



TER BEOORDELING

Aan
staatssecretaris

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

[Redacted]
[Redacted]@minfin.nl

Datum
7 juni 2011

Notitienummer
DGB/2011/3554

Rubriek
Beheer

Auteur

[Redacted]

Van

[Redacted]

Kopie aan
dCom, [Redacted] dFEZ

Bijlagen

notitie

dossier verzamel AO Belastingdienst 15 juni 2011

Paraaf
staatssecretaris

Via

Paraaf

[Redacted]

Paraaf
directeur Communicatie

Op 15 juni a.s. is een verzamel AO Belastingdienst. De onderwerpen zijn:

1. Achtste halfjaarsrapportage Belastingdienst
2. Beleidsdoorlichting Belastingdienst
3. Beheerverslag Belastingdienst 2010
4. Brief stand van zaken implementatie en kosten Nieuw Toeslagen Systeem

Dinsdag 14 juni 12.30 – 13.30 uur is de voorbespreking.

Leeswijzer

1. Voor een aantal onderwerpen wat meer algemenere spreekteksten voorbereid: Nieuw toeslagensysteem, dwangsomregeling - toeslagen, beleidsdoorlichting doelstelling compliance, handhavingsregie Belastingdienst, Beheerverslag 2010 en evaluatie IV-keten.
2. Uitgaande van zowel de agenda als de actualiteit is een aantal issues benoemd die aan de orde kunnen komen. Deze zijn in de vorm van vraag en antwoorden (Q&A's) voorbereid. Het is niet persé nodig alles te lezen. Naar gelang de actualiteit worden uiteraard tot het moment van het AO zo nodig aanvullende teksten voorbereid.
 - Nieuw toeslagensysteem
 - Kosten NTS

- Uitvoering toeslagen (terugvorderingen/terugbetalingen)
- Dwangsomregeling – toeslagen
- Antifraudebox
- Fraude kinderopvangtoeslag
- Bezwaarschriften
- EU-btw teruggave
- Teruggave inkomensafhankelijke bijdrage Zvw
- Taakstellingen/bezuinigingen
- Personele gevolgen taakstellingen
- Radioactief schroot
- Wetsvoorstel openbaarheid belastingrechtspraak

Spreektekst NTS

- Voorzitter, dan de stand van zaken rond het nieuwe toeslagensysteem.
- Zoals ik in de halfjaarsrapportage en de antwoorden naar aanleiding van vragen van uw commissie heb aangegeven is de verwachting gerechtvaardigd dat de Belastingdienst/Toeslagen dit jaar live gaat met het NTS!
- Deze verwachting is op het volgende gebaseerd.
- De Belastingdienst is inmiddels vol op stoom om de opgespaarde wijzigingen en eerste aanvragen massaal in het nieuwe toeslagensysteem te laden.
- Op dit moment zijn alle meldingen tot en met eind februari 2011 verwerkt. **PM CHECK 14 juni**
- De onvermijdelijke uitval die hieruit ontstaat, blijft binnen de vooraf ingeschatte bandbreedtes. **PM CHECK 14 juni**
- De handmatige verwerking van deze uitval is in volle gang. **PM CHECK 14 juni**
- De beelden die daaruit naar voren komen is dat deze uitval binnen de planning zal zijn weggewerkt. **PM CHECK 14 juni**
- Het systeem draait zonder noemenswaardige problemen.
- Ook de verdere ontwikkelingen zien er goed uit.
- Er moet nog een aantal functionaliteiten worden opgeleverd.
- Deze functionaliteiten zijn aangepast naar aanleiding van de bevindingen van vorig jaar en worden thans getest.
- Ik heb in de aanloop naar dit AO ook persoonlijk gesproken met de ambtenaren die bezig zijn met de realisatie van deze klus.

- Zij geven aan er vertrouwen in te hebben dat de Belastingdienst dit jaar live zal gaan met het NTS.
- Uiteraard geven ze aan dat we er nog niet zijn en dat er nog veel moet gebeuren.
- Waarbij er – ik hoop natuurlijk van niet – toch nog onverwachte tegenslagen kunnen ontstaan.
- Het live-moment zal – zoals het er nu uitziet – samen gaan vallen met het massaal automatisch continueren naar toeslagjaar 2012.

Spreektekst dwangsomregeling – toeslagen

- Tijdens de behandeling van het Belastingplan 2011 is de dwangsomregeling van de Awb aan de orde gekomen.
 - Naar aanleiding van een amendement van de heer Groot heb ik u toegezegd om met uw Kamer van gedachten te willen wisselen over de toepassing van de dwangsomregeling van de Awb bij toeslagen.
 - In de brief bij de halfjaarsrapportage heb ik daarom mijn visie gegeven hoe we de problemen zouden kunnen oplossen die de toepassing van de dwangsomregeling op toeslagen geeft.
 - Het gaat om twee dingen:
 - In de eerste plaats het moment waarop de dwangsomregeling van toepassing zou kunnen worden;
 - In de tweede plaats gaat het erom dat – als de dwangsomregeling eenmaal van toepassing is – de dwangsomregeling niet gaat gelden voor het definitief toekennen van de toeslag.
-
- Om met het eerste te beginnen: volgens het OFM 2011 wordt de dwangsomregeling van toepassing vanaf het toeslagjaar 2012. Dat valt nagenoeg samen met de introductie van het NTS die nu is voorzien eind 2011.
 - Uit de pre-schouw die de Belastingdienst heeft gemaakt blijkt dat er aan deze samenloop zeer grote financiële risico's zijn verbonden, mocht NTS onverhoopt niet goed functioneren.
 - Het gaat met name om het mogelijk niet binnen de wettelijke beslistermijnen kunnen afwikkelen van het massaal automatisch continueren van voorschotbeschikkingen (6,5 miljoen) en daarop volgend het afhandelen van te verwachte bezwaarschriften.

- Ik vind het niet verantwoord dergelijke risico's te nemen. Daarom ben ik voornemens om in het Belastingplan 2012 voor te stellen om de dwangsomregeling niet met ingang van toeslagjaar 2012, maar met ingang van toeslagjaar 2013 van toepassing te laten worden.
- Dan de – zoals ik in mijn brief aangeef – principiële discussie of de dwangsomregeling ook zou moeten gelden bij het definitief toekennen.
- De procedureregels die voor de Belastingdienst/Toeslagen gelden bij de uitvoering van het toeslagenproces, bevatten nu vijf beslismomenten waarop de dwangsomregeling van toepassing kan zijn .
- Hoewel het naar de letter van de wet steeds gaat om beschikkingen op aanvraag waaraan een wettelijke beslistermijn is gekoppeld, ben ik van mening dat het niet in alle gevallen redelijk is de dwangsomregeling van toepassing te laten zijn.
- Dat geldt met name voor het definitief toekennen.
- Ten aanzien van het tijdig afhandelen van eerste aanvragen en wijzigingen vind ik het vanzelfsprekend dat de dwangsomregeling van toepassing gaat worden.
- Het gaat in deze situaties immers om situaties waarbij de burger wacht op de uitbetaling van een toeslag, benodigd als tegemoetkoming voor de kosten die hij maakt.
- Ook voor het automatisch continueren van voorschotten en de afhandeling van bezwaarschriften vind ik het logisch dat de dwangsomregeling van toepassing gaat worden.

