

Vergaderjaar 2010–2011

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 100**

## **VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 27 januari 2011

De vaste commissie voor Financiën<sup>1</sup> heeft op 13 januari 2011 overleg gevoerd met staatssecretaris Weekers van Financiën over:

- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 23 december houdende 7e halfjaarsrapportage Belastingdienst en doorlichting beleidsdoelstelling compliance (31 066, nr. 98);**
- **de brief van de staatssecretaris d.d. Financiën 19 november 2010 houdende de beantwoording van vragen van de commissie inzake anonimisering in belastingzaken (31 066, nr. 96).**

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

De voorzitter van de vaste commissie voor Financiën,  
Dezentjé Hamming-Bluemink

De griffier van de vaste commissie voor Financiën,  
Berck

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Bijleveld-Schouten (CDA), Slob (ChristenUnie), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), voorzitter, Omtzigt (CDA), Irrgang (SP), Neppéus (VVD), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Tony van Dijck (PVV), Spekman (PvdA), Thieme (PvdD), Heijnen (PvdA), ondervoorzitter, Bashir (SP), Sap (GroenLinks), Harbers (VVD), Plasterk (PvdA), Groot (PvdA), Van Bommel (PVV), Braakhuis (GroenLinks), Van Vliet (PVV), Dijkgraaf (SGP), Verhoeven (D66), Koolmees (D66) en Huizing (VVD).

Plv. leden: Hijum (VVD), Rouvoet (ChristenUnie), Ten Broeke (VVD), Knops (CDA), Gesthuizen (SP), Leegte (VVD), Haverkamp (CDA), Graus (PVV), Bouwmeester (PvdA), Ouwehand (PvdD), Van der Veen (PvdA), Karabulut (SP), Halsema (GroenLinks), Schaart (VVD), Vermeij (PvdA), Smeets (PvdA), Beertema (PVV), Van Gent (GroenLinks), De Jong (PVV), Van der Staaij (SGP), Koşer Kaya (D66), Pechtold (D66) en Ziengs (VVD).

**Voorzitter: Dezentjé Hamming-Bluemink**  
**Griffier: Berck**

Aanwezig zijn zeven leden der Kamer, te weten: Bashir, Dezentjé Hamming-Bluemink, Groot, Koolmees, Neppérus, Omtzigt en Van Vliet,

en staatssecretaris Weekers van Financiën, die vergezeld is van enkele ambtenaren van zijn ministerie.

De **voorzitter**: Ik heet iedereen van harte welkom bij dit algemeen overleg. De spreektijd in eerste termijn bedraagt vijf minuten per fractie.

De heer **Van Vliet** (PVV): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris en zijn ambtenaren voor de stukken. Mijn fractie is overtuigd van het belang van het bijhouden van deze gegevens. De Belastingdienst bekleedt immers een maatschappelijk zeer relevante functie, dus wij participeren graag in dit overleg.

Ik begin met de brief van 23 september 2010. Bij de behandeling van het Belastingplan 2011 hadden wij met de staatssecretaris afgesproken dat wij allemaal zouden samenwerken aan een startnota voor een mogelijke vereenvoudiging van het belastingstelsel. Een van de dingen die ik toen zelf ter tafel heb gebracht, was dat de gemiddelde burger de gemiddelde belastingwetgevingsbepalingen niet meer begrijpt. Nu zie ik op pagina 3 van de brief, ik citeer: «Als meetinstrument wordt de zogeheten tax bar gebruikt. Deze tax bar bestaat uit de tax gap (het nalevingstekort [...]) en de compliance map (de mate van zekerheid [...])». In voorbereiding op de genoemde startnota vraag ik de staatssecretaris om voor de gemiddelde Nederlander begrijpelijke taal te gebruiken.

Ik zal mijn vragen over de fiscale monitor kort houden. Ik spring graag meteen door naar de dienstverlening in cijfers op pagina 4 van de halfjaarsrapportage. Ik lees daar dat de telefonische bereikbaarheid als tijdig afgehandeld wordt gesteld op 83% tot en met oktober 2010 bij een norm van 80 tot 85. De norm zelf vind ik op zich laag, want wat mij betreft zou die 100% moeten zijn. 83% vind ik dan niet echt geweldig hoog. Het tijdig afhandelen en de telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst wegen in de perceptie van de gemiddelde belastingplichtige relatief zwaar. Ik vind dit dus niet zo heel positief.

Ik ga door naar punt 2.3, het telefonische contact. Daar wordt gesproken over de motie van een zekere mijnheer Van Vliet. Op pagina 6 staat aan het einde van de eerste alinea dat deze groep al over een rechtstreeks nummer beschikt; ik doel op de laatste volzin. Verder wordt opgemerkt dat in geval van complexe vragen ook altijd een afspraak kan worden gemaakt aan de balie van de belastingkantoren. Daarmee begrijp ik dus al dat de belastingplichtige zich fysiek naar het belastingkantoor moet begeven om de afspraak te maken. Ik pleit er juist voor dat de belastingplichtige een nummer heeft van het belastingkantoor waarnaar hij kan bellen om de afspraak te maken. Stel dat je 75 jaar bent, slecht ter been en je moet door de sneeuw met je rollator – die gelukkig in het pakket is gebleven – naar de Belastingdienst toe. Dat vind ik niet zo fijn. Die bejaarde zou eigenlijk gewoon moeten bellen en een nummer moeten hebben van het belastingkantoor. Vroeger waren die nummers er, maar nu word je standaard doorverwezen naar een anoniem regiogeval en kom je bij de Belastingtelefoon. Dat was nu net de crux van mijn motie: hoe optimaliseren wij de bereikbaarheid van de Belastingdienst voor de gemiddelde belastingplichtige? De vraag bij deze zin is dus of de belastingplichtigen inderdaad fysiek naar een balie moeten of dat zij de gelegenheid krijgen om het eigen belastingkantoor te bellen. Een alinea verder stelt de staatssecretaris dat, mocht de zaak nog een stuk complexer zijn zodat de inspecteur hoogstpersoonlijk contact moet opnemen, dit dan gebeurt op een zo kort mogelijke termijn. Hoe gebeurt

dit feitelijk en fysiek? Welk signaal krijgt dan de inspecteur dat hij moet gaan bellen? Ik vind dit nog net niet beheersbaar genoeg in het licht van mijn aangenomen motie.

Onderaan pagina 6 in tabel 2 staat dat in 2010 het percentage correcte antwoorden op fiscale vragen 87 bedroeg en het percentage correcte antwoorden op status- en procesvragen 88. Met name het percentage correcte antwoorden op fiscale vragen trekt mijn aandacht, want het impliceert dat 13% van de inhoudelijke fiscale vragen niet goed wordt beantwoord. Als ik bijvoorbeeld bel met de Belastingtelefoon met de vraag of mijn pensioen in Duitsland of in Nederland is belast, kan ik dus het antwoord krijgen dat het in Duitsland belast is en dat ik het mag vergeten, terwijl het vervolgens toch in Nederland belast blijkt te zijn. Ik vraag mij af of de doelstelling, die 80 tot 85% bedraagt, eigenlijk niet gewoon 100% moet zijn. Ik hoor graag de visie van de staatssecretaris hierop.

Op de volgende pagina gaat het over de bezwaarschriften. Een uitsplitsing naar bedrijfssectoren laat zien dat de belastingregio's met circa 80% tijdig afgedane bezwaarschriften te laag scoren. Ik ben het ermee eens dat dit te laag is. Wij zien ook dat dit cijfer omlaag blijft gaan. Hoe wil de staatssecretaris dit concreet keren?

Ik heb een vraag over de toeslagen. Ik zie dat over 2009 alleen al aan huurtoeslag ruim 141 mln. moet worden teruggevorderd en aan zorgtoeslag 341 mln. Bij elkaar zitten wij dus op ruwweg een half miljard euro. Ik vind dat een fors bedrag. Kan de staatssecretaris een inhoudelijke verklaring geven waarom er nog zulke forse bedragen achteraf moeten worden teruggevorderd?

De heer **Groot** (PvdA): Voorzitter. Allereerst wens ik de staatssecretaris een goed en succesvol nieuw jaar. Het is goed om te constateren dat het met de Belastingdienst weer de goede kant op gaat. De telefonische bereikbaarheid lijkt toch te verbeteren. Het aantal klachten blijft nog steeds hoog maar neemt wel flink af. Er is ook een verbetering zichtbaar bij de afwikkeling van de toeslagen.

Over de toeslagen heb ik wel een paar vragen. Met collega Van Vliet stel ik vast dat de terug te vorderen bedragen heel hoog zijn. Als ik het over 2008 goed optel, gaat het zelfs om 946 mln. Dan moeten er nog 700 000 toeslagen worden afgewerkt, dus dat bedrag zal nog oplopen. Over 2009 is het nog steeds meer dan 600 mln., terwijl er nog 2,7 miljoen posten openstaan. Vaak zijn die toeslagen allang door de mensen uitgegeven voordat het tot terugvordering komt. De terugvordering valt bij mensen dan rauw op het dak. Kamerleden krijgen daarover ook veel mails. Is het nu onvermijdelijk dat er eerst bijna 1 mld. te veel aan toeslagen wordt uitgekeerd? Hoe kan dat? Zijn er geen mogelijkheden voor de Belastingdienst om wat dat betreft wat preciezer te mikken? Hoe vaak leidt in de ervaring van de Belastingdienst de terugvordering tot problemen? Hoeveel vorderingen moeten worden afgeschreven omdat mensen niet meer kunnen terugbetalen?

Het komt nogal eens voor dat toeslagen worden teruggevorderd maar dat ondertussen bij het desbetreffende huishouden een echtscheiding heeft plaatsgevonden. De Belastingdienst vordert dan het bedrag terug bij de fiscale partner, die dat vervolgens niet meer kan verhalen op zijn voormalige partner doordat die niet thuis geeft. Het gaat soms om schrijnende gevallen. Ook hierover krijg ik mails. Ik heb bijvoorbeeld een mail gekregen van een man met alleen AOW die € 1 000 moet terugbetalen. Hij moet daarvoor een betalingsregeling treffen doordat zijn ex-vrouw niet wil meebetalen. Is hieraan iets te doen? Is dit probleem bij de Belastingdienst bekend? Valt hiervoor een lijst te verzinnen? Ik kan mij voorstellen dat de vraag wat technisch is, dus het antwoord mag ook per brief komen.

Mijn volgende punt betreft de beleidsdoorlichting van de Belastingdienst. Wij hebben er begrip voor dat de compliance niet echt kwantitatief kan worden gemeten. De Belastingdienst heeft ook doelstellingen in termen van verbetering van de belastingmoraal die zich niet eenvoudig laten meten. Dat neemt natuurlijk niet weg dat je dat moet blijven proberen. Wat dat betreft is het concept van de tax bar dat wordt gepresenteerd wel interessant. Als ik het goed begrijp, meet dat hoeveel inkomsten de overheid misloopt als gevolg van het niet naleven van de belastingplicht. Uit de stukken begrijp ik dat de misgelopen belastingopbrengsten bij particulieren ongeveer 1,2 tot 1,5% van de belastinginkomsten bedragen en dat dit bij het midden- en kleinbedrijf 6 tot 9% van de belastinginkomsten is. Ik wil heel graag weten hoe groot dit nalevingstekort bij middelgrote en grote ondernemingen is. Ik begrijp dat de staatssecretaris daarop geen antwoord kan geven omdat dit niet wordt gemeten. Ik vind dat heel onterecht. Kan er ook zo'n tax bar worden ontwikkeld voor middelgrote en grote ondernemingen zodat wij weten in hoeverre deze ondernemingen hun belastingplicht nakomen? Het lijkt mij dat dit toch uit te rekenen moet zijn.

Ik vraag dit ook in verband met de belastingmoraal. Veel burgers in dit land hebben het idee dat middelgrote en grote ondernemingen minder belasting betalen dan ze eigenlijk zouden moeten. Als je zo'n tax bar ontwikkelt dan heb je daar in ieder geval zicht op. Als dan blijkt dat er een nalevingstekort is, moet de wetgeving worden aangescherpt of de opsporing worden geïntensiveerd. Het kan ook zijn dat men het wel naleeft; dan is er in ieder geval duidelijkheid voor de burgers. Ik krijg dus graag de toezegging van de staatssecretaris dat hij gaat werken aan een tax bar voor middelgrote en grote ondernemingen.

De heer **Koolmees** (D66): Voorzitter. Ook ik wens de staatssecretaris een goed en succesvol jaar toe. Ik zie uit naar goede discussies het komende jaar. In mijn inbreng zal ik stilstaan bij vier punten: de beleidsdoorlichting, de kwaliteit in relatie tot de taakstelling, het dubbel uitvragen van gegevens en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Een beleidsdoorlichting heeft als belangrijkste doel om antwoord te geven op de vraag hoe effectief het gevoerde beleid is. Het jammere van de twee rapporten die hier vandaag liggen, is dat er juist op die vraag geen antwoord kan worden gegeven. Ik heb er begrip voor dat het moeilijk is om de effectiviteit te definiëren, maar het is toch enigszins onbevredigend om het dan toch over zo'n rapport te hebben. Het kabinet erkent de kritiek, ook van de heer De Leeuw als expert. Het is heel moeilijk om compliance inzichtelijk te maken, maar op welke manier wil de staatssecretaris in de toekomst proberen om dit toch inzichtelijker te maken en er handen en voeten aan te geven? Kan hij toelichten wat de nieuwe instrumenten tax bar en compliance inhouden? Net zoals de heer Van Vliet had ik niet direct helder op het netvlies wat dit nu betekent. Voor mij is het nog een beetje onduidelijk wat hiermee gebeurt.

In de inleiding van het onderzoek wordt ook de scope van het onderzoek aangegeven. Die is helaas beperkt. Het belangrijkste onderdeel, namelijk de toeslagen, wordt buiten beschouwing gelaten, terwijl daarover de laatste jaren juist heel veel klachten waren en zich daar de grootste problemen voordeden, deels door de koppeling van systemen, deels door terugvorderingen en dergelijke. In het rapport staat een overzicht van het aantal klachten, dat vooral heel hoog is bij de toeslagen. Op welke manier wordt hier naar de compliancedoelstelling gekeken? Hoe gaat het momenteel met de Belastingdienst/Toeslagen? In de brief laat de staatssecretaris ook weten dat andere landen met dezelfde problemen inzake meetbaarheid worden geconfronteerd. Hoe gaan die andere landen hiermee om? Heeft de staatssecretaris een internationale studie gedaan? Heeft hij vergelijkingen gemaakt?

