

Vergaderjaar 2013–2014

31 066

Belastingdienst

Nr. 212

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 27 augustus 2014

De vaste commissie voor Financiën heeft op 25 juni 2014 overleg gevoerd met Staatssecretaris Wiebes van Financiën over:

- **de brief van de Staatssecretaris van Financiën, d.d. 19 mei 2014, over de Brede agenda Belastingdienst, (Kamerstuk 31 066, nr. 201);**
- **de brief van de Staatssecretaris van Financiën, d.d. 19 juni 2014, Beantwoording vragen commissie over de Brede agenda Belastingdienst, (Kamerstuk 31 066, nr. 205);**
- **de brief van de Staatssecretaris van Financiën, d.d. 24 juni 2014, Procesverstoring in het berichtenverkeer tussen het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en de Belastingdienst i.v.m. zorgtoeslag, (Kamerstuk 31 066, nr. 206).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Financiën,
Duisenberg

De griffier van de vaste commissie voor Financiën,
Berck

Voorzitter: Van Hijum
Griffier: Maas

Aanwezig zijn vijf leden der Kamer, te weten: Van Hijum, Koolmees, Merkies, Neppérus en Nijboer

en Staatssecretaris Wiebes van Financiën, die vergezeld is van enkele ambtenaren van zijn ministerie.

Aanvang 10.30 uur.

De **voorzitter**: Ik heet iedereen van harte welkom bij dit algemeen over de brede agenda Belastingdienst. Wij hebben de tijd van 10.30 uur tot uiterlijk 13.00 uur. Ik stel voor dat wij beginnen met een spreektijd van vijf minuten.

De heer **Merkies** (SP): Voorzitter. Ik begin met een aantal vragen over de niet-uitgekeerde zorgtoeslag. De Staatssecretaris heeft ons daarover nog een briefje gestuurd.

Wat is er niet goed gegaan met het afmelden van de wanbetalers? Ligt de verantwoordelijkheid daarvoor bij de Belastingdienst? Eerder is afgesproken dat procesverstoringen die een maatschappelijke impact hebben, aan de Kamer worden gemeld. Mijns inziens heeft deze verstoring een grote impact. Wanneer wist de Staatssecretaris van de verstoring? Waarom heeft hij of de Belastingdienst besloten om dit niet te melden? Wanneer was de Belastingdienst hiervan op de hoogte? Hoe lang heeft het vervolgens geduurd voordat hierover is gecommuniceerd met de burger? Wanneer is het afmelden van wanbetalers in gang gezet? Hoe kan worden verklaard dat ook afgelopen vrijdag een groep van 600 mensen weer geen toeslag heeft ontvangen? Waarom was het afmelden van mensen die staan genoteerd als wanbetaler, nog niet afgerond op dat moment? Hoeveel mensen wachten nog op hun zorgtoeslag?

Dan de brede agenda voor de Belastingdienst. De Staatssecretaris neemt de problemen serieus die zich in de afgelopen jaren hebben gemanifesteerd bij de Belastingdienst. Hij lijkt ook serieus werk te maken van de verbetering van de dienst. Ik help hem daar graag bij met adviezen, samen met alle adviezen die hij krijgt bij de tramhalte.

Een van de suggesties die hij daar waarschijnlijk heeft gekregen, heeft betrekking op de sporen voor de tramhalte. De Staatssecretaris heeft een sporenbeleid uitgezet. Het eerste spoor waarop hij inzet, is vermindering van de complexiteit. Dat is een mooi streven. Ik zou daarover veel vragen willen stellen, maar wij krijgen daar nog een brief over. Ik zal het daarom kort houden. De openbaarmaking van de uitvoeringstoets lijkt mij in ieder geval van toegevoegde waarde evenals de stapeling van de maatregelen die worden meegenomen.

Het tweede spoor is het robuuster maken van de werkprocessen. De Staatssecretaris wijst in dit kader op het ICT-landschap dat is verouderd. Ik heb een vraag over het inningsstelsel. In de bijlage bij de brief over de brede agenda meldt de Staatssecretaris dat de investeringen in het inningsstelsel ETPM niet worden voortgezet. Uit het antwoord op mijn vragen blijkt dat dit proces vanaf 2003 al meer dan 200 miljoen heeft gekost. Dat is een enorm bedrag. In 2009 is al eens besloten om het stop te zetten. Het zou alleen nog voor enkele lokale heffingen worden gebruikt. Dat is een enigszins verwarrend begrip want het zijn toch geen gemeenteheffingen. Was dit achteraf gezien een verstandig besluit? Had men toen nog de hoop het massale inningsproces op die manier te kunnen laten verlopen?

Nu is opnieuw besloten om te stoppen met het systeem. De belangrijkste vraag is hoe men erachter is gekomen. Waarom duurde het zo lang voordat men erachter kwam dat het niet zou werken? Waarom zijn de

kosten zo hoog opgelopen tot 200 miljoen? Kan de Staatssecretaris dit toelichten?

Uit een reconstructie van het NRC blijkt dat er veel is misgegaan tijdens het zoeken naar een nieuw inningssysteem. Er waren geen duidelijke afspraken gemaakt met de leveranciers. Vooraf was niet bekend wat het programma kon en wat eraan moest worden veranderd. Er zou geen sprake zijn van sturing. Dit blijkt allemaal uit interne evaluaties. Klopt het dat het systeem nu, na al die jaren, slechts 3,5% verwerkt van wat oorspronkelijk de bedoeling was?

De Belastingdienst heeft indertijd een standaardpakket gekocht. Ik denk dat hij daarmee het gevoel had voor een dubbeltje op de eerste rang te zitten. Ik kom uit de ICT-sector en ik weet dat ook aan standaardpakketten een heel proces van analyse en het ontwerpen van een informatiearchitectuur vooraf moet gaan. Op basis daarvan zou je dan zo'n pakket kunnen kopen.

Was er wel voldoende kennis bij de Belastingdienst? Hoe is daarover extern gerapporteerd? Ik kan dat nergens vinden. In de antwoorden op de Kamervragen wordt hieraan wel ergens gerefereerd; het staat klein in een bijlage, de Jaarrapportage bedrijfsvoering Rijk. Op de lijsten van grote ICT-projecten bij de overheid die moeten worden gemeld bij de Tweede Kamer, komt dit project niet voor. Daar staan allerlei andere projectjes op van 5 tot 15 miljoen, maar dit project komt daar niet op voor, terwijl dit toch veel groter is.

Als de Staatssecretaris niet direct op deze vragen kan antwoorden, zou het goed zijn als hij daar in een brief wel op kan ingaan en meer achtergronden kan geven van de gang van zaken. Ook wil ik weten welk tijdspad wij vanaf nu mogen verwachten voor het inningssysteem. Is het ook ter ziele voor de lokale heffingen na 2020? Dat is dan toch wel een fiasco, zeker gelet op het bedrag dat ermee is gemoeid. Als wij zouden spreken over een gebouw zou er misschien meer ophef zijn geweest. De vraag is nu ook wat wij hiervan kunnen leren voor de toekomst.

In de schriftelijke ronde heb ik gevraagd naar de ontwikkeling van de personele bezetting in de komende tijd. Volgens de Staatssecretaris gaan er nog zo'n 1.000 tot 1.500 fte verloren tot 2018. Dat is 5% van het totale aantal. In zijn antwoord op dezelfde vraag vorig jaar sprak de voorganger van de Staatssecretaris nog over 1.000 fte. Kan de Staatssecretaris dit verschil verklaren?

Mevrouw **Neppéus** (VVD): Voorzitter. De aanleiding voor dit overleg is de brief die de Staatssecretaris aan de Kamer heeft gestuurd. Het doet mijn fractie goed dat hij schrijft dat er prioriteiten moeten worden gesteld en keuzes worden gemaakt bij de organisatie van de dienst. Heel veel Nederlanders zijn klant van deze dienst en er komt dagelijks bijna 1 miljard binnen. Dat is een gigantisch proces en dan moet je prioriteiten stellen.

Ik vind de uitvoeringstoets een wezenlijk aspect. Net als de heer Merkies ben ik van mening dat die openbaar moet worden gemaakt. Het kan de Staatssecretaris, de Belastingdienst maar ook politici helpen als zij tevoren de uitvoeringselementen kennen. Als iets nauwelijks is uit te voeren, kunnen wij daar naderhand wel over klagen, maar daar schiet niemand iets mee op. Dit moet zo snel mogelijk gebeuren, wat mij betreft morgen al, en de toets moet openbaar worden gemaakt.

Bij de processen van de Belastingdienst gaat natuurlijk wel eens iets fout. Dat is reuze vervelend voor de mensen die het betreft, want je baalt als je geld waar je op wacht en waar je recht op hebt, niet krijgt. Dit ligt natuurlijk in het verlengde van de vraag om processen die uitvoerbaar zijn, maar als die processen zo massaal zijn, moet je accepteren dat er fouten worden gemaakt. Dat hoort erbij, maar de Belastingdienst moet daar wel open over zijn en proberen het snel te herstellen. Bij iedere spoorboom die niet goed sluit, zal de Staatssecretaris van I en M ook niet

direct een brief aan de Kamer schrijven, maar het is belangrijk dat betrokkenen zo snel mogelijk een brief ontvangen. Ik begrijp dat dit in de zaken met het Justitieel Incassobureau is gebeurd. De vraag hoe een en ander kan worden verklaard, is weer een andere. Daar heeft de heer Merkies ook over gesproken. Dat er fouten worden gemaakt, is niet te vermijden in zo'n massaal proces, maar ik dring erop aan dat betrokkenen daarover zo snel mogelijk worden geïnformeerd.