- Bij het definitief toekennen vind ik het zoals gezegd dat de dwangsomregeling niet van toepassing zou moeten zijn.
- Het systeem van de Awir richt zich volledig op betaling van de toeslag op het moment waarop de kosten zich voordoen (boter bij de vis).
- De definitieve toekenning is in dat systeem niet anders dan een eindafrekening waarbij - alle gegevens in aanmerking nemend - de vraag wordt beantwoord of er teveel of te weinig voorschot is uitbetaald.
- In bijna de helft van de gevallen komt de eindafrekening uit op nul. In de andere gevallen gaat het veelal om kleine bedragen die worden teruggevorderd of nabetaald.
- Het definitief toekennen heeft daarom een hoog formeel gehalte in vergelijking tot de andere beslismomenten in het uitvoeringsproces.
- Ik ben van mening dat het buiten toepassing verklaren van het proces definitief toekennen de beste oplossing is om de dwangsomregeling voor de toeslagen structureel en voor alle partijen effectief te kunnen toepassen.
- Met deze – naar mijn mening goed verdedigbare - oplossing en de hulp van het NTS acht ik het financieel verantwoord om vanaf toeslagjaar 2013 de dwangsomregeling van toepassing te laten zijn op het toeslagenproces.
- Bij de behandeling van het OFM 2011 heeft Uw Kamer aangegeven een oplossing voor de dwangsomproblematiek graag in een apart wetsvoorstel te zien.

- Indien we vandaag overeenstemming bereiken over een oplossing dan zou ik willen voorstellen deze oplossing mee te nemen in het Belastingplan/OFM 2012, mits Uw Kamer daar mee instemt uiteraard.
- Mocht dit niet het geval zijn, dan zal ik de oplossing voor de dwangsomproblematiek in een separaat wetsvoorstel aanbieden.

Beleidsdoorlichting Belastingdienst

- Eén van de vragen die mij ter voorbereiding van dit AO werden gesteld, was welke conclusie ik verbind aan het feit dat “de Belastingdienst een doelstelling heeft waarbij het meten van de resultaten tot methodologische problemen leidt, waardoor het niet mogelijk is een concreet oordeel te geven over de effectiviteit van het beleid”.

Beleid

- Laat ik duidelijk zijn: ik ben van mening dat de algemene doelstelling van compliance nog steeds valide is, onverminderd meetproblemen.
- Eind vorige eeuw heeft de Belastingdienst de omslag gemaakt van een oriëntatie op het belastingmiddel naar een klantgerichte benadering.
- Daarbij is de bijpassende strategie en beleidsdoelstelling gekozen: het bevorderen van de bereidheid van belastingplichtigen tot nakoming van hun wettelijke verplichtingen, oftewel compliance.
- Met de beschikbare instrumenten van dienstverlening en toezicht proberen we het gedrag van de burger te beïnvloeden.
- Internationaal gezien is het streven naar compliance, en de bijbehorende strategie van gedragsbeïnvloeding, inmiddels een breed gehanteerde beleidsdoelstelling.
- Voor de mate van compliance zijn indicatoren voorhanden, zowel voor gedrag (denk aan de tijdigheid van aangifte en betalen) als voor houding (zoals de pakkans in de Fiscale Monitor).

- Geconstateerd kan worden dat de cijfers over de belastingmoraal behoorlijk constant zijn en de laatste jaren zelfs een stijgende lijn laten zien.
- Punt blijft dat de preventieve effecten van het beleid, verscholen in het totaal van de belastingopbrengsten, niet zonder meer zijn te bepalen. Hiervoor is niet één-twee-drie een oplossing.

Uitvoering

- Dit laat echter onverlet dat blijvend moet worden geïnvesteerd in het zo concreet mogelijk maken van de beoogde resultaten, en het optimaliseren van de bijbehorende indicatoren en meettechnieken .
- De Belastingdienst kiest voor een aanpak waarbij de hoofddoelstelling van compliance wordt ‘opgeknipt’ in concrete subdoelen die op hun beurt kunnen worden gekoppeld aan instrumenten en meetbare effecten.
- Daarbij moet worden gedacht aan zaken als: *meer zichtbaarheid, meer uren vooroverleg met ondernemingen in het kader van horizontaal toezicht of minder bezwaarprocedures.*
- Het is niet of-of, maar en-en. Uitgaande van vertrouwen in de belastingplichtige zet de Belastingdienst in op het maken van afspraken vooraf in het kader van horizontaal toezicht. Waar het vertrouwen niet gerechtvaardigd is, wordt ingegrepen, zoals de verschillende fraudeacties het afgelopen jaar illustreren.
- Ik noem de onderzoeken in de vastgoedsector, de buitenlandse spaartegoeden, de actie privégebruik auto en de aanpak van fraude met voorlopige teruggaven en kinderopvangtoeslag.

Verantwoording

- De Belastingdienst is nu een aantal jaren bezig ervaring op te doen met deze effectgerichte aanpak.
- Om de effectiviteit van dit beleid te kunnen beoordelen en zo nodig bij te sturen, is permanente monitoring en regelmatige evaluatie op zijn plaats.
- Jaarlijks wordt hiervan verslag gedaan in het Beheerverslag, de Fiscale monitor en de verschillende andere monitoren.
- In de halfjaarsrapportages wordt 'by exception' over de voortgang gerapporteerd.
- In de laatste halfjaarsrapportage, die ook vandaag op de agenda staat, wordt de opzet van het onderzoek naar het effect van het toezicht op MGO en ZGO gemeld. Na afronding van dit onderzoek kan de Kamer de onderzoeksrapportage verwachten.

Handhavingstrategie Belastingdienst

Vraag: In vergelijking met 2010 worden in 2011 minder aangiften door de inspecteur behandeld. Hoe zit dat?

Antwoord

- Dit is bewust beleid. De Belastingdienst zet steeds meer in op andere vormen van handhaving waarbij bewust gekozen wordt om de aantallen traditioneel geregelde aangiften terug te brengen.
- Ik hecht er aan dit nog een keer in een wat bredere perspectief te plaatsen.
- Ik heb het dan over de handhavingstrategie van de Belastingdienst.
- De inzet van de Belastingdienst is om de mate waarin burgers en bedrijven vrijwillig hun verplichtingen nakomen maximaal te vergroten.
- Om dat te bereiken hanteert de Belastingdienst een handhavingstrategie die bestaat uit een viertal instrumenten: dienstverlening, horizontaal toezicht, verticaal toezicht en opsporing.
- De meeste burgers en bedrijven zijn goedwillend. Voor hen moet de Belastingdienst een laagdrempelige en open organisatie zijn.
- Burgers en bedrijven worden maximaal ondersteund bij het nakomen van hun verplichtingen en bij het verkrijgen van hun rechten. Daarbij gaat de Belastingdienst uit van vertrouwen.
- Dat vertaalt zich voor ondernemers in een sterke inzet op horizontaal toezicht.
- Bij horizontaal toezicht worden afspraken gemaakt met ondernemingen, adviseurs en brancheorganisaties.

- De keuze voor deze aanpak wordt mede ingegeven door de constatering dat de grenzen van het klassieke, repressieve toezicht zijn bereikt.
- Dat repressieve, verticale toezicht is natuurlijk niet afgeschaft!
- Waar horizontaal toezicht niet werkt, bijvoorbeeld omdat bedrijven daartoe niet in staat zijn of daartoe niet bereid zijn, passen we verticaal toezicht toe.
- Maar dat proberen we wel slimmer te doen: minder volledige controles, meer aandacht voor specifieke controlethema's.
- En bij horizontaal toezicht hoort ook dat we van tijd tot tijd bij een adviseur of een bedrijf een aangifte grondig controleren om vast te stellen of er sprake is van een gerechtvaardigd vertrouwen.
- Dienstverlening, horizontaal en verticaal toezicht en opsporing zijn instrumenten die allemaal deel uitmaken van het handhavingspalet van de Belastingdienst.
- Dit zijn op hoofdlijnen de instrumenten. Welk instrument in welke situatie wordt ingezet wordt beslist met behulp van handhavingsregie.
- Dat betekent bijvoorbeeld dat bij startende ondernemers vooral wordt ingezet op dienstverlening: wanneer ze in het begin worden voorgelicht over hun rechten en plichten en worden geadviseerd over de inrichting van hun administratie, neemt de kans op fouten en misstappen fors af.
- Dat vergt een investering van de zijde van de Belastingdienst die zich echter dubbel en dwars uitbetaalt.
- Eén consequentie van deze aanpak wil ik er nog uitlichten en dat betreft de productiecijfers.