Mijn volgende punt betreft de kwaliteit in relatie tot de taakstelling. Het afgelopen jaar zijn er concrete acties ondernomen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Uit de stukken blijkt ook dat dit succesvol is: het aantal klachten neemt sinds 2007 af. Tegelijkertijd moeten wij constateren dat het aantal klachten in vergelijking met tien jaar geleden nog steeds verviervoudigd is. Er is dus nog steeds een wereld te winnen. Ik maak mij een beetje zorgen omdat wij allemaal weten dat er taakstellingen op de Belastingdienst afkomen. De vraag is of de kwaliteit kan worden gehandhaafd. Hoe gaat de staatssecretaris er met minder mensen voor zorgen dat de dienstverlening verbetert? Ik vind dit met name van belang om de belastingmoraal hoog te houden; ook de heer Groot sprak hierover in zijn inbreng. Uit de stukken blijkt dat 29% van de particulieren aangeeft niet uit te sluiten zelf belasting te ontduiken. Een aantal jaar geleden was dat nog 23%. Welke verklaring heeft de staatssecretaris voor deze stijging?

In dit kader vind ik het ook van belang om het nog eens te hebben over het kabinetsvoornemen om de heffings- en invorderingsrente te differentiëren. Dat is wat mij betreft een golden oldie, want dit plan komt elke keer weer terug. Als de staatssecretaris het plan doorzet, moet de burger meer rente gaan betalen aan de Belastingdienst als hij te laat heeft betaald of te veel heeft ontvangen, maar krijgt hij minder rente terug als de Belastingdienst een fout maakt. Wat betekent dit voor de belastingmoraal? Is dit niet juist uitlokking om nog meer belastingen te ontduiken?

Mijn derde punt betreft het dubbel uitvragen van gegevens. De overheid heeft als doel om zo min mogelijk gegevens te vragen bij burgers en bedrijven die al bekend zijn. Dat vind ik erg goed, want dit vergroot de kwaliteit van de dienstverlening. Ik krijg echter ook mailtjes van mensen die zeggen dat dit op veel punten nog niet is doorgevoerd, bijvoorbeeld als het gaat om het registratienummer van het Landelijk Register Kinderopvang, onderdeel van het ministerie van OCW. Volgens de mailtjes die ik heb ontvangen zit daar nog geen koppeling, waardoor er toch allerlei dubbele aangiften moeten worden gedaan. Hoe staat het met deze doelstelling om gegevens te koppelen? Is de koppeling met het Landelijk Register Kinderopvang niet tot stand gebracht door privacyoverwegingen of wat voor overwegingen dan ook? Ik krijg hierop graag een reactie van de staatssecretaris.

Mijn laatste punt is het maatschappelijk verantwoord ondernemen. In november werd bekend dat ING de komende jaren de bankier voor de Belastingdienst is. In hoeverre hebben bij deze aanbesteding criteria voor maatschappelijk verantwoord ondernemen een rol gespeeld? Is er naast voor de hand liggende criteria zoals het duurzaam inkoopbeleid ook gelet op bijvoorbeeld een maatschappelijk verantwoord investeringsbeleid? Nu begrijp ik wel dat de Belastingdienst duurzaamheidscriteria heeft meegenomen, maar wordt dit ook standaardbeleid voor de aanbesteding van financiële diensten in de toekomst, overheidsbreed?

Mevrouw **Neppéus** (VVD): Voorzitter. Het eerste kernthema van de staatssecretaris – die ik natuurlijk alle succes wens in dit nieuwe jaar – is dat het beter gaat. Uit de monitor komt er ook een 6,5 naar voren. Ik ben blij dat het beter gaat; daarvoor waardering, ook aan de medewerkers. Ik zeg er wel bij dat mij vroeger bij een 6,5 thuis werd uitgelegd dat dit aardig was, maar dat het eigenlijk toch minstens een 7 zou moeten zijn. Ik krijg hierop graag een reactie, want ik denk dat je meer moet willen en dat de ambities gewoon hoger moeten liggen. Hoe komt het dat het cijfer een 6,5 is en nog niet een 7 of een 8? Een nog hoger cijfer zou ik weer bijna verdacht gaan vinden, want dan is men kennelijk te aardig bij de Belastingdienst. Toch moet er een hogere inzet komen voor een hoger cijfer.

Een van de grote problemen die ik tegenkom in de monitor betreft de toeslagen, zoals collega's al zeiden. Honderden miljoenen moeten worden

terugbetaald. Dit brengt mensen in problemen maar het roept natuurlijk ook de vraag op hoe dit nog steeds het geval kan zijn. Het is een taak van uitkeren in plaats van heffen en dat is natuurlijk wat lastiger. Toch wil ik weten wanneer dit nu echt zal verbeteren, want een bedrag van honderden miljoenen is gewoon te veel.

De heer **Bashir** (SP): Mevrouw Neppéus sprak zonet over de 6,5. Volgens mij is dit een erfenis uit het verleden en gaat het nu steeds beter. Het gaat nog steeds niet goed, maar het gaat wel steeds beter. Welke conclusie trekt mevrouw Neppéus uit het verleden? Er werd toen ondoordacht bezuinigd terwijl de Belastingdienst veel nieuwe taken toebedeeld kreeg.

Mevrouw **Neppéus** (VVD): Ik kijk naar het heden. Dan blijkt – dat zeg ik er gewoon even bij – dat het ook tijdens het vorige kabinet beter is gegaan bij de Belastingdienst. Hadden de toeslagentaken aan de Belastingdienst moeten worden toegekend? Met de kennis van nu – want toen was iedereen ervoor en niet alleen de toenmalige coalitie waarvan de VVD toen deel uitmaakte – moet je zeggen dat het geen verstandig besluit is geweest. Je werkt er nu echter wel mee en dan moet je het ook gewoon zo laten. Met de kennis van nu is alles altijd gemakkelijk in deze wereld. Met de kennis van nu moet je echter zeggen dat het uitkeren van de toeslagen met een heel systeem daarbij – daar is het grote probleem namelijk ontstaan – een omvangrijke taak was met enorme financiële consequenties en een heleboel nieuwe «belastingplichtigen» erbij, een taak waarvan bleek dat men die niet meteen aankon. Dat is de werkelijkheid. Destijds had wellicht anders moeten worden besloten, maar als... ach.

De heer **Bashir** (SP): Ik ben toch blij met deze conclusie. Mijn fractie was geen groot voorstander van het invoeren van al die toeslagen. Alleen al de zorgtoeslag is ondoordacht ingevoerd. Uit het verleden kunnen natuurlijk ook lessen worden getrokken. Nu staan er ook weer bezuinigingen voor de deur. Het toezicht is een van de dingen waarop wellicht wordt bezuinigd. Als je het aan mij zou vragen, zeg ik dat daarop juist niet moet worden bezuinigd. Toezicht is juist heel belangrijk voor de belastingmoraal. Deelt mevrouw Neppéus die conclusie?

Mevrouw **Neppéus** (VVD): Als geen ander zal ik altijd roepen dat toezicht van belang is. Daarbij hoort ook dat je ervoor zorgt dat de wetgeving eenvoudiger wordt. Ik denk dat daar wel een efficiencywinst valt te halen; de staatssecretaris heeft dat ook gezegd. De Kamer moet daar dus op letten. Wij worden allemaal wel eens benaderd door belastingplichtigen. Gelukkig maar, want daar haal je heel goede punten uit. Wij moeten dan echter niet meteen met wensen voor extra's komen. Toezicht is zeker van belang, ook het horizontale toezicht. Daar moet gewoon kwaliteit blijven. Je zult naar eenvoudiger wetgeving toe moeten werken. Daar ligt de kern. Voorzitter. Mijn volgende punt betreft de Belastingtelefoon. Het gaat beter, maar zoals de heer Van Vliet al zei betekent dit nog niet dat het goed genoeg is. Als mensen geld terugkrijgen, bijvoorbeeld naar aanleiding van een overlijden, komen zij in een wirwar terecht. Als je dan niet tegen het plafond zit, moet je blij zijn. Het is dus fijn dat het beter gaat, maar juist in de meer uitzonderlijke gevallen waarbij er geen doorkiesnummer op de brief staat zijn er nog hele slagen te maken. Wat gaat de staatssecretaris daaraan doen?

Ik kom bij de btw-teruggave, een punt dat al jarenlang in discussie is. Btw is natuurlijk een typisch Europese heffing, dus heb je gewoon met andere landen te maken. Een van mijn voorgangers als woordvoerder van de VVD-fractie heeft hiervoor al aandacht gevraagd. Wij hebben inmiddels een elektronisch systeem; dat is mooi. Ik haal echter uit de stukken dat dit elektronische systeem nog steeds niet goed loopt. De zorgen hieromtrent

zijn Kamerbreed uitgesproken toen wij de invoering van de richtlijn bespraken. In de laatste maanden van 2010 zouden de dingen wellicht alsnog in orde komen. Is dat gelukt? Hoe loopt het nu? Hoe zit het met het geld waarop al die mensen zitten te wachten? Krijgen zij daar een soort rente over of wordt het voorgeschoten? Ik wil ten eerste weten of dit nu echt goed gaat. In dat geval hebben wij alleen te maken met een overgangssituatie vanuit het verleden. Ik wil ten tweede weten hoe de staatssecretaris het gaat aanpakken mochten de zaken nog niet goed lopen. Worden ook andere landen aangesproken? Worden wijzelf wellicht aangesproken door andere landen? Hoe gaat het bij ons allemaal? Ik kom bij het punt van de compliance. Ik heb twee keer geprobeerd om de brief hierover te lezen. Het woord «bar» deed mij hooguit denken aan de accijnzen op wijn en andere producten. Langzaam maar zeker ben ik maar gewoon met lezen gestopt. Het is een weinig leesbaar of liever gezegd niet-leesbaar stuk. De kerninstrumenten zijn enerzijds dienstverlening en anderzijds toezicht en handhaving. Dat zijn natuurlijk de basiselementen waarmee je iets zult moeten doen. Het is verontrustend dat 30% van de mensen zegt dat zij als zij de kans zouden krijgen om te ontsnappen, zij dat ook zouden doen. Ik krijg daarop graag een reactie van de staatssecretaris. Daarnaast vind ik dat er concreet iets moet komen over wat de efficiency is en wat je zou missen. Ik ben ook benieuwd hoe het in andere landen zit. Doen zij ook dat soort zaken? Natuurlijk is het van belang om te weten of je meer moet investeren in de dienstverlening of juist meer in het toezicht en wat het effect is van het horizontale toezicht waarover wij enthousiast zijn, maar ik wil dat soort dingen meer concreet krijgen.

De Belastingdienst heeft nog niet het elektronische loket dat banken wel hebben. Andere zaken hebben prioriteit gekregen, wat ik mij kan voorstellen. Wij zullen dus nog even moeten blijven bellen en brieven schrijven. Wat betreft mensen die in het buitenland wonen en contact hebben met de eenheid Buitenland moet worden rekening gehouden met het feit dat de post dan wel heel traag kan zijn. Wellicht zou het gebruik van telefoon en e-mail dan kunnen helpen.

De heer **Omtzigt** (CDA): Voorzitter. Ik sluit mij aan bij het laatste punt van mevrouw Neppéus, maar dan moet er wel een DigiD voor de «buitenlanders» beschikbaar zijn. Ook sluit ik mij aan bij de goede wensen voor het nieuwe jaar. Ik was verrast om op Kerstavond nog een brief over de Belastingdienst in mijn mailbox te vinden. Mijn gedachte was dat die volkstelling destijds slechts een doel was, namelijk om iedereen te tellen en te kijken hoeveel belasting men kon binnenkrijgen! Ik kon niet nalaten om na te denken over de vraag of men het toen zonder computers efficiënter deed of niet. Natuurlijk moest men toen van Nazareth naar Bethlehem lopen; dat wordt de meeste belastingplichtigen nu bespaard. Of de Belastingtelefoon een heel veel betere optie is, weet ik echter nog zo net niet.

Ik heb een paar punten over de halfjaarsrapportage, om te beginnen over het toeslagensysteem. Dat is nu twee jaar te laat en heeft 170 mln. gekost. Om het even in perspectief te plaatsen: de heer Groot had het er al over dat het ongeveer net zoveel is als het bedrag dat aan zorgtoeslag moet worden teruggevorderd. Hadden wij het niet gedaan, dan hadden wij dus ook niet kunnen terugvorderen en hadden wij de problemen niet gehad met alle mensen die gescheiden zijn of welke andere serieuze problemen er ook aan vastzitten. Kom op staatssecretaris, vertel ons of het systeem ooit nog wordt ingevoerd. Zo ja, is daar dan een mooie streefdatum voor? Over het afhandelen van bezwaren is al gesproken. Wij noteren ook nog even het gezamenlijke PvdA/VVD/CDA-amendement om over een jaar echt over te gaan tot dwangsommen van de Belastingdienst. Dat is duur, maar de staatssecretaris moet er gewoon voor zorgen dat bezwaren op tijd afgehandeld worden, zeker als dat van burgers ook wordt verwacht.

Probeer als ondernemer maar eens om een paar dagen te laat je btw te betalen.

Nu wij het toch over de btw hebben: met dat intercommunautaire btw-gedoe heeft mijn fractie het helemaal gehad. Zij heeft daarvan een groot punt gemaakt bij de ambtsvoorganger van de staatssecretaris, die op dit moment medebewindspersoon is op het ministerie. Ik wil het deze staatssecretaris dus niet volledig in de schoenen schuiven. In zijn functie als staatssecretaris wil ik hem echter vragen: dit kan toch niet langer? Het kan toch niet zo zijn dat er een paar duizend aanslagen opnieuw moeten worden ingediend? Ik heb een twitterbericht geplaatst en ik krijg daarop reacties van bedrijven in Engeland die mij melden dat de aanvraag zoekgeraakt is, dat zij hem maanden later opnieuw moesten indienen en dus geen Nederlandse btw terugkrijgen. Nederlandse bedrijven melden dat het maanden heeft geduurd voordat hun btw-aanvragen zijn doorgestuurd. Verladers melden mij dat minstens 700 aanvragen uit Luxemburg nog moeten worden betaald en dat Luxemburg nog niet is begonnen met het uitkeren van btw. Zij kunnen de status wel online bekijken, maar die klopt vaak niet. Men weet dus niet of de status daadwerkelijk is doorgestuurd als daar staat dat dit zo is. Er schijnen lichte verbeteringen te zijn, maar dit kan toch niet anno 2011? Wil de staatssecretaris dit bij de volgende Ecofin agenderen en aan elk van zijn 26 collega's vragen of zij een rapportage kunnen maken over de vraag of dit nu werkt? Wij kunnen in Nederland zeggen dat de btw per kwartaal mag worden afgedragen, dus een klein beetje later. Wat hebben wij met zijn allen dan een liquiditeitswinst! Maar als je dan een jaar lang moet wachten op btw uit het buitenland die tot nu toe gemakkelijk werd terugbetaald, moet dat toch opgelost worden. Ga dat dus alstublieft in de Ecofin met uw collega's bespreken. Als wij dit nog een keer zien in de beleidsdoorlichting, zullen wij u vragen om een eigen evaluatie te schrijven over de vraag hoe dit zoveelste automatiseringsproces op deze manier uit de rails kan lopen. Ik durfde het niet toe te geven, maar ik zal het nu maar zeggen: ook ik vond de beleidsdoorlichting over de compliance vrij onleesbaar. Bij mij thuis lachten ze als ik van school terugkwam met een 6,5 – dat vonden ze wel geinig – maar ik kom hier echt niet doorheen. Vindt de staatssecretaris zelf dat dit op een prettige manier is gegaan? WODC schrijft heel scherpe woorden over deze beleidsdoorlichting. Er is ook een niet-openbare BOR-rapportage geweest. Ik overweeg om de staatssecretaris officieel te laten reageren op die rapportage. Wat hebben wij nu geleerd van deze beleidsdoorlichting? Welke conclusies trekken wij eruit?