Ik heb al eerder gesproken over de aanpak van fraude en de samenwerking met andere overheidsdiensten. Bij processen van toeslagen ben je zeer afhankelijk van andere overheidsorganisaties, de gemeentelijke basisadministratie en dergelijke zaken. Hoe worden de administratie en de samenwerking nu echt verbeterd, want anders blijft dit moeilijk? Als je fraude wilt bestrijden en gedoe wilt voorkomen – en dat willen wij toch allemaal, liefst in een zo vroeg mogelijke fase – dan zul je moeten samenwerken met andere overheidsdiensten.

Vooraf de omvang van fraude vaststellen, is een gok, maar kan nu achteraf inzichtelijk worden gemaakt wat de extra opbrengst is van de maatregelen die in de afgelopen periode zijn genomen?

De heer **Nijboer** (PvdA): Voorzitter. Er ligt een heldere brief over de Belastingdienst met dito taal. De situatie is urgent, maar niet dramatisch. De fractie van de Partij van de Arbeid is het daarmee eens. De situatie is urgent. De Belastingdienst kraakt op onderdelen in zijn voegen en wij hebben een toeslagenfraude achter de rug. Ik vraag ook nu weer aandacht voor het terugbetaalcircus. Het stelsel van toeslagen die moeten worden terugbetaald en de grote bedragen die daarmee zijn gemoeid, moet worden verbeterd. 200.000 mensen moeten ieder jaar € 1.000 of meer terugbetalen, 300.000 mensen moeten tussen € 500 en € 1.000 terugbetalen en dat in een toeslagenstelsel dat is gericht op mensen die de eindjes niet aan elkaar kunnen knopen. Daarin moet echt verbetering komen. De Staatssecretaris doet daar een aantal voorstellen voor. Ik heb hierover samen met mevrouw Neppéus een motie ingediend.

De tweede constatering is dat de situatie niet dramatisch is. Ook dat onderschrijft mijn fractie. De Belastingdienst is een van de best functionerende belastingdiensten in de wereld, ook digitaal, en Nederlanders kennen een hoge belastingmoraal. De mensen die bij de dienst werken, hebben de afgelopen jaren veel over zich heen gekregen. Er zijn fouten gemaakt, en dan is dat begrijpelijk, maar de Belastingdienst is ook in de problemen gekomen door politieke keuzes. De politiek zou zich dat ook moeten aantrekken. Op zijn tijd is er zelfs sprake geweest van politiek opportunisme. Het past dan ook om nu de Belastingdienst aan de vooravond staat van grote veranderingen en verbeteringen, waardering uit te spreken voor hen die dit werk de afgelopen jaren hebben gedaan en voor hen die het in de komende jaren zullen doen.

In het regeerakkoord is 157 miljoen extra uitgetrokken om belastingontduiking en -ontwijking te voorkomen en de belastinginning te verbeteren met extra inspecteurs. Sinds mei 2014 zijn er 1.500 mensen extra aan het werk. Wat is de focus? Waarvoor worden deze mensen ingezet? Welke ontduiking en ontwijking worden aangepakt? Is dat de btw-fraude of fraude met de inkomstenbelasting? Ik vraag nadrukkelijk aandacht voor de witteboordencriminaliteit. Daaraan wordt in Nederland veel te weinig aandacht besteed, terwijl er grote bedragen in omgaan.

Ik kom op het punt dat de heer Merkies ook al aanstipte: het ICT-systeem en de kosten die daarmee zijn gemoeid. Het is de Kamer bekend dat er problemen zijn; dat is eerder gemeld. In een artikel in het NRC van afgelopen zaterdag wordt gesteld dat dit een kostenpost van 200 miljoen heeft opgeleverd en weinig rendement. Klopt dit artikel? Hoe moet het nu verder?

Dan heb ik nog een punt dat enige aandacht heeft gehad, maar niet in dit debat. Het is echter heel relevant, omdat het mensen direct raakt. Het

betreft het spreiden van de aangiften in de tijd. In de brief worden mooie woorden gewijd aan communicatie, maar dit is daar misschien niet zo'n goed voorbeeld van. Onder b2, Verdere digitalisering van processen, wordt dit voorstel bij een zoveelste gedachtestreepje gemeld. Het is echter best belangrijk of mensen nu wel of niet op 1 april aangifte moeten doen, of dit in de tijd zal veranderen, welke beleidskeuzes daaraan ten grondslag liggen et cetera. Ik voel hier veel voor, want de hele bulk op 1 april is naar mijn mening voor de Belastingdienst ontzettend veel werk en het zal voor de burgers ook gemakkelijk zijn om iets meer ruimte te hebben. Ik hoor graag of deze voorstellen verder worden ontwikkeld. Deze regel zit nu wel erg verstopt in de brief.

De Staatssecretaris zet heel veel acties in gang. De Kamer krijgt halfjaars-rapportages; dat lijkt mij een goede en adequate manier om het proces te vervolgen na het ellendige aftreden van Staatssecretaris Weekers. Er rust vooral ook een plicht op ons ten aanzien van de complexiteit en de redelijkheid van de voorstellen die wij doen. Voor beide geldt dat de politiek niet het onmogelijke van de Belastingdienst mag verwachten. Aan de andere kant is er voor de Staatssecretaris een klus te klaren, want de problemen bij de Belastingdienst moeten worden opgelost. Dit blijkt ook uit de drie sporen die de Staatssecretaris heeft geschetst. Ik wens hem, maar bovenal de mensen bij de Belastingdienst veel succes.

Voorzitter: Merkies

De heer **Van Hijum** (CDA): Voorzitter. Ik maak de Staatssecretaris namens mijn fractie een compliment voor de grondige analyse die aan ons is voorgelegd. Er was ook alle aanleiding om eens echt goed de uitvoeringspraktijk in te duiken en te luisteren naar de signalen van mensen zelf. Ik heb de indruk dat de Staatssecretaris dit zeker heeft gedaan. Ik ben het eens met de heer Nijboer dat dit een helder stuk is met over het algemeen duidelijke taal. Er wordt een aantal concrete voorstellen gedaan en richtingen ingeslagen om verbeteringen te realiseren. Ik mis echter wel een duidelijk tijdpad. Nu staat er een tijdpad van vijf jaar zonder al te veel nadere invulling en duidelijke tussendoelen en mijlpalen. Kan de Staatssecretaris iets concreter aangeven welke tussenstappen hij de komende jaren wil zetten en hoe hij de Kamer daarover zal informeren? Is het zijn ambitie om bij het komende belastingplan een concrete stap te zetten voor bijvoorbeeld de complexiteitvermindering van belastingen en het toeslagensysteem? Of neemt het kabinet daar meer tijd voor?

Ook mijn fractie is blij met de uitvoeringstoets en de verbeteringen die worden voorgesteld. Mijn collega Omtzigt heeft al meermalen op het belang hiervan gewezen. Bij de behandeling van de huishoudentoeslag is namens mijn fractie gewezen op de uitvoeringsproblemen, net als bij de bespreking van de postcoderoos en de waterbelasting. Iedere keer is het antwoord: de Belastingdienst vindt het uitvoerbaar. Bij nader inzien blijkt dit echter niet altijd zo te zijn. Daarom was er naar mijn mening veel aanleiding voor de verbeteringen en de uitvoeringstoets. Wanneer wordt de toets ingevoerd? Wordt daarbij ook gekeken naar de controlemogelijkheden van de Belastingdienst? De vraag is of een regel in de praktijk ook echt te controleren is.

Ik ben het over het algemeen eens met de opmerking dat in de stukken heldere taal wordt gebruikt, maar een paar zinnen roepen vragen op. Dit geldt voor de stelling dat de batchgewijze processen niet altijd aansluiten bij de geïndividualiseerde gegevensuitwisseling en dat de processen niet bestand zijn tegen het huidige verandertempo. Zit het probleem in de processen of in het verandertempo?

De Staatssecretaris schrijft verder dat de operatie één bankrekeningnummer heeft geleid tot onnodige complexiteiten in de uitvoering. Wat wordt daarmee bedoeld? Betekent dit dat die operatie wordt gestopt?

Een aantal collega's heeft al aandacht gevraagd voor het ICT-probleem. Er rust geen zegen op ICT-projecten bij de overheid. Hier lijkt er ook weer het nodige te zijn misgegaan waarmee een bedrag van 203 miljoen is verspild. Had de Staatssecretaris de Kamer daarover niet wat proactiever kunnen informeren dan in een paar bijzinnen? Nog belangrijker is de vraag wat de consequentie is. Ik neem aan dat er een aanleiding was om dit automatiseringsproject in gang te zetten. Wordt die ambitie losgelaten of wordt er toch een vervolg aan gekoppeld? Waardoor is het fout gegaan? Welke lessen worden daaruit getrokken.