- De geschetste handhavingaanpak leidt namelijk ook tot een andere betekenis van deze cijfers.
- De traditionele productiecijfers drukken niet altijd uit wat we echt belangrijk vinden en dat is het positieve effect op de compliance.
- Daarom zijn we op zoek naar andere indicatoren en meetinstrumenten die vaststellen wat de effecten van de diverse aanpakken zijn.
- Dat is tevens 'de les' van de beleidsdoorlichting die ook als onderwerp op de agenda van dit AO staat.

Beheerverslag Belastingdienst 2010

- Op de agenda staat de verantwoording door de Belastingdienst over de resultaten van het afgelopen jaar.
- Veel van de zaken hebben zich weliswaar afgespeeld onder mijn voorganger, maar ik meen inmiddels een goed beeld te hebben van de prestaties van de Belastingdienst . En die stemmen naar mijn mening tot tevredenheid.
- In 2010 waren stabiliteit en het waarborgen van de continuïteit van de werkprocessen absolute prioriteit.
- Tegelijkertijd wilden we kansen om dienstverlening te verbeteren niet laten liggen.
- In schets in vogelvlucht het afgelopen jaar.

Telefonische dienstverlening

- De telefonische bereikbaarheid is op orde. De kwaliteit van de afhandeling van de vragen vertoont een stijgende lijn. Dit zal verder verbeteren met de voorziening die wordt ontwikkeld om voor complexe vragen door te verbinden naar fiscaal goed geschoolde medewerkers van de belastingregio's.

Klachten

- Het aantal klachten daalde aanzienlijk, vooral die over Toeslagen. Bovendien nam de tevredenheid over de klachtafhandeling en de klantvriendelijkheid van de medewerkers toe. Winst is nog te boeken door sneller telefonisch contact op te nemen met de klager.

- Over de 1^e helft van 2011 zien we dat de klachten over invordering van toeslagen toenemen en niet alle tijdig kunnen worden afgedaan. Op dit moment wordt de achterstand ingelopen.

Digitaal is het helemaal.

- Van alle aangevers kiest 95% voor digitale aangifte. Dat werd in 2010 nog aantrekkelijker door de vooraf ingevulde aangifte en de pilot met DigiD Machtigen.

Wat kan beter?

- Minder goed ging het bij de tijdigheid van de afhandeling van de verklaring arbeidsrelatie (VAR). Er blijft in dit verband altijd een spanning tussen snelheid en zorgvuldigheid van behandeling.
- Ook werd de norm voor de terugbelafspraken over inning van toeslagen niet helemaal gehaald.
- Verder bleef het percentage tijdig afgedane bezwaarschriften achter bij de norm. Dat had met name te maken met productieverstoringen.

Fraude

- In het toezicht ging bijzondere aandacht uit naar de thema's vastgoed, auto, inkeerregeling, VT- en aangiftefraude en BTW fraude. Het thema vastgoed is inmiddels beëindigd en leverde tot nu toe ruim € 1 miljard aan correcties én veel kennis op.

EU-btw teruggaaf

- Problemen waren er met het gewijzigde proces van btw-teruggaaf als gevolg van EU-wetgeving. De problemen zijn in nauw overleg

met het bedrijfsleven verholpen. Bovendien was er hulp voor de ondernemers in de vorm van uitstel van betaling en betaling van coulancerente als de teruggaaf niet op tijd kon plaatsvinden.

Spreektekst evaluatie IV-keten door McKinsey

Korte terugblik

- In de eerste helft van 2009 heeft het MT Belastingdienst het organisatiebureau McKinsey de opdracht gegeven de IV-keten door te lichten.
- De onderzoeksvraag was: 'Kan de Belastingdienst de continuïteit en de kwaliteit van het huidige productieproces garanderen en tegelijkertijd de gewenste veranderingen realiseren?'
- In mei 2009 heeft McKinsey verschillende aanbevelingen gedaan. Op basis van deze aanbevelingen is het transformatieprogramma voor de IV-keten gestart.
- Mijn ambtsvoorganger heeft destijds aan de Kamer laten weten dat hij van plan was McKinsey na twee jaar te vragen opnieuw de balans op te maken.
- Dit is gebeurd.
- Het rapport met de bevindingen van McKinsey met de reactie van de directeur-generaal Belastingdienst heb ik u toegezonden.

Bevindingen evaluatie 2011

- In vergelijking met twee jaar geleden constateert McKinsey dat er in de IV-keten van de Belastingdienst de afgelopen twee jaar flinke vooruitgang is geboekt.
- Ik noem een paar punten.

- Continuïteit heeft duidelijk prioriteit gekregen. Projecten die oorspronkelijk bedoeld waren om de complexiteit in de ICT te reduceren zijn ofwel gestopt ofwel bevroren, tenzij deze projecten noodzakelijk waren voor de continuïteit.
- De IV-keten is vereenvoudigd en collegiaal management is afgeschaft.
- Het aantal managers met IT-kennis is vergroot en er is gestart met verdere professionalisering.
- Het kostenniveau binnen de IV-keten is in een jaar tijd met € 97 mln gereduceerd. Dit is een kostenafname van ongeveer 15%.

Verdere verbetering

- McKinsey noemt nog vier belangrijke aandachtspunten.
- Om continuïteit nog verder te verbeteren moeten uitwijkscenario's getest worden.
- Daarnaast is verdere professionalisering van de IV-keten noodzakelijk.
- Portfoliomanagement en architectuur moeten verder versterkt worden.
- Ten slotte moet de productiviteit verhoogd worden om de eigen efficiëntiedoelstellingen te realiseren.

CONCLUSIE

- Met de DG ben ik verheugd over de voortgang die in de evaluatie wordt geconstateerd.

- Ik onderschrijf ook zijn conclusie dat de IV-keten er nu veel beter voor staat dan twee jaar geleden. De kosten zijn lager en de verstoringen zijn beduidend minder.
- We moeten echter niet vergeten dat er sprake is van een meerjarig verbetertraject dat ook de komende jaren door zal moeten gaan.
- De zorg voor de continuïteit in de informatievoorziening aan burgers en bedrijven staat daarbij onverminderd voorop.
- Ik zag een uitspraak van de DG waarin hij een vergelijking maakte met een sportwedstrijd: “ Willen we de wedstrijd winnend afsluiten, dan moeten we er ook in de tweede helft krachtig tegenaan”.
- Ik vind dat een aansprekende typering.

Nieuw toeslagensysteem

Vraag: Is het nieuwe toeslagensysteem flexibel?

Antwoord

- Ja
- De opzet is zodanig dat met dit systeem wijzigingen in de regelgeving binnen een redelijke tijdspanne moeten kunnen worden verwezenlijkt.
- Wel mag niet de verwachting zijn dat met het NTS alles in één handomdraai mogelijk is. Ook het NTS kan niet toveren.
- Dit neemt niet weg dat het nieuwe systeem ten opzichte van het huidige systeem flexibeler is.
- Daarbij kan gedacht worden aan het laten vervallen van een toeslag, maar bijvoorbeeld ook aan het aanpassen van een grondslag.
- Zo kan ik me voorstellen dat er in de toekomst niet meer van het actuele inkomen uitgegaan zal gaan worden, maar van het BRI-inkomen.
- Oftewel een eerder vastgesteld inkomen.
- Ook deze wijziging kan het systeem aan.

Nieuw toeslagensysteem

Vraag: Waarom niet gewacht op de vereenvoudiging van wet- en regelgeving?

Antwoord

- De huidige systemen draaien weliswaar stabiel, maar zijn niet flexibel en toekomst bestendig.
- Dit heeft het risico in zich dat deze systemen op den duur weer onstabiel worden, met alle gevolgen van dien.
- De vereenvoudigingen staan hoog op de lijst van dit kabinet, maar voordat die zullen zijn gerealiseerd is de keuze gemaakt de huidige systemen te vervangen door het nieuwe toeslagensysteem op basis van de huidige wet- en regelgeving.
- Het nieuwe systeem is flexibel opgezet en kan dus de voorziene vereenvoudigingen beter opvangen.