De **voorzitter**: Ik wijs de heer Omtzigt erop dat een BOR-notitie voor intern gebruik is en dat zij niet openbaar is. Mocht dat wel gewenst zijn, dan zullen wij dat in een procedurevergadering aan de orde moeten stellen.

De heer **Omtzigt** (CDA): Voorzitter. Ik overweeg om in een procedurevergadering aan de orde te stellen om een officiële reactie te vragen op deze BOR-rapportage. Ik zie dat collega's instemmend knikken, dus misschien lukt dat.

Voorzitter. Tot slot krijg ik graag een brief over wat precies is afgesproken over podiumkunsten en btw. Die brief moet naar de Tweede Kamer, want wij hebben ook nog iets met wetgeving te maken. Hoe zit het bijvoorbeeld met kaartjes die betaald zijn voor een concert dat in oktober wordt gegeven? In de wet was opgenomen dat het lage tarief zou gelden voor kaartjes die van tevoren werden gekocht. Uit de Handelingen werd mij echter niet duidelijk of dit nog steeds het geval is. Kan de staatssecretaris zo spoedig mogelijk helderheid hierover verschaffen? Toen ik op 2 januari in wetten.nl keek, stond er in de wet overigens gewoon een tarief van 19%. Wordt dat met terugwerkende kracht aangepast? Hoe werkt dat? Als dat via een beleidsbesluit gaat, zie ik graag een beleidsbesluit tegemoet.



De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Ik heb het al vaker gezegd: vergeleken met een aantal jaar geleden gaat het steeds beter met het functioneren van de Belastingdienst. Dat kun je ook in de beleidsdoorlichting zien. 2005 was bijvoorbeeld een rampjaar wat de telefonische bereikbaarheid betreft. 2006 en 2007 waren dan weer rampjaren met veel procesfouten. Miljoenen mensen moesten de aangifte opnieuw indienen. Dit had natuurlijk alles te maken met de bezuinigingen op de Belastingdienst door het tweede kabinet-Balkenende, met de nieuwe taken en met het introduceren van een nieuw toeslagensysteem in 2004. De conclusie is volgens de SP-fractie dat bezuinigen op goed functionerende overheidsdiensten heel duur kan uitpakken. Goedkoop is dus ook hier duurkoop gebleken. Mijn vraag aan de staatssecretaris is eigenlijk dezelfde als de vraag die ik zojuist aan mevrouw Neppérus stelde: welke lessen kunnen wij trekken uit alles wat er in het verleden is gebeurd, ook voor de toekomst? Gaan wij bij de nieuwe bezuinigingen die op de agenda staan, ook op zaken bezuinigen waarop bezuinigen niet goed is, bijvoorbeeld op het toezicht dat heel goed is voor de belastingmoraal?

Zoals ik al zei, gaat het nu beter. Ik wil echter ook niet zeggen dat het goed gaat. De staatssecretaris moet wat de SP-fractie betreft dan ook de laatste zetjes geven om de laatste problemen op te lossen. De meeste klachten die de SP-fractie van belastingplichtigen krijgt, gaan over het feit dat men opeens grote delen van een toeslag moet terugbetalen. Vooral de huurtoeslag zorgt voor veel klachten. Je hoeft maar een paar euro meer te verdienen om heel veel huurtoeslag weer te moeten terugbetalen. De halfjaarsrapportage onderbouwt statistisch gezien de klachten die wij krijgen. De SP-fractie zou eigenlijk niet eens meer statistieken hoeven bij te houden, want de halfjaarsrapportages laten heel goed zien dat in bijvoorbeeld 2008 maar liefst 335 000 mensen alleen al de huurtoeslag moesten terugbetalen. Meer dan 100 000 mensen moesten meer dan € 1 000 terugbetalen. Voor 2009 zijn nog niet alle toeslagen definitief. Maar liefst 45 000 mensen hebben te horen gekregen dat zij meer dan € 1 000 moeten terugbetalen. Mensen passen hun uitgaven aan hun inkomsten aan, en mensen die huurtoeslag ontvangen hebben natuurlijk een laag inkomen. Als je er na jaren pas achter komt dat je meer dan € 1 000, en soms zelfs € 2 000, moet terugbetalen, kom je in de schulden. Wat gaat de staatssecretaris aan dit probleem doen? Is hij bereid om te onderzoeken of de afbouw van de huurtoeslag geleidelijker kan plaatsvinden? We hebben deze discussie al vaker gevoerd in deze commissie. Ik overweeg dan ook een motie in te dienen als de staatssecretaris niet wil toezeggen om de huurtoeslag geleidelijker af te bouwen.

In het mondelinge vragenuur van 7 december hebben we gesproken over fraude met de kinderopvangtoeslag. De staatssecretaris is in de halfjaarsrapportage ingegaan op de integriteit, maar niet op de voor- en nadelen van een mogelijke naam/nummercontrole, die door de SP-fractie vaker is voorgesteld. Dat is destijds wel toegezegd. Naast het tegengaan van fraude wordt met een naam/nummercontrole ook het algemene probleem van onjuiste betalingen opgelost. Nu loopt de Belastingdienst zo'n 2 mln. per jaar mis omdat geld op een verkeerd rekeningnummer terecht komt. Een van de speerpunten van de vorige Tweede Kamer, maar ook van het vorige kabinet, was de aanpak van zwartsparenders. Wat de SP-fractie betreft, moeten we die voortzetten. Ik krijg dan ook graag de toezegging van de staatssecretaris dat hij hiertoe bereid is. Ik wil daarnaast van hem weten hoeveel zwartsparenders er in 2009 zijn gepakt. Ik heb het niet over inkeerders, die zich vrijwillig hebben gemeld, maar over het aantal mensen dat echt tegen de lamp is gelopen.

Mijn fractie krijgt veel klachten van ondernemers, die in het buitenland betaalde btw niet altijd terugkrijgen; de heer Omtzigt sprak hier ook over. Met de nieuwe regels kunnen zij het verzoek om teruggave bij de Nederlandse fiscus indienen. De fiscus zegt de aangiftes te hebben doorgestuurd, waarmee de zaak voor de fiscus klaar is. Het gaat soms om

flinke bedragen, waarop vooral transportondernemers lang moeten wachten. Dit kan veel bedrijven in de problemen brengen. Ik wil dan ook allereerst weten waar het probleem op dit moment precies ligt en welke landen het betreft. Wat gaat de staatssecretaris doen? Wat kunnen belastingplichtigen doen om toch zo spoedig mogelijk hun btw-teruggave te bemachtigen? Zo kan het namelijk niet verder. De ondernemer kan op deze manier niet werken en wordt flink in de problemen gebracht. Is de staatssecretaris bereid om zijn Europese collega's om opheldering te vragen en te dwingen tot actie?

Ik wil ook van de staatssecretaris weten waarom weer uitstel nodig is voor het invoeren van het nieuwe ICT-systeem voor toeslagen. Als er nog te veel fouten in het nieuwe systeem zitten, is uitstel ook volgens de SP-fractie verstandig. Het is natuurlijk beter om de tijd te nemen dan om straks weer grote fouten te maken. Desondanks ben ik benieuwd waarom dit uitstel weer 4 mln. per maand moet kosten. Heeft dat ook te maken met het inhuren van dure externen?

Op de agenda van dit AO staat ook het schriftelijk overleg over de anonimisering in belastingzaken. De aanleiding voor de Kamervragen en het schriftelijk overleg is dat er gemeenten zijn die btw-constructies hebben toegepast. Vervolgens is de fiscus daarmee niet akkoord gegaan, met als gevolg dat hoger beroep is aangetekend en nu zelfs ook cassatie. Ik vind het onbegrijpelijk: verschillende overheden die elkaar voor het gerecht slepen. Er worden juristen ingeschakeld en de rechter moet er mee aan de slag, en dat allemaal op kosten van de belastingbetaler. Ik vraag de staatssecretaris dan ook of hij met de SP-fractie van mening is dat verschillende overheden niet met belastinggeld tegen elkaar mogen procederen. Kunnen we het geld niet beter gebruiken? Wat gaat de staatssecretaris doen om dit te voorkomen? Ik ben wel positief over het feit dat de rechtelijke macht heeft besloten om alle uitspraken in belastingzaken waarbij een publiekrechtelijk lichaam is betrokken, voortaan ongeanonimiseerd te publiceren. Ik las in het schriftelijk overleg ook dat het kabinet positief staat tegenover openbaarheid van rechtspraak in belastingzaken. Er wordt een onderzoek ingesteld naar de mogelijkheid daarvan. Ik ben benieuwd wanneer de resultaten in de Kamer kunnen worden verwacht.

De heer **Van Vliet** (PVV): Zou de heer Bashir zijn vraag over overheden die tegen elkaar procederen niet in eerste instantie moeten neerleggen bij de lagere overheid die met die constructies werkt? Want waarom zou een lagere overheid meer mogen dan de gemiddelde particulier of onderneming in Nederland?

De heer **Bashir** (SP): De enigen die rijk worden van het tegen elkaar procederen van overheden zijn de juristen en de advocaten. Zij hebben genoeg werk waarmee zij zich kunnen bezighouden; zij hoeven niet per se de overheid als klant te hebben. Ik vind dat de Belastingdienst de taak heeft om aan de lagere overheden aan te geven hoe de belastingwetgeving in elkaar zit, en dat die lagere overheden zich daaraan middels convenanten moeten houden. Als die convenanten niet worden nagekomen, moet er een mogelijkheid zijn voor ingrijpen door de Belastingdienst, bijvoorbeeld met een boete, zodat al die constructies onmogelijk worden gemaakt. Ik begrijp niet waarom het zo doorgaat en er nu al diverse cassaties openstaan. Het moet gewoon afgelopen zijn met al die rechtszaken.

Mevrouw **Neppéus** (VVD): Ik luister met verbazing, maar wellicht begrijp ik de heer Bashir niet goed. Hij heeft het over convenanten, kennelijk van het Rijk met lagere overheden. Ik zou gewoon zeggen: laat de lagere overheden, net als gewone burgers en bedrijven, zich aan de wet houden. Dat is de heer Bashir toch met mij eens, neem ik aan.

De heer **Bashir** (SP): Ja. Dat is ook de aanleiding geweest voor de Kamervragen die we hebben gesteld. Vervolgens hebben wij met de commissie een schriftelijk overleg gevoerd. De hele commissie was het namelijk met de SP-fractie eens dat dit niet zo kan. De lagere overheden moeten zich ook gewoon aan de wet houden. Belastingconstructies en btw-constructies moeten we niet willen. Daarom moet het niet mogelijk zijn dat de verschillende overheden elkaar voor het gerecht slepen omdat er allerlei constructies in het spel zijn.

Mevrouw **Neppéus** (VVD): De heer Bashir heeft het over convenanten en dat verbaast mij. De lagere overheid zal hetzelfde moeten doen als anderen in Nederland, namelijk zich aan de wet houden. Ik wil de lagere overheden niet uitsluiten van het procederen, maar mijn aarzeling zit bij de convenanten. De heer Bashir wil toch gewoon de wet uitgevoerd zien?

De heer **Bashir** (SP): Ik verwijs naar de convenanten die al zijn gesloten. De Belastingdienst – dat zal straks de staatssecretaris misschien kunnen uitleggen – heeft convenanten met lagere overheden, waarin is afgesproken dat er, als er belastingtechnische geschillen zijn, niet meteen naar de rechter moet worden gestapt, maar ze er onderling moeten proberen uit te komen. Dat is om te voorkomen dat er kosten gemaakt worden en belastinggeld wordt verspild, omdat verschillende overheden het met elkaar oneens zijn. Mijn punt is dan ook: als er een convenant gesloten is, moet er ook worden gezorgd voor een stok achter de deur, zodat er ingegrepen kan worden, er boetes kunnen worden uitgedeeld enzovoorts. Er moet iets anders zijn dan alleen een convenant.

De **voorzitter**: Wij gaan straks verder met het antwoord in eerste termijn van de staatssecretaris. Voordat we daartoe overgaan, maak ik van de gelegenheid gebruik om de heer Omtzigt nog van harte geluk te wensen als nieuwbakken vader van zijn dochter Isabelle. Namens de vaste commissie voor Financiën: van harte gefeliciteerd! Het woord is aan de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Weekers**: Voorzitter. Ik dank de leden voor de bijzondere aandacht die zij hebben voor de Belastingdienst en voor de stukken die ik aan de Kamer heb gezonden. Dit is mijn eerste algemeen overleg met deze commissie over het reilen en zeilen bij de Belastingdienst. Ik was natuurlijk voorbereid op een veelheid aan vragen van uiteenlopende aard en daar ben ik niet in teleurgesteld. Dat is ook niet zo vreemd. Ik heb natuurlijk nog lang niet alle onderdelen van de Belastingdienst kunnen bezoeken – dat is fysiek onmogelijk – maar ik heb al wel een aantal dienstbezoeken afgelegd. Uit die bezoeken heb ik het beeld gekregen van een organisatie met een breed takenpakket en met bijzonder goed gemotiveerde medewerkers, waarin echter ook veel speelt. Een bewinds-persoon treedt in de sporen van zijn voorganger; ik neem dus ook de boedel van mijn voorganger over. Daarvoor ben ik integraal verantwoordelijk en daarvoor wil ik hier graag verantwoording afleggen. Dat is wel het bijzondere van mijn positie vandaag: we praten vooral over zaken die zich hebben afgespeeld onder mijn voorganger, want er zit enig vertraging tussen het opmaken van het halfjaarlijkse rapport en het moment dat dit in de Kamer wordt behandeld. De volgende keer dat ik met de commissie spreek over de Belastingdienst, zo ongeveer over een halfjaar, zal het veel meer gaan over de tijd dat ik er zelf bovenop heb gezeten.