Voorzitter: Van Hijum

Mevrouw **Neppéus** (VVD): Ik heb een praktische vraag. Kan er even worden geschorst opdat ik de geloofsbrieven van een aanstaande collega kan controleren?

De **voorzitter**: Akkoord.

De vergadering wordt van 10.53 uur tot 11.00 uur geschorst.

De **voorzitter**: Het woord is aan de Staatssecretaris voor zijn antwoord in eerste termijn.

Staatssecretaris **Wiebes**: Voorzitter. Ik dank de leden voor hun betrokkenheid. Ik zie dat het de leden aan het hart gaat. De opmerking over de tram is uit het leven gegrepen. Ik word door mensen op straat en bij de tramhalte aangesproken op de Belastingdienst. Daar spreekt betrokkenheid uit en die betrokkenheid zie je ook heel sterk bij de medewerkers van de Belastingdienst. Zij trekken zich de belastingheffing en -inning in Nederland aan en zijn zeer betrokken bij hun dienst. Dit punt kunnen wij bijschrijven op het lijstje van de plussen.

Het gaat hier in essentie om een heel professionele dienst. Onze douane is wereldberoemd, maar ook op andere terreinen van de belastingen mogen wij best trots zijn. Navrant genoeg is de Dienst toeslagen een van de diensten die het verst is gevorderd met de techniek. Die dienst heeft zelflerende software om fraude te bestrijden. Buitenlandse delegaties komen kijken hoe wij dat doen.

De Belastingdienst staat echter voor een onmogelijke taak en die trend naar steeds ingewikkelder wetgeving moeten wij zien te keren. Dat ligt niet op het bordje van de Belastingdienst, maar op ons bordje. Ik onderschrijf de opmerking van de heer Nijboer dat bijvoorbeeld op het terrein van toeslagen, hoe professioneel je het apparaat ook inricht, situaties ontstaan waarin geld niet alleen wordt rondgepompt, maar ook moet worden teruggevraagd. Bij een significant deel van de mensen die een toeslag ontvangen, moet die toeslag worden teruggevorderd. Dat moet natuurlijk, want als iemand er geen recht op heeft, heeft hij er geen recht op, maar dat levert schrijnende situaties op. Wij moeten dit soort situaties vooral zien te voorkomen in plaats van ze te moeten terugdraaien.

Het ligt echter niet alleen aan de wetgeving. Dat moet helder zijn. Dat is niet alleen mijn mening, maar ook die van de directie en de medewerkers van de Belastingdienst. Zij hebben in de selfassessment in grote getale gehoor gegeven aan de vraag hoe het beter kan en beter moet. Bij de vraag hoe het beter kan en moet bij de Belastingdienst, moet onderscheid worden gemaakt tussen twee dingen.

Ik heb al gezegd dat sommige incidenten het gevolg zijn van te complexe wetgeving. Dat staat goed op het netvlies. Daarnaast zijn er nog twee andere oorzaken.

De eerste oorzaak bestaat uit incidenten waar de Belastingdienst iets aan kan doen door betere afstemming in de keten. Als wij met

één-bankrekeningnummeroperaties beginnen, dan dienen wij te weten dat uiteindelijk miljoenen mensen naar de Belastingtelefoon zullen bellen. Aan een betere afstemming in de keten kunnen wij wat doen. Wij hebben noodgedwongen vertraging opgelopen bij de ontwikkeling van stabielere programmatuur, maar daar kunnen we wat aan doen. Aan het opsporen van de zwakke punten door veel beter en systematischer te luisteren naar medewerkers, kunnen wij wat doen. Ik noem altijd de «Kafkabrigade» van de Belastingdienst. Daar kunnen wij wat mee doen.

Er is ook een categorie die onvermijdelijk is. Dat moeten wij ook onder ogen zien. Bij complexe systemen zullen zich altijd incidenten voordoen. Ook in Nederland worden poststukken niet bezorgd, ook al staat Nederland aan de top voor wat betreft de post. Wij hebben een van de beste en meest geavanceerde treinennetwerken, maar jawel, iedere ochtend rijden er treinen niet op tijd en iedere ochtend vallen er treinen uit. Dat is geen reden om te zeggen dat ons spoorstelsel niet deugt. Dat is geen reden voor een brief aan de Kamer of een gesprek met de Staatssecretaris. Het is wel een incident waarvan mensen last en hinder hebben en schade ondervinden, maar het is niet iets exceptioneels. Ik wil dat de Belastingdienst een professionele organisatie wordt, niet omdat er nooit fouten worden gemaakt, maar omdat fouten worden herkend en erkend. Fouten moeten worden hersteld en van die fouten moet worden geleerd. Over fouten moet in alle openheid worden gecommuniceerd en niks mag onder de motorkap blijven.

Ik wil opener zijn over die fouten, omdat fouten normaal zijn. Maar ook omdat de Kamer, burgers, belastingbetalers en bedrijven er recht op hebben te weten of er iets fout gaat, omdat dat normaal is. De vertragingen op het spoor staan gewoon op een website. Dat is niet raar, dat is wenselijk. Wij zouden boos worden als ze niet op een site zouden staan. De eerste prioriteit bij fouten – en hier spreekt de ex-wethouder Noord-Zuidlijn – is dat de mensen die er hinder of schade van ondervinden, worden geholpen. Dat moet duidelijk zijn voor de Belastingdienst. Wij moeten erop af met sirene en zwaailicht. Dat betekent ook dat de Belastingdienst daartoe meer geëquipeerd moet worden. Wij moeten het serieus nemen als iemand er last van heeft, maar wij moeten het niet raar vinden dat dit soort dingen af en toe gebeurt.

De eerste prioriteit is dus: erop af. De tweede prioriteit is: ervan leren. De derde prioriteit is natuurlijk ervoor zorgen dat de optelsom van al die fouten en foutjes beneden een veilige tolerantiegrens blijft, omdat wij vinden dat Nederland de meest professionele belastingdienst van de wereld moet hebben. Dat betekent niet dat er geen fouten worden gemaakt, maar wel dat de fouttolerantie laag is, dat er weinig fouten worden gemaakt en dat er maar een klein deel, liefst een heel klein deel, van het volume fout gaat. Wij moeten dat in de gaten houden en monitoren en ik dien dat aan de Kamer te rapporteren.

Op zo'n manier met fouten omgaan, vraagt allereerst iets van mij en van de Belastingdienst. Het vraagt om: erop af naar de mensen die er hinder van ondervinden. Het betekent ook: openheid. Alles moet worden gemeld op de site. Daar wil ik naartoe.

Het vraagt ook iets van anderen daaromheen. Daarin dragen wij ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Als er een normale foutenmarge is, helpt het ons ook niet om het op te blazen. Wij doen op een zekere manier onrecht aan burgers, bedrijven en belastingbetalers als wij die fouten opblazen. Je maakt mensen dan nodeloos ongerust. Je suggereert dat het zonder fouten kan, wat niet waar is, en je bent niet eerlijk over de verwachtingen en de situatie. Dat beroep doe ik ook op de Kamer. Het is aan mij maar ook aan de Kamer om op een normale manier over die fouten te communiceren. Altijd erop af, maar wij moeten vooral het totale volume en percentage van fouten in de gaten houden. Wij moeten niet suggereren dat die tot nul kunnen worden teruggebracht, maar wij moeten wel ferm zijn. Het is aan de Kamer om mij scherp aan te spreken

als het boven die tolerantiegrenzen uitkomt, want dan is er iets mis en dreigen wij niet de meest professionele belastingdienst ter wereld te hebben.

Die normalisering van fouten wil ik in de komende tijd bewerkstelligen. De Belastingdienst moet dit gaan waarmaken. Die openheid moet ik waarmaken.

De fouten die onlangs zijn geconstateerd, komen zeer regelmatig voor. Ik zeg tegen de heer Merkies dat hij daarover echt geen brief wil hebben, want dan krijgt hij er wel twee per dag. De Kamer mag wel verwachten dat wij daarop afgaan. Zij mag daar streng over zijn, want dat ben ik ook. Deze mensen waren ooit wanbetaler, ze zijn dat nu niet meer en dus hebben ze recht op een toeslag. Geen kwaad woord daarover. Het zijn waarschijnlijk mensen die niet echt ruim bij kas zitten en zij dienen een toeslag te krijgen.

Dat is fout gegaan. Van de totale toeslagenstroom gaat 0,3 promille fout. Daar dromen ze van op het spoor. Nu hebben wij nog 5% over van 1 promille, dat zijn die 600 gevallen. Verder geldt gewoon regel één: erop af en er zo snel mogelijk er iets aan doen. Wij moeten ervoor zorgen dat deze mensen die het niet breed hebben, zo snel mogelijk van een toeslag worden voorzien. Dat zal binnen enige werkdagen en hooguit een aantal weken het geval zijn. Het zal zeker geen maanden duren.