Risico's implementatie NTS

Vraag: Welke risico's zijn er nog ten aanzien van de implementatie?

Antwoord

- Ondanks de gunstige ontwikkelingen, bestaan er nog steeds risico's.
- (1) De introductie van een nieuw systeem, hoe goed ook, zal bij de burgers leiden tot vragen en daardoor tot extra druk op de dienstverlening (met name de BelastingTelefoon).
- (2) Uit het verder testen van de burgerportal en het massaal automatisch continueren kunnen nog bevindingen naar voren komen. Ook worden er nog nadere testen uitgevoerd ten aanzien van onder andere de performance.
- (3) In de software die thans in productie staat, kunnen nog steeds kinderziekten optreden. Als er veel en zware bevindingen worden geconstateerd, dan gaat het oplossen daarvan gepaard met vertraging.
- (4) De beheersbaarheid van de handmatig te behandelen uitval wordt bepaald door twee factoren: de moeilijkheid en hoeveelheid van de te behandelen uitval.
- Vooralsnog mag geconcludeerd worden dat de huidige combinatie een werkbaar geheel oplevert.
- Mocht dit tegenvallen dan is een mogelijke maatregel om meer medewerkers in te zetten.

- (5) Als het NTS éénmaal „live” is, is er geen weg terug.
- Door eerst de huidige systemen en het nieuwe systeem een bepaalde periode parallel te laten draaien, wordt dit risico geminimaliseerd.
- Mochten de risico's zich voordoen en daardoor het moment van live-gaan beïnvloeden: dan zal ik uw Kamer daarover – uiteraard – informeren.

Dienstverlening NTS

Vraag: Hoe ziet de dienstverlening eruit?

Antwoord:

- De volgende maatregelen worden getroffen
- **(1)** Er zal in het najaar een voorlichtingscampagne worden ingezet om het NTS te introduceren.
- **(2)** De Burgerportal
- De verwachting is dat als gevolg van de voorlichtingscampagne er druk zal gaan ontstaan op het burgerportal.
- Om te voorkomen dat de stabiliteit van de burgerportal in gevaar komt, wordt continu gemonitord hoeveel burgers ingelogd zijn.
- Op het moment dat dit er teveel worden, zullen burgers die zich nieuw aanmelden omgeleid worden naar een andere internetpagina, met de mededeling het later nog eens te proberen.
- Op deze wijze kunnen burgers die ingelogd zijn, hun handelingen zonder problemen verrichten en zal het systeem niet als gevolg van overmatig gebruik uitvallen.
- **(3)** De capaciteit van de BelastingTelefoon wordt maximaal verhoogd.
- Het aantal beschikbare seats voor Toeslagen wordt bijna verdubbeld.
- In een normale week verwerkt de BelastingTelefoon ongeveer 70.000 gesprekken die toeslagengerelateerd zijn.

- Na de opschaling kan de BelastingTelefoon voor Toeslagen 120.000 gesprekken per week aan met een verhoogde afhandeltijd per gesprek.
- De spreiding van de gesprekken heeft de Belastingdienst echter niet in de hand.
- Dit betekent als er veel burgers tegelijkertijd gaan bellen, de BelastingTelefoon onbereikbaar wordt.
- Om dit op te vangen worden er maatregelen genomen zoals bij het burgerportal.
- Het telefoonverkeer wordt doorlopend gemonitord. Zodra het te druk wordt zullen nieuwe bellers worden afgevangen. Zij krijgen dan een voicerespons, waarin wordt verzocht het op een later moment nog eens te proberen.
- **(4)** Aan de balies wordt adequate dienstverlening gewaarborgd door een maximale inzet van gekwalificeerde mensen.
- Ook krijgen de hulp- en informatiepunten (HIP's) de beschikking over faciliteiten waarmee ze burgervragen kunnen beantwoorden.

Burgerportal NTS

Vraag: Hoe staat het met de burgerportal van NTS?

Antwoord

- De burgerportal is gebouwd en functioneel getest.
- Er worden nu nog de laatste wijzigingen aan toegevoegd.
- Momenteel loopt de stresstest.
- Hieruit blijkt dat tot nu toe **PM** burgers tegelijkertijd online hun handelingen kunnen verrichten, zonder dat het systeem instabiel wordt.
- Ter vergelijking bij bijvoorbeeld www.pensioenoverzicht.nl is dit 1.500 burgers en bij een grote bank is dit **PM**.
- De komende tijd wordt de stresstest verder opgevoerd.
- Zoals ik heb aangegeven zouden ongeveer 10.000 burgers tegelijkertijd ingelogd moeten kunnen zijn.
- Overigens zijn er maatregelen genomen om een te grote toestroom aan te kunnen.
- Als de site instabiel dreigt te worden, worden burgers die dan inloggen door gezonden naar een internetpagina waarop wordt aangegeven dat het op dat moment erg druk is en dat ze het op een ander moment nog eens moeten proberen.
- Burgers die ingelogd zijn kunnen dan zonder problemen hun handelingen verrichten.

Kosten NTS

Vraag: U schrijft in de derde halfjaarsrapportage (november 2008) dat bij aanvang van het nieuwe toeslagensysteem uit is gegaan van een raming van € 30 miljoen terwijl in de brief van 31 mei jl. wordt aangegeven dat de oorspronkelijke raming tussen de € 90 en € 100 mln bedroeg. Hoe verklaart u dit verschil?

Antwoord:

- Zoals in de derde halfjaarsrapportage is te lezen betrof het bedrag van € 30 mln een raming exclusief een aantal belangrijke kostenposten zoals investeringen in licenties en infrastructuur, opleidingen en communicatie en basisvoorzieningen.
- Bij aanvang van het project werd er van uitgegaan dat de basisvoorzieningen zoals de servicebus, de burgerportal en het kantoorportal als een generieke voorziening geleverd zouden vanuit een ander project van de Belastingdienst.
- Omdat dit in de planning niet paste is besloten om voor het NTS een eigen servicebus en eigen portals te bouwen.
- Achteraf is dit een gelukkige beslissing geweest ,aangezien later – op basis van de aanbevelingen van McKinsey in 2009 – is besloten een aantal van de nieuwe ontwikkelingen zijn stopgezet of bevroren.
- Door eigen servicebus en portals te bouwen, werd de scope van het project uiteraard groter en daarmee de kosten hoger.
- De begroting is hier vervolgens ook op aangepast.

Kosten NTS

Vraag: In de brief van 31 mei jl. schrijft u dat de Belastingdienst de kosten van NTS dekt door het temporiseren of faseren van andere projecten. Kunt u voorbeelden noemen van projecten die getemporeerd dan wel gefaseerd worden.

Antwoord:

- Voorafgaand aan een jaar vindt er een afweging plaats tussen de ambities van de Belastingdienst en het beschikbare budget.
- Omdat Toeslagen binnen de Belastingdienst de hoogste prioriteit heeft worden in dat afwegingsproces hiervoor de noodzakelijke middelen vrijgemaakt.
- Dat kan betekenen dat niet absoluut noodzakelijke onderdelen van andere automatiseringsprojecten doorschuiven naar een later moment.

Kosten NTS

Vraag: In uw brief van 31 mei jl. maakt u een onderscheid in kosten voor inhuur voor software ontwikkeling en voor kosten van systeemintegratie. De tarieven voor de ingehuurd externen op beide onderdelen verschilt aanzienlijk (respectievelijk €115 resp. € 85 per uur). Hoe verklaart u dit verschil?

Antwoord:

- De tarieven voor software ontwikkeling en systeemintegratie zijn niet vergelijkbaar met elkaar omdat de opbouw van het tarief wezenlijk verschillend is.
- Bij systeemontwikkeling worden de werkzaamheden uitbesteed aan een externe partij waarbij de werkzaamheden buiten de gebouwen van de Belastingdienst plaats vinden.
- Daardoor zit in het tarief een opslag voor huisvesting en bureaunkosten.
- Bij systeemintegratie vinden de werkzaamheden plaats binnen de gebouwen van de Belastingdienst zodat de ingehuurd medewerkers gebruik maken van de aldaar aanwezige faciliteiten (zoals huisvesting en PC's).
- Deze kosten zitten dan ook niet in het tarief.
- Een tweede reden is dat het tarief afhankelijk is van de zwaarte van de functie.
- Over het geheel genomen kan gesteld worden dat voor software ontwikkeling een zwaarder (en dus duurder) niveau ingehuurd wordt dan voor systeemintegratie.

