

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 633

Vragen van het lid **Dijkgraaf** (SGP) aan de Staatssecretaris van Financiën over *storingen bij de Belastingdienst* (ingezonden 31 oktober 2014).

Antwoord van Staatssecretaris **Wiebes** (Financiën) (ontvangen 24 november 2014)

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Storing op website Belastingdienst»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat deze storing op 30 oktober nog steeds niet is opgelost? Wanneer wordt verwacht dat de storing verholpen is en op welke manier wordt een nieuwe soortgelijke storing voorkomen? Op welke dagen was inloggen op het beveiligde gedeelte voor ondernemers wel mogelijk?

Antwoord 2

De storing speelde op 13 oktober en was dezelfde dag opgelost. Vervolgens is de storing opnieuw opgetreden op 28 oktober. Dit keer heeft de storing tot 31 oktober geduurd. Gedurende die periode is het beveiligde gedeelte wisselend wel en niet beschikbaar geweest. Vanaf 31 oktober 's middags was het beveiligde gedeelte voor ondernemers weer beperkt beschikbaar. Op 6 november was het beveiligde gedeelte weer helemaal beschikbaar, op 7 november ongeveer anderhalf uur niet, daarna weer volledig.

De storing is een gevolg van het migreren van applicaties naar een nieuw platform. Dit nieuwe platform is nodig om de systemen en werkprocessen van de Belastingdienst robuuster te maken, zoals ik heb aangegeven in de Brede agenda Belastingdienst<sup>2</sup>. Bij deze migratie worden verouderde applicaties opgeruimd. Daardoor kan het voorkomen dat er soms verstoringen optreden. Procesverstoringen bij massale uitvoeringsprocessen kan ik nooit uitsluiten. De Belastingdienst heeft jaarlijks honderden miljoenen contacten met burgers en bedrijven, int iedere werkdag ongeveer één miljard

<sup>1</sup> Storing op website Belastingdienst, 13 oktober 2014 [http://www.telegraaf.nl/digitaal/23193635/\\_\\_\\_Storing\\_op\\_website\\_Belastingdienst\\_\\_.html](http://www.telegraaf.nl/digitaal/23193635/___Storing_op_website_Belastingdienst__.html)

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 201

euro en keert maandelijks meer dan zeven miljoen toeslagen uit<sup>3</sup>. De foutenmarge van de Belastingdienst bij deze werkzaamheden ligt laag, desondanks gaat er vrijwel iedere dag wel iets niet goed. De eerste prioriteit van de Belastingdienst is de last voor belanghebbenden zoveel mogelijk te beperken.

### Vraag 3

Heeft het aantal klachten problemen opgeleverd voor de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon?

### Antwoord 3

Voor ondernemingen heeft alleen op 30 oktober het aantal telefoontjes dat is afgedaan (percentueel gezien) onder het reguliere niveau gelegen. Het aanbod was op deze werkstroom hoger dan gebruikelijk, ongeveer 50% meer op dagbasis. Dit heeft ertoe geleid dat er die dag grotere drukte is ervaren en er vaker een extra belpoging nodig was om de belastingtelefoon/ ondernemingen te bereiken. Om ondernemers snel en gericht duidelijkheid te geven is donderdagmiddag een extra tekst toegevoegd in het keuzemenu van de BelastingTelefoon, waarin o.a. op de verruimde aanlevertermijn werd gewezen. Ook andere communicatiekanalen zijn ingezet, zoals Twitter en de website, om ondernemers snel te informeren.

### Vraag 4 en 5

Hoe gaat u om met deadlines voor aangiftes en betalingen als er sprake is van een storing?

Bent u bereid om coulant om te gaan met te late betalingen die veroorzaakt worden door te late aangiften als gevolg van de storing en in dat geval geen boetes op te leggen?

### Antwoord 4 en 5

Indien door een storing bij de Belastingdienst niet tijdig aangifte kan worden gedaan of niet tijdig kan worden betaald dan is er geen sprake van een verzuim en zal er dus geen boete (of straf) worden opgelegd bij een iets latere aangifte of betaling.

Overigens bestaat er een standaardcoulance in het boetebeleid om in geval dat de *aangifte* wordt ingediend binnen zeven dagen na afloop van de wettelijke aangiftetermijn, geen boete op te leggen. Deze standaardcoulance bood voor deze storing voldoende tegemoetkoming.

Voor een tegemoetkoming in verband met te late *betaling* bestaat geen aanleiding. Er heeft zich geen verstoring in het betalingsverkeer voorgedaan. De Belastingdienst heeft vanaf het begin van de verstoring duidelijk gemaakt dat er wel op tijd moest worden betaald. De aangifte is namelijk geen noodzakelijke voorwaarde om de betaling te doen. Voor een te late betaling is overigens ook een standaardcoulance van toepassing. Deze houdt in dat een belastingplichtige die de afgelopen periode op tijd heeft betaald en dit keer uiterlijk op 7 november heeft betaald, geen boete krijgt maar alleen een verzuimmededeling.

### Vraag 6

Bent u bereid om te onderzoeken of een alternatieve mogelijkheid, zoals een papieren aangifte, geboden kan worden voor de BTW aangifte als er sprake is van een storing in het verplichte systeem?

### Antwoord 6

Nee. In de Uitvoeringsregeling Algemene wet inzake rijksbelastingen 1994 is als hoofdregel neergelegd dat de aangifte omzetbelasting langs elektronische weg wordt gedaan. Het gaat in het betreffende tijdvak om ca 1,6 mln. aangiften omzetbelasting. De Belastingdienst heeft zijn werkprocessen bovendien zo ingericht dat er voor dergelijke hoeveelheden geen papieren aangifte meer mogelijk is. Ook ondernemers zijn niet meer voorbereid op het doen van een papieren aangifte. Het herintroduceren van een papieren aangifte zou leiden tot een verhoging van de administratieve lastendruk.

<sup>3</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 198