De heer **Merkies** (SP): Als er een nieuwe Staatssecretaris komt, wordt hij waarschijnlijk bij de Belastingdienst op een stoel gezet en wordt hem verteld: wij zijn een groot bedrijf, er zijn heel veel transacties, er kan altijd iets fout gaan en laten wij dat meten in percentages of promillages. Ik ga daar niet in mee. Je kunt het wel vergelijken met stroomuitval of treinen die vertraagd zijn, maar dit zijn individuele gevallen. Mensen krijgen hun zorgtoeslag niet en zitten soms maandenlang zonder geld, omdat zij echt afhankelijk zijn van die toeslag. Dat is iets anders dan treinen die vertraagd zijn.

Ik ga niet mee in het normen stellen aan de hand van percentages of promillages. Het gaat om 3.600 toeslaggerechtigden. Dat is een groot aantal. Ik heb niet om een brief gevraagd, maar ik heb gevraagd of dit – zoals wij een tijdje geleden hebben afgesproken – kan worden gemeld op een openbare site zodat iedereen weet wat er aan de hand is.

Staatssecretaris **Wiebes**: Het antwoord op de laatste vraag is ja. Dat is precies wat wij moeten doen. Dingen die fout gaan, moeten wij zo snel mogelijk melden op de site. Op de site moet een apart hoekje worden ingericht voor de dingen die fout zijn gegaan, met de mededeling: herkent u zich in dit patroon, dan valt u hieronder, u mag dit en dit van de Belastingdienst verwachten, het advies is om dit en dit te doen en u krijgt aan het einde ook nog een excuusbrief. Zo hoort het!

In antwoord op de eerste vraag wil ik opkomen voor de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft natuurlijk niet geprobeerd de nieuwe Staatssecretaris te bewerken in de wereld van de promilles en procenten. Dat komt puur van mijzelf. Ik trof een Belastingdienst aan die zich wentelde in schuldbesef. Ik ben degene die dat niet nodig vind, omdat dit nu eenmaal altijd weer zal gebeuren, hoe pijnlijk of hinderlijk de fouten die worden gemaakt, soms ook zijn. Ik moet daarover helder zijn tegen de heer Merkies. Ieder geval verdient het de volledige aandacht om tot een oplossing te komen, maar ik zeg niet, niet nu en later ook niet, dat dit niet mag voorkomen. Ik vraag de Kamer om mij aan te spreken als dat percentage of promillage te hoog wordt. Ik ben een groot voorstander van een confrontatie met de harde wereld van de statistiek om prestaties te objectiveren. Ik zal daarvoor blijven pleiten. Ik ben het echter wel met de heer Merkies eens dat wij daarover open moeten zijn en dat wij erop af moeten gaan.

De heer **Merkies** (SP): Wij kennen dat verhaal over de procenten en promilles van vorige staatssecretarissen. Wij hebben deze storing wederom via de pers moeten horen. Dit keer was het de NOS. Waarom is het in dit geval misgegaan?

Staatssecretaris **Wiebes**: Het was tot nu toe niet de policy om hierover openbaar te communiceren. Het kost ook enige moeite om een dienst met 30.000 medewerkers en enige honderden processen, en binnen die processen weer enige honderden subvarianten, zo ver te krijgen dat wij dit echt naar boven brengen. Het moet voor de Belastingdienst normaal worden en de reactie van de Kamer op de fouten zal daarbij helpen. Mensen moeten niet gedemoniseerd worden als zij een fout melden. Iedereen doet het uiterste om fouten te voorkomen, maar daarna moet het als goed gedrag worden beloond als eerlijk wordt gemeld dat het niet is gelukt om een fout te voorkomen. Dat duurt even bij een dienst. Nu wordt het beleid dat er volkomen open over fouten wordt gecommuniceerd, ook in het vertrouwen dat Nederlanders en Kamerleden met begrip zullen reageren op een Belastingdienst die weliswaar fouten maakt maar dat tot het uiterste beperkt, die tot de meest professionele ter wereld behoort en die volkomen open is over de fouten die worden gemaakt. Ik ontmoet die Nederlanders bij de tram en ik heb daar vertrouwen in.

Naar die cultuur moeten wij toewerken. Vertraagde treinen staan op de site en de fouten van de Belastingdienst straks ook. Ik moet daarvoor nog wel even een gevechtje voeren. Ik beschouw deze oproep als een aanmoediging voor het team om dat gevecht te voeren, want wij vinden dit allebei.

Dan is gevraagd waar deze damage precies zit. Het zit tussen het CJIB en de Belastingdienst. Het is ergens in de interface misgegaan. Dit wordt allemaal diepgaand uitgezocht. Ik heb collega Teeven hierover aan de telefoon gehad. Wij zullen geen balletje-balletje spelen over de vraag wie het heeft gedaan. Ik denk dat in de optiek van de Kamer het antwoord moet luiden: de overheid heeft het hier niet goed gedaan. Het zal wat wie het is, daarover ga ik niet kwartetten met collega's. Wij zullen ervoor zorgen dat mensen zo snel mogelijk een toeslag krijgen. Daarnaast zullen wij kijken of wij hiervan kunnen leren. Wij doen dit in het besef dat ooit in de organisatie wel weer eens iets soortgelijks zal misgaan. Dan gaan wij opnieuw op de mensen af en er daarna van leren. Dat is mijn korte versie van deze kwestie.

Er zijn ook belangrijke vragen gesteld over ICT. Dat is begrijpelijk, want wij lezen allemaal de kwaliteitskrant; wij hebben dit weekend met dezelfde lectuur op schoot gezeten. Ik kon eerlijk gezegd niet zo veel chocolade maken van het artikel, maar daar zie ik geen opzet in, want een kwaliteitskrant is een kwaliteitskrant. Ik denk dat er wat dingen door elkaar zijn gehaald. Ik zag ook citaten van mezelf terug waar de opvolging van afkortingen echt niet klopte. Ook dat wijt ik aan een slordigheid, want in het woud van ICT en afkortingen valt het niet mee om ze allemaal op een rijtje te krijgen.

Het algemene verhaal is dat de Belastingdienst tot 2009 meeding in de doctrine van het Rijk van de opeenvolging van big bangs. Wij zouden dit heel grote systeem wel even in één klap vernieuwen. Dan is het niet alleen verleidelijk, maar ook verstandig om te proberen zo veel mogelijk te doen met standaard software. Wie wil er niet voor een dubbeltje op de eerste rang? Sommige standaard software brengt je voor een dubbeltje op de eerste rang en dat is dus geen gekke basisgedachte. Maatwerk is in veel gevallen niet per se een vriend van tijdigheid en soberheid. Dat hiervoor is gekozen in het maatwerkpakket is verdedigbaar, maar dat het als big bang is gedaan, is uiteindelijk door McKinsey ontmaskerd.

De Belastingdienst heeft vanaf 2009 naar aanleiding van het McKinsey-rapport besloten het anders te doen, namelijk in kleine stappen, voortbouwend op wat er al is en steeds tussendoor met een proefopstelling. Je

wilt immers niet in een situatie belanden waarin je moet vaststellen dat je het niet goed hebt doordacht voordat je bent begonnen en dat het systeem niet geschikt blijkt te zijn terwijl je 100 miljoen hebt uitgegeven. Dat is in het verleden verschillende keren wel gebeurd bij de Belastingdienst. Vanaf 2009 is besloten om het niet meer zo aan te pakken. Dit is niet de manier voor de Belastingdienst en wij doen dat niet meer.

Dat proces van beheerste stappen hebben wij kunnen zien, want daarvan zijn heel aansprekende voorbeelden. Ik noem er een of twee waarvan de Nederlander heeft kunnen meegenieten. Een zo groot softwareproject dat stapsgewijs met een proefopstelling is gedaan, is de vooraf ingevulde aangifte. Die heeft iedere Nederlander kunnen zien groeien, want ieder jaar als je de aangifte downloadt, zit er meer in. Dat is een fantastisch voorbeeld van een succesvol ICT-project: stapsgewijs, onder de motorkap en zonder disrupties. Je wilt niet weten hoe complex het is. Ik heb de processchema's gezien met de weet ik hoeveel partners die in het project zitten. Geen Nederlander die daarover ongerust is geraakt, want dit is een stapsgewijs proces en het is heel succesvol.

Hetzelfde proberen wij nu met de online aangifte. Die geeft meer mogelijkheden, maar ook dit wordt stapsgewijs gedaan. Er loopt nu een proef en wij zullen zien hoe dit zich ontwikkelt.

In die trant moet je dit ICT-project ook zien, maar je moet het wel knippen en dan lopen er drie afkortingen door elkaar heen. De eerste is ETM. Het is een oude koe uit de sloot. Het was gericht op de inningssystemen en de filosofie was toentertijd dat alle inning integraal in één systeem moest worden ondergebracht om tot een debiteurgerichte aanpak te komen. Dat is een logische gedachte. Nu betaalt iemand aan de Belastingdienst en als hij iets terugkrijgt, gaat dat allemaal apart. Het zou zo handig zijn als dit debiteurgericht zou zijn. Dan kun je zien dat iemand nog een toeslag krijgt, maar ook dat hij nog iets moet bijbetalen voor een aanslag. Het zou handig zijn als je dat met elkaar kunt verrekenen.