Uitvoering toeslagen

Vraag: Hoe komt het dat zoveel burgers toeslagen moeten terugbetalen of een nabetaling krijgen en kan dit worden voorkomen?

Antwoord

- Dit is inherent aan de systematiek van de toeslagregeling die werkt met voorschotten.
- Het systeem van de Awir voorziet in de verstrekking van een voorschot op basis van de door de burger geschatte grondslagen, waaronder het inkomen.
- Eventuele wijzigingen in het inkomen dienen door de burger aan de Belastingdienst te worden doorgegeven.
- Bij de definitieve vaststelling van de toeslag worden de definitief bekende gegevens gebruikt voor de berekening.
- Het verschil in inkomen is de belangrijkste oorzaak voor afwijkingen bij het definitief toekennen en dus of er moet worden teruggevorderd of nabetaald.
- M.a.w. de Belastingdienst is afhankelijk van de mate waarin de burger mutaties in het inkomen ook daadwerkelijk doorgeeft.
- In de toelichtingen op de aanvraagformulieren en in de campagnes worden burgers nadrukkelijk gewezen op het belang van controleren van gegevens en het doorgeven van mutaties.

Dwangsomregeling - toeslagen

Vraag: De dwangsomregeling niet van toepassing verklaren op definitief toekennen vindt geen gehoor in de Kamer. Wat kan er dan?

Antwoord

- Ik vind het jammer dat de Kamer het buiten toepassing verklaring van het definitief toekennen voor de dwangsomregeling een te vergaande oplossing vindt, omdat ik geloof dat dit de beste oplossing is.
- Maar als de Kamer dit beslist niet wil, dan is er een minder vergaande, maar wat meer riskante oplossing denkbaar.
- Uit de bijlage blijkt dat er bij de huidige wettelijke datum van 1 juli t+1 een dwangsomrisico is van ongeveer 2,2 miljard euro.
- Dit is door een aanpassing in het proces en een wetsaanpassing met ongeveer een 0,9 miljard te verkleinen.
- Het risico is evenwel onverminderd groot.
- Wat uit de analyse verder blijkt is dat het mogelijk moet zijn om voor 1 december t+1 alle toeslagen waarbij de Belastingdienst niet wacht op een actie van de burger definitief toe te kennen.
- Uit de bijlage blijkt dat 85% van de toeslagen dan definitief zal zijn toegekend.
- Voorts blijkt dat 10% van de definitief toe te kennen toeslagen dan nog wacht op een aangifte IB van de burger.
- De overige 5% van de toeslagen zit in toezicht. Het gaat dan voornamelijk om posten waarbij de burger nog actie moet ondernemen.

- Voor deze laatste categorie moet gekeken hoe het dwangsomrisico kan worden beperkt, als blijkt dat toezicht geen verschonende werking heeft voor deze posten.
- In potentie kan het dan nog steeds om een bedrag van ongeveer een 0,5 miljard euro aan dwangsomrisico gaan.
- Een datum na 1 juli t+1, maar eerder dan 1 december t+1, levert een hoger dwangsomrisico op.
- Daar ben ik niet voor.
- Ik zal – horende de vergadering – daarom in het Belastingplan, zo nodig in een apart wetsvoorstel, voorstellen om de datum op 1 december t+1 te stellen.
- Hierbij zal ik ook, zo nodig, aanvullende maatregelen treffen om het dwangsomrisico bij toezichtposten weg te nemen.

Antifraudebox

Vraag: wat is het effect van het aanbrengen van een check op het burgerservicenummer bij digitale berichten aan de belastingdienst?

Antwoord

- Door het aanbrengen van deze check is het voor burgers niet meer mogelijk aangiften en toeslagverzoeken voor een andere burger in te dienen, tenzij men de beschikking heeft over een geautoriseerde machtiging.
- De machtigingsvoorziening voor de aangiften inkomstenbelasting is vanaf het aangiftejaar 2010 geregeld. De machtigingscode is afgedrukt op de uitnodiging tot het doen van aangifte.
- Dit betekent dat burgers, die gewend waren hun aangiften te laten verzorgen en inzenden door een ander, zelf een DigiD moeten aanvragen en een DigiD-machtiging moeten verlenen aan degene die hen ondersteunt.
- De eerste ervaringen met het aanbrengen van deze controle bij de kinderopvangtoeslag (medio april) zijn dat dit in de praktijk zeer weinig vragen bij de BelTel oplevert.
- Voor toeslagen bestaat deze voorziening overigens nog niet. De machtigingsvoorziening voor toeslagen is voorzien in 2012.

Antifraudebox

Vraag: heeft het stopzetten van betalingen aan spookburgers geleid tot reacties van de betrokkenen?

Antwoord

- Tot op heden reageert minder dan 5% van de burgers die geen bekende woon- of verblijfplaats hebben op het feit dat de betalingen van belastingen en/of toeslagen zijn gestopt.

Antifraudebox

Laatste stand van zaken

- Burgers die een aangifte IB 2010 hebben ingediend die leidt tot een teruggave, maar zijn onderschept op basis van uitgevoerde controles en contra-informatie, ontvangen rond 1 juli een brief waarin gemeld wordt dat hun aangifte aanleiding geeft tot nader onderzoek en dat geen teruggave wordt verleend.
- Dit is welbewust in afwijking van de tot nu toe gevolgde procedure dat de voorlopige aanslag in principe altijd voor 1 juli wordt opgelegd en dat die gebaseerd is op de aangifte.
- Er is dus nu veel meer controle voordat de voorlopige aanslag wordt vastgesteld.
- Verder worden betalingen voor omzetbelasting en loonheffingen aan ondernemers zonder een bekend vestigingsadres per 1 juli a.s. gestopt.

Fraude kinderopvangtoeslag

(Maandag 6 juni jl. stond er een artikel in het Algemeen Dagblad

"Simpele fraude kinderopvang".)

Vraag: Waarom doet de Belastingdienst geen controle bij de aanvraag kinderopvangtoeslag, met name niet op DigiD?

Antwoord

- De afgelopen periode zijn verschillende fraudegevallen aan het licht gekomen. Dit is reden geweest de controles te verscherpen.
- Onder meer is vanaf april de controle op BSN – DigiD voor de kinderopvangtoeslag gestart.
- De Kamer is over deze aanscherping van de fraudeaankpak per brief op 13 mei 2011 geïnformeerd.
- Het is overigens wel van belang dat burgers hun DigiD niet uit handen geven in verband met mogelijk misbruik van die gegevens.

Fraude kinderopvangtoeslag

Vraag: Fraudeurs vragen uit naam van ouders een toeslag aan en vervolgens worden de ouders door de Belastingdienst aangesproken op terugbetaling. Waarom is dat?

Antwoord

- De aanvrager van een toeslag, in het geval van de kinderopvangtoeslag: de ouder van het kind, is verantwoordelijk voor de juiste gegevens.
- Dit geldt ook als het gastouderbureau de toeslagaanvraag voor de ouders indient.
- In alle gevallen is het zo dat de betrokken ouder de beschikking thuis heeft gekregen met het bedrag van de aanvraag.
- Dit moet de ouder te denken geven als blijkt dat hij geen aanvraag heeft gedaan.
- In gevallen dat de ouder kan aantonen direct gereageerd te hebben op de voor hem onbegrijpelijke beschikkingen ziet de Belastingdienst af van terugvordering bij de aanvrager.

