

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Ons kenmerk**  
DGB/2010/342 U

**Uw brief (kenmerk)**

**Bijlagen**

Datum 15 januari 2010  
Betreft Procesverstoringen

Geachte voorzitter,

Graag wil ik u informeren over het aantal procesverstoringen in 2009. Zoals uit de halfjaarsrapportages over de vereenvoudiging van de Belastingdienst blijkt is het aantal procesverstoringen bij toeslagen waar burgers last van hebben aanzienlijk gedaald. Ten opzichte van 2008 is het aantal procesverstoringen in 2009 bijna gehalveerd.

Het verder terugdringen van de voor burgers en bedrijven merkbare gevolgen van het procesverstoringen bij de Belastingdienst blijft mijn volle aandacht hebben. Hiertoe is gekozen voor het structureel verbeteren van de testaanpak en voor continuïteitsbevorderende maatregelen.

De aanscherping van het testen van programma's en systemen van de Belastingdienst heb ik aangekondigd in de tweede halfjaarsrapportage «Plan van aanpak Vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst» (brief van 30 mei 2008, nr. DGB 2008-01859). Na een extern uitgevoerd onderzoek naar de testfunctie van de Belastingdienst is een plan van aanpak «Verbetering testaanpak ICT Belastingdienst» opgesteld, waaraan inmiddels systematisch uitvoering wordt gegeven. Dat plan is mede gericht op vermindering van het risico van procesverstoringen. In de vervolgrapportages van november 2008, mei 2009 en december 2009 is melding gemaakt van concrete resultaten van de verbeterde testaanpak doordat een aantal verstoringen kon worden voorkomen of tijdig, dat wil zeggen vóór verzending aan burger of ondernemer, kon worden hersteld. Wanneer zich toch nog verstoringen voordoen, leidt dat zonodig tot een herijking of aanscherping van eerdergenoemd plan van aanpak. Zo worden met ingang van het najaar 2009 meer fiscaal deskundigen ingezet bij het testen en beoordelen van voorlopige aanslagen en andere producten die aan burgers en ondernemers worden gezonden. In het verlengde hiervan zullen ook belastingconsulenten bij deze activiteiten worden betrokken. Naar verwachting zullen eventuele fouten hierdoor eerder kunnen worden gesignaleerd en opgelost, voordat er aanslagen aan burgers en ondernemers worden gestuurd.

Voorts heb ik in mijn antwoord op Kamervragen van de leden Neppérus en Remkes over voorlopige aanslagen (Kamerstukken II, 2009-1010, Aangangsels handelingen, nr. 236) uw Kamer gemeld dat de Belastingdienst in het kader van

de verrichte externe doorlichting van de IV-keten prioriteit geeft aan de waarborging van de continuïteit van de processen.

Ondanks deze maatregelen zijn procesverstoringen – helaas – nooit uit te sluiten. Zoals ik uw Kamer in het Algemeen overleg van 1 juli 2009 heb gemeld komt dit door de massaliteit van de processen van de Belastingdienst. Jaarlijks verzendt de Belastingdienst ruim 100 miljoen documenten. Hoewel er alles aan wordt gedaan om dit te voorkomen blijft het mogelijk dat procesverstoringen optreden, en als zo'n verstoring optreedt dan gaat het soms om grote aantallen. In die gevallen is de inzet erop gericht eventuele overlast (bijvoorbeeld extra vereiste handelingen) bij burgers en bedrijven zoveel mogelijk te voorkomen. Ter illustratie wil ik twee recente gevallen noemen die snel door de Belastingdienst zijn onderkend. En waarbij de nodige herstelacties door de Belastingdienst zelf direct zijn uitgevoerd.

Bij toeslagen kunnen burgers een betalingregeling treffen om teveel aangevraagde toeslag in 24 maanden terug te betalen. Zij kunnen er daarbij voor kiezen om de vordering te laten verrekenen met een lopende toeslag. In het huidige toeslagenproces moet maandelijks een vergelijking worden gemaakt met de uit te betalen voorschotten en de te verrekenen vorderingen. In december 2009 is deze handeling ten aanzien van zorgtoeslagvorderingen achterwege gebleven. Hierdoor hebben de betrokken burgers in december 2009 het normale toeslagbedrag ontvangen in plaats van het verlaagde bedrag. Dit is door de Belastingdienst automatisch hersteld en de verrekeningen gaan weer plaatsvinden. Per saldo ondervinden de burgers geen nadeel. De betreffende burgers krijgen een brief waarin wordt uitgelegd wat er is gebeurd. In deze brief wordt ook aangegeven dat de verrekening weer is opgestart, zonder dat de burger hiervoor actie hoeft te ondernemen.

Verder is op 30 december 2009 gebleken dat de Belastingdienst een bestand met onvolledige aanslag-, aangifte- en loongegevens van studenten heeft geleverd aan DUO-IB-groep. De oorzaak lag in het feit dat een handmatige handeling achterwege is gebleven, waardoor de Belastingdienst in het najaar van 2009 geen actuele inkomensgegevens van studenten in het bestand heeft verwerkt. Op 31 december 2009 heeft de Belastingdienst alsnog een correct herstelbestand aangeleverd. De DUO-IB-groep bleek dit bestand echter niet meer tijdig systeemtechnisch te kunnen verwerken, maar zal wel zorgen voor de verdere afhandeling en eventuele tussentijdse betalingen verstekken aan de betrokken studenten.

Om volledig te zijn wilde ik u hiervan op de hoogte stellen.

Hoogachtend,  
de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. J.C. de Jager