Ik probeer vandaag de vragen over de grotere thema's te clusteren en in een wat breder perspectief te zetten. Sommige onderwerpen moet je nu eenmaal in een groter geheel beoordelen om ze op de juiste waarde te kunnen schatten. Aan het eind van mijn betoog ga ik nog in op het onderzoek dat op tafel ligt, want ik deel het gevoel van de diverse leden

dat dit stuk niet gemakkelijk te volgen is. Het heeft ook niet altijd even praktische toepassingen, maar dat heb je met dit soort beleidsdoorlichtingen. Ik wil daar, als het even kan, een praktische draai aan geven. Ik kom daar straks op terug.

Ik begin met de handhaving door de Belastingdienst. De inzet van de Belastingdienst is om de mate waarin de burgers en bedrijven vrijwillig hun verplichtingen nakomen, de compliance, maximaal te maken. Om de compliance, het naleven van de verplichtingen, te maximaliseren, hanteert de Belastingdienst een handhavingsstrategie die bestaat uit een viertal instrumenten: dienstverlening, horizontaal toezicht, verticaal toezicht en opsporing. Over elk van die instrumenten zeg ik iets meer, om een en ander in de bredere context te plaatsen. De meeste burgers en bedrijven zijn goedwillend. Voor hen moet de Belastingdienst een laagdrempelige en open organisatie zijn. Burgers en bedrijven worden dan ook maximaal ondersteund bij het nakomen van hun verplichtingen en bij het verkrijgen van hun rechten. Daarbij gaat de Belastingdienst uit van vertrouwen. Dat is overigens ook breed kabinetsbeleid: we gaan uit van vertrouwen. Wanneer het vertrouwen echter wordt beschaamd, zullen mensen of bedrijven een zware pijp roken.

Dit uitgangspunt betekent dat de Belastingdienst sterk inzet op dienstverlening. De Belastingdienst ziet het dan ook als zijn taak om de zelfredzaamheid van belastingplichtigen en toeslaggerechtigden zo veel mogelijk te versterken. Dat doet de Belastingdienst met effectieve communicatie en informatieverstrekking. Als burgers en bedrijven toch nog vragen hebben, moet de Belastingdienst goed toegankelijk zijn en moet er snel en correct hulp worden geboden. Dat zijn de uitgangspunten, en volgens mij heeft de heer Van Vliet exact dit bedoeld met zijn motie: de BelastingTelefoon is vooral bedoeld om informatie te verstrekken, maar als mensen niet in de eerste lijn geholpen kunnen worden, moeten ze niet van het kastje naar de muur worden gestuurd; dan moeten ze kunnen worden doorverbonden. De meeste vragen worden in de eerste lijn al afgevangen. Die zijn vaak van procesmatige aard: hoe staat het met de behandeling van X of de behandeling van Y? Hebt u dit en dit al ontvangen? Zulke vragen kunnen vrij snel worden afgedaan. Lukt dat niet, dan wordt men doorverbonden met de tweede lijn, waar specialisten zitten die veel dieper op een fiscaal thema kunnen ingaan. Het ligt in mijn bedoeling om ervoor te zorgen dat mensen, als ze dan nog steeds niet kunnen worden geholpen, worden doorverbonden met een behandelend ambtenaar die door de inspecteur is gemandateerd om daadwerkelijk iets te kunnen betekenen in het concrete geval, dat wel eens buitengewoon complex kan zijn. Dat lukt ons op dit moment nog niet helemaal. We zijn bezig met enkele pilots over het doorverbinden. We moeten waar kunnen maken wat we beloven. Als het verantwoord is om die pilots uit te breiden, gaan we dat doen, om uiteindelijk te kunnen voldoen aan de strekking en de geest van datgene wat de heer Van Vliet heeft bedoeld met zijn motie, die breed in de Kamer is ondersteund.

In de afgelopen jaren is sterk geïnvesteerd in de versnelling van allerlei processen. Voorbeelden daarvan zijn de afgifte van de VAR-verklaringen en de toekenning aan ondernemers van btw-nummers. Het tijdig afdoen van bezwaarschriften van belastingplichtigen laat helaas nog te wensen over. Die bezwaarschriften wil de Belastingdienst nu wel sneller gaan verwerken. Er bestaan ook verschillen tussen de ene regio en de andere in de afhandeling van bezwaarschriften. Die regio's leren nu van elkaar, omdat landelijke coördinatieteams ervoor zorgen dat de bezwaarschriften sneller worden afgedaan. Terwijl dat voorheen allemaal volgens de formele regels gebeurde, en op papier, wordt er nu veel meer gekeken naar het soort bezwaar dat binnenkomt. Niet alle bezwaren die binnenkomen, zijn echt formele bezwaren naar aanleiding van aanslagen. Ze hebben ook vaak te maken met bijvoorbeeld onduidelijkheid. Men doet nu zaken die bijvoorbeeld telefonisch snel opgehelderd kunnen worden,

telefonisch af. Dat hoort bij de serviceverlening, maar het helpt ook om de stroom bezwaarschriften op een adequate manier af te handelen. Veel burgers zijn namelijk al met dat ene telefoontje geholpen, en daarmee is de kous dan ook af.

Een ander speerpunt van de dienstverlening is de telefonische dienstverlening. Die is gericht op goede bereikbaarheid en een kwalitatief goede afhandeling. Ik moet opmerken dat de Belastingdienst heel veel telefoontjes krijgt. De BelastingTelefoon krijgt 14 miljoen telefoontjes per jaar. Hier zitten allemaal rekenaars aan tafel; zij kunnen precies uitrekenen hoeveel dat er per dag zijn. De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon is sinds vorig jaar op peil. Het is uiteraard zaak om dat zo te houden. Onder anderen de heer Van Vliet heeft opgemerkt dat de norm van 80% tot 85% te laag is, en dat die 100% zou moeten zijn: iedereen moet binnen een halve minuut te woord worden gestaan. Dat kan ik niet beloven. Het streven is wel dat zo veel mogelijk mensen adequaat worden geholpen. Als 100% de norm zou zijn, zou je een enorme overcapaciteit moeten hebben bij de BelastingTelefoon om op piekmomenten iedereen te woord te kunnen staan. Bij sommige acties – een bepaalde brief of aanslag gaat de deur uit, of er is iets met toeslagen – schatten wij in dat daar meer reacties op zullen komen dan normaal. Mensen hebben daar vragen over. Daar wordt dan bij de bezetting van de BelastingTelefoon rekening mee gehouden.

Ik ben afgelopen maandag zelf op bezoek geweest en ik ben ervan onder de indruk wat daar allemaal gebeurt en hoe mensen te woord worden gestaan. Er zitten kwaliteitsteams die steekproefsgewijs meeluisteren om te beoordelen of de medewerkers van de BelastingTelefoon de goede antwoorden geven en klantvriendelijk zijn. Daar bestaan professionele instructies voor. Ik ben daar in elk geval van onder de indruk. In de meeste gevallen gaat het goed, maar het gaat natuurlijk nooit in alle gevallen goed. Het systeem met de kwaliteitsteams is erop gericht om ervoor te zorgen dat er voortdurend aandacht is voor de kwaliteit en dat er steeds verbeteringen worden gemaakt. Als medewerkers toch te weinig klantvriendelijk zijn of niet het goede antwoord geven, dan wordt dat nog dezelfde dag teruggekoppeld. Als daar een patroon in lijkt te zitten, vindt er natuurlijk een stevig gesprek plaats. De kwaliteit van de dienstverlening moet hoog zijn.

De heer **Van Vliet** (PVV): Ik heb nog een vraag over het maken van een afspraak voor een fysieke ontmoeting tussen belastingplichtige en behandelend ambtenaar. Vroeger hadden alle eenheden van de Belastingdienst gewoon een eigen algemeen telefoonnummer dat eventueel beschikbaar was voor het maken van afspraken, zonder dat inhoudelijk op een dossier werd ingegaan. Behoort dat nu ook tot de mogelijkheden, zodat mensen niet fysiek naar de balie hoeven, alleen voor het maken van een afspraak?

Staatssecretaris **Weekers**: Ik kan de heer Van Vliet meteen geruststellen. Mensen hoeven niet naar de balie te komen om een afspraak te maken. Zij kunnen het algemene telefoonnummer van de BelastingTelefoon bellen. Dat is gratis en dat moet ook zo blijven. Als men niet meteen kan worden doorverbonden – dat verkeert nu nog in de pilotfase – dan wordt daar een melding van gemaakt. Betrokkene wordt dan binnen enkele dagen teruggebeld voor het maken van een afspraak. Het wordt dus telefonisch gedaan.

De kwaliteit van de antwoorden van medewerkers wordt ook gemeten door een extern bureau, namelijk TNS NIPO. Dat bureau belt ruim 16 000 keer per jaar en toetst op fiscaalinhoudelijk correcte antwoorden. Er kunnen buitengewoon ingewikkelde vragen worden gesteld en het is niet de bedoeling dat er verkeerde antwoorden worden gegeven. Als een medewerker iets niet weet omdat het te complex is, behoort hij door te

verbinden. Wij hebben niet elke medewerker aan een touwtje, maar wij schakelen interne kwaliteitsteams en een externe partij als TNS NIPO in om ervoor te zorgen dat we de juiste informatie krijgen over de kwaliteit. Tot zover de vragen over de BelastingTelefoon, de bereikbaarheid en de dienstverlening.

Ik ga nu in op de bezuinigingstaakstelling. Met name de heer Koolmees en de heer Bashir hebben daarnaar gevraagd. De Belastingdienst heeft te maken met een forse taakstelling van in totaal 395 mln. in 2015. Die komt niet ineens uit de lucht vallen: zo'n 70% van die taakstelling vloeit nog voort uit beslissingen van het kabinet-Balkenende IV en het demissionaire kabinet. De resterende 30% komt uit het regeerakkoord. Omdat dus al een behoorlijk deel van de taakstelling bekend was, is de Belastingdienst al bezig met de invulling daarvan. In 2010 moest al zo'n 80 mln. uit efficiëncymaatregelen komen. Daarvoor ligt de invulling klaar. Voor 2011 loopt het op tot bijna 120 mln. Dat jaar moet nog wel worden gerealiseerd, maar het is nog maar net begonnen. Omdat het gaat om efficiencywinst, dus om slimmer werken en het logistiek verbeteren van een aantal zaken, zal deze bezuiniging niet ten koste gaan van de dienstverlening of het toezicht. Het uitgangspunt is het zoeken naar maatregelen die de dienstverlening en het toezicht niet ten negatieve beïnvloeden. Die zaken zullen minimaal op peil moeten blijven; dat heb ik al eerder tegen de Kamer gezegd. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat per se de capaciteit in een bepaald proces of op een bepaald onderdeel op hetzelfde niveau blijft. Het resultaat, het effect, moet vooropstaan. Dat mag niet minder worden. Daarom zet de Belastingdienst in op onder meer de vooringevulde aangifte, digitalisering en horizontaal toezicht. Dat zijn allemaal elementen die de Kamer kent. We bekijken waar we bezuinigingstaakstellingen kunnen realiseren door zaken veel slimmer in te richten en met minder mensen minimaal dezelfde kwaliteit en dienstverlening te leveren. Kunnen we daarmee eindeloos doorgaan en er uiteindelijk die 400 mln. mee realiseren? Ik vrees van niet. De taakstelling voor de volgende jaren kan nog voor een stuk uit de efficiency komen, maar voor een ander deel moet het ook gaan om vermindering van taken en om vereenvoudiging van de fiscale regelgeving. De Kamer weet dat ik aan het eind van dit kwartaal kom met een fiscale vereenvoudigingsagenda. Ik hoop draagvlak te vinden in de Kamer om een aantal zaken vergaand te kunnen vereenvoudigen. Dat zal hier en daar pijn doen, want vereenvoudigen kan niet zonder pijn, maar het is wel nodig om de taakstelling te realiseren. Er is zojuist ook het een en ander gezegd over de toeslagen. Ik kom daar zo meteen nog in concreto op terug. Als we echter ook in de sfeer van toeslagen het aantal fouten willen verminderen, als we er toch voor willen zorgen dat de burger snel zijn geld krijgt en als we er moeite mee hebben dat er zo veel geld in de uitvoering en in allerlei systemen gaat zitten, dan kan het niet anders dan dat we ook het toeslagensysteem vereenvoudigen. Ik kan mij uit mijn vorige functie nog een ibo-onderzoek naar toeslagen herinneren. Dat ligt al ruim een jaar in de Tweede Kamer. Zij heeft daar in de vorige periode een hoorzitting over gehouden. Het is misschien een idee om dat onderzoek nog eens op te pakken en te bekijken of aan de hand daarvan wat vereenvoudigingslagen kunnen worden gemaakt. Als we namelijk zaken kunnen oplossen met vereenvoudiging, houden we een stuk capaciteit over voor bijvoorbeeld bepaalde wensen voor toezicht en dienstverlening die in de Kamer leven.

De heer **Groot** (PvdA): Wat gaat nu voor: de taakstelling van 400 mln. of het op peil houden van de dienstverlening? Mocht in de loop van het proces blijken dat de kwaliteit van de dienstverlening toch terugloopt, of dat de opsporingscapaciteit toch te lijden krijgt van de bezuinigingen, is de staatssecretaris dan bereid om de taakstelling te herzien? Of zijn de taakstelling van 400 mln. en de 5 000 mensen die er bij de Belastingdienst uit moeten in steen gebeiteld en is de dienstverlening daarbij een

sluitpost? Ik vraag dat ook vanwege het artikel van professor Meussen, getiteld De sluipende privatisering van de Belastingdienst. Meussen maakt zich veel zorgen over het teruglopen van de opsporingscapaciteit en de kwaliteit van dienstverlening bij de Belastingdienst.

Staatssecretaris **Weekers**: Ik begrijp de vraag van de heer Groot heel goed. Ook in zijn eerste termijn heeft hij veel aandacht besteed aan de belastingmoraal en dat is mij uit het hart gegrepen. Die belastingmoraal mag natuurlijk niet worden ondermijnd. Als we zodanig bezuinigen op het uitvoeringsapparaat van de Belastingdienst dat daardoor steeds meer mensen of bedrijven minder belasting gaan betalen dan uit de wet volgt, zitten we op het verkeerde spoor. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. De heer Groot koppelt daaraan vervolgens de vraag: zouden we dan de bezuinigingstaakstelling niet moeten heroverwegen? Daarop zeg ik hem het volgende. Het financieel kader, met de financiële afspraken, vormt bij elk kabinet het motorblok van het beleid. Dat was onder het vorige kabinet niet anders dan onder dit kabinet. Als je afspraken maakt met een bepaalde budgettaire impact, moet je je daaraan ook houden. Het gaat mij dus te snel om te zeggen: als de kwaliteit van dienstverlening eronder lijdt, moeten we de taakstelling maar ter discussie stellen. Ik zou het willen omdraaien. De taakstelling staat. Dat is een gegeven. Elk departement heeft met taakstelling te maken. Dat is niet leuk, maar het nodigt wel uit tot scherpere keuzes. Het zorgt er ook voor dat we worden gedwongen om slimmer te werken en dat we met elkaar de opgave hebben om de vereenvoudiging tot stand te brengen. Als we de bezuinigingstaakstelling zouden laten voor wat zij is, hoeft niemand ook meer na te denken over vereenvoudiging. Dan gaat iedereen weer op de handen zitten. We hebben de overtuiging dat de bezuinigingstaakstelling haalbaar is, mits de wil er is om niet alleen slimmer te werken, maar ook daadwerkelijk werk te maken van de vereenvoudigingsagenda. Ik heb bij de behandeling van het Belastingplan begrepen dat de Kamer daar ook voor voelt en dat zij mij de nodige ambitie heeft toegedicht. Uiteindelijk is echter het laatste woord aan de Kamer over de vraag welke vereenvoudigingslagen zij voor de burger verantwoord vindt.