Toelichting

- In de brief van 13 mei jl. over de aanpak van fraude is de Kamer geïnformeerd dat overleg zal plaatsvinden over de aanpak van fraude en oneigenlijk gebruik met de sector en andere betrokken partijen.
- In dit overleg zal ook motie De Mos worden betrokken waarin de regering wordt gevraagd te onderzoeken welke ouders de dupe zijn van frauderende gastouderbureaus en om de naheffingen die deze

ouders krijgen te verhalen op de fraudeurs en niet op de ouders die te goeder trouw hebben gehandeld.

Fraude kinderopvangtoeslag

Vraag: Waarom betaalt de Belastingdienst toeslagen uit aan gastouderbureaus tijdens onderzoek door de FIOD en zelfs na sluiting van failliete bureaus?

Antwoord

- Een verdenking jegens een bureau geeft geen juridische titel om de toeslag voor de aanvrager direct stop te zetten.
- De aanvrager kan immers bona fide zijn en de opvang kan daadwerkelijk plaatsvinden.
- Het is niet uitgesloten dat in het verleden toeslagen zijn uitbetaald aan vraagouders die gebruik maakten van een gesloten gastouderbureau. Dit is uiteraard geen beleid.

Bezwaarschriften

Vraag: Hoe staat het met de tijdige afhandeling van de bezwaarschriften en wanneer voldoet de Belastingdienst aan de norm?

Antwoord

- Ten opzichte van de vorige halfjaarsrapportage is de tijdige afdoening van bezwaarschriften sterk verbeterd.
- Als totaal haalt de Belastingdienst nu het gestelde doel (95-98% Awb-conform afdoen).
- De Belastingregio's, die vorig jaar beneden de norm scoorden, laten dit jaar goede resultaten zien en komen nu dichterbij de doelstelling.
- Alle regio's scoren boven de 90% en een groot deel scoort al boven de 95%.
- De sturing is verbeterd evenals de geautomatiseerde ondersteuning.
- Eind vorig jaar is een nieuw ICT-systeem ingevoerd. Het systeem is gebaseerd op volledige digitale verwerking van bezwaarschriften. Dit heeft de logistiek sterk vergemakkelijkt en verwerkingssnelheid vergroot.
- Verder worden geleidelijk aan steeds meer specifieke, gecentraliseerde bezwarenteams ingesteld.
- Ten slotte wordt vaker telefonisch contact met de indiener van het bezwaarschrift opgenomen.
- De Belastingdienst verwacht door deze maatregelen in de loop van dit jaar aan de norm te kunnen voldoen.

Toelichting

- Er zijn echter nog wel een aantal risico 's die het halen van de doelstelling in de weg kunnen staan:
 - Het aangescherpte boetebeleid bij de ambtshalve regeling leidt tot een toenemend aantal van complexe bezwaren tegen de opgelegde boetes.
 - Het wegwerken van resterende oude voorraden op enkele regio's zal het totaal percentage drukken.
 - Door versnelling van de selectiemodule zullen op aangiften sneller een voorlopige aanslag volgen. Dit leidt er echter ook toe dat aanvullingen van belastingplichtigen op de aangifte niet meer als een additionele aangifte kunnen worden verwerkt maar als bezwaar moeten worden behandeld. Dit leidt naar verwachting tot een toename van de bezwaarstroom.

BTW-teruggaaf

Vraag:

Kunt de algemene stand van zaken aangeven voor het proces van BTW-teruggaaf?

Antwoord:

- De eerdere achterstanden in Nederland zijn begin 2011 ingehaald.
- De Belastingdienst stuurt teruggaafverzoeken van Nederlandse ondernemers binnen de gestelde 15 dagen door.
- Nieuwe verzoeken van buitenlandse ondernemingen worden binnen 4 maanden afgedaan.
- De Nederlandse Belastingdienst acteert actief bij gebleken knelpunten richting andere lidstaten.
- Ook is Nederland bereid bilateraal met andere lidstaten te overleggen over knelpunten voor hun ondernemers. In Benelux-verband worden de contacten verder aangehaald.
- Binnen de EU is de situatie echter nog steeds niet optimaal. Tussen lidstaten zijn er nog steeds discussies en wrikpunten. Ook is niet altijd helder wat lidstaten moeten en wat zij mogen resp. niet mogen.
- Met het oog hierop heeft de Europese Commissie een speciale projectgroep van in het leven geroepen die de resterende problemen analyseert en voorstellen voor verbetering zal doen.
- Ik wacht de voorstellen van deze werkgroep af.

BTW-teruggaaf

Vraag: De staatssecretaris zou de Kamer nog informeren of de problemen met Luxemburg en Oostenrijk al zijn opgelost. Kunt u dat alsnog doen?

Antwoord:

- In de halfjaarsrapportage van 1 juni jl. is de stand van zaken vermeld.
- Luxemburg heeft wel een flink aantal verzoeken afgedaan, maar heeft toch nog steeds achterstanden bij het afdoen van teruggaafverzoeken. De Cie heeft al enkele malen assistentie verleend, maar zonder een volledig sluitend resultaat.
- Voor Oostenrijk betrof het probleem dat Oostenrijk in weerwil van binnen de EU gemaakte afspraken geen nieuwe verzoeken accepteert als correctie op een eerder teruggaafverzoek.
- Consultatie van het bedrijfsleven leert dat Oostenrijk bereid is daar op andere wijze praktisch mee om te gaan, bijvoorbeeld door op een bezwaarschrift alsnog de gevraagde teruggaaf te verlenen.
- Al met al geeft de EU-situatie nog geen onverdeeld positief beeld.

Teruggave inkomensafhankelijke bijdrage Zvw

Vraag: Hoe kan het dat de Belastingdienst niet in staat is teveel ingehouden inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet terug te geven aan mensen die zijn geëmigreerd? De Nationale ombudsman heeft daar toch uitdrukkelijk om gevraagd?

Antwoord

- De aanbeveling van de ombudsman was om de teveel ingehouden inkomensafhankelijke bijdrage óf spontaan terug te geven, óf de betrokkenen actief te benaderen dat zij geld terug kunnen vragen.
- Vanaf het jaar 2010 geeft de Belastingdienst de teveel ingehouden bedragen op eigen initiatief terug. De rechthebbenden hoeven daar niets voor te doen.
- Voor de jaren tot en met 2009 ontvangen de betrokkenen een brief waarin wordt uitgelegd dat zij mogelijk teveel hebben betaald. Daarbij wordt uitgelegd hoe ze dat kunnen controleren en hoe zij teveel betaalde bedragen terug kunnen krijgen.
- We voldoen dus helemaal aan de aanbevelingen van de ombudsman.
- We weten dat de kwaliteit van de loongegevens die we zouden moeten gebruiken om een spontane massale teruggaaf te doen als gevolg van de problemen met de polisadministratie vanaf 2006 zeker voor de eerste jaren slecht is.
- Ook is er voor de jaren tot en met 2009 geen overzicht beschikbaar van mensen die al eerder op eigen verzoek een teruggaaf hebben ontvangen. Het opstellen van zo'n overzicht zou vergen dat in 13.500 individuele dossiers handmatig naslag moet worden gedaan.

Toelichting

- Spontane massale teruggaaf voor de jaren tot en met 2009 is niet mogelijk. Daarvoor zijn verschillende redenen.
- Bij zo'n massale teruggaaf zouden we gebruik moeten maken van de loongegevens voor de betreffende jaren. We weten dat de kwaliteit van die gegevens pas in de loop van de jaren op orde is gekomen. Voor de eerste jaren was de kwaliteit ronduit slecht.
- De ervaring van de Belastingdienst leert dat teruggaven die met die gegevens zijn berekend in veel gevallen te laag, of te hoog waren, of ten onrechte achterwege bleven.
- Dat heeft bij de teruggaaf in situaties van een dubbele dienstbetrekking tot veel herstelwerk geleid. Daarvoor moesten burgers ook zelf initiatief nemen.
- We voorzien dat hetzelfde gaat gebeuren als we de teruggaven voor samenloop met verdragsbijdrage met die gegevens gaan berekenen.
- Een deel van de betrokkenen zou dan zelf weer actie moeten ondernemen om dit te laten herstellen, met alle verwarring van dien.
- Daarnaast weten we dat er mensen zijn die al een teruggaaf hebben gevraagd en die van de Belastingdienst hebben ontvangen.
- In de jaren tot en met 2009 werden die teruggaven verzorgd door de regiokantoren van de Belastingdienst. Die zijn verschillend omgegaan met het vastleggen van de teruggaven.
- Het gevolg daarvan is dat het niet mogelijk is geautomatiseerd een bestand samen te stellen van wie al eerder een teruggaaf heeft gehad.
- Het alternatief is alle 13.500 dossiers van mensen die voor een teruggaaf in aanmerking komen handmatig door te nemen, op zoek

naar informatie of er wel of niet al een teruggaaf heeft plaatsgevonden. Dat is ondoenlijk.