Toen was de gedachte: dit moet allemaal in één systeem, want anders kunnen ze niet met elkaar praten. Dat is in 2003 gestart. Het is zeer moeizaam verlopen. Het standaardpakket dat fors moest worden aangepast, was hiervoor niet geschikt. Naar aanleiding van de McKinsey-rapportage in 2009 is dit stopgezet. Dat is gemeld in de grote projectenrapportage. De Kamer heeft daarvan kennisgenomen en zij heeft er verschillende malen over gesproken. Het project ligt al minstens vijf jaar achter ons, want toen eindigde het.

In 2009 is ook gekeken wat er wel kon op de infrastructuur die al was gebouwd. De oorspronkelijke ambities konden dus niet worden waargemaakt, maar men heeft van de nood een deugd gemaakt en geprobeerd de kleine projecten op dat platform te ontwikkelen. Dat is gelukt en het is in hetzelfde jaar life gegaan. Het is in 2010 uitgebreid. Vorig jaar is de verhuurdersheffing op dat platform gestart. Dat loopt gewoon en er zitten inmiddels 30 regelingen in.

Hadden wij dat platform gebouwd als wij van te voren hadden geweten dat het grote inningssysteem er niet zou komen? Nee. Hebben wij in 2009 op een verstandige manier van de nood een deugd gemaakt? Ja. Werkt het? Ja, het werkt. Zo nu en dan worden er nog processen aan dat platform toegevoegd.

Weer iets heel anders is ETPM. Dat leidt misschien ook tot de verwarring in de berichtgeving. ETPM heeft het gebracht tot een proefopstelling. Er is gekeken of de oorspronkelijke ambities op een andere manier konden worden waargemaakt. Daarbij is de filosofie van een proefopstelling gevolgd. Een proefopstelling kost wel geld, maar je kunt met een beperkte investering testen of het systeem werkt. Dat leverde een groot aantal zorgen op. Een deel daarvan is in de anderhalf tot twee jaar dat dit liep, weggenomen, maar een ander deel van de zorgen kon niet worden weggenomen. Uit de zelfevaluatie en de doorlichting is naar voren gekomen dat wij dit niet langer kansrijk vinden. Deze proefopstelling

wordt niet opgeschaald. Wat heerlijk dat wij er niet direct een groot project van hebben gemaakt. De proefopstelling wordt afgebouwd. Begin dit jaar heb ik moeten besluiten om de stekker eruit te trekken.

Wat betekent dit en hoe gaan wij verder? De ambitie was om tot een debiteurgerichte aanpak te komen. Gelukkig is de techniek inmiddels ook verder. Een debiteurgerichte aanpak betekent dat je van de verschillende processen informatie ophaalt om te zien wat de stand is van een specifieke debiteur. Dat hoef je niet te doen door alles in één project te stoppen. Dat doe je door een dataring rond bestaande en afzonderlijke processen heen te leggen en op die manier te zorgen dat de processen met elkaar kunnen praten. Dat ligt ook veel meer in lijn met de manier waarop de Belastingdienst met ICT omgaat, namelijk autonoom in kleine stappen doorontwikkelen van processen die intussen met elkaar kunnen praten via een aparte dataring. Dit past daar uitstekend in en dit is dus ook de weg.

Dit betekent dat wij de ICT-ontwikkelagenda daarop moeten richten en dat wij de achterstand die wij wel degelijk hebben opgelopen bij de ICT-doorontwikkeling, moeten inhalen. De Belastingdienst is zeer veel bezig geweest met de implementering van nieuwe wetgeving; waarvoor de dank, de bloemen gaan naar iedereen in deze Kamer. Nu moet de Belastingdienst weer geduldig, stapsgewijs en met tussendoor testen, de ICT doorontwikkelen om ervoor te zorgen dat die debiteurgerichte aanpak er uiteindelijk ook komt. Het ligt ook in de rede om dat te verwachten. Dit vergt dus geen megalomane stappen.

Mevrouw Neppéus heeft een vraag gesteld die zij al eerder heeft gesteld. Ik ben haar daar dankbaar voor, want de fraudebestrijding en ook de samenwerking tussen overheden verdienen voortdurende aandacht.

De heer **Nijboer** (PvdA): Ik heb goed geluisterd naar alle afkortingen. Ik heb de brief natuurlijk ook goed gelezen. De Staatssecretaris zegt dat de debiteurgerichte aanpak geen megalomane stappen vergt. Dat onderschrijf ik van harte. De vraag is of dit in het verleden wel het geval is geweest, gegeven de omvang van het bedrag. Het is natuurlijk in een aantal jaren gebouwd en het is een grote dienst, maar 200 miljoen is toch serieus geld. Wat is het oordeel van de Staatssecretaris?

Staatssecretaris **Wiebes**: Over ETM hebben veel voorgangers van de heer Nijboer en van mij al met elkaar gediscussieerd. Mijn oordeel is dat dit een te grootschalig aangepakt project is dat uiteindelijk niet heeft opgeleverd wat ervan werd verwacht. Een stapsgewijze aanpak had hier veel beter gepast.

De heer **Nijboer** (PvdA): Nu gaat het stapsgewijs gebeuren om te voorkomen dat er weer ellende met de ICT optreedt. Hoe wordt dat gemonitord? Hoe zal de Staatssecretaris de Kamer daarover informeren? Er zullen heus wel weer fouten optreden want ICT is ingewikkeld, maar mislukkingen van een dergelijke omvang willen wij natuurlijk niet nog eens zien. Hoe kan dat worden geborgd?

Staatssecretaris **Wiebes**: Het eerste wat ik met de Kamer wil delen, is de ICT ontwikkelagenda. Als je stapsgewijs ontwikkelt, moet je daar ook een focus in kiezen. Je moet ervoor zorgen dat de processen met elkaar kunnen communiceren, maar je moet ook prioriteiten kiezen in de projecten die je aanpakt. Er zijn overduidelijk processen die harder schreeuwen om aandacht dan andere. Ik noem de btw, auto en inning die wat mij betreft bovenaan de lijst staan. Ik zal daarvoor een ICT-ontwikkelagenda maken en het ligt in de rede om die ook aan de Kamer te sturen. Ik zal daarbij een voorstel doen voor de manier waarop wij dit in de gaten kunnen houden.

Dat geldt trouwens voor het hele programma. Ik zal proberen ook de implementatie helderder te maken en te melden op welke manier ik de Kamer op de hoogte kan houden van de voortgang. Zij kan dan zien of het kabinet zijn werk doet of niet.

De heer **Merkies** (SP): Dat lijkt mij een goed voornemen. De Kamer heeft hierover al eerder kritische vragen gesteld en toen kwam er een lijst van alle ICT-projecten van de overheid van meer dan 5 miljoen. Bij de projecten die betrekking hebben op de Belastingdienst wordt de invoering niet genoemd. Dan is het voor ons heel lastig om daarmee iets te doen.

Wij hebben ons suf gezocht naar ETPM en wij hebben daar wel iets over gevonden, maar niet zo expliciet als de Staatssecretaris het nu toelicht, dat wil zeggen dat er een proefopstelling was die nu is gestopt. Het zou goed zijn als de Staatssecretaris nog eens kijkt hoe dit in het verleden is gegaan en hoe de informatievoorziening kan worden verbeterd.

Staatssecretaris **Wiebes**: Dat laatste zeg ik graag toe. Het ETPM stond daar waarschijnlijk niet op, omdat het geen groot project was. Het was immers nog geen project maar een proefopstelling. Daarin werd juist onderzocht of dit een project moest worden en het antwoord op die vraag bleek nee te zijn.

Ik denk dat wij de Kamer geen goede dienst bewijzen als wij alle proefopstellingen op een lijst zetten. Ik wil er verder ook geen geheim van maken. Ik heb al eerder gezegd dat betrokkenheid wordt gevierd. Ik zal proberen om tegelijkertijd met de ICT-ontwikkelagenda, de rapportage aan de Kamer duidelijker te maken zodat meer sturing daarop mogelijk is. Ik zie in de ogen van de leden enige verrassing en dat is natuurlijk niet de emotie die wij hier aan tafel willen zien. Die uitdaging neem ik graag aan.

Ik vervolg met de zorg van mevrouw Neppéus over de samenwerking tussen overheidsorganisaties. Toen ik zo'n twee maanden in het publieke domein werkte, was ik beleidsmatig verantwoordelijk voor wat de NMa deed en mevrouw Neppéus was verantwoordelijk voor aspecten van de douane. Ik heb toen met haar contact gehad, dus tussen overheden, over de vraag hoe wij een dubieuze mijnheer konden aanpakken. Het was niet alleen een van mijn eerste, maar ook een van mijn plezierigste contacten tussen overheden onderling. Het was bovendien heel effectief, want de mijnheer heeft uiteindelijk zijn stoute praktijken gestaakt.

Wij spreken niet alleen over samenwerken tussen overheden omdat het in theorie belangrijk is, maar ook omdat wij weten dat er in de interface tussen overheden het een en ander misgaat. De heer Merkies heeft zojuist al over de damage gesproken die ontstaat als er iets misgaat tussen overheden. Daar was wel een goede samenwerking, maar toch gaat er iets mis.

