties. Een aantal onvolkomenheden van vorig jaar blijft nog staan. Dat betreft de dossiervorming, het contractbeheer en de boekhoudkundige aansluiting tussen heffing en inning van de verschillende belastingmiddelen. Ook het financieel beheer van

toeslagen moet nog verbeterd worden. De eerdere kwalificatie van ernstige onvolkomenheid is echter teruggebracht naar onvolkomenheid sec. Wij moeten er dus aan blijven werken, maar de Rekenkamer ziet wel verbetering.

De doorlichting van de IV-keten is heel belangrijk. Ik heb al aangegeven dat wij aan het begin van de kabinetsperiode hebben gemeend op de IV-keten een extra slag te moeten maken. In maart van dit jaar heb ik een brief naar de Kamer gestuurd om te melden dat een externe onafhankelijke doorlichting van de IV-keten zou plaatsvinden. Die maatregel vloeide logisch voort uit de stappen die in het afgelopen jaar zijn gezet. In 2008 was al besloten om de ICT-organisatie van de Belastingdienst een centrale vorm en inhoud te geven en centraler en hiërarchischer aan te sturen. Dat heb ik ook in de Kamer besproken. Toen is ook gevraagd of dat niet wat breder zou kunnen. Daartoe is een team ICT-regie en -architectuur ingesteld dat het managementteam van de Belastingdienst ondersteunt en er is een CIO-functie toegevoegd. Vervolgens hebben wij geconstateerd dat er op een aantal punten verbeteringen waren. Met name de prestaties in de IV-keten leidden tot de conclusie dat er een apart onderzoek moest komen, omdat er een erfenis is van verschillende applicaties en processen die door elkaar lopen. Het zou goed zijn om een stevig verhaal te schrijven over de manier waarop wij dat de komende tijd oppakken.

Dan kom ik toe aan de vragen. Een aantal vragen heb ik al in het algemene verhaal beantwoord. Ik ga nu in op de specifieke vragen. De heer Remkes heeft gevraagd welke ambities naar achteren worden geschoven. Belangrijk is dat continuïteit voorrang heeft, ook gewone wetgeving. Het jaarlijkse belastingplanproces moet natuurlijk doorgaan. De modernisering van de AWR, de Algemene wet inzake rijksbelastingen, vinden wij heel belangrijk. De heer Bashir zei al dat er een enorme stroom documenten naar burgers gaat. Dat vereist een aanpassing. Dat kan de Belastingdienst niet zelf. Voor een deel zal dat een fundamenteel andere AWR vergen. Dat is een gigantische operatie, qua wetgeving en qua uitvoering bij de Belastingdienst. Dat gaan wij nu temporiseren. Wij doen dat niet in één grote klap. Alleen de quick wins neem ik mee in de vereenvoudigingswet die ik in het najaar wil indienen. Ik streef ernaar om die wet gelijk met het Belastingplan in te dienen. Wij hadden eerst de gedachte om in 2010 of in 2011 een nieuwe AWR in te dienen, maar dat zullen wij wat gefaseerder doen. Eigenlijk is dat de belangrijkste grote verandering die wij wat naar achteren schuiven. Verder zullen wij kijken of wij een aantal zaken kunnen temporiseren.

De heer **Remkes** (VVD): De staatssecretaris heeft gezegd dat een aantal zaken getemporiseerd moet worden. Daar moet de Kamer dan van op de hoogte gebracht worden. Ik begrijp goed wat de staatssecretaris heeft gezegd over de AWR. Daar heb ik op zichzelf begrip voor. Je kunt het wetgevingsproces entameren, terwijl je de implementatie op termijn zet. De Kamer heeft er wel behoefte aan, zicht te houden op het grotere geheel. Kan het wetgevingsproces volgens de aanvankelijke ambitie handen en voeten krijgen? Voor de implementatie heb ik dan begrip.

Staatssecretaris **De Jager**: Dat is ook de bedoeling. Ik wil het wetgevingsproces niet laten vertragen door de uitvoering. Wij willen daar de knip maken omdat het wetgevingsproces vrij complex is. Het wetsvoorstel zal ik al wel indienen. Het zal hier toch een uitvoerige beraadslaging vergen, omdat er veel justitiële elementen in zitten. Dan kan de Kamer de tijd nemen voor het wetgevingsproces. Dat zal ik dus eerder doen, ongeacht het feit of het uitgevoerd kan worden. Overigens ziet de Belastingdienst daar ook de voordelen van in. Voor zo'n enorme operatie als de AWR is minimaal een jaar nodig om alle systemen aan te passen. Ik denk dat iedereen daar voordeel bij heeft. Als ik toezeggingen aan de Kamer temporeer, laat ik dat altijd weten in mijn rapportages. Er is ook een

aantal dingen die wij intern van plan waren en waar wij nu iets meer tijd voor nemen. Ik zal daar in de volgende halfjaarsrapportage verslag van doen.

De heer Omtzigt en de heer Tang hebben gevraagd naar het tijdpad voor de doorlichting. De maatregelen in de IV-keten worden uitgevoerd op basis van binnen de Belastingdienst op te stellen richtlijnen en plannen. Daar zullen wij half juli mee beginnen. Ondertussen loopt de adviesaanvraag aan de medezeggenschap. De bedoeling is dat het advies er in september ligt. De uitvoering van de plannen gaat naar verwachting een periode van twaalf tot achttien maanden vergen. Eind 2010 moet de IV-keten zijn heringericht en geprofessionaliseerd. Vanaf dat moment zal het ook structureel goedkoper zijn. De prioriteiten lopen hiermee in de pas. Er moet een professionele IV-keten zijn, voordat je kunt toekomen aan grote andere wetgevingstrajecten en aan ICT-innovaties. Voorzitter. U hebt een enorm sterke zender.

De **voorzitter**: Anders kan ik natuurlijk niet twitteren.

Staatssecretaris **De Jager**: Normaal gesproken mag dat ook niet van de voorzitter, maar als de voorzitter dat zelf doet...

De stand van zaken bij de andere zaken wordt opgenomen in de volgende halfjaarsrapportage. In vogelvlucht ga ik nog een aantal vragen langs. Over de toeslagen heb ik uitvoerig gerapporteerd. Over SUB-Walvis is er een aparte rapportage. Dat zei de heer Omtzigt zelf al. De kortetermijnmaatregelen zijn vrijwel afgerond. ICT-uitvoering en vernieuwing van toekomstige organisatie worden volledig «geraakt» door het doorlichtingsrapport en de te nemen maatregelen. Met versterking van al voorgenomen maatregelen, herprioritering en vereenvoudiging van wetgeving gaan wij volledig door. Daar zullen wij de Kamer op verschillende momenten apart over informeren, afhankelijk van de situatie: toeslagen, loonketen of fiscaal. Dan heeft de Kamer de mogelijkheid om ze te behandelen in de gremia die zij zelf wenst. Puur fiscale maatregelen zal ik meenemen in de fiscale stukken, bijvoorbeeld in een fiscale vereenvoudigingswet die kan meelopen bij het Belastingplan. Mede op verzoek van de Kamer denken wij na over een vereenvoudiging van het loonbegrip. Dat zal een werk van mijn hand en van de minister van Sociale Zaken zijn. De vereenvoudiging van de toeslagen moet worden doorgevoerd door de bewindspersonen die daarvoor verantwoordelijk zijn. Dat kan ik niet alleen. Het is wel belangrijk dat dit gebeurt. Dat zal gebeuren naar aanleiding van het IBO.