- Om toch aan de aanbeveling van de ombudsman tegemoet te komen, krijgen de betrokkenen een brief waarin wordt uitgelegd dat zij mogelijk nog recht hebben op een teruggaaf. Daarbij wordt ook uitgelegd hoe ze kunnen controleren of ze tot de doelgroep behoren en wat ze moeten doen om de teruggaaf te krijgen.

Taakstellingen/bezuinigingen

Vraag: Hoe wordt invulling gegeven aan de bezuinigingen op de begroting van de Belastingdienst?

Antwoord

Algemeen

- Vanaf 2010 lopen de taakstellingen geleidelijk op. Vanaf 2015 bedraagt de bezuiniging op de begroting van de Belastingdienst €395 mln. per jaar.
- De invulling van deze taakstelling is verdeeld in twee sporen. € 242 mln moet komen uit efficiënter werken en versobering bij de taakuitvoering.
- Daarnaast is mijn voornemen een bedrag van € 153 mln in te vullen door aanpassingen van wet- en regelgeving, die de uitvoeringslasten voor de Belastingdienst reduceren.

Spoor I

- Voor de invulling van de € 242 mln efficiënter werken is inmiddels een pakket van maatregelen uitgewerkt.
- Ik zal een aantal voorbeelden noemen.
- De Belastingdienst krijgt elk jaar ongeveer 1 mln poststukken onbestelbaar retour. Dat aantal proberen we nu tot de helft terug te brengen. Dit moet een totale besparing van circa € 2,5 mln opleveren.
- Verder worden de uitvoeringsprocessen binnen de belastingregio's doorgelicht en gestroomlijnd. Waar mogelijk worden administratieve

processen geconcentreerd op één plek. Hiermee wordt bereikt dat met minder capaciteit het totale werkaanbod sneller en beter kan worden afgehandeld.

(Toelichting: Voorbeelden voor concentraties zijn de Dividendbelasting bij regio Rivierenland met als resultaat 30% minder capaciteit, en betere bediening van de klanten en de suppleties Omzetbelasting bij regio Zuidwest met als resultaat betere kwaliteit en gelijke capaciteit bij groter werkaanbod.)

- Een derde voorbeeld is dat we in onze communicatie-uitingen consequent als uitgangspunt hanteren: 'digitaal, tenzij'. Zo is bijvoorbeeld € 250 000 bespaard door het jaarverslag 2009 alleen nog digitaal uit te geven en niet meer op papier.
- Ten slotte wordt binnen de IV-keten een kostenreductieprogramma uitgevoerd. Dit levert een besparing op de begroting van ruim € 60 mln per jaar op.

(Toelichting: Onderdelen uit dit programma zijn vermindering van aantal ontwikkelstraten en ontwikkeltalen, het verhogen van de bezettingsgraad van de servers en het terugdringen van de externe inhuur.)

- Hiermee wordt tevens ruimte gecreëerd om noodzakelijke investeringen te doen op het terrein van digitale dienstverlening (MijnBelastingdienst.nl).

Spoor II

- Spoor II moet dus komen uit vereenvoudiging van wet- en regelgeving. In de Fiscale agenda worden daarvoor al belangrijke stappen aangekondigd.
- Ik noem de digitale communicatie met burgers en bedrijven. Dat gaan we met wetgeving ondersteunen. In de structurele situatie moet dat een besparing van € 38 mln kunnen opleveren.
- Ik noem ook de loonsomheffing. Die moet naast flinke voordelen voor werkgevers ook een flinke besparing op de uitvoeringskosten van de Belastingdienst mogelijk maken.
- Eerder is in kaart gebracht dat een loonsomheffing tot een besparing op de uitvoeringskosten van € 29 mln moet kunnen leiden. Een van de uitgangspunten bij de verdere uitwerking van de loonsomheffing is voor mij dat die besparing er ook echt uit moet komen.
- Verder is in de Fiscale agenda bijvoorbeeld aangekondigd dat we naar één bankrekeningnummer toe willen. Nu kan een belastingplichtige in het verkeer met de Belastingdienst nog verschillende rekeningnummers gebruiken, bijvoorbeeld voor de inkomstenbelasting en toeslagen.
- Eén rekeningnummer levert niet alleen een bijdrage aan fraudebestrijding, maar moet ook leiden tot een besparing op uitvoeringskosten.
- We zijn nu bezig de voorstellen uit de Fiscale agenda verder uit te werken. Daarnaast brengen we in kaart welke andere mogelijkheden er zijn om tot taakverlichting voor de Belastingdienst te komen.
- Een mogelijkheid die we op dit moment in onderzoek hebben, is het afschaffen van de Registratiewet. De Belastingdienst registreert op dit moment elk jaar 1,2 mln notariële aktes en 850 000 onderhandse

aktes. We werken nu uit of al die registraties nog wel nodig zijn en wat voor slimmere alternatieven er zijn.

- Een ander voorbeeld is een onderzoek naar het afschaffen van de acceptgiro. De Belastingdienst verwerkt op jaarbasis miljoenen betalingen. Daarbij gaat heel veel werk zitten in het matchen van betalingen met openstaande schulden, bijvoorbeeld als een betalingskenmerk niet goed is vermeld. Door sterk in te zetten op andere en nieuwe vormen van betaling is een groot deel van dat werk waarschijnlijk te voorkomen.
- Mijn voornemen is de voorstellen voor vereenvoudiging verder uit te werken voor het overleg over de Fiscale agenda dat ik na de zomer met u zal hebben.
- Daarbij kan ik ook al zeggen dat het denken de komende tijd niet stil zal staan. Waar nieuwe goede ideeën op tafel komen, ga ik die zeker met u delen om samen met u te kijken welke verdere stappen we kunnen zetten.
- Alleen met uw medewerking gaat het lukken om dit deel van de taakstelling van de Belastingdienst op een verantwoorde manier in te vullen.

Personele gevolgen taakstellingen

Vraag: Wat is op dit moment het – actuele – beeld ten aanzien van de personele gevolgen van de taakstellingen?

Antwoord

- De invulling van de taakstelling is verdeeld in twee sporen. € 242 mln moet komen uit efficiënter werken en versobering bij de taakuitvoering. Daarnaast wil ik een bedrag van € 153 mln invullen door aanpassingen van wet- en regelgeving die de uitvoeringslasten voor de Belastingdienst reduceren.
- Voor de invulling van de € 242 mln efficiënter werken en versobering is een pakket van maatregelen uitgewerkt. Deze maatregelen gaan gepaard met een personele reductie waarbij het uiteindelijk om ca 3.300 fte eigen personeel en uitzendkrachten kan gaan.
- Mijn verwachting is dat de gerealiseerde personele krimp vanaf 2010 eind dit jaar uitkomt op 1.500 à 1.600 fte.
- De voorstellen voor maatregelen in de sfeer van wet- en regelgeving worden de komende tijd verder uitgewerkt. Daarbij wordt ook in kaart gebracht welke personeelsreductie daarbij hoort.
- Het maakt overigens vanuit het perspectief van personeelsreductie niet zoveel uit of een bezuiniging met efficiënter werken of met taakverlichting wordt ingevuld. Allebei leiden ze tot een vermindering van het aantal arbeidsplaatsen.