De heer **Groot** (PvdA): De bereidheid om mee te denken over vereenvoudiging bestaat, ook bij ons. Dat misschien ter geruststelling. Je kunt echter je motorblok wel goed op orde hebben, maar als de brandstof voor dat motorblok – dat zijn de belastinginkomsten – in gevaar komt, heb je niets aan het motorblok. Dan kan de auto niet rijden.

Staatssecretaris **Weekers**: Dat ben ik zeer met de heer Groot eens. Je zult een goed toegeruste belastingadministratie moeten hebben, met goede instrumenten om invulling te kunnen geven aan het handavingsarrangement. Dat moet een buitengewoon hoogwaardig uitvoeringsapparaat van de overheid zijn. Wij zijn ervan overtuigd dat het kan met slimmer werken, maar ook met vereenvoudigingslagen. We hebben het namelijk in de afgelopen decennia op onderdelen behoorlijk ingewikkeld gemaakt. De heer Omtzigt greep zojuist even terug op Bethlehem en de wandeling die werd gemaakt. Hij vroeg: is het er met de automatisering wel beter op geworden dan in die tijd? Ik denk dat er in die tijd wat minder belastingplichtigen waren maar dat men, zo er al een goed functionerende belastingdienst was, in elk geval niet zo'n ingewikkeld toeslagensysteem kende waar de helft tot tweederde van de bevolking aanspraak op maakte.

De heer **Bashir** (SP): Ook de SP-fractie maakt zich enorme zorgen over de bezuiniging van liefst 400 mln. op de Belastingdienst. Volgens ons kan het wel degelijk de belastingmoraal ondermijnen als je het op een heel verkeerde manier doet, bijvoorbeeld door op toezicht te bezuinigen. Ik wijs er dan ook op dat in de beleidsdoorlichting staat dat 29% van de

particulieren en 15% van de bedrijven niet uitsluiten dat ze nu al de belasting ontduiken. Als je op toezicht zou bezuinigen, zouden dat er nog meer kunnen worden. Ik wil dan ook van de staatssecretaris klip-en-klaar de toezegging dat het niet bezuinigen op toezicht ook inhoudt dat het toezicht niet zal worden uitbesteed, dat de Belastingdienst zelf het toezicht blijft organiseren. Het moet niet worden uitbesteed aan belastingkantoren en accountancykantoren.

Staatssecretaris **Weekers**: We hebben geen plannen om het toezicht uit te besteden. Wel gaan we het toezicht op een veel slimmere manier vormgeven. Dat doen we in de eerste plaats door het toepassen van horizontaal toezicht. Dat kan door convenanten met grote ondernemingen en intermediairs. Het mkb werkt heel veel met intermediairs. Je kunt convenanten hebben in het kader van toezicht met een intermediair of met gemeenten. Daar heeft de heer Bashir zojuist zelf op gewezen. Als je elkaar op voorhand kunt vertrouwen, omdat je weet dat de administratie deugt en de mentaliteit deugt, dan kun je het deel waarop je geen toezicht achteraf hoeft in te zetten, vooraf al uitselcteren. We hebben daar een aantal criteria voor. Die worden ook gepubliceerd. Daar is niets geheim aan; daar zijn we heel transparant over. Dit wil niet zeggen dat bedrijven die zich hebben onderworpen aan het horizontale toezicht en dus minder effectief toezicht achteraf hebben, helemaal niet worden gecontroleerd. Natuurlijk wordt dat wel gedaan. Je zult altijd steekproefsgewijs moeten bekijken of het horizontale toezicht de vruchten afwerpt die er vooraf aan zijn toegedicht. Handhaving blijft belangrijk. Wij gaan uit van vertrouwen, maar alleen als dat vertrouwen gerechtvaardigd is. In die gevallen waarin wij dat vertrouwen vooraf nog niet hebben, simpelweg omdat wij geen heel goede afspraken vooraf hebben gemaakt, zullen wij natuurlijk stevig blijven inzetten op het verticale toezicht. Ik kan natuurlijk nooit toestaan dat de belastingmoraal wordt ondermijnd. Als ik dus enig signaal krijg dat de belastingmoraal onder druk van een bezuinigingstaakstelling fors zou teruglopen, ga ik natuurlijk ook weer met mijn minister praten. Maar dat is volgens mij helemaal niet aan de orde.

De heer **Bashir** (SP): Ik ben blij om te horen dat de staatssecretaris in ieder geval de geruchten ontkracht heeft dat het toezicht door belastingkantoren zou worden uitbesteed. Dat zou namelijk heel slecht nieuws zijn. Wij houden de staatssecretaris aan zijn woord dat de belastingmoraal niet ondermijnd kan worden als er wordt bezuinigd op de Belastingdienst met als gevolg dat er minder toezicht zou zijn. Nogmaals: ik ben blij dat er in ieder geval geen uitbesteding van toezicht plaats gaat vinden.

Staatssecretaris **Weekers**: Ook zijn er een aantal vragen gesteld over het nieuwe toeslagensysteem, dat ik inmiddels al hebben mogen bekijken. Dat systeem is niet alleen mooi, maar het zal vooral ook de dienstverlening aan de burger sterk verbeteren. Het is een robuust systeem dat flexibel zal zijn en dat ook moet kunnen voldoen aan een veranderende omgeving. Als wij straks in de toeslagensfeer hopelijk gezamenlijk een vereenvoudigingsoperatie kunnen doorvoeren, moet die vereenvoudiging gemakkelijk te verwerken zijn in dat systeem; daar is het op ingericht. Met het huidige toeslagensysteem is het niet mogelijk om flexibel op allerlei zaken in te spelen. Ik maak van de gelegenheid gebruik om de vaste Kamercommissie en de fiscaal specialisten uit te nodigen om dat nieuwe toeslagensysteem eens door middel van een technische briefing te bekijken. Als de Kamer daar behoefte aan heeft, ben ik ten volle bereid om dat te organiseren.

De **voorzitter**: Ik begrijp, gezien alle knikkende hoofden, dat er grote behoefte aan is. Die uitnodiging wordt dus in dank aanvaard.



Staatssecretaris **Weekers**: Dat heb ik bij dezen toegezegd. Ook wil ik graag, liever gisteren dan vandaag, dat dit nieuwe toeslagensysteem effectief gaat draaien. Het schaduwdraaien verloopt echter nog niet probleemloos. Ik kan dus niet toezeggen dat dit nieuwe toeslagensysteem op datum X live gaat en operationeel wordt. Ik wil zeker weten dat het fatsoenlijk functioneert. Als wij daar iets langer de tijd voor nodig hebben, moet dat maar. Natuurlijk vind ik het heel vervelend – daarover zijn ook vragen gesteld – dat het nieuwe toeslagensysteem nog niet live is. Ik vind het ook heel vervelend dat het nu 4 mln. per maand kost, maar als het op onderdelen nog niet draait zoals het zou moeten draaien, vind ik het onverantwoord om het al in te voeren. De rapen zijn namelijk helemaal gaar als daadwerkelijk wordt omgeschakeld op dat nieuwe systeem, terwijl uit de bevindingen blijkt dat het nu nog niet kan; heel veel burgers krijgen dan beschikkingen van de Belastingdienst – zij krijgen geld uitbetaald of juist niet – die in elk geval niet conform de toeslagenwetgeving zijn. De kosten die daarmee gepaard gaan, zijn nog vele malen hoger. Ik wil dus een robuust systeem. Ik heb er veel vertrouwen in dat dit gaat lukken. Ik wil dat ook graag snel, maar alleen als dat verantwoord mogelijk is. Ik kan daarvoor nog geen datum noemen.

De heer **Omtzigt** (CDA): Is de staatssecretaris bereid om voor de volgende voortgangsrapportage een lijstje te geven met de punten die opgelost moeten worden? De CDA-fractie schrikt er toch wel van dat er voor een systeem dat al twee jaar over datum is en 170 mln. gekost heeft, nog steeds geen datum is.

Staatssecretaris **Weekers**: Ik vraag mij af wat de meerwaarde van een lijstje is. Dan ga je namelijk echt de operatie in. Hoe diep wil de Kamer de operatie ingaan? Ik kan mij voorstellen dat er een moment komt waarop de Kamer zegt: nu is het welletjes geweest. Geef mij even de tijd. Laat mij eens bekijken hoe dat nu gaat lopen. Laat mij er in de volgende rapportage op terugkomen. Als het dan nog niet bevredigend is, spreken wij er verder over.

De heer **Omtzigt** (CDA): Oké, dan ga ik ervan uit dat de volgende voortgangsrapportage een paragraaf bevat met het antwoord op de vraag of ingebruikname in zicht is. Indien niet, moeten de redenen vermeld worden waarom het systeem niet in gebruik genomen kan worden.

Staatssecretaris **Weekers**: Ik begrijp de zorg van de heer Omtzigt natuurlijk wel. Wellicht kan ik hem op een andere manier tegemoetkomen. Ik heb zojuist de technische briefing toegezegd, waarbij ook het systeem bekeken kan worden. Daarbij kan worden ingegaan op de bevindingen in de afgelopen tijd en op de vraag waar wij nu nog tegen aanlopen. Dan kunnen wij ook wat meer zicht bieden. Als het antwoord onvoldoende is, kan ik alsnog in de volgende rapportage uitvoeriger hierop terugkomen. Ik hoop natuurlijk dat dit niet nodig is.

Mevrouw **Neppérus** (VVD): Wat de VVD betreft gaat de staatssecretaris in de tweede voortgangsrapportage hoe dan ook in op de stand van zaken en op de vraag wanneer wij de invoering kunnen verwachten. Dat is natuurlijk essentieel: aangezien drie kwart van alle Nederlanders hiermee te maken heeft, moeten wij toch weten hoe het zit. Kan ik in de eerdere brief over vereenvoudiging van wetgeving – dat vinden wij namelijk essentieel – ook zien welke vereenvoudiging er mogelijk is bij de toeslagen? Kan de staatssecretaris in de voortgangsrapportage ook aangeven wat een mogelijke vereenvoudiging voor het toeslagensysteem betekent? Wordt dat dan ook eenvoudiger of wellicht weer ingewikkelder zodat het een jaar langer duurt? Graag een antwoord hierop.

Staatssecretaris **Weekers**: Eerst nog even over het nieuwe toeslagensysteem. De Kamer gaat daar binnenkort naar kijken. Daarbij wordt alle informatie gegeven die de Kamer graag wil krijgen. Indien en voor zover het systeem tegen het moment van verschijnen van de volgende rapportage nog niet zou draaien, kom ik er in die rapportage uiteraard wat uitvoeriger op terug.

Als tweede vroeg mevrouw Neppéus of er in het kader van de vereenvoudigingsagenda ook een vereenvoudigingsslag bij de toeslagen komt. Die komt er niet omdat ik alleen verantwoordelijk ben voor de uitvoering van de toeslagen. De beleidsverantwoordelijkheid ten aanzien van de huurtoeslag ligt bij minister Donner, ten aanzien van de zorgtoeslag bij minister Schippers en ten aanzien van de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget bij minister Kamp. Vandaar dat er een interdepartementaal beleidsonderzoek op tafel ligt. Ik kan mij de hoorzitting nog goed herinneren die een jaar geleden in deze Kamer heeft plaatsgevonden. De Kamer is dus aan zet om iets van dat ibo-onderzoek te vinden. Misschien dat wij op een ander moment dat punt nader met elkaar zouden kunnen bespreken.

Mevrouw **Neppéus** (VVD): Ik vind het prima om dat op een ander moment nader te bespreken, maar eerder, ook vanmiddag, zei de staatssecretaris dat hij zich toch wel kon voorstellen dat er enigszins vereenvoudigd wordt. Het is prima om daar een andere keer apart op in te gaan. Wellicht zijn daar dan ook andere bewindslieden bij nodig.

Staatssecretaris **Weekers**: Als ik iets kan vereenvoudigen, is dat met name in de uitvoering. Daar ben ik ook rechtstreeks verantwoordelijk voor. De heer Bashir heeft zojuist een aantal vragen gesteld naar aanleiding van de discussie in het vragenuurtje over de zaak rondom de kinderopvangtoeslag. Hij heeft de suggestie gedaan om een naam/nummercontrole ten aanzien van toeslagen in te voeren. Daar wordt serieus naar gekeken. Nu kun je voor elke toeslag een ander rekeningnummer opgeven. Dat hoeft helemaal niet je eigen rekeningnummer te zijn; het kan ook het rekeningnummer van een ander zijn. Wat dat betreft zouden wij een behoorlijke vereenvoudigingsslag kunnen maken om enerzijds de uitvoerbaarheid te verbeteren en anderzijds de rechtmatige uitvoering te verbeteren. Het zou de Belastingdienst heel wat schelen als zeker zou zijn dat het geld op de juiste plek terechtkomt. Mensen geven nu tot soms wel dertien rekeningnummers op. Het heeft natuurlijk wel consequenties als dat straks niet meer kan. Als de Kamer mij verzoekt om daarmee eens flink aan de slag te gaan, wil ik dat graag doen. Nu wordt de huurtoeslag echter ook wel eens rechtstreeks aan een verhuurder overgemaakt en een kinderopvangtoeslag rechtstreeks aan een kinderopvanginstelling. Van dat soort praktijken moet je dan ook afscheid nemen, met zo'n naam/nummercontrole. Het zou mij een lief ding waard zijn als ik de steun van de Kamer zou hebben om hierbij een zeer forse vereenvoudiging door te voeren, zodat een belastingplichtige met een vast rekeningnummer correspondeert met de Belastingdienst. Dat zal de kans op fouten zeer fors verkleinen.