Over het regionaal verband, en dan gaat het vooral om fraude, heeft Minister Opstelten uitvoerige debatten gevoerd met de Kamer. De Regionale Informatie- en Expertise Centra (RIECs) zijn een voorbeeld van die regionale samenwerkingsverbanden. In het verlengde daarvan wordt ook veel met gemeenten overlegd. Ik ben zelf een keer afgereisd naar Amsterdam om daar samen met Minister Opstelten te zien wat de gemeente, Belastingdienst en het Openbaar Ministerie in dat RIEC beter kunnen doen. Dan blijkt iedereen aan tafel zich aan het einde van de avond te realiseren dat hij dingen beter kan doen. De burgemeester gaat met een dikke tas naar huis voor de basisregistratie personen en ik heb dikke enveloppen met suggesties meegekregen voor de samenwerking met de Belastingdienst. Dat is nodig. Minister Opstelten heeft hiervan uitvoerig verslag gedaan en hij is erg ambitieus op dit terrein.

Er zijn allerlei specifieke fraudemaatregelen waarvoor matrices zijn verschenen die ook aan de Kamer zijn gezonden. Ik weet niet of ik mevrouw Neppéus een genoegen doe door die op te lezen. Ik denk dat

wij wel regelmatig, misschien in de een of andere rapportage, moeten terugkomen op de vraag hoe wij die samenwerking tussen overheden beoordelen.

Mevrouw **Neppérus** (VVD): Die laatste opmerking van de Staatssecretaris spreekt mij aan. Laat dit onderwerp hier regelmatig terugkomen en laten wij de voortgang erin houden. Dat is wezenlijk voor de Kamer.

Staatssecretaris **Wiebes**: Het lijkt mij heel goed om dit onderwerp regelmatig te laten terugkomen en als ik dat niet doe, zal mevrouw Neppérus de fraudebestrijding en de samenwerking tussen overheden zeker op de agenda zetten. Daar vertrouw ik op. Ik zal proberen haar de loef af te steken en haar voor te zijn op dit onderwerp. Ik weet niet of ik deze wedstrijd win, maar de poging moet worden gedaan.

Dan zijn er nog allerlei kleinere elementen uit het plan. De heer Nijboer noemt de ambitie van 1 april. Dat is mijn persoonlijke ambitie. Het kost de Belastingdienst niet veel moeite om daar ook de schaduwkanten van te belichten, ook uit het perspectief van de burger en de belastingbetaler. Niettemin wordt deze mogelijkheid wel serieus bekeken. Wij doen onszelf natuurlijk wel iets aan door kunstmatig een piek te creëren. Vervolgens zeggen wij tegen mensen aan de telefoon: het is zo druk. Er zijn ook relaties met toeslagen en dan hebben mensen er baat bij om op een vroeg moment te weten waar zij aan toe zijn. Mensen willen ook snel hun geld terugkrijgen als zij daar recht op hebben. Al die belangen moeten worden meegewogen en wij kijken daar serieus naar, ook in de overtuiging dat een continue en minder batchgewijze communicatie tussen de Belastingdienst en de burger de toekomst heeft.

Ik haal nu allerlei dingen door elkaar; vergeef mij die volgorde.

De heer Van Hijum heeft gevraagd wat wij mogen verwachten. Ik wil in ieder geval een manier vinden om periodiek in de reguliere rapportages de voortgang van dit brede plan helder te maken. Ook in 2014 mogen al dingen worden verwacht. Een vijfjarenplan betekent natuurlijk niet dat er over vier jaar en tien maanden opeens allerlei dingen van de band rollen en dat er in de tussentijd niets gebeurt.

De Kamer kan in het najaar de ICT-ontwikkelkalender tegemoet zien met een voorstel voor de manier waarop wij daarover zullen rapporteren. Zij mag verwachten dat ik na de zomer de externe klankbordgroep bijeen heb, want vreemde ogen dwingen. Verder komt er een medewerkerspanel dat signalen van de werkvloer zal doorgeven over wat er beter kan en wat niet goed gaat. Daarnaast zal dit jaar een stevige start worden gemaakt met het rapporteren op de site van dingen die fout zijn gegaan met een kleine gebruiksaanwijzing voor degenen die het betreft. In het najaar zullen wij discussiëren over een opgefriste set prestatie-indicatoren. Wij moeten vanaf nu werken aan die uitvoeringstoets nieuwe stijl. Die betreft niet alleen het openbaar maken ervan, dat is het gemakkelijke stuk, maar ook de professionalisering. Dat vraagt om een betere kosteninschatting en een rondere blik op wat er kan misgaan. Die uitvoeringstoets is tot nu toe erg bekeken vanuit de Belastingdienst. De vraag was dan: kunnen wij dit. Dat is leuk en aardig, maar als de burger het niet snapt, gaat het toch uiteindelijk in de hele keten mis. Die uitvoeringstoetsen moeten echt een nieuwe stijl krijgen. Ik wil proberen om er intern en aan mijn eigen kant wat druk op te houden, opdat al bij het Belastingplan 2015 een eerste uitvoeringstoets openbaar kan worden gemaakt. Die zal nog niet helemaal volgens de regels van de kunst zijn, maar ik hoop dat de Kamer daarmee kan leven en dat wij voortgang kunnen boeken. Ik wil die uitvoeringstoets echt openbaar maken, ook omdat ik van mening dat de Kamer dan tot een meer complete beoordeling van voorstellen kan komen. Ik kan wel boos om me heen kijken naar al die ingewikkelde wetsvoorstellen, maar dan kan ik de uitvoeringstoetsen niet voor me houden. Dat gaat niet samen.

De pilot met de online aangifte is gestart. De Belastingtelefoon en de afvang door elektronisch beantwoorbare vragen moeten beter worden geregeld. Bij de volgende aangifte moet al verbetering zichtbaar zijn bij de Belastingtelefoon.

De heer Merkies heeft een vraag gesteld over de personele ontwikkeling. Het basispad is neerwaarts. Dat is niet raar, want je mag van iedere organisatie, niet alleen in de private maar ook in de publieke sector, verwachten dat er jaarlijks productiviteitsverbeteringen zijn en dat wij jaarlijks manieren vinden om hetzelfde klusje met minder medewerkers en kosten te klaren.

Bovenop dit basispad hebben wij in de plusrichting die 1.700 medewerkers toezicht gezet en nog 200 medewerkers in toeslagen. De getallen moeten dus zo worden gelezen. Het basispad zij wat het basispad is, maar die 200 en 1.700 extra gelden onverkort.

De heer Nijboer vraagt indirect naar hetzelfde fenomeen van fraudebestrijding en intensivering van het toezicht. Daarvoor hebben wij 157 miljoen uitgetrokken. Daar hebben wij dit jaar naar schatting een kwart miljard uitgehaald en de verwachting is dat dit nog wel eens zou kunnen verdubbelen. Ik noem vier punten waarop wij ons met name richten. Het eerste is de inkomstenbelasting en dan gaat het vooral om correcties. Daar zit het toezicht al vooraan en daar moeten wij het geld vooral in de correcties ophalen. Hetzelfde geldt voor de omzetbelasting, dus voor de btw. Ook daar zit het in de correcties. Incasso en invordering zijn belangrijk. Het gaat dan wel degelijk om het najagen van betalingsachterstanden. Uiteindelijk is een van de prioriteiten aan de kant van de FIOD het witwassen. Dit verdient meer aandacht en een deel van de intensivering is daarop gericht.

De heer Van Hijum zegt dat hij de stukken iets meer als buitenstaander leest en dan komt hij zinnen tegen waarvan hij vraagt: wat betekenen die nu eigenlijk? De normale Nederlander begrijpt daar vaak niets van. De oude manier van ICT was: je doet alle gevallen die gelijksoortig zijn in één grote bak, je duwt ze er bij wijze van spreken in de vorm van ponskaarten doorheen en dan is het klaar. Dan moet je daarna niet met andere gevallen komen, want de batch is gedraaid. Dat is niet de manier waarop de burger tegenwoordig gewend is zichzelf elektronisch te bedienen. Hij stuurt iets in als hij iets wil insturen, hij vraagt informatie op als hij die nodig heeft en dat is een meer continu proces. Daar kunnen onze processen niet tegen. Er zou niets mis zijn met de ICT van de Belastingdienst als wij de consument van twintig jaar geleden hadden genomen en nooit iets aan de wetgeving hadden veranderd, maar intussen is de consument veranderd – hij heeft andere behoeftes – en hebben wij de wetgeving veranderd. De implementatie van bijvoorbeeld de autobelasting 2014 is nog niet eens helemaal voltooid. Een afdeling verwerkt nu handmatig 25.000 gevallen. Dat ligt niet aan programmatuur die op zichzelf adequaat is.

Als wij niets hadden veranderd, hadden wij nog jaren kunnen doordraaien, maar wij hebben ervoor gekozen om dingen te veranderen in de autobelasting. Wij hebben vrijheidsgraden benut waar het systeem niet tegen bestand was en die niet voorzien waren. Daarom past dat niet meer. Wij willen geen programmatuur die ertoe leidt dat als er een oldtimerregeling wordt ingevoerd, een afdeling aan het werk moet met 25.000 handmatige aanslagen. Wij verwachten andere dingen van de systemen.