Personele gevolgen taakstellingen

Vraag: In berichtgeving over de Belastingdienst werd gesproken van een (mogelijke) personele reductie van 5.000 fte. Is dit aantal nog steeds aan de orde?

Antwoord

- Bij een evenredige reductie van het aantal arbeidsplaatsen zouden met de taakstellingen bij de Belastingdienst in totaal ongeveer 5.000 arbeidsplaatsen - eigen personeel en uitzendkrachten - gemoeid zijn.
- De uiteindelijke reductie is onder andere afhankelijk van de inhoud van de maatregelen en de mate waarin bespaard kan worden op materiële uitgaven, zoals de kosten van post en huisvesting.
- Met de invulling van de taakstellingen is de Belastingdienst voortvarend aan de slag gegaan. Door medewerkers en de leiding van de Belastingdienst worden voortdurend mogelijkheden aangedragen en benut om tot een goede oplossing te komen.
- De invulling van de taakstelling is verdeeld in twee sporen. €242 mln moet komen uit efficiënter werken en versoering bij de taakuitvoering. Daarnaast wil ik een bedrag van € 153 mln invullen door aanpassingen van wet- en regelgeving die de uitvoeringslasten voor de Belastingdienst reduceren.
- Voor de invulling van de € 242 mln efficiënter werken is een pakket van maatregelen uitgewerkt. Deze maatregelen gaan gepaard met een personele reductie, waarbij het uiteindelijk om ca 3.300 fte kan gaan.

- Mijn verwachting is dat de gerealiseerde personele krimp vanaf 2010 eind dit jaar uitkomt op 1.500 à 1.600 fte.
- Het maakt overigens vanuit het perspectief van personeelsreductie niet zoveel uit of een bezuiniging met efficiënter werken of met taakverlichting wordt ingevuld. Allebei leiden ze tot een vermindering van het aantal arbeidsplaatsen.
- De voorstellen voor maatregelen in de sfeer van wet- en regelgeving worden de komende tijd verder uitgewerkt. Daarbij wordt ook in kaart gebracht welke personeelsreductie daarbij hoort.

Personele gevolgen taakstellingen

Vraag: Zijn als gevolg van de bezuinigingen gedwongen ontslagen aan de orde?

Antwoord

- Op dit moment maakt de Belastingdienst gebruik van de mogelijkheden binnen het huidige Sociaal Flankerend Beleid, wat nog dit jaar van toepassing is.
- Momenteel onderhandelen de minister van Binnenlandse Zaken en de bonden over de invulling van het Sociaal Flankerend Beleid vanaf 1 januari volgend jaar.
- In de gesprekken met de bonden houdt de minister van BZK ook de mogelijkheid open dat er gedwongen ontslagen gaan vallen bij het Rijk.
- Binnen de Belastingdienst worden inmiddels verschillende maatregelen getroffen, gericht op personele reductie en mobiliteit. Er is een pakket van mobiliteitsbevorderende maatregelen, zoals begeleiding van medewerkers naar ander werk, het aanbieden van vertrekpremies en loonsuppletie bij ander werk met een lager salaris.
- De komende jaren treedt als gevolg van de bezuinigingen een personeelsoverschot op. Vanaf 2015 neemt de leeftijduitstroom fors toe, tot meer dan 1.500 fte per jaar. Dan zijn juist nieuwe medewerkers nodig om plekken in te vullen.

Schroot

Vraag: Zijn er al specifieke afspraken met de VROM-inspectie en ministerie van ELI gemaakt voor de convenanten? Zo ja, welke? Zo nee, op welke termijn wordt dit wel gedaan?

Antwoord

- Binnenkort vindt er overleg plaats tussen de Douane, de nieuwe Voedsel en Waren Autoriteit en de Inspectie Verkeer en Waterstaat.
- In dat overleg worden afspraken voor overheidsbrede convenanten tussen overheid en bedrijfsleven.
- De schrootbedrijven passen in dit concept.

Schroot

Vraag: Wordt een alarm bij de Douane poorten ook gemeld aan de VROM-inspectie? Zo ja, hoe vaak is dit al voorgekomen?

Antwoord

- De gegevens van de controle worden besproken met en doorgezonden naar de VROM inspectie.
- De VROM inspectie bepaalt vervolgens of de partij door mag naar de schroothandelaar en stelt de Douane daarvan telefonisch en schriftelijk in kennis.
- Als vervolgens de Douane de container heeft vrijgegeven, neemt de VROM-inspectie het toezicht op de besmette lading over.
- In 2010 betrof dit 30 containers met schroot. In 2011 gaat het tot nu toe om 16 containers.

Schroot

Vraag: Welke link is er met de Japanse problematiek?

Antwoord

- Het overgrote deel van alle containers gaat door de detectiepoorten op de haventerminal, ongeacht het land van herkomst.
- Gezien de aparte problematiek met betrekking tot de containers uit Japan wordt hier een extra controle op ingezet. Deze ziet op besmetting aan de buitenkant van de container.

Schroot

Vraag: Is er al gekeken naar een mogelijke verlaging van de snelheid van de poorten?

Antwoord

- Op dit moment is de Douane de snelheid aan het monitoren.
- De Douane is bezig de verschillende terminals waar Douane-detectiepoorten staan, waar nodig aan te spreken op het rijgedrag van hun klanten.
- Als dit niet het gewenste effect heeft, zullen nadere maatregelen worden getroffen.
- Aanvullend gaat de Douane onderzoek doen naar mogelijkheden van het verlagen van de passeersnelheid door de Douane-detectiepoorten.

Schroot

Vraag: Wanneer is bekend of een update van de bestaande poorten mogelijk is en welke problemen lost dit op?

Antwoord

- Er wordt gekeken naar een update van het huidige detectiesysteem. Begin juni is er overleg geweest met de fabrikant van de te leveren software.
- De planning is dat in september van dit jaar een praktijktest van ongeveer twee maanden gaat plaatsvinden bij een bestaande Douane-detectiepoort.

Toelichting:

In de fabriekstesten (onder ideale omstandigheden), wordt er eerder een alarm afgegeven en kunnen lagere niveaus van straling worden gesignaleerd. In de praktijk moet de werking verder worden onderzocht of er verbetering is ten opzichte van het huidige detectiesysteem alsmede naar de verbetering versus de financiële consequenties.

Wetsvoorstel openbaarheid belastingrechtspraak

(n.a.v. Kamervragen lid Braakhuis)

VRAAG: Hoe verhoudt het voornemen belastingzittingen openbaar te maken zich tot de fiscale geheimhoudingsplicht?

ANTWOORD

- Het voorstel om de zitting in belastingzaken openbaar te maken is de uitkomst van de weging tussen enerzijds het algemeen belang van controleerbaarheid van de rechtspraak en anderzijds het specifieke belang van privacy.
- Openbaarheid heeft slecht beperkte raakvlakken met de fiscale geheimhoudingsplicht.
- Zo is bijvoorbeeld het publiek op de tribune bij een openbare zitting niet gebonden aan de fiscale geheimhoudingsplicht, anders dan bijvoorbeeld de inspecteur en de belastingplichtige.
- Dit kan leiden tot een zekere spanning. Het publiek kan vrijelijk spreken over wat het ter zitting heeft gehoord, de inspecteur moet daarover zijn mond houden.
- Verder voorziet het wetsvoorstel in een wettelijke basis voor het ongeanonimiseerd publiceren van uitspraken door de rechter.
- Deze bevoegdheid kan de rechter gebruiken als hij meent dat er andere belangen in het spel zijn die dwingen tot ongeclausuleerde openbaarmaking van de uitspraak.
- Een voorbeeld daarvan is de naam van publiekrechtelijke lichamen die procederen tegen de Belastingdienst.

- Los van deze twee genoemde punten heeft het wetvoorstel openbare rechtspraak geen relatie tot de fiscale geheimhoudingsplicht.
- Overigens zal ik de Kamer in het 3^e kwartaal nog informeren over uitkomsten van de internetconsultatie over het wetsvoorstel openbaarheid belastingrechtspraak.