De heer **Bashir** (SP): Wij hebben in 2008 en 2009 gevraagd om die naam/nummercontrole. Onze steun om ervoor te zorgen dat er één nummer wordt opgegeven heeft de staatssecretaris dus. Als hij een steuntje in zijn rug wil, ben ik bereid om een VAO aan te vragen om daarover een motie te kunnen indienen. Mijn interruptie was echter vooral gericht op het vorige onderwerp, het toeslagensysteem. Waarom kost het 4 mln. per maand, 48 mln. per jaar? Mijn conclusie is óf dat de computers van het nieuwe toeslagensysteem nog op stoom draaien en er als brandstof geld wordt gebruikt óf dat er heel dure externen worden ingeschakeld. Graag opheldering daarover.

Staatssecretaris **Weekers**: Ik begrijp de vraag. In 2011 worden in elk geval de problemen waardoor het systeem nog niet live kan, opgelost. Het kost extra geld, zowel bij de Belastingdienst als vanwege de mensen die wij van buiten moeten halen. Naast bouwfouten in het systeem gaat het om meerkosten. Als een systeem uitgebreid getest en nog eens uitgebreid getest en daarna aangepast moet worden, kost dat menskracht en geld. Dat zorgt uiteindelijk voor die 4 mln. Zo gek veel meer kan ik daarvan nu ook niet zeggen. Ik heb geen uitsplitsing van wat nu de externe component is en wat de interne component is. Dat zal ook nog niet in alle gevallen duidelijk zijn. Als er bij de bouw van het systeem sprake is van elementen die tot de verantwoordelijkheid van de bouwer behoren en niet tot de verantwoordelijkheid van degene die het koopt, zal de rekening uiteindelijk bij eerstgenoemde terecht moeten komen. De heer Bashir kan ervan verzekerd zijn dat als de kosten elders moeten worden gedragen, de Belastingdienst er ook voor zal zorgen dat die elders worden gedragen.

De heer **Bashir** (SP): Ik begrijp dat er heel veel externen bij betrokken zijn. Als een systeem dat niet eens draait 48 mln. per jaar kost, vraag ik mij af hoeveel externen erbij betrokken zijn die meer dan de balkenendenorm verdienen. Als de staatssecretaris die gegevens nu niet paraat heeft, wil ik daarover op korte termijn nader geïnformeerd worden.

Staatssecretaris **Weekers**: Mijn verantwoordelijkheid is om ervoor te zorgen dat dit systeem zo snel als verantwoord mogelijk live kan. Aangezien het nieuwe systeem 4 mln. per maand extra kost, zou het mij een lief ding waard zijn als het niet nog een jaar duurt voordat het ook echt functioneert. Ik zou moeten bekijken hoe het zit, hoeveel internen en hoeveel externen erbij betrokken zijn. Als je een bijzonder geavanceerd ICT-systeem koopt, spreekt het voor zich dat daar veel externen bij betrokken zijn. Om echter van elke extern betrokkene na te gaan wat de loonkostencomponent is, voert wel heel erg ver. Dan ga je veel te diep de operatie in. Ik vraag de heer Bashir mij enige tijd te geven om te bekijken wanneer dit nu live kan gaan en hoe het zit. Vervolgens kunnen wij op het totaalplaatje terugkijken om na te gaan wat het gekost heeft. Mocht het te lang gaan duren of mochten de kosten de spuigaten uitlopen, dan kunnen wij uiteraard nog een stevig gesprek met elkaar hebben.

De heer **Van Vliet** (PVV): Begrijp ik het betoog van de staatssecretaris goed als ik concludeer: de noodzaak voor het terugvorderen van honderden miljoenen euro's aan toeslagen is niet een-op-een te koppelen aan het niet-hebben van een functioneel systeem, maar is een gevolg van beleidsmatige oorzaken bij vakministeries?

Staatssecretaris **Weekers**: Het terugvorderen heeft diverse oorzaken. Een van de oorzaken hangt samen met het systeem. In de huidige, nog oude situatie geldt voor elke toeslag een apart systeem. Voor elke toeslag kunnen ook andere gegevens worden ingevoerd, door de belastingplichtige zelf. In de Awir wordt ervan uitgegaan dat je uiteindelijk één vastgesteld inkomen hebt dat voor alle toeslagen geldt. Dat leidt ertoe dat verschillende toeslagen gebaseerd kunnen zijn op verschillende uitgangspunten, maar dat dit achteraf gecorrigeerd moet worden omdat uiteindelijk één uitgangspunt moet worden vastgesteld. Met het nieuwe toeslagensysteem zal in elk geval dit probleem opgelost zijn, want dan gaat alles van hetzelfde uitgangspunt uit omdat het één geïntegreerd systeem is. Met name de voorschotfase van de toeslagen zorgt er voor een belangrijk deel voor dat je achteraf aan een aantal mensen nog wat na moet betalen en van andere mensen nog wat moet terugvragen. Als het systeem goed gevoed wordt met de juiste informatie – alleen de belastingplichtige zelf beschikt over de meest actuele

informatie – rolt er ook het meest zuivere getal uit. Als er echter geen zuiver getal wordt in gestopt, komt er iets uit wat je later moet corrigeren.

De heer **Van Vliet** (PVV): Wat dit betreft sluit ik mij aan bij de woorden van mevrouw Neppérus, namelijk dat bij toeslagen sprake moet zijn van uitkeren en niet van heffen. Ik hoop dan ook dat wij een substantiële vermindering zien van de terug te vorderen bedragen.

Staatssecretaris **Weekers**: Ik herhaal: enerzijds hangt het samen met het nieuwe toeslagensysteem en anderzijds met het actuele inkomen en andere actuele grondslagen. De burger is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen in zijn actuele situatie. De Belastingdienst heeft geen betere actuele gegevens dan de burger. Wij gaan er dus van uit dat de burger straks met het nieuwe toeslagensysteem niet voor elke toeslag afzonderlijk allerlei dingen moet wijzigen en dat via mijntoeslagen.nl voor de burger begrijpelijk is wat de status is en waar de Belastingdienst bij toeslagen van uitgaat. Dan kun je ook op elk moment van de dag bekijken of het nog klopt, als je daar behoefte aan hebt. De meeste burgers zullen er pas naar kijken als zich een verandering in de situatie voordoet. Ik ga ervan uit dat wij straks een veel betere situatie krijgen dan wij op dit moment hebben.

De heer **Omtzigt** (CDA): Ik heb een paar vragen – ik ga niet zeuren over de balkenendenorm; volgens mij moet het dan «Marks maandsalaris» gaan heten in plaats van balkenendenorm – over het ibo en de naam/nummercontrole. De CDA-fractie heeft behoefte aan het standpunt van de huidige staatssecretaris ten aanzien van de vraag of de voorstellen uit het ibo nog integraal gedeeld worden – dat kan best per brief voor een volgende keer – want een aantal zaken, zoals het uitkeren van 95% van het bedrag, zou een aantal problemen oplossen die hier te berde worden gebracht. Als de regering hierop een standpunt wil plakken, zou het ook wel eens tijd voor ons kunnen zijn om dat te gaan bespreken. Ook ten aanzien van de naam/nummercontrole heeft mijn fractie behoefte aan een wat nadere uitleg van de staatssecretaris. Dat heeft te maken met het feit dat het weliswaar positief kan zijn dat iemand niet vier verschillende privérekeningen gaat opgeven, namelijk eentje in Duitsland, eentje in Frankrijk, eentje in Zwitserland en eentje in Nederland, maar dat wij er voorshands nog niet van overtuigd zijn dat saldering niet wenselijk is. Mijn fractie is er dus voorshands niet van overtuigd dat de nu bestaande mogelijkheid om de huurtoeslag rechtstreeks aan de woningbouwcorporatie over te laten maken, onmiddellijk moet vervallen. Daarbij zien wij wel degelijk problemen. Kan de staatssecretaris uiteenzetten of de mogelijkheid bestaat om de relatie met de Belastingdienst af te schaffen, maar wel een aantal gecertificeerde nummers te behouden, namelijk die van de woningbouwcorporaties, waarop wel gestort kan worden? Dan zou de staatssecretaris wat ons betreft dichter bij een oplossing komen.

De **voorzitter**: Ik kijk even op de klok. Ik denk dat de staatssecretaris nog heel veel te behandelen heeft. Ik vraag beide zijden om iets beknopter en iets terughoudender in de vragen te zijn, als er nog behoefte is aan een tweede termijn.

Staatssecretaris **Weekers**: Er zijn twee punten naar voren gebracht. Ten aanzien van de naam/nummercontrole begrijp ik de opmerking van de heer Omtzigt als volgt: in sommige gevallen kan het goed zijn dat de toeslag aan een derde moet worden uitgekeerd, maar dan zul je dat slechts aan een aantal gecertificeerde partijen moeten toestaan. Dat mensen ook kunnen besluiten om de kinderopvangtoeslag aan de kleinkinderen te laten overmaken, hoeft voor de heer Omtzigt niet, maar dat de huur op tijd wordt betaald, zou wel belangrijk zijn. Met die noties

zal ik naar de vereenvoudigingsslag kijken, waarna ik er in de Kamer op terugkom. Dan kom ik bij de vraag over het ibo-rapport; dat is inderdaad voorzien van een reactie van een kabinet met een andere signatuur. Het zou zomaar kunnen zijn dat een kabinet met de huidige signatuur voorstellen vanuit de ibo-werkgroep die door het vorige kabinet niet zijn overgenomen, nu wel zou overnemen. Ik zal dat punt dus even terugnemen en vervolgens daarop terugkomen; omdat het interdepartementaal is, zal ik daarover uiteraard ook de collega's moeten raadplegen. De heer Groot heeft een vraag gesteld over de echtscheiding en de terugvordering. Hij heeft mij ook aangeboden dat ik daarop per brief terugkom. Met zijn welnemen doe ik dat. Daarover heb ik wel nog het volgende te zeggen: als het terug te vorderen bedrag te groot is, bestaat natuurlijk altijd de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen. Er is altijd maatwerk mogelijk, maar wij kijken ook naar de manier waarop mensen zich opstellen. Als er capaciteit is om terug te betalen, moet dat natuurlijk ook gedaan worden. Voor zo'n maatwerkoplossing, zo'n betalingsregeling, is de aanvrager in beginsel verantwoordelijk.

De heer **Groot** (PvdA): Het gaat er ook om of de Belastingdienst kan verhalen op de partner. Die vraag was in het bijzonder aan de orde.

Staatssecretaris **Weekers**: Daarop kom ik in de brief terug.

De heer Groot heeft ook vragen gesteld over het percentage van de terugvorderingen waarbij je uiteindelijk niet alles kunt invorderen. Van een kale kip kun je niet plukken; dat is het geval als het geld op is en er ook niets meer bij komt. Ongeveer 2% is niet in te vorderen.

De heer Bashir heeft gevraagd of de afbouw van de huurtoeslag geleidelijker kan. Ik vraag hem om deze discussie met de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties te voeren, want die is beleidsverantwoordelijk. Daar kan ik niet op ingaan. De discussie over de huurtoeslag en de inhoud van die regeling hoort bij de minister van BZK, die over de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget bij de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en die over de zorgtoeslag bij de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. In het kader van de hoorzitting vorig jaar zijn er al suggesties gedaan om alle toeslagen op één hoop te gooien en het op een heel andere manier te regelen. Dat zou echter een gigantische beleidswijziging betekenen. Die discussie zouden wij dan ook echt moeten voeren aan de hand van het ibo-rapport en gezamenlijk met alle verantwoordelijke ministers.

Ook zijn er vragen gesteld over de btw-teruggaaf voor ondernemers. Ik ben daar in de afgelopen maand nog behoorlijk mee bezig geweest. Ik heb daarover vorige week, en ook al in een eerder stadium, de voorzitter van TLN gesproken. Dat moet natuurlijk soepel verlopen; als het namelijk niet soepel gaat, moet je ervoor zorgen dat het wel soepel gaat verlopen. Op vragen van de heer Omtzigt heb ik ook geantwoord dat er problemen zijn geweest. Deze antwoorden zijn deze week naar de Kamer gestuurd. Na de productieproblemen in de tweede helft van 2010 loopt het Nederlandse systeem in elk geval nu goed. Tot 2011 hebben wij bijna 50 000 verzoeken van Nederlandse ondernemers voor btw-teruggaaf ontvangen. Dat betreft vooral transacties in de omliggende lidstaten. Ze zijn zo goed als allemaal doorgestuurd en liggen ter behandeling in het buitenland of zijn inmiddels afgehandeld. Vanuit het buitenland zijn tot begin 2011 zo'n 45 000 verzoeken binnengekomen. Daarvan zijn er inmiddels 40 000 afgedaan. De laatste achterstallige verzoeken worden deze maand, januari, afgehandeld. De Belastingdienst overlegt regulier met ondernemers, intermediairs en hun organisatie, om problemen te adresseren en ze ook op te lossen. Ik heb aan de voorzitter van TLN gevraagd om niet te aarzelen om aan de bel te trekken als hij signalen krijgt. Daarmee gaan wij uitermate serieus om. Hij heeft mij vorige week verteld dat er nog heel specifiek problemen waren met Oostenrijk en Luxemburg. De Kamer kan ervan verzekerd zijn

dat wij die signalen onmiddellijk hebben opgepakt en onmiddellijk contact hebben gezocht met de belastingadministraties uit die landen. Dit gebeurt natuurlijk allemaal op basis van Europese regelgeving en niet elk land gaat daar op dezelfde wijze mee om. Oostenrijk gaat er op een andere manier mee om dan Nederland, zeker als het gaat om correctieverzoeken. Dat hebben wij ook bij de Europese Commissie aangekaart, die het met Nederland eens is en actie onderneemt richting Oostenrijk. Het is in zoverre overbodig om dit in het eerstvolgende Ecofin-overleg aan de orde te stellen, dat dit al voortdurend de aandacht heeft. Los van de Europese gremia overleggen wij ook met de landen om ons heen en als ik signalen krijg van onder meer TLN, waarbij het andere landen betreft, wordt dat ook opgepakt.

De heer **Omtzigt** (CDA): Er zijn inderdaad zeer concrete problemen rond Luxemburg dat niet terugbetaalt en Oostenrijk dat correctieberichten vraagt die de Nederlandse portal niet biedt – wat dat betreft kunnen de twee landen met de vinger naar elkaar wijzen – en met enige andere landen. Zou de staatssecretaris binnen twee maanden in een brief kunnen aangeven of deze problemen opgelost zijn en indien ja, op welke manier? Zou hij daaraan mijn suggestie willen toevoegen, namelijk inzichtelijker maken wat de status van een aanvraag is? Omdat de status op dit moment vaak niet duidelijk doorgegeven wordt, kunnen die intermediairs dat niet altijd goed zien. Kan de staatssecretaris toezeggen dat hij over twee maanden terugkomt en laat zien hoe ver men gekomen is?