Dan is het dus de vraag of het aan de systemen ligt of aan het verandertempo. Het ligt aan een combinatie van die twee, maar wij weten allemaal dat verandertempo nul niet meer in deze samenleving past. Daarom moeten wij onze processen op een gegeven moment inadequaet verklaren. Dat hebben wij met dit stuk ook moeten doen.

De operatie één bankrekeningnummer wordt zeker niet gestopt, want wij vinden dat een heel belangrijke manier om fraude te bestrijden. In het

verleden is er juist met dit soort technieken een beetje een loopje genomen met de Belastingdienst. Eén bankrekeningnummer is heel belangrijk, maar wij maken er nu wel twee kanttekeningen bij. Wij weten inmiddels meer. Ook hier was misschien een uitvoeriger uitvoeringstoets op zijn plaats geweest.

Wij hebben geleerd dat je in de transitie niet naar een systeem moet waarin je stelt: wij weten niet welke van deze vijf of tien bankrekeningnummers van u de juiste is, dus stoppen wij voor de zekerheid maar even met het toekennen van toeslagen. Dat is een binaire vorm van reageren die wij ons maatschappelijk niet kunnen en willen veroorloven. Dat moet anders en dit betekent dat er iets meer tijd nodig is om die transitie te maken. Dat geldt voor de particulieren.

Ook bij de omzetbelasting verlangden wij een rigide toepassing van één bankrekeningnummer, maar dat sluit totaal niet aan bij de praktijk van ondernemers en voorkomt bovendien weinig fraude. De fraude op het terrein van de btw gebeurt niet door het sjoemelen met bankrekeningnummers om er daarna met de poet vandoor te gaan. Dat is dus een inadequate maatregel voor een niet bestaand gevaar. Dat is een verkeerde oplossing voor een niet bestaand probleem. Een goede reden dus om dit anders te gaan doen. Daartoe zullen voorstellen aan de Kamer worden voorgelegd.

Het doel is uitdrukkelijk om de één-bankrekeningnummeroperatie door te zetten. Het is in de grond een goede maatregel en een goede operatie. Die dienen echter beheerst te worden uitgevoerd en daar aan te grijpen waar het probleem zich voordoet.

Naar mijn inschatting ben ik door de vragen heen.

De **voorzitter**: Wij zullen zien of de leden van de commissie het daarmee eens zijn. Ik geef in tweede termijn het woord aan de heer Merkies.

De heer **Merkies** (SP): Voorzitter. Dank voor alle heldere antwoorden. Ik zie uit naar de verbetering van de informatie over de procesverstoringen. Dat is belangrijk. Het gaat natuurlijk niet om brieven die aan mij worden verstuurd, maar om openbare informatie. Dat is helder.

Ik ben blij dat er wordt geleerd van het verleden en dat er wordt gestreefd naar betere samenwerking met andere overheden. Eerder is het misgegaan. Toen werd ook die conclusie getrokken. De samenwerking met UWV is daarvan een bekend voorbeeld; daar ging heel veel mis. Hetzelfde geldt voor het inningssysteem. Wij hadden eerder een toeslagensysteem waarmee veel misging en dat op een gegeven moment overboord moest worden gezet. Ik hoop niet dat de historie zich blijft herhalen.

Ik heb nog geen antwoord gekregen op de vraag hoeveel mensen nu nog op hun zorgtoeslag wachten.

Wij hebben al gesproken over de uitvoeringstoets. De politiek moet zich inderdaad beheersen. Ik zou dat ook tegen de Belastingdienst willen zeggen en dan met name met betrekking tot de reorganisaties. Een aangifte kunnen downloaden is natuurlijk mooi en het is goed dat daaraan aandacht wordt besteed, maar ik zie daar ook allemaal potentiële fouten insluipen. Ik hoop dat de focus toch in de eerste plaats op het hoofdproces is gericht, dat wil zeggen op het toeslagensysteem, het inningssysteem et cetera. Ik hoop dat dat in eerste instantie op orde is.

Mevrouw **Neppéus** (VVD): Voorzitter. Ik dank de Staatssecretaris voor zijn heldere antwoorden. Het is vaak gezegd, maar de samenwerking tussen de overheden en de fraudebestrijding blijven wezenlijk. Ik ben blij met de aangekondigde rapportage.

Dan is er nog het punt van de ICT. Het is goed dat wij daar voortaan regelmatig over kunnen praten. Het is aan ons om dan niet altijd alleen maar te vragen of het sneller kan. Wij moeten ons ook de vraag stellen of

we het niet te ingewikkeld maken. Wij moeten ook oog hebben voor de mogelijkheden van misbruik, want het is hier ook nog wel eens misgegaan, ik herinner mij de debatten over de toeslagen die vooral over de service gingen. Je moet ook nagaan of je eventuele fraude kunt aanpakken en of je niet te grote stappen zet. Die lijn van kleine stapjes spreekt mij dus erg aan.

De voornemens voor de uitvoeringstoets vind ik prima.

De Belastingdienst is een grote dienst met veel klanten. Er zullen steeds weer fouten worden gemaakt, maar als daarover op een website informatie wordt verschaft, is dat een prima stap voorwaarts. Fouten zijn niet te voorkomen, maar betrokkenen moeten wel zo goed mogelijk worden geïnformeerd.

De heer **Nijboer** (PvdA): Voorzitter. Ik dacht even: de heer Omtzigt is er niet dus het blijft een beetje rustig, maar toen begon de heer Merkies een incident op te blazen. Ik ben het met de Staatssecretaris eens dat je van politici ook enige terughoudendheid mag verwachten als er dingen misgaan waarvan iedereen weet dat ze mis kunnen gaan. Het voorbeeld vorige week van de toeslagen – hoe vervelend, moeizaam en pijnlijk het ook is voor de ontvangers – toont nog eens aan dat de politiek niet direct op de achterste benen moet gaan staan. Het moet aan de Staatssecretaris worden overgelaten om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Naar het oordeel van mijn fractie is een en ander verlopen zoals het zou moeten verlopen als er fouten worden gemaakt.

Wij moeten erkennen dat er af en toe iets kan misgaan als je miljoenen toeslagen verwerkt en miljoenen belastinggeld int. Dan moet er snel worden gehandeld en openbaar worden gerapporteerd. De Staatssecretaris is ook van plan om dat te gaan doen. Fouten horen erbij in het leven. Het zou ons allen sieren als wij daarvoor ook enig begrip zouden kunnen opbrengen.

Ik deel de ambitie van de Staatssecretaris met betrekking tot de aangifte op 1 april. Meer flexibiliteit is ook aantrekkelijk voor de burger die iets meer ruimte krijgt om aangifte te doen als hem dat uitkomt. Dat lijkt mij interessant. Ik zie de voorstellen en de voor- en nadelen ervan graag tegemoet.

Tot slot de ICT. Dank voor de toezegging dat de Kamer wordt geïnformeerd over de vraag hoe ellendige mislukkingen in de toekomst kunnen worden voorkomen. Ook hier kunnen natuurlijk dingen misgaan maar de orde van grootte en het moment van ingrijpen, verdienen aandacht. Daarnaast moet de Kamer eerder worden geïnformeerd. Dit is een serieuze kwetsbaarheid in het systeem en het is gepast dat de Kamer daarover op gezette tijden wordt geïnformeerd. Ik dank de Staatssecretaris voor de toezegging dat hij dat zal doen.

De **voorzitter**: De heer Koolmees schoof later aan, maar misschien wil hij nu nog het woord voeren in een soort korte eerste termijn?

De heer **Koolmees** (D66): Voorzitter. Excuses voor mijn late binnenkomst. Ik heb de reactie van de Staatssecretaris gelukkig wel gehoord en veel onderwerpen die ik aan de orde had willen stellen, zijn al langs gekomen. Ik ben verrast over de goede brief die de Staatssecretaris heeft geschreven over deze aanpak. Het is een rationele open houding om de problemen aan te pakken waar wij nu al jaren tegen aanlopen. Ik waardeer dat zeer. Ik ben ook blij met de aanpak die wordt geschetst.

Zaken als een integrale uitvoeringstoets, externe klankbordgroepen en open communicatie over fouten vind ik verstandige ontwikkelingen, ook gegeven de discussie van de afgelopen jaren.

Bij de ICT blijf ik een naar gevoel houden. Wij worden vaak achteraf geconfronteerd met grote projecten die zijn misgegaan, overigens niet

alleen bij de Belastingdienst. Het is verstandig om voor een stapsgewijze aanpak te kiezen. Ik ben ook zeer benieuwd naar de ontwikkelkalender. Ik ben verder zeer benieuwd naar een eenvoudiger belastingstelsel en de stappen die kunnen worden gezet om de complexiteit te reduceren. De fractie van D66 is er voorstander van dat dit nu voortvarend wordt aangepakt. Ik kijk met veel belangstelling uit naar de brief die na het zomerreces zal komen over minder complexe regels. Tot slot wens ik de Staatssecretaris, de Belastingdienst en alle medewerkers van de Belastingdienst veel succes bij het aanpakken van deze grote plannen. Wij zullen een en ander natuurlijk scherp in de gaten blijven houden.

