

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
DGB/2004/ 3774 U

Uw brief (kenmerk)
2014D23194

Bijlagen

Datum 24 juni 2014
Betreft Procesverstoring uitbetaling zorgtoeslag

Geachte Voorzitter,

Op verzoek van de vaste commissie voor Financiën informeer ik, mede namens de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie, uw Kamer met deze brief over de berichten in de media over de procesverstoring die zich in mei 2014 heeft voorgedaan in het berichtenverkeer tussen het Centraal Justitiele Incassobureau (CJIB) en de Belastingdienst.

Zoals ik heb aangegeven in het Algemeen Overleg Belastingdienst van 15 mei jl. kan ik procesverstoringen bij massale uitvoeringsprocessen nooit uitsluiten. De samenleving is in toenemende mate afhankelijk van complexe systemen, waarbij een zeker niveau van falen geaccepteerd moet worden. Zo kan een energiemaatschappij niet uitsluiten dat zich een stroomstoring voordoet, kan een provider niet uitsluiten dat een mailserver tijdelijk uitvalt en kan niet uitgesloten worden dat soms een poststuk verkeerd bezorgd wordt. De Belastingdienst heeft jaarlijks honderden miljoenen contacten met burgers en bedrijven, int iedere werkdag ca. €1 miljard en keert maandelijks ca. 7,1 miljoen toeslagen uit¹. De foutenmarge van de Belastingdienst bij deze werkzaamheden ligt laag, desondanks worden er vrijwel iedere dag wel kleine en soms grotere fouten gemaakt. Een procesverstoring, hoewel onvermijdelijk, kan heel vervelend zijn voor de burgers die daarmee te maken krijgen. Daarom is de eerste prioriteit van de Belastingdienst om de eventuele schade voor burgers zo snel mogelijk te herstellen. Een professionele organisatie is niet een organisatie die geen fouten maakt, maar een organisatie die fouten herkent, erkent, herstelt, daarvan leert en daarover communiceert met de betrokken burgers. De Belastingdienst communiceert met de betrokkenen via het meest effectieve communicatiemiddel, zoals een brief of een bericht op de website en een brief. Als een procesverstoring een grote maatschappelijke impact heeft, wordt de Kamer geïnformeerd.

Met betrekking tot de procesverstoring die zich in mei heeft voorgedaan, kan ik u melden dat medio april het afmelden van wanbetalers² in de zorg niet goed is

¹ TK 2013-2014, 31066, nr. 198

² Zie voor de aantallen wanbetalers die het