Staatssecretaris **Weekers**: Op zichzelf kan dat altijd. Mijn ambitie is het om bestaande problemen op te lossen. De problemen in Nederland zijn opgelost. In het geval van ondernemers die schade hebben geleden in Nederland, simpelweg omdat hun aanvraag gedurende zekere tijd tussen wal en schip is gevallen, hebben wij besloten om die schade te vergoeden door middel van een coulanterente. Die rente wordt gelijkgesteld met de heffings- en invorderingsrente, zodat ondernemers daarvan in elk geval geen financiële schade ondervinden. Als ondernemers in liquiditeitsproblemen komen – er zijn nog bepaalde andere belastingen die in Nederland betaald moeten worden – kunnen daarvoor ook betalingsafspraken worden gemaakt. Ik heb van de brancheorganisatie begrepen dat men tevreden was met de manier waarop de Belastingdienst, binnen de bestaande mogelijkheden, daarmee omspringt. Nu lopen wij nog aan tegen problemen met bepaalde andere landen; dat zijn landen om ons heen. Met België en Duitsland verloopt het proces goed. Deze landen doen ook ongeveer 50% van de verzoeken. Als ik een signaal krijg dat er met een concreet land een probleem is, ga ik dat niet alleen maar via de formele weg van het Brusselse circuit proberen op te lossen, maar vraag ik ook aan de Belastingdienst om rechtstreeks contact te zoeken met, in dit geval, Oostenrijk en Luxemburg. Biedt dat onvoldoende soelaas, dan zal ik natuurlijk ook de officiële gremia daarvoor aangrijpen. Ik stel voor het als volgt te doen. Als ik tegen problemen in bepaalde landen blijf aanlopen, zal ik erop terugkomen. Het liefst voeg ik dat bij reguliere verslaglegging aan de Kamer. Wij kunnen er bijvoorbeeld in het kader van een overleg over de Ecofin nog even op terugkomen. Als ik de indruk heb dat dit probleem in de komende maanden wordt opgelost, hoeven wij er ook niet meer over te praten.

De heer **Omtzigt** (CDA): Volgens mij zitten wij heel dicht bij elkaar. Als de staatssecretaris over twee à tweeënhalve maand in een van de Ecofin-brieven een passage wil opnemen over de stand van zaken met betrekking tot deze problemen, zijn wij er. Hoe de staatssecretaris die problemen oplost, of dat via de Commissie gaat of niet, vind ik niet zo belangrijk.

Staatssecretaris **Weekers**: Dat lijkt mij een uitermate redelijk verzoek. Dan komt namelijk ook het andere punt aan de orde dat de heer Omtzigt in eerste termijn inbracht, namelijk om een en ander voor de Ecofin te agenderen. Als er over twee maanden nog landen zijn die de zaak anders uitleggen dan de Commissie, zul je het toch in dat gremium verder moeten bespreken.

Dan kom ik bij de beleidsdoorlichting van de compliance. Ik begrijp het gevoel dat sommige Kamerleden hebben. Volgens de voorschriften van de rijksbegroting dienen alle begrotingsdoelstellingen periodiek te worden doorgelicht op de aspecten effectiviteit en efficiency. In 2010 was het de beurt aan de algemene doelstelling van de Belastingdienst, te weten het bevorderen dat burgers en bedrijven bereid zijn hun wettelijke verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen, oftewel compliance. Het feitelijk onderzoek strekte zich uit over de periode 2004 tot en met 2008. De hoofdconclusie van het onderzoek is dat de Belastingdienst zijn beleid heeft geformuleerd op basis van theorieën en inzichten over compliance die breed door de wetenschap worden onderschreven. Dat wil zeggen dat de Belastingdienst er in zijn beleid van uitgaat dat de compliancedoelstelling wordt gerealiseerd als wordt ingezet op zowel dienstverlening als toezicht en opsporing. Methodologisch kan ik nog een heel betoog houden. Het gaat mij vooral om de vraag wat voor effecten de concreet ingezette instrumenten hebben.

Ik noem een mooi voorbeeld van een experiment dat wij een tijdje geleden zijn gestart bij de Belastingdienst Rivierenland, waar ik binnenkort op bezoek ga. Met dit project wordt beoogd het effect van het inzetten van dienstverlenende bezoeken aan startende ondernemers vast te stellen. Startende ondernemers worden bezocht door een belasting-ambtenaar voor een gesprek. Het onderzoek betreft twee groepen, namelijk een experimentele groep die een startersbezoek krijgt en een vergelijkbare controlegroep die geen startersbezoek krijgt. In 2011 wordt bij beide groepen een surveyonderzoek en een boekenonderzoek uitgevoerd, waarmee wordt beoogd verschillen in houding en gedrag tussen beide groepen vast te stellen. De uitkomsten daarvan worden gebruikt om de startersaanpak verder te ontwikkelen. Deze methode spreekt mij zeer aan. Er wordt gestart met iets nieuws waar men zeer in gelooft. De werking van dat instrument kan alleen worden getoetst als er ook een groep is waarop dat nieuwe instrument niet wordt toegepast. Het tijdsbestek van dit experiment is overzichtelijk. Het slaat niet op gegevens van vijf of zes jaar geleden. Op deze wijze wil ik kijken of de ingezette instrumenten uiteindelijk goed uitpakken.

De heer Groot stelde dat de compliance is gemeten bij particulieren en bij het mkb en vroeg hoe het zit bij het grootbedrijf. Ik vind dat een terechte vraag en die pak ik op. Ik kom er zeker op terug, maar ik weet niet of ik daar dit jaar al resultaten van kan laten zien. In de volgende halfjaarsrapportage meld ik hoe ver we ermee zijn dan wel hoe wij het gaan aanpakken. Het thema van de heer Groot wordt er in elk geval in opgenomen.

Mevrouw **Neppéus** (VVD): Wellicht leiden de voorschriften rond de rijksbegroting tot dit soort notities. Het punt is dat in de voorliggende notitie juist weinig terug is te vinden over de effectiviteit. De staatssecretaris zegt dat hij de weg op wil van het toetsen van instrumenten middels controlegroepen. Dat kun je bij alle categorieën doen, ook bij grote bedrijven. Ik denk dat de meeste mensen hier dat beter zullen begrijpen. Het mag van mij worden meegenomen in de halfjaarsrapportages. Dat scheelt het schrijven van een apart stuk. Dan kunnen wij immers zien hoe bepaalde zaken uitpakken, zoals de vraag of verbetering van de dienstverlening effect heeft op particulieren of dat je toch meer moet controleren. Dat zijn immers de elementen die wij willen terugvinden. Gaat de

staatssecretaris dat doen? Wat mij betreft kan dit soort dingen in de halfjaarsrapportage worden meegenomen, ter besparing van werk.

Staatssecretaris **Weekers**: Ik denk dat mevrouw Neppéus en ik elkaar heel goed verstaan en dat wij het eens zijn. Zo gaan wij dat in de toekomst oppakken.

Er is gevraagd hoe het met de compliance in het buitenland zit en of daar bij de doorlichting ook naar is gekeken. Dat is het geval. Ook andere landen kennen traditioneel de instrumenten dienstverlening en toezicht. Zij kennen ook de problemen met het meten van de effectiviteit van het optreden van belastingdiensten. De OESO heeft in dit verband het begrip «tax bar» geïntroduceerd en een meer effectgestuurde aanpak bepleit. Met name de Scandinavische landen zijn daar ver in. Als wij iets van deze landen kunnen leren, zullen wij dat doen. In de begroting voor dit jaar zijn hiertoe de eerste concrete stappen gezet, door meer effectiviteitsindicatoren te introduceren. De toezichtsprojecten binnen de Belastingdienst worden op deze wijze ingericht. Ik zal daar op geëigende momenten op terugkomen.

Er is gevraagd wat tax gap is. Tax gap meet niet alles wat de Belastingdienst misloopt aan belastingontvangsten. Ik hoor net dat het ook over het begrip «tax bar» gaat. Ik heb de indruk dat wij het er al over eens waren hoe wij dit in de toekomst gaan oppakken. Wij moeten ons vooral op de toekomst richten. Ik hoop dat de Kamer het daarmee eens is. Als het nodig is, zend ik nog een glossary of een lexicon naar de Kamer.

Mevrouw **Neppéus** (VVD): Ik heb nog gevraagd naar de communicatie van de eenheid Buitenland van de Belastingdienst. Daar krijg ik namelijk redelijk veel klachten over, zoals dat de post wel eens erg postkoetsachtig aandoet. Kan dat anders?

Staatssecretaris **Weekers**: Ik begrijp de vraag niet precies. Voor vragen met betrekking tot het buitenland hebben wij een callcenter ingericht in Heerlen. Daar kan alles wat daarmee samenhangt, worden gevraagd.

Mevrouw **Neppéus** (VVD): Het punt is dat wordt gevraagd een heleboel dingen toe te sturen, per post. Daar staan termijnen in. Vervolgens blijkt die post er toch in een aantal landen langer over te doen, terwijl e-mail vaak niet kan worden gebruikt en het callcenter niet vanuit alle landen eenvoudig bereikbaar is. Kan worden nagedacht over verbetering en versnelling van communicatiemethoden, naast de digitale oplossingen?

Staatssecretaris **Weekers**: Staat mevrouw Neppéus het mij toe om mij hier nader in te verdiepen? Zoals bekend, kom ik nog wel eens in Limburg. Ik zal nog iets zuidelijker afreizen en voor de volgende halfjaarsrapportage in elk geval Heerlen bezoeken.

De heer **Omtzigt** (CDA): Ik heb eigenlijk meer een punt van orde. Ik heb eigenlijk geen duidelijk antwoord gehad op mijn vraag wat de staatssecretaris zelf van de beleidsdoorlichting vindt. Ik heb wel een idee gekregen, maar de CDA-fractie behoudt zich wel het recht voor om hier middels die BOR-notitie op terug te komen. Het proces heeft namelijk relatief weinig opgeleverd, voor zover ik kan zien. Als de staatssecretaris andere suggesties heeft over manieren waarop het proces wel wat kan opleveren, sta ik daarvoor open.

Staatssecretaris **Weekers**: Ik heb al gezegd dat compliance voor ons ongelooflijk belangrijk is en dat wij dit in de begroting voor dit jaar als prestatie-indicator hebben opgenomen. Ik kan nog heel wat zeggen over dat onderzoek. De BOR-notitie ken ik niet, want die is voor intern gebruik van de Kamer. Als er aan de hand daarvan nog concrete vragen zijn, wil ik



die uiteraard schriftelijk beantwoorden. Als de Kamer het nodig vindt om daar een schriftelijke ronde voor in te lassen, zal ik haar van alle informatie voorzien die ik kan geven.

De heer **Van Vliet** (PVV): Ik heb nog een slotvraag over de compliance. De heer Groot sprak over grote ondernemingen, de multinationals. Als de staatssecretaris de Kamer informatie gaat geven over het meten van de compliance of de naleving bij grote ondernemingen, neem ik aan dat daar het horizontaal toezicht in terugkomt. Uit ervaring weet ik dat als een grote onderneming een convenant wil sluiten met de Belastingdienst, de Belastingdienst eerst uitgebreid in de keuken komt kijken. Dergelijke ondernemingen worden enorm doorgezaagd op detailniveau, bijvoorbeeld over hoe zij aan hun data komen, hoe zij ze verwerken, hoe zij ze aangeven, enzovoorts. Het aantal conventanten tussen de fiscus en grote bedrijven groeit inmiddels stevig. Dat is toch een prachtig instrument om ons over deze sector te informeren?

Staatssecretaris **Weekers**: Dat lijkt mij ook. Daar kom ik dus op terug. Het aantal afgesloten conventanten groeit behoorlijk. Waar met name nog een slag moet worden gemaakt, is met de intermediairs. Er zijn geloof ik 10 000 kantoren in het land en daar hebben wij nog niet zo gek veel conventanten mee. Ik snap dat ook wel. Er is misschien nog wat koudwatervrees, juist vanwege het feit, zoals de heer Van Vliet al zei, dat het bedrijf toch stevig wordt doorgezaagd in het begin. Als het die toets goed heeft doorstaan, heeft het wel veel sneller zekerheid over een aantal zaken en dat is ook belangrijk.

De heer Koolmees had een vraag over het aantal klachten, dat nog hoog is. Ik constateer dat het aantal klachten stevig is gedaald. Wij zien, ook na afsluiting van deze halfjaarsrapportage, dat het aantal nog steeds daalt. Daartegenover staat dat het volume belastingplichtigen en het volume toeslagengerechtigden enorm is toegenomen. Er is dus als het ware ook sprake van noemereffect. Belastingplichtigen weten gelukkig de weg beter te vinden omdat klagen gemakkelijker is gemaakt. Ik zeg altijd maar zo: elke klacht is een gratis advies. Daar moet je wat mee doen. Ik denk dat wij moeten doorgaan op deze weg en dat wij van elke klacht moeten leren.

De heer Koolmees vroeg ook naar het maatschappelijk verantwoord ondernemen bij aanbestedingen. Dat wordt beperkt meegenomen. De heer Koolmees zal als geen ander weten dat het maatschappelijk verantwoord ondernemen tot de portefeuille van de minister behoort.

De heer **Koolmees** (D66): Wat is precies beperkt?

Staatssecretaris **Weekers**: Het gaat om criteria waaraan bedrijven moeten voldoen. Ik heb niet scherp op het netvlies staan welke criteria daarbij worden gevolgd. Ik weet ook niet of die openbaar zijn. Mag ik daar bij de volgende halfjaarsrapportage op terugkomen?

De heer Omtzigt heeft nog een vraag gesteld die een klein beetje buiten de orde is, namelijk over de btw op podiumkunsten. Hij heeft de wet geraadpleegd en daarin staat, conform het voorstel dat in de Tweede en Eerste Kamer is aanvaard, dat deze op 1 januari 2011 ingaat. Zoals de heer Omtzigt weet, heeft de Eerste Kamer geen recht van amendement. Zij heeft mij wel een toezegging ontlokt omdat anders het Belastingplan mogelijk helemaal niet in het Staatsblad was verschenen. Dat heeft ertoe geleid dat ik diezelfde dag, namelijk 21 december 2010, een beleidsbesluit heb genomen – dat is gepubliceerd in de Staatscourant en is dus kenbaar voor iedereen – waarin de toezegging aan de Eerste Kamer is opgenomen. Die toezegging houdt in dat alle kaartjes die zijn verkocht voor 1 januari 2011 conform het overgangsrecht zoals dat ook met de Tweede Kamer is besproken, worden behandeld. Dus voor alle kaarten die voor 1 januari

zijn verkocht, ook al vindt de uitvoering plaats na 1 juli 2011, geldt het oude tarief van 6%. Ik heb goedgekeurd dat kaartjes die worden verkocht tussen 1 januari en 1 juli voor voorstellingen die plaatsvinden tot 1 juli, worden afgerekend tegen het lage tarief. Voor kaartjes voor voorstellingen die plaatsvinden na 1 juli geldt het algemene tarief.