Voorzitter: Merkies

De heer **Van Hijum** (CDA): Voorzitter. Ik dank de Staatssecretaris voor zijn antwoorden. Ik spreek waardering uit voor de betrokkenheid en inzet die hij ook in dit debat toont om de hervorming van de Belastingdienst vorm te geven en te werken aan een professionele organisatie waar je trots op kunt zijn. Een organisatie waar een lerend vermogen en openheid over fouten centraal staan. Die benadering spreekt mij aan.

De Staatssecretaris heeft een aantal voorstellen voor verbeterstappen op korte termijn aangekondigd waaronder de ICT-ontwikkelagenda en de klankbordgroep. Het valt mij wel op dat de voorstellen nog niet erg outcome-gericht zijn. Komen merkbare verbeteringen in de sfeer van de dienstverlening, minder fouten, en de stappen en ambities die de Staatssecretaris op dat punt heeft, ook terug in de rapportages? Daarin wil ik kunnen lezen waarnaar wordt gestreefd en wanneer de Staatssecretaris tevreden is. Laten wij dan ook niet te snel vervallen in wat ik nu de «Nijboerhouding» zou willen noemen, namelijk waar gehakt wordt vallen spaanders.

Ik ben blij dat in het Belastingplan 2015 de eerste concrete uitvoerings-toets tot uitdrukking zal komen. Zijn de controle mogelijkheden van de Belastingdienst en niet alleen de uitvoerbaarheid, een expliciet aandachtspunt?

Voorzitter: Van Hijum

Staatssecretaris **Wiebes**: Voorzitter. Dank voor de waardering en het vertrouwen, maar ook voor de kritische houding. Het zou mooi zijn als wij hier over twee jaar niet langer spreken over een Belastingdienst die zich tot nu toe wentelde in schuldbesef. De medewerkers zijn professioneel en zeer betrokken, maar het zou goed zijn als zij dan ook strijdbaar zijn over een Belastingdienst die het zichtbaar steeds een beetje beter doet. Ik dank de heer Van Hijum voor het woord «trots», want daar willen wij natuurlijk naar toe. Trots bij de Nederlander op de tramhalte, maar ook bij de leden van de Kamer. Daar is de inzet op gericht. De Belastingdienst verdient dat, maar de Nederlander ook.

Ik weet niet wie precies op welke toeslag wacht, maar ik neem aan dat de heer Merkies doelt op het foutje dat onlangs is gemaakt. 600 mensen wachten op een toeslag, maar zij krijgen die volgende week. Ook hier is het de eer van de medewerkers van de Belastingdienst te na om dit foutje lang te laten natutten. Die mensen moeten snel worden geholpen. Het duurt iets langer om uit te zoeken wat wij hiervan kunnen leren en hoe wij dit kunnen verbeteren. Ook dat komt eraan.

De heer Merkies gaf het voorbeeld van de samenwerking met het UWV. Dat is ook in een ander opzicht een goed voorbeeld, want in termen van samenwerken met overheden wordt binnen de overheid de samenwerking tussen de Belastingdienst en UWV beschouwd als misschien wel een van de best practices. Ook daarin moeten wij elkaar met enig optimisme aankijken. Het lerend vermogen van de overheid bestaat. Als

er dingen misgaan, worden die verbeterd. Dat zullen wij blijven doen. Dan zullen er steeds weer nieuwe dingen opkomen, maar zo is het leven. Zo wordt het almaar een stukje beter.

Ik ben het ermee eens dat wij het niet moeten zoeken in grote reorganisaties. Ik ben in de tijd dat bedrijfsstrategieën mijn beroep waren, totaal allergisch geworden voor dat domme heen en weer schuiven met afdelingen en poppetjes zonder dat er echt iets aan de problemen wordt gedaan of iemand zich echt ergens in verdiept. Ik vind dat een vorm van verkeerd machogedrag over de rug van anderen. Het is een vorm van intellectuele luiheid. Dat zullen wij niet doen. Wij zoeken uit waar het probleem zit en daar gaan wij op af, vastberaden en optimistisch. De heer Merkies vraagt terecht om een focus op de hoofdprocessen. Nu moet ik wel zeggen dat de aangifte een van de hoofdprocessen is.

De heer **Merkies** (SP): Wij hebben nu een werkend systeem. Online aangifte levert weer het risico van fouten op. Zo kan halverwege een sessie worden afgebroken of weet ik veel. Ik zal daar nu niet op ingaan. Misschien is het een heel goed proces, maar het zou jammer zijn als het de aandacht wegneemt van de hoofdprocessen zoals het innings- of het toeslagensysteem. Zo moet de Staatssecretaris dit begrijpen.

Staatssecretaris **Wiebes**: Ik zie het op dit moment als onderdeel van de focus op de hoofdprocessen. Ik ben het met de heer Merkies eens dat er allerlei fouten kunnen optreden. Precies daarom is er gekozen voor een proefopstelling en kijken wij eerst of het werkt. Dat doen wij in een beperkte omgeving met een beperkt aantal gevallen. Wij laten het rustig volwassen worden en pas dan wordt de Nederlander ermee geconfronteerd.

Ik dank de heer Koolmees voor het vertrouwen dat hij heeft uitgesproken. Ik wil het nare gevoel dat hij bij ICT heeft, wegnemen. Hij lijdt mijns inziens onder asymmetrische informatie. Als je volop aandacht geeft aan alles wat er misgaat – en dat doen wij in deze arena – dan neig je er soms toe te denken dat ieder ICT-project fout gaat. Nee, niet ieder ICT-project gaat fout. Ik vergelijk het met de opmerking van Nederlanders: iedere trein waarin ik wil instappen, is zo vol. Ja, omdat iedereen in de spits met de trein reist, zijn die treinen zo vol. Dat er de rest van de dag ook veel lege treinen door het land rijden, ziet niemand, want er zit niemand in. Ik wil toch enigszins geruststellend zijn. Een flink aantal ICT-projecten bij de overheid lukt wel. Ik noem er een in het domein van de Belastingdienst: de vooraf ingevulde aangifte. Dat is een zeer succesvol en bij Nederlanders zeer geliefd ICT-project. Het is een magistraal ICT-project met het non plus ultra in termen van samenwerking binnen en buiten de overheid. Het lukt ieder jaar weer om het weer een stapje verder te brengen. Ik wil het gevoel van pessimisme van de heer Koolmees toch wat ombuigen.

De heer **Koolmees** (D66): Dit is uitlokking. Ik ben dol op optimistische mensen en dat waardeer ik ook zeer in de Staatssecretaris. Ik wijs er echter op dat een parlementaire werkgroep nu mensen verhoort over al die voorbeelden van ICT-projecten die in de afgelopen jaren toch zijn misgegaan. Als je dan hoort dat het steeds misgaat om dezelfde redenen: begeleiding en niet nadenken over het ontwerp, dan mag het parlement daar de vinger bij leggen. Het gaat per slot van rekening om belastinggeld. Ik waardeer de optimistische houding, maar wij moeten niet onze ogen sluiten voor de dingen die desondanks fout gaan, om te voorkomen dat zij in de toekomst weer fout gaan.

Staatssecretaris **Wiebes**: Daar hebben wij elkaar dan weer helemaal gevonden. Dit is niet alleen waar, maar zelfs ontroerend.

De heer Van Hijum zegt terecht dat wij de outcome moeten meten. Het zijn nu voornemens. Dat is de input. Wij moeten toe naar manieren om meer output- en outcomegericht te volgen wat er gebeurt. Ik zal daarvoor een voorstel doen. De prestatie-indicatoren moeten daarop gericht worden. Waar dat mogelijk is, zullen wij dat doen. Ik zal daarover later met de Kamer discussiëren.
Ik heb de vraag van de heer Van Hijum over naleving niet helemaal begrepen.

De heer **Van Hijum** (CDA): Voor zover ik het heb begrepen, zien de uitvoeringstoetsen vooral op de uitvoerbaarheid van regelingen door de Belastingdienst en niet zozeer op de vraag of die regelingen in de uitvoeringspraktijk controleerbaar zijn.

Staatssecretaris **Wiebes**: Een integrale uitvoeringstoets betekent dat je verschillende dingen toetst. Als je iets wilt uitvoeren, maar je kunt de werking niet controleren, dan kun je het eigenlijk niet uitvoeren. Als de Belastingdienst het kan uitvoeren, maar de burger begrijpt er niets van en als die schakel in de keten breekt, kun je het eigenlijk ook niet uitvoeren. Als de burger er niets van snapt, krijgt je niet de goede gegevens en moet je constateren dat het maatschappelijk gezien geen succes wordt. Daarop moet de uitvoeringstoets worden gericht. Dat is de uitdaging. Wij willen dat het uitvoerbaar is, controleerbaar en beheersbaar, ook voor de burger. Daarop is de uitvoeringstoets gericht. Die ziet tot slot ook nog op het begrip betaalbaar. Ook de kostenramingen kunnen beter en dat gaan wij ook proberen.

De **voorzitter**: Ik stel voor dat wij de beraadslaging afronden. Ik dank de Staatssecretaris en zijn medewerkers, de aanwezigen op de tribune en de mensen van de pers en ik sluit de vergadering.

Sluiting 12.05 uur.