De heer **Remkes** (VVD): Is het de bedoeling dat het vereenvoudigingsplan meeloopt met het komende Belastingplan?

Staatssecretaris **De Jager**: Ja, ik ben van plan om bij het komende Belastingplan een vereenvoudigingswet op fiscaal terrein mee te laten lopen. Wij zijn daar nu nog druk mee bezig. Daarin willen wij vereenvoudigingen op een aantal gebieden opnemen. Denk daarbij aan de quick wins van de AWR, maar ook aan het bijna kafkaëske artikel 15 van de Wet op de loonbelasting. Het gaat over vergoedingen. Dat is een heel ingewikkeld verhaal, bijvoorbeeld hoeveel vierkante centimeter je logo op bedrijfskleding moet zijn. Er zitten veel administratieve lasten in. Ook het bedrijfsleven vindt het belangrijk dat wij dat oppakken. Wij hebben daar wel gedachten over, maar dat moeten wij goed afstemmen met het bedrijfsleven. Het bedrijfsleven moet de oplossingsrichting die wij zien ook steunen. Nu is het voornemen om het parallel met het Belastingplan te laten meelopen. Dat geldt natuurlijk niet voor een grote operatie als een nieuw loonbegrip. Dan zal ook de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid naar alle waarschijnlijkheid willen meetekenen. Dat moeten wij dus in een apart wetsvoorstel behandelen.

Nu kom ik bij het blokje toeslagen. De massale definitieve toekenning 2007 voor de huur- en de zorgtoeslag is afgerond. Dat betekent dat alle definitieve toekenningen, waarvoor inkomens beschikbaar zijn en waarvoor geen intensief toezicht nodig is, zijn afgerond. Dat is het normale proces. Het toeslagjaar 2007 is hiermee ongeveer zes maanden eerder afgerond dan het toeslagjaar 2006. Dat is ook alles wat de Belastingdienst op dit gebied kan doen. De burger kan bijvoorbeeld nog geen aangifte hebben gedaan of de inkomensgegevens ontbreken. Er zijn dus altijd posten die niet in het massale proces meegenomen kunnen worden. Alles wat definitief toegekend had kunnen worden voor de zorg- en huurtoeslag, is ook toegekend. Definitief betekent ook definitief. Dat is inherent aan de AWIR-systematiek. Als een aanslag-IB afwijkt van aangifte-IB, kan een toeslag worden herzien.

De heer **Omtzigt** (CDA): Alles is definitief toegekend, behalve wanneer bepaald toezicht nodig is of wanneer gegevens ontbreken. Over hoeveel gevallen hebben wij het dan ongeveer voor 2007?

Staatssecretaris **De Jager**: Dat is 5% bij de zorg en 11% bij de huur.

De heer **Omtzigt** (CDA): 11% is meer dan 100 000 huishoudens. Om wat voor onregelmatigheden gaat het dan?

Staatssecretaris **De Jager**: Dat zijn de dingen die ik heb genoemd. Er is bijvoorbeeld nog geen aangifte IB 2007. Er ontbreken inkomensgegevens, waardoor de definitieve toekenning niet kan plaatsvinden. Het kan ook zijn dat een post is geselecteerd voor intensief toezicht. Bij de huurtoeslag komen er wel eens onregelmatigheden voor in de aanvraag, bijvoorbeeld omdat het adres niet klopt. Soms moeten er ook huisbezoeken plaatsvinden.

De heer **Omtzigt** (CDA): Je kunt in juli 2009 toch geen huisbezoek doen om te controleren of mensen in juli 2007 samenwoonden?

Staatssecretaris **De Jager**: Ze hebben voor een deel al plaats gevonden. Dat is veel werk. Wij hebben de capaciteit nodig om dat te doen.

De heer **Omtzigt** (CDA): Om de rechtmatigheid van de woonsituatie in 2007 te bepalen, helpen huisbezoeken in 2009 niet echt.

Staatssecretaris **De Jager**: Bij spookbewoning moet je vaak kijken wat er aan de hand is. Soms gaat het om vragenbrieven die burgers niet hebben teruggestuurd. Die brieven krijgen ze bijvoorbeeld als ze volgens het GBA op een ander adres wonen. Er kunnen veel redenen voor zijn. Bij de volgende halfjaarsrapportage kan ik best iets breder ingaan op de vraag waarom je dat soort posten niet kunt beschikken.

89% van de huurtoeslag en 95% van de zorgtoeslag is beschikt. Overigens zeg ik er in alle eerlijkheid bij dat het 1 juli-verhaal dat de oorspronkelijke wetgever indertijd voor ogen had bij de invoering van de toeslagen een te grote wissel trekt, ook op de burger zelf. De burger moet aangifte voor de inkomstenbelasting doen en brieven beantwoorden. Dat toeslagen voor 1 juli van het jaar daaropvolgend grotendeels beschikt kunnen worden, is wel heel erg ambitieus. Wij moeten eens goed kijken of dat een reëel tijdspad is. Overigens verwacht ik dat wij over 2008 ook weer een versneling zullen hebben. 2007 was zes maanden sneller dan 2006 en 2008 loopt ook weer beter.

De heer **Remkes** (VVD): Dat van 1 juli begrijp ik. Ik wil wel graag van de staatssecretaris weten wat zijn ambitie is. Ik vind eigenlijk dat het definitief toekennen, behoudens in de gevallen waarin sprake is van een gebrek aan

informatie, in het kalenderjaar daaropvolgend afgerond moet zijn. Dat verhaal kun je aan burgers uitleggen. Als het langer duurt, kan ik het in ieder geval niet meer uitleggen.

Staatssecretaris **De Jager**: Zo vanuit de heup geschoten, moet ik het met u eens zijn. Ik vind ook dat, afgezien van de heel intensieve posten, het massale proces in het kalenderjaar volgend op het toeslagjaar afgerond moet zijn. Ik wil ook de uitkomsten van het IBO Toeslagen meenemen. Zie dit niet als een toezegging, maar mijn gevoel zegt dat u gelijk hebt. Ik wil dat alleen eerst goed kunnen uitschrijven. Als wij het IBO hebben bestudeerd, kunnen wij dat wat beter onderbouwen.

Voorzitter. Bij de kinderopvangtoeslag ligt het anders. Daarvoor heb ik ook wel die ambitie, maar dat ligt veel moeilijker omdat er meer uitgevraagd moet worden. De kinderopvangtoeslag is een veel ingewikkelder toeslag. Wij moeten wachten op de jaargegevens van de ouders. Dat kost altijd wat meer tijd. Het proces verloopt wel goed. Voor 2007 is het inmiddels afgerond, voor zover de Belastingdienst geen reactie van burgers verwacht.

In het wetgevingsoverleg van 17 juni jl. heb ik aangegeven dat wij er alles aan doen om implementatie van het nieuwe toeslagensysteem per 1 januari 2010 te laten slagen. De ervaringen in het verleden met de implementatie van grote systemen hebben geleerd dat het goed moet kunnen gaan. Dan heb ik het over het nieuwe toeslagensysteem. Dat geldt zowel vanuit de Belastingdienst als vanuit het oogpunt van de burger. Voor mij is het belangrijk dat wij zeker weten dat het goed loopt. Wij zien dat het toeslagensysteem steeds beter loopt en dat wil ik niet in gevaar brengen door ineens om te schakelen voor alle toeslagen. Dat willen wij zorgvuldig doen. Ook moeten alle medewerkers van de Belastingtelefoon opgeleid zijn. De mensen die met het systeem moeten werken, moeten opgeleid zijn. Wij denken wel na over meer implementatiescenario's. Het is denkbaar dat wij met één of twee toeslagen beginnen om ervaring op te doen. Ik vind dat het systeem wel af moet zijn. Of wij het ook werkelijk op 1 januari in gebruik nemen, zal mede afhangen van de vraag of het in de praktijk tot verbeteringen voor de burgers zal leiden. Ik zal daar in mijn rapportages aan deze Kamer aandacht aan besteden.

De heer Remkes heeft gevraagd naar de risico's. De kwaliteit van de opgeleverde onderdelen moet uiteraard voldoende zijn. Wij hebben geconstateerd dat het testen beter en uitvoeriger moet worden gedaan. Daar heb ik het team ICTRA, ICT-regie en architectuur, voor ingesteld. Er werd soms twee jaar gebouwd en bij wijze van spreken twee maanden getest. Die verhouding moet meer in het voordeel van het testen uitvallen. Ook de hele keten moet opgelijnd zijn, inclusief de Belastingtelefoon.

Het huidige systeem kost dit jaar zo'n 15 mln. voor onderhoud en beheer. Wij hebben ook nog 18 mln. aan handmatige kosten, maar die zouden wij in het andere scenario ook voor een deel maken. Dat is om het huidige systeem in de lucht te houden. Het nieuwe systeem zal ook extra geld kosten. Dat komt door een aantal uitbreidingen aan het systeem. Dat kost zo'n 46 tot 56 mln.

Dan kom ik bij de vraag wanneer de Kamer het IBO-rapport tegemoet kan zien. De werkgroep heeft iets langer nodig gehad dan verwacht. Wij willen het nu agenderen voor de eerste ministerraad op 14 augustus. Ik hoop het daarna onmiddellijk naar de Kamer te sturen. Als het hier die avond niet ligt, dan betekent het dat het kabinet er nog niet helemaal uit is. Ik doe op dat punt mijn best. Als de woordvoerders terugkomen van hun maatschappelijke verplichtingen – ik mag het geen vakantie noemen – in het reces, dan kunnen zij meteen hiermee aan de slag. Ik probeer het rapport ruimschoots voor de nieuwe Kamerperiode naar de Kamer te sturen. Ik ben wel afhankelijk van een aantal factoren, waaronder goedkeuring van het kabinet.

De heer Omtzigt heeft gevraagd welke lessen wij trekken uit de BU en de Wtcg. De BU-actie is inmiddels afgerond. In totaal is met ongeveer 30 000 van de 50 000 gerechtigden die hun huurtoeslag grotendeels of geheel kwijtraken telefonisch contact geweest. De overige burgers zijn niet telefonisch bereikbaar. Van hen hebben wij geen telefoonnummer en ze reageren ook niet op brieven. Zij hebben allemaal twee brieven gekregen. Daarnaast is er een groep van 68 000 burgers van wie de huurtoeslag tussen € 200 en € 900 lager zal uitvallen. Van die groep heeft de Belastingdienst 50% bereikt. Burgers hebben hun inkomen gewijzigd of de Belastingdienst heeft met ze gesproken. De overige 50% was ook niet bereikbaar. Burgers die hun gegevens gewijzigd hebben, hebben een nieuwe beschikking gekregen. Het teveel wordt verrekend. Dat is op zichzelf geen probleem.

Wat kunnen wij hiervan leren? De toenmalige wetgever heeft zich een aantal dingen niet gerealiseerd. Je kunt niet zomaar uitgaan van de zelfredzaamheid van burgers. Dat is echter wel de enige manier om de toeslagen vorm te geven. Wij hebben geen kristallen bol. Alleen de burger heeft kijk op zijn inkomen op dat moment. De keuze van de toenmalige wetgever betekent dat de burger zelfredzaam moet zijn. Dat volgt ook uit de systematiek van de AWIR. Ik weet niet of de medewetgever zich dit voldoende realiseert, dus ik blijf het zeggen: de burger is hier zelf voor verantwoordelijk. Wij bellen dus met de burgers. De eerste paar seconden begint met argwaan, maar dat verandert binnen de minuut in iets positiefs. Burgers vinden het goed dat de Belastingdienst meldt dat zij hun toeslag naar beneden moeten bijstellen. Soms houden ze hun toeslag zo, omdat ze verwachten de rest van het jaar minder te verdienen. Een deel van die mensen kan echter al zeker weten dat het bedrag teruggevorderd gaat worden. Een deel van de mensen wil dat bedrag wel muteren, maar een belangrijk deel kiest bewust voor een hogere toeslag. Wij hebben nagedacht over het ambtshalve muteren van gegevens, maar uit onderzoek blijkt dat wij dan verkeerde beslissingen hadden genomen.

De heer **Bashir** (SP): De staatssecretaris heeft het over de eigen verantwoordelijkheid van burgers. De Belastingdienst verstuurt 800 000 brieven om mensen op de hoogte te stellen van de veranderende omstandigheden. Daarna is er nog een brief gestuurd en de Belastingdienst belt er ook nog achteraan. De Belastingdienst neemt dus ook zijn eigen verantwoordelijkheid en legt die niet alleen bij de mensen zelf neer. Dat vind ik positief. Dan vind ik het vreemd dat de staatssecretaris de eigen verantwoordelijkheid van de burgers benadrukt.

Staatssecretaris **De Jager**: U moet wel goed luisteren naar mij. Ik heb gezegd dat de Belastingdienst positief wordt gewaardeerd als men proactief de burgers benadert. Uiteindelijk is het een beslissing van de burgers zelf. De Belastingdienst moet het zo eenvoudig mogelijk maken. Als de burger wil muteren, moet de mutatie snel doorgevoerd worden. De Belastingdienst moet de burger waar mogelijk ook wijzen op zijn eigen verantwoordelijkheid. Dan moet de dienst zich niet alleen dienstverlenend maar ook proactief opstellen. Dat hebben wij nu voor het eerst zo gedaan. De Belastingdienst was altijd wel dienstverlenend, maar proactief meestal niet. Volgens de AWIR moet de Belastingdienst een passieve houding aannemen. Nu hebben wij gekozen voor een proactieve benadering. Uiteindelijk is het natuurlijk de verantwoordelijkheid van de burgers.

De heer **Remkes** (VVD): Stel dat burgers vanuit die eigen verantwoordelijkheid contact opnemen met de Belastingdienst onder het motto dat de persoonlijke omstandigheden zijn gewijzigd. Hoe responsief is de Belastingdienst dan? Het signaal dat tamelijk vaak wordt afgegeven is dat de Belastingdienst dan gewoon doordendert. Daar zijn de burgers in hoge mate verbaasd over, want zij worden daar later op aangesproken.

Staatssecretaris **De Jager**: Dat is helder. Daar heeft de Belastingdienst in het verleden steken laten vallen. Als een burger vraagt om dingen te muteren of stop te zetten, dan moet de Belastingdienst niet door blijven denderen. Dat is in de loop van 2008 sterk verbeterd. Daarom zijn de klachten over de Belastingdienst Toeslagen ook afgenomen. Daar blijven wij op monitoren en sturen. Daarom hebben wij bijvoorbeeld ook telefonisch muteren mogelijk gemaakt. Dat was oorspronkelijk niet de bedoeling van de wetgever. Als burgers bellen met het verzoek om dat te veranderen, dan zeggen we het telefonisch te kunnen muteren. Dat helpt, maar dat moet ook goed gebeuren.

De heer **Omtzigt** (CDA): Ik wil één nuancering aanbrengen. De bedoeling van SUB-Walvis was dat de overheid enig inzicht had in het reële inkomen van de burgers met een vertraging van één of twee maanden. Het feit dat dit niet loopt, levert al deze problemen op. Daar kom ik later op terug, want ik denk dat wij na het reces een apart algemeen overleg over SUB-Walvis zullen plannen. Zouden wij die informatie hebben, dan kunnen wij mensen beter helpen wanneer zij een forse sprong in hun inkomen maken.

Staatssecretaris **De Jager**: Natuurlijk is het goed als je een maandelijks inzicht hebt met SUB-Walvis, maar het is nooit de bedoeling geweest dat de Belastingdienst zelf zou gaan muteren. SUB-Walvis heeft maar een deel van het inkomensbegrip. In de meest ideale situatie heb je alleen nog maar het gegeven loon. Dat is in toenemende mate niet meer het enige inkomen waar mensen het van moeten hebben. Neem de enorme toename van het aantal zzp'ers. Het zal uiteindelijk altijd in de jaaraangifte gelijkgetrokken moeten worden. Het is dus niet bedoeld als een sluitend systeem.

De heer **Omtzigt** (CDA): Het is volstrekt duidelijk dat het daar niet voor bedoeld was. Bij de Kamerdebatten is dat wel nadrukkelijk aan de orde geweest, want het helpt wel om forse promoties en de overgang van loon naar uitkering of van uitkering naar loon te zien.

Ik heb nog een andere vraag. Wat gaan wij doen met de mensen die niet bereikt zijn met deze actie: de categorie van 50% die er € 200 tot € 900 op achteruitgaat in de huurtoeslag en de categorie van 40% die er meer dan € 900 op achteruitgaat? Is er een manier om die mensen te bereiken of komt dit in 2010 terug als een invorderingsproblematiek uit het jaar 2009? Dit zijn forse bedragen voor mensen met een laag inkomen. Welke mogelijkheden ziet de staatssecretaris om die groep kleiner te maken?

Staatssecretaris **De Jager**: De heer Omtzigt vroeg naar de lessen die wij geleerd hebben. Een van die lessen is dat persoonlijk contact heel belangrijk is. Een andere les is dat de communicatie eindig is. Wij hebben twee brieven gestuurd. Voor zover wij telefoonnummers hebben, hebben wij regelmatig gebeld. Op een gegeven moment houdt het op. Dat zullen wij moeten accepteren. Dat betekent dat die mensen voor een deel moeten terugbetalen. Het is natuurlijk ook mogelijk dat hun inkomen is veranderd of dat men denkt: laat maar zitten. Sommige mensen vinden het leuk om het geld alvast op de rekening te hebben staan. Wij zijn de laatste twee jaar coulant geweest met de rente, dus misschien hoopt men op voortzetting daarvan. De Belastingdienst heeft heel veel gedaan. Het was vrij nieuw om zo veel te bellen en zo veel brieven te sturen. Ik heb de Kamer een brief gestuurd met een waslijst aan wat wij allemaal hebben gedaan. Ook in televisiespotjes hebben wij expliciet dit bericht de wereld in gestuurd. Uiteindelijk rest ons niets dan afwachten tot het moment dat die groep aangifte doet. Dan zullen wij het proces van definitieve toekenning gaan afronden. De belangrijkste les vind ik dat er veel meer aandacht aan de uitvoering moet worden gegeven. Dat geldt niet alleen voor het

invoeren van de toeslagen – dat is natuurlijk een beetje «crying over spilled milk» – maar voor alles wat wij in het algemeen doen. Wij moeten een goed proces hebben. Bij de toeslagen is er een knip gemaakt. De beleidsverantwoordelijkheid ligt bij de ministers en de staatssecretarissen van de betreffende departementen en de uitvoering ligt bij de staatssecretaris van Financiën. Wij zullen er in het kader van het IBO over spreken hoe wij dat fundamenteel zien in de toekomst.

De nieuwe damageprocedure is een aanscherping van de interne taakverdeling. De nieuwe elementen zijn onder meer een centraal meldpunt voor productieverstoringen en korte communicatielijnen met de bestuurlijke leiding van de Belastingdienst. Productieverstoringen zullen er altijd zijn, in iedere organisatie, zeker in een club met zo veel beslissingen, documenten en uitvoeringen als de Belastingdienst. In het verleden zagen wij wel dat de gang tot de leiding soms lang duurde of onvoldoende was. Er zijn positieve ervaringen opgedaan om dat te verbeteren. De damageprocedure zal nader worden toegesneden op de aanpassing van de IV-keten, die onlangs door de Belastingdienst is ingezet. De uitvoering van toeslagen is in een wat rustiger vaarwater terechtgekomen. In de halfjaarsrapportage is een overzicht opgenomen van de productieverstoringen bij Toeslagen. Die nemen gelukkig af, mede door de inzet van extra controles. Ook het aantal door een productieverstoring getroffen burgers is minder dan in de vorige verslagperiode. Wij blijven er alles aan doen. Het is natuurlijk mooi dat het zoveel verbetert, maar wij zijn er nog lang niet. Wij blijven er alles aan doen om nieuwe productieverstoringen in de toekomst te voorkomen. Pas als het nieuwe toeslagensysteem er is, kunnen wij een nieuwe stap zetten in het terugbrengen van productieverstoringen.

De heer **Remkes** (VVD): Ik wil wel eens weten wat nou precies onder een productieverstoring valt. Een van mijn collega's kreeg op 12 mei onder het motto voorlopige aanslag 2008 het bericht: te betalen dat en dat bedrag. Op 18 mei kwam het volgende bericht van de Belastingdienst: «U heeft onlangs een aangifte inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen gedaan. De gegevens die u daarin heeft vermeld, leiden ertoe dat u geen voorlopige aanslag krijgt.» Ik ga ervan uit dat zoiets vaker voorkomt. Is dat een productieverstoring?

Staatssecretaris **De Jager**: Dat weet ik niet. Ik kan hier geen oordeel over vormen. Ik wil best in die casus duiken, maar dan heb ik meer informatie nodig. Het komt regelmatig voor dat er aan de zijde van de belastingplichtige iets niet goed is gegaan, maar er kan ook aan de kant van de Belastingdienst iets niet goed zijn gegaan. Ik zal mij er graag in verdiepen.

De heer **Remkes** (VVD): Ik vermoed dat het laatste het geval is.

Staatssecretaris **De Jager**: Dat is ook heel goed denkbaar. De heer Remkes vraagt nog naar het ziekteverzuim. De Belastingdienst heeft als doelstelling een verlaging van het ziekteverzuim met 1% ten opzichte van 2008. Het streefcijfer is op basis van de Achmeanorm vastgesteld op 5,1%. Ik heb net even gevraagd hoe men tot dat streefcijfer komt. Dat is op basis van de leeftijdsopbouw, opleidingsniveau, het aantal vrouwen – ik zeg niet welke kant het uitgaat – en leeftijd vastgesteld. Daar zaten wij in 2008 duidelijk boven. Het percentage tot en met mei van dit jaar is 5,2. Dat is een voorlopig cijfer. In het najaar is het percentage vanwege de griep vaak wat hoger. Dat zegt dus niet dat het dit jaar beter zal zijn.

De heer Omtzigt vraagt wat wij gaan doen aan de milieubelastingen. Het gaat over de klassieke milieubelasting, dus niet over de verpakkingenbelasting. Het gaat om grondwater, leidingwater, afvalstoffen en energie en kolen. Het gaat dus niet om de bpm, de motorrijtuigenbelasting en de

verpakkingenbelasting. Daar zijn wij mee bezig, maar dat vereist een zorgvuldige afweging.

De heer **Omtzigt** (CDA): Mijn vraag ging over de stand van zaken. Wanneer komt het systeem en wat zijn de bedoelingen ervan?

Staatssecretaris **De Jager**: Er is een vervolgonderzoek geweest naar de mogelijkheden van een nieuw systeem van milieubelastingen. Gelet op het McKinseyrapport wordt het accent gelegd op continuïteit en niet zozeer op nieuwe grote automatiseringstrajecten. Wij letten erop hoe wij de continuïteit kunnen verbeteren. Nu moeten zaken soms handmatig bijgehouden worden. Dat levert het risico van menselijke fouten en soms gegevensverlies op. Het heeft onze aandacht, maar wij kijken of het urgent is om het snel op te pakken. Wij kijken ook hoe wij de continuïteit kunnen verbeteren met een soort tussenstap.

Ik vind het ook goed dat de Rekenkamer het bezwarenonderzoek heeft verlengd met een jaar. Dat geeft ons een beter beeld van de bedrijfsvoering. De Rekenkamer ziet duidelijk verbeteringen, maar die moeten naar haar mening verder worden geconcretiseerd en uitgevoerd. De heer Omtzigt heeft gevraagd naar het aantal digitale bezwaarschriften. Het is pas vanaf 1 juli 2008 mogelijk om een digitaal bezwaarschrift in te dienen. Daarom is het logisch dat het totale aantal digitale bezwaarschriften in 2009 fors zal toenemen. Dit is het positieve nieuws dat ik ook in mijn inleiding al heb gegeven.

Het afschaffen van de blauwe envelop is niet aan de orde. Wij werken digitaal vanuit het oogpunt van de dienstverlening voor burgers die daarvoor kiezen. Op dit moment is het niet zover dat iedereen dat digitaal kan en moet doen. Dat kan voor ondernemers soms wel het geval zijn, maar wij hebben nog niet de beslissing genomen om bij burgers op enig moment alleen digitaal te werken. Ik sluit echter niet uit dat het een keer zal gebeuren. Dat is wel de verwachting, maar daar is nu nog geen sprake van. Uiteraard zal de Kamer te zijner tijd in de gelegenheid gesteld worden om daar een oordeel over te vellen. Ik zie nu geen datum waarop dit gaat gebeuren.

De heer Tang heeft gevraagd naar wat er gebeurt na overlijden. Er loopt een proef in Oost-Brabant. Die gaan wij binnenkort evalueren. De eerste ervaringen zijn zeer positief. Wij zijn ons zeer bewust van de kwetsbare positie van nabestaanden.

De heer Remkes heeft gevraagd naar het WOB-verzoek over convenanten. Er ligt een uitspraak van de rechtbank Den Bosch. Wij hebben daartegen tot behoud van rechten beroep aangetekend. Op dit moment wordt de uitspraak op zijn consequenties geanalyseerd. Wij hebben daarover nauw contact met het bedrijfsleven. Het uitgangspunt blijft dat wij nooit tot individuele bedrijven herleidbare informatie openbaar maken. De heer Remkes constateert terecht dat wij daar aandacht aan moeten besteden. Het zou kunnen dat de rechtbank sec heeft gedoeld op de horizontaaltoezichtconvenanten, waar alleen de procedureafspraken in wordt vermeld. Dan zitten er geen fiscale gegevens in. Wij gaan ervan uit dat wij de uitspraak zo kunnen lezen. In een vaststellingsconvenant zitten wel fiscale gegevens, maar wij gaan ervan uit dat de uitspraak zich daar niet toe uitstrekt. Wij zijn dat nog nader aan het bestuderen. Als wij vinden dat de openbaarheid te ver gaat omdat individuele fiscale gegevens openbaar worden, dan zullen wij in verweer komen. Over het algemeen zijn dat soort horizontaaltoezichtconvenanten identiek. Er is veel minder bezwaar tegen om die openbaar te maken. Dat is ook een overweging van de rechter geweest.

De heer **Remkes** (VVD): Ik vind het goed zoals de staatssecretaris dat benadert. In sommige sectoren is het echter gemakkelijker tot een individueel bedrijf te herleiden.

Staatssecretaris **De Jager**: Dat realiseer ik mij. In zo'n convenant staan echter geen fiscale gegevens, omdat er alleen maar procesafspraken in staan. Dan is het minder erg. Als het gaat om een NV die het treinverkeer organiseert in Nederland, dan is het logisch welke organisatie dat is. Als er alleen maar staat wie wat doet en hoe de Belastingdienst reageert, dan is er naar alle waarschijnlijkheid geen spanning met artikel 67 van de AWR. Bij een vaststellingsovereenkomst met een fiscale duiding is het echter een ander verhaal. Die moeten in principe niet openbaar gemaakt worden.

De heer Remkes constateert terecht dat wij ook bij woonwagencentra aanslagen opleggen. Voor 2004 zag de Belastingdienst daar wel eens van af, maar dat gebeurt niet meer. Mijn beeld is dat die aanslagen vaak gewoon worden betaald, maar in een aantal gevallen niet. Dat hoeft niet te betekenen dat er altijd iets mis is. Er zijn situaties waarin de betalingen geoorloofd langer op zich laten wachten, bijvoorbeeld omdat er bezwaar of beroep loopt. Er zijn voorbeelden waarin het om grotere bedragen, soms meer dan 1 mln, gaat. Een ander voorbeeld is dat iemand in een schuldsanering zit of een betalingsregeling heeft. Dan zijn er ook nog aanslagen die ongeoorloofd open staan. Daarvoor is de aanpak dat wij waar nodig, samen met andere partners, waaronder de politie, gaan invorderen. Dat moet inderdaad ingepland worden. Dan wachten we liever wat langer om er meer tegelijkertijd aan te pakken. Soms is het een vrij grote operatie.

De heer **Remkes** (VVD): Er is nog een vraag aan gekoppeld over naming.

De **voorzitter**: En iets van shaming.

Staatssecretaris **De Jager**: Mijn eerste reactie is dat ik daar niet zo enorm veel bezwaar tegen heb als de Kamer dat heel graag wil, maar ik wil daar eerst even over nadenken. Ik wil ook even overleggen met mijn collega van BZK. Zelf begrijp ik de vraag wel.

De heer **Remkes** (VVD): Het gaat om het openbaar bestuur. Als het openbaar bestuur in het algemeen belang – dat hoeft nu niet – niet meewerkt, dan vind ik dat het openbaar hoort te zijn.

Staatssecretaris **De Jager**: Ik zeg toe dat ik zo spoedig mogelijk na het reces met een reactie kom. Ik zie dit met een positieve grondhouding tegemoet.

De heer Bashir heeft gevraagd of het niet sturen van een ontvangstbevestiging op bezwaar in strijd is met artikel 6:14 van de AWB. Als een uitspraak op bezwaar binnen twee weken volgt, hoeft er geen ontvangstbevestiging te worden gestuurd en anders wel. Wij volgen dat ook op.

De **voorzitter**: Ik kijk naar de leden. Zijn er nog vragen blijven liggen?

De heer **Remkes** (VVD): Voorzitter. De meeste vragen zijn wel beantwoord, waarvoor dank. Ik heb nog een vraag over het percentage van 5,1. Kennelijk hanteert Achmea bepaalde indicatoren om dat te wegen. Ik zie bij andere organisaties die qua samenstelling op de Belastingdienst lijken vaak andere percentages. Ik zou daar graag wat meer specifieke informatie over vernemen.

Mijn tweede vraag gaat over de IV-keten en de uitvoering van de McKinsey-maatregelen. Ik ga ervan uit dat de staatssecretaris iedere keer specifiek in de halfjaarlijkse rapportage aangeeft in welk verbetertraject welke resultaten zijn geboekt. Ik vind dat de Kamer daar zicht op moet houden.

Ik dank de staatssecretaris ook voor de toezeggingen. Hij refereerde in zijn beantwoording aan de spotjes van de Belastingdienst. Uit een rapportage

van de minister-president komt naar voren dat de spotjes van de Belastingdienst in 2008 het slechtst scoren op effectiviteit. Daar hebben wij het in het verleden vaker over gehad. Misschien kan daarover nagedacht worden.

Tot slot bereiken mij berichten over het toestaan van e-mailfacturering. Dat is positief ervaren. Er schijnt nog steeds discussie te zijn over de digitale ondertekening, terwijl dat probleem technisch redelijk goed zou zijn opgelost. Ik kan dat niet specifiek beoordelen en daarom leg ik dat aan de staatssecretaris voor.

Staatssecretaris **De Jager**: Ik zal bij de halfjaarsrapportage nader ingaan op de percentages van Achmea met een kleine onderbouwing. Ik vermoed zelf dat het met de populatie bij Belastingdienst te maken heeft. De populatie is gemiddeld iets ouder dan bij de rest van de rijksoverheid. Wij zullen een passage opnemen over de opbouw van het percentage van 5,1. De vraag over de IV-keten zal ik meenemen in de halfjaarsrapportage. Dat kan ik meteen toezeggen.

De effectiviteit van de spotjes neem ik mee in het verbeterplan waar wij op dit moment mee bezig zijn. Wij kijken hoe wij de communicatie via de televisie kunnen verbeteren.

Het beeld van de e-mailfacturering herken ik niet. Het is wellicht niet te geloven, maar ik kan het hier bevestigen: als gevolg van mijn beleidsbesluit van februari is er geen handtekening, ook geen digitale, meer nodig. Ik heb gezegd dat het vormvrij is. Dat betekent dat ik het aan de markt overlaat om te kiezen voor een digitale handtekening. Dat is positief met het oog op de regeldruk. Dan krijg je soms de reactie van bedrijven wat ze dan moeten doen. Sommige bedrijven hebben liever dat de Belastingdienst iets voorschrijft. Wij schrijven niet voor wat zij moeten doen, maar wij zijn van plan om met een handreiking te komen van wat men zou kunnen doen om het veiligheidsniveau te bevorderen. Met andere woorden, een vormvrije factuur is toegestaan. Als men een iets zwaarder beveiligingsniveau wil, bijvoorbeeld om controles van de interne organisatie en de Belastingdienst efficiënter en doelmatiger te laten verlopen, dan is dat mogelijk. Als een factuur beter is dichtgetimmerd, zal de inspecteur het sneller accepteren als bewijsmateriaal. Daarvoor zullen wij in overleg met de praktijk een handreiking maken. Een digitale handtekening is dus niet meer nodig.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. De staatssecretaris zei in eerste termijn dat het aantal bezwaarschriften bij de Belastingdienst is afgenomen. Dat is natuurlijk positief nieuws. Ik had ook nog een andere vraag gesteld. Het aantal mensen dat gelijk krijgt na het indienen van een bezwaarschrift of beroepschrift stijgt nog wel. Hoe verklaart de staatssecretaris dat?

Ik heb een aantal opmerkingen gemaakt over de rapportages, vooral de tweemaandelijke rapportages. Ik had de staatssecretaris gevraagd om de gegevens eenduidiger weer te geven en de verschillen te verklaren. Dan kunnen wij zien of de verbeteringen waar de staatssecretaris het over heeft ook daadwerkelijk plaatsvinden. Verschillende woordvoerders hebben opgemerkt, behoefte te hebben aan meer streefcijfers om zicht te kunnen houden op de ontwikkelingen.

Ik heb opgemerkt dat ik uitgebreider geïnformeerd wil worden over het personeelsbeleid bij de Belastingtelefoon. Daar is de staatssecretaris niet op ingegaan.

De staatssecretaris heeft aangekondigd met een fiscale vereenvoudigingswet te komen tegelijk met het Belastingplan 2010. Is het noodzakelijk om het tegelijkertijd door de Kamer te laten behandelen? Ik ben er geen voorstander van om alles op één hoop te gooien. Wij willen dit zorgvuldig behandelen. Uiteindelijk is het natuurlijk aan de Kamer om het te agenderen. Is het noodzakelijk om die twee op hetzelfde tijdstip te behandelen?

Staatssecretaris **De Jager**: Met de adviseurs van het BOR is gesproken over de tweemaandelijksse rapportages. Wij zullen kijken hoe wij dat kunnen verbeteren. Laten wij dat proces eerst even afwachten. De Kamer hoeft niet tot in detail het personeelsbeleid bij de Beltel te bespreken. Wij zitten natuurlijk met een bepaald aantal formatieplaatsen. Ik ben ook gehouden aan de rijksdoelstelling in het coalitieakkoord om het aantal fte's te verminderen. Wij moeten natuurlijk de pieken opvangen om de dienstverlening op peil te houden. Dan ga je niet over tot het vast aannemen van deze mensen, hoezeer wij dat wellicht zouden willen. Er zitten grenzen aan wat de Belastingdienst kan. 40% van de medewerkers bij de Belastingtelefoon is in vaste dienst. Bij Ondernemingen is dat 50% en bij Toeslagen en Burgers, waar veel opschaling heeft plaatsgevonden, is dat 30%. De eerste schil zijn medewerkers in vaste dienst, vervolgens zijn er verschillende soorten contracten voor mensen die niet in vaste dienst zijn. Zij kunnen onbeperkt bij de Belastingtelefoon blijven werken. De tweede schil zijn dan de medewerkers met een contract voor één of twee jaar via een uitzendbureau. De derde schil zijn medewerkers die oproepbaar zijn in piekperiodes. Dat willen ze soms zelf ook, omdat ze andere dingen doen.

De heer **Bashir** (SP): Wat ik bedoelde, is dat mensen met een contract voor twee jaar weer op straat komen te staan. De staatssecretaris heeft het over 30 tot 40% van de medewerkers die in vaste dienst is. Deze mensen worden opgeleid. Er wordt in hen geïnvesteerd. Dan is het vreemd dat ze daarna toch op straat komen te staan. Ik vind het percentage te laag. Kunt u dat nader verklaren?

Staatssecretaris **De Jager**: Ik zal in volgende rapportage ingaan op de verhouding tussen schil 1, schil 2 en schil 3. Voor de Belastingtelefoon en voor Toeslagen hebben wij flexibele schillen nodig met het oog op de taakstelling voor de rijksambtenaren. Er zijn voor mij helaas beperkte mogelijkheden.

Ik heb nog niet voor 100% toegezegd dat de fiscale vereenvoudigingswet parallel met het Belastingplan komt. Het moet bijvoorbeeld ook nog door de ministerraad worden geaccordeerd. Wij zijn er echter druk mee bezig. De inzet is om die twee parallel te laten lopen, omdat het handig is voor de adviesaanvraag en omdat dit het proces bespoedigt. Het gebeurt vaker dat een wet met het Belastingplan meeloopt, met name omdat de vereenvoudigingswet voor een deel zal zien op inwerkingtreding per 1 januari 2010. Het is een aparte wet. De Kamer heeft dus de mogelijkheid om een andere beslissing te nemen. Dat zou ik wel betreuren, omdat het goed nieuws is. Ik was gisteren in de Eerste Kamer voor de behandeling van een fiscaal stimuleringspakket en overige fiscale maatregelen. Ik heb gehoord hoe de Eerste Kamer hierover denkt, want die Kamer kan alleen «ja» of «nee» zeggen. Daarom is het een apart wetsvoorstel. Dat biedt beide Kamers de mogelijkheid om een zelfstandige afweging te maken.

De heer **Omtzigt** (CDA): Ik dank de staatssecretaris voor de uitgebreide beantwoording. De rust, het gebrek aan camera's en de geringe verschillen in toonhoogte zijn een groot compliment aan de Belastingdienst. Ik hoop dat deze lijn de komende jaren zal doorzetten. Wij zijn buitengewoon tevreden dat de staatssecretaris met een vereenvoudigingswet komt. Het is aan ons om te bepalen wanneer wij die behandelen, maar ik geef de staatssecretaris in overweging om de punten die strikt gezien te maken hebben met de fiscale vereenvoudiging voor het jaar 2010 in overige fiscale maatregelen op te nemen en de ingewikkelde processen apart te houden. Dat geeft ons de mogelijkheid om een knip aan te brengen. Er zijn ongetwijfeld een paar dingen die wij ook per 2010 willen laten ingaan. Anders hebben wij wellicht weer het gevoel dat wij voor het blok gezet worden.

De heer **Bashir** (SP): Dan wordt het nachtwerk.

De heer **Omtzigt** (CDA): In deze weken weet ik niet eens meer wat dagwerk is.

Het raakt aan de zorgvuldigheid van het proces van wetgeving. Het is nu zo'n week waarin wij moeten opletten dat wij zorgvuldig met wetgeving omgaan. Zowel op het ministerie als hier wordt ontzettend hard gewerkt aan noodwetgeving. We hebben nog een aantal AO's. De staatssecretaris zit deze week volgens mij ook al aan de 36 uur waarvoor hij betaald wordt. Ik krijg graag nog een antwoord op de vraag over de speerpunten voor het komend jaar: buitenlands vermogen, vastgoed, prostitutie en taxi-branche.

Ik had ook nog een vraag over APA's en ATR's.

Ik krijg graag een overzicht van de inkomensafhankelijke bijdrage ZVW. Hoe staat het daar precies mee. Deze vraag kan de staatssecretaris ook schriftelijk beantwoorden. Mij bereiken nog steeds berichten van mensen die over 2007 nog niets teruggekregen hebben en die in 2009 weer te veel betalen. Zij hebben dus een behoorlijke vorderingspositie.

Graag krijg ik een antwoord op de vraag, dat kan ook schriftelijk, waarom het niet mogelijk is om met één computer aangifte te doen voor twee verschillende personen. Hoe wordt dat probleem opgelost?

Tot slot heb ik nog een hartenkreet. Ziet de staatssecretaris mogelijkheden voor een extra inspanning voor toeslaggerechtigden die door de BU/Wtcg alsnog een forse terugbetaling moeten doen? Kan er een extra mailing of een extra brief uitgaan? Ik snap dat het veel moeite kost. Wij krijgen echter, vaak met vertraging van een jaar, veel klachten. Wil de staatssecretaris in overweging nemen om bij de definitieve beschikking alsnog een brief mee te sturen? Wij dringen ten zeerste aan op actie op dit punt.

Staatssecretaris **De Jager**: De opmerkingen over de fiscale vereenvoudigingswet zullen wij meewegen. Ik probeer altijd samenhang in een wetsvoorstel aan te brengen. Dat wil de Eerste Kamer ook graag. De samenhang zal niet zozeer zijn wat er op 1 januari 2010 of op 1 januari 2011 in werking treedt. Ik begrijp goed wat de heer Omtzigt heeft gezegd. Ik zal het zo inrichten dat een goede belangenafweging en een goede behandeling mogelijk is. De Kamer is natuurlijk al gewend aan forse belastingplannen als gevolg van het coalitieakkoord. Dat heeft zeker in het eerste jaar ook zijn weerslag in het Belastingplan gekregen. Het Belastingplan is dit jaar wellicht wat minder groot, ook qua politieke gevoelheden. In de beraadslagingen is er wellicht wat meer ruimte om een andere wet mee te nemen. Dat zal in mijn afwegingen ook een rol spelen. Ik zal de geluiden uit beide Kamers wegeven.

De heer **Omtzigt** (CDA): Mag ik dit zien als een toezegging dat u uw best doet om zaken die direct op de IB en de LB betrekking hebben en die per 2010 moeten ingaan in OFM, Overigen Fiscale Maatregelen, op te nemen en dat zaken waarvan de invoeringsdatum flexibel is in de vereenvoudigingswet komen? Dan kunnen wij ervoor kiezen om die twee samen te behandelen of een keer een apart wetgevingsoverleg te organiseren.

Staatssecretaris **De Jager**: Het laatste is natuurlijk altijd mogelijk. Ik kan nog geen definitieve toezegging doen, maar ik doe mijn best om zo veel mogelijk samenhang aan te brengen in wetsvoorstellen. Ik kan nu nog niet zeggen of die samenhang per se zit in de datum van inwerkingtreding. Dat is wel bij het Belastingplan het geval en bij OFM. Dat is niet het geval bij de Fiscale onderhoudswet, die losgekoppeld zou kunnen worden door de Kamer. Dat laat ik aan de Kamer over. Ik vermoed dat er wel een samenhang is en dat voor een deel inwerkingtreding per 1 januari 2010 nodig zal zijn. Daarom doe ik nu nog geen toezegging. Ik heb goed gehoord wat u

hebt gezegd en ik zal daar gemotiveerd op ingaan, ook op de wens van de Eerste Kamer van een coherent wetsvoorstel.

De vraag over de bijdrage ZVW zal ik inderdaad schriftelijk beantwoorden. Dat geldt ook voor de vraag over twee keer aangifte doen op één computer.

De genoemde onderwerpen, zoals buitenlands vermogen en vastgoed, zullen de komende tijd speerpunt blijven van het toezichtsbeleid. Daar komt dit jaar nog de bestrijding van btw-fraude bij. Normaal gesproken worden in het beheersverslag alleen de overzichten van het aantal APA's en ATR's verstrekt over dat jaar, maar ik kan natuurlijk ook de cijfers over de afgelopen jaren verstrekken. Dat zal ik doen in de brief die ik net heb toegezegd.

Voorzitter: Omtzigt

De heer **Tang** (PvdA): Dan maak ik ook nog van de gelegenheid gebruik om een aantal vragen te stellen.

Wanneer komt het transformatieplan?

Is de staatssecretaris bereid volgend jaar ook een doorlichting door McKinsey te laten verrichten?

Is de staatssecretaris bereid de uitkomsten van de proef met de verklaring van erfrecht in Oost-Brabant met de Kamer te delen?

Het punt van doorwerken tot 67 jaar bij de Belastingdienst laat ik even zitten. Dat komt een andere keer wel weer aan de orde.

Ik krijg nog wel graag een reactie op de uitspraak van het hof in Den Haag over de btw-integratieheffing.

Staatssecretaris **De Jager**: McKinsey heeft het in de stukken een transformatieplan genoemd. Ik heb dat begrip overgenomen. Dat zijn allerlei richtlijnen, plannen en dergelijke, voor een deel ook intern. Ik stel voor om alles wat een weging door deze Kamer mogelijk moet maken integraal op te nemen in de halfjaarsrapportage. Dat is niet de volgende rapportage, maar dat doen wij op het moment dat het zich voordoet. Het is interessant om McKinsey te vragen om een vervolgonderzoek te doen. Ik heb al toegezegd dat ik dat over twee jaar zal doen. Dat is een mooi moment voor een nieuwe doorlichting. Dan kunnen wij kijken wat de status op dat moment is.

Ik zeg toe dat ik de Kamer op de hoogte stel van de proef in Brabant.

Ik zal in de brief die ik de heer Omtzigt al heb toegezegd ingaan op de integratieheffing btw van het hof.

Voorzitter: Tang

De heer **Omtzigt** (CDA): Ik wacht op één toezegging. Is de staatssecretaris bereid tot een extra inspanning voor de BU/Wtgc.

Staatssecretaris **De Jager**: Het enige wat wij nog kunnen doen is deze groep opnieuw een brief sturen. Het gaat dan om de eerste 40%.

De heer **Omtzigt** (CDA): En mogelijk ook de tweede 50%. Het zou mooi zijn als u die mensen nog een keer kunt benaderen.

Staatssecretaris **De Jager**: Wij zullen beide groepen in een brief wijzen op deze wijzigingen. Wij zullen het belang benadrukken om daar nog eens kritisch naar te kijken.

De **voorzitter**: Ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording en de aanwezigheid voor de belangstelling. Ik sluit deze bijeenkomst.