De heer **Koolmees** (D66): De staatssecretaris heeft een beleidsbesluit genomen dat is gepubliceerd in de Staatscourant. De Tweede Kamer is niet apart geïnformeerd. Ik ben hier net nieuw, maar is dat gebruikelijk? Hoe gaat hij om met het budgettaire gat? Ik neem namelijk aan dat dit besluit allerlei budgettaire consequenties heeft. Daar wil ik graag over worden geïnformeerd.

Staatssecretaris **Weekers**: Dat kan ik mij voorstellen. Dat zal zeker gebeuren. Ik heb in de Eerste Kamer al gezegd dat in een alternatieve dekking moet worden voorzien. Daar kom ik op een later moment op terug. Ik weet niet wat in het verleden gebruikelijk was. Het verloop van dit proces was op zichzelf al vrij ongebruikelijk.

De heer Koolmees stelde een vraag over de rentedifferentiatie tussen heffings- en invorderingsrente. Ik heb al eerder gezegd dat ik daar nog op terugkom. Ik broed op een alternatieve invulling van hetgeen in het regeer- en gedoogakkoord staat. Ik ben uiteraard gehouden aan het realiseren van de budgettaire opbrengst. Wij zullen echter bekijken of wij deze afspraken op een alternatieve manier kunnen invullen die tegemoet komt aan de opmerkingen die hierover in de Kamer zijn gemaakt. De heer Bashir vroeg hoeveel zwartsparenders de Belastingdienst zelf op het spoor is gekomen, dus exclusief de inkeerders. Dat waren er in 2009 en 2010 ongeveer 550. De Belastingdienst is nog met acties bezig. Het aantal inkeerders over die jaren bedroeg 9500. Het is mij natuurlijk een lief ding waard dat mensen tot inkeer komen. Als dat niet goedschiks gaat, moet het kwaadschiks gebeuren. Iedereen moet namelijk zijn fair share betalen.

Volgens mij heb ik hiermee de vragen van de Kamer behandeld.

De **voorzitter**: Wij hebben nog tijd voor een heel korte tweede termijn.

De heer **Van Vliet** (PVV): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording van de vragen. Ik vond het een aangename ontmoeting. Ik vond het ook een verfrissende bijeenkomst, want ik heb de heer Koolmees niet gehoord over de hypotheekrenteaftrek.

De heer **Koolmees** (D66): Dat komt nog.

De heer **Groot** (PvdA): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording van de vragen en met name voor de toezegging om uit te zoeken hoe het zit met de naleving door grote bedrijven. Ik heb één correctie op hetgeen de heer Van Vliet zei: het gaat niet alleen om multinationals, maar ook om naleving door middelgrote en grote bedrijven. Ik zou graag zien dat deze ook in dat onderzoek worden meegenomen.

De heer **Koolmees** (D66): Voorzitter. Ook ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording van de vragen. Ik heb nog een paar kleine puntjes. Deze keer sla ik de hypotheekrenteaftrek toch even over, mijnheer Van Vliet. Ik dank de staatssecretaris voor de toezegging inzake de heffings- en invorderingsrente. Dat was mij de vorige keer niet helder, dus dit is voor mij nieuws. Het is heel goed. Ik heb nog een vraag gesteld over het dubbel uitvragen van gegevens, met name bij het Landelijk Register Kinderopvang. Volgens mij is die niet beantwoord.

Ik dank de staatssecretaris ook voor zijn toezegging inzake de criteria voor maatschappelijk duurzaam ondernemen.

Mevrouw **Neppérus** (VVD): Voorzitter. Ik wil ook de staatssecretaris danken, vooral voor de toezeggingen om concreter verder te gaan met de compliance en voor de toezegging over de eenheid Buitenland. Ik ben benieuwd hoe het in Brussel verder gaat met de btw-regeling, of daar echt verbetering in komt. Het kan niet zo zijn dat ondernemers daar last van blijven houden.

Ik houd zorg over de zorgtoeslag, vooral over de communicatie. De brieven zijn vaak erg moeilijk leesbaar. Wij krijgen nadere informatie over de bouw van het systeem. Ik wacht de reactie van deze staatssecretaris op het ibo-rapport gespannen af, want ik blijf er een ongemakkelijk gevoel bij houden.

De heer **Omtzigt** (CDA): Voorzitter. Namens de CDA-fractie dank ik de staatssecretaris voor de heldere beantwoording van de gestelde vragen. Ik dank hem voor de toezegging dat hij de btw-problematiek in Brussel en bilateraal met de landen die het betreft, waaronder Oostenrijk en Luxemburg, aan de orde gaat stellen en de Kamer hierover zal rapporteren. Juist in deze moeilijke tijden moeten sectoren als de transportsector zich kunnen bezighouden met ondernemen en niet met de vraag hoe zij hun btw kunnen terugkrijgen.

Wat betreft de toeslagen, kijken wij reikhalzend uit naar de reactie van deze staatssecretaris op het ibo-rapport. Er kan wel degelijk een vereenvoudigingsslag worden gemaakt. Wij vinden echt dat er de volgende keer klare wijn moet worden geschonken over de wijze waarop het computersysteem, dat draait op 4 mln. belastinggeld per maand, gaat functioneren.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Er is één vraag van mij niet beantwoord, namelijk die over het voorkomen dat overheden tegen elkaar gaan procederen over belastingzaken. Wat gaat de staatssecretaris daaraan doen? Het kabinet staat nu positief tegenover openheid in belastingzaken en laat daarnaar een onderzoek doen. Wanneer kunnen wij dat onderzoek tegemoet zien?

Ik heb ook nog een aantal vragen over de beantwoording. Het nieuwe toeslagensysteem kost nu 4 mln. per maand. Dat is veel te veel geld. Hoe kan het dat de Belastingdienst, die zo veel mensen in dienst heeft, niet zelf zo'n systeem kan bouwen? Waarom moeten er per se zo veel dure externen in dienst worden genomen om dat op te zetten? Als ik daar geen duidelijkheid over kan krijgen, overweeg ik een VAO aan te vragen. De staatssecretaris heeft een brief toegezegd over de naam/nummercontrole. Wanneer kunnen wij die brief krijgen? Als die er is, kunnen wij immers een grote vereenvoudigingsslag slaan.

Staatssecretaris **Weekers**: Voorzitter. Ik dank de Kamer voor haar tweede termijn. Ik zie dat er niet zo gek veel is blijven liggen. Tegen de heer Groot zeg ik dat mijn toezegging niet alleen voor multinationals geldt, maar voor alle grote ondernemingen. Bij het onderzoek naar de mate van compliance, moeten er geen groepen zijn die totaal niet worden bekeken. Ik zal gevolg geven aan zijn verzoek.

De heer Koolmees vroeg naar de dubbele gegevensuitvraag met betrekking tot de kinderopvangtoeslag en de registratie van de kinderopvang. De registratie kinderopvang is pas recent verplicht gesteld. Er is al gemeld dat als er aanloopproblemen blijken te zijn, die de volle aandacht zullen krijgen. De kinderopvangtoeslag wordt ook op fraudegevoeligheid getoetst. Niet voor niets is een aantal zaken aangescherpt. Dubbele uitvraag van bepaalde gegevens, bijvoorbeeld door het Landelijk Register Kinderopvang van naw-gegevens, hebben wij nodig om de controle uit te voeren. Wij kunnen het immers niet hebben dat er

kinderopvangtoeslag wordt verstrekt voor kinderen die niet naar een opvang zijn geweest of van wie wij de opvang niet herkennen. Wij moeten dat op een of andere manier controleren. Beide zijn dus nodig.

Mevrouw Neppérus heeft aandacht gevraagd voor de communicatie, ook rondom zorgtoeslag. Wij zullen er alert op moeten zijn of de brieven die uitgaan in begrijpelijke taal zijn gesteld. Iedereen moet deze in principe kunnen begrijpen.

De heer Bashir is teruggekomen op zijn vraag over de overheden. Die had ik inderdaad abusievelijk niet beantwoord, waarvoor mijn excuses. Het liefst zou ik hebben dat overheden niet met elkaar in de clinch hoeven te liggen en zeker niet tegenover elkaar voor de rechter hoeven te staan. De Nederlandse gedecentraliseerde eenheidsstaat kent echter wel autonome gemeenten, autonome waterschappen en autonome provincies. Die hebben te voldoen aan de belastingwetgeving. De Belastingdienst voert die uit. Als de Belastingdienst van mening is dat autonome lichamen, ook als dat overheidslichamen zijn, zich niet houden aan de wet, zullen zij ter verantwoording worden geroepen en, zo nodig, voor de rechter worden gesleept. Het liefst heb ik dat partijen tot een vergelijk komen. Daar is de inzet van de Belastingdienst ook op gericht. Dat moet uiteraard niet gebeuren door maar toe te staan dat er dingen gebeuren die niet conform het recht zijn. Ik kan natuurlijk nooit uitsluiten dat er rechtszaken tussen de Belastingdienst en overheden plaatsvinden.

Ik wijs nog even op het horizontaal toezicht. Wij doen dat graag met grote ondernemingen en het mkb, maar ook met gemeenten. Het is van belang dat er met gemeenten goede afspraken zijn en dat je er aan de voorkant bij zit. Je kunt de zaak goed doorlichten en vroegtijdig bespreken of zaken conform de wet zijn. Als gemeenten niet aan fiscale grensverkenning doen, heb je dit soort problemen niet. Nog lang niet alle gemeenten doen mee aan het horizontaal toezicht. Het zou mij een lief ding waard zijn als zij dat wel doen. Ik kan natuurlijk niet in de autonomie van gemeenten treden, want dan zouden wij onze democratische rechtsstaat anders moeten inrichten en daar heb ik geen plannen toe.

De heer Bashir had ook een vraag over de openbaarheid van belastingrechtspraak. Ik heb inderdaad aangekondigd dat ik veel meer openbaarheid wil. Openbaarheid is het uitgangspunt in de Grondwet. Op dit moment wordt daarop een uitzondering gemaakt voor belastingzaken. In de meeste landen om ons heen is dat niet zo. Ik wil dit meer in lijn brengen met de Grondwet en met de rechtspraak in andere landen. Ik ben van plan om in de loop van dit jaar een wetsvoorstel te maken om dat te realiseren. Dat wil ik echter eerst in consultatie geven, want er zitten wat haken en ogen aan. Er zullen in elk geval voorzieningen moeten worden getroffen voor zaken die bijzonder privacygevoelig zijn. Er moet worden voorkomen dat bepaalde bedrijfsinformatie op straat komt te liggen die door de concurrent kan worden misbruikt. Er moeten voldoende waarborgen in zitten. Ik moet dus heel goed kijken hoe andere landen dat hebben geregeld. Door het wetsvoorstel in consultatie te geven, wil ik er reacties op verzamelen vanuit de fiscale rechtspraak. Daarna zal ik er definitief op terugkomen. Ik ga daarmee aan de slag conform de wens die vrij breed leeft in de Kamer.

Het laatste punt betreft de kosten van externen. Ik vraag de heer Bashir om enig geduld. Ik zou het jammer vinden om na zo'n constructief overleg als dit straks toch een motie aan de broek te krijgen. Ik weiger niet om bepaalde informatie te verstrekken. Het gaat om een bedrag van 4 mln. per maand, gedurende een periode van twaalf maanden. Blijkbaar bestaat het idee dat het grootste deel van dit bedrag naar externen wordt overgemaakt. Ik begrijp het ongemakkelijke gevoel van de heer Bashir. Laat mij daar nog even goed naar kijken en daar later op terugkomen. Misschien kan dat per brief. Een en ander hangt ook samen met de vraag wanneer het nieuwe toeslagensysteem uiteindelijk live kan gaan. Op het moment dat het live kan gaan, is wat meer duidelijk wat de exacte

gevolgen zijn. Ik kan nu alleen maar een tussenstand geven van vandaag. Er zijn op dit moment ook nog discussies tussen externen en de Belastingdienst over wie welk onderdeel voor zijn rekening moet nemen. Informatie daarover kan ik natuurlijk niet op tafel leggen, want dan benadelen wij de belastingbetaler.

Laten wij afspreken dat hier op enig moment meer duidelijkheid wordt gegeven en dat wij er uiterlijk bij de volgende halfjaarsrapportage op terugkomen. Ik hoop dat de heer Bashir daarmee akkoord kan gaan. Als dan onvoldoende informatie op tafel komt, vraag ik de Kamer om buitengewoon concreet aan te geven wat zij precies wil weten.

De heer **Bashir** (SP): Ik ben uiteraard buitengewoon constructief. Ik zal geen VAO aanvragen om een motie in te dienen. Ik wil dan wel de toezegging dat de informatie niet pas bij de volgende halfjaarsrapportage komt, maar bijvoorbeeld over zes weken. Ik zou graag binnen zes weken een brief ontvangen waarin duidelijk wordt gemaakt waarom het systeem 4 mln. per maand moet kosten. Als wij dat over zes maanden pas doen, zijn wij 24 mln. verder. Ik proef ook dat die wens wat breder leeft.

Staatssecretaris **Weekers**: Laten wij elkaar niet op een week of twee weken vastpinnen. Ik zeg toe dat ik de Kamer binnen twee maanden wat meer duidelijkheid geef. Als ik het sneller kan, doe ik dat uiteraard. Ik begrijp de wens. Natuurlijk wil ik op een of andere manier tegemoetkomen aan deze informatiebehoefte van de Kamer.

De heer **Omtzigt** (CDA): Ik heb nog een vraag over de datum waarop de volgende halfjaarsrapportage naar de Kamer wordt gezonden. Hij kwam nu op 23 december. Ik zou het wat ongelukkig vinden als de volgende op 23 of 24 juni komt en wij er pas in september of oktober over kunnen praten. Is het mogelijk om de rapportage voor 5 juni naar de Kamer te sturen zodat wij deze, desgewenst, op een rustige manier voor het reces kunnen bespreken?

Staatssecretaris **Weekers**: Ik doen mijn best om de halfjaarsrapportage begin juni naar de Kamer te zenden. Ik begrijp heel goed dat de Kamer hier niet in de laatste week voor het zomerreces nog over kan spreken als zij het stuk pas een paar dagen kent. Het moet natuurlijk geen mosterd na de maaltijd zijn. Ik doe mijn uiterste best, maar de periode loopt tot 1 juni. Wij willen de Kamer zo actueel mogelijk informeren.

De **voorzitter**: Wij zijn aan het einde gekomen van dit algemeen overleg. Ik dank iedereen van harte voor zijn of haar inbreng. Ook degenen die ons digitaal hebben gevolgd, dank ik voor hun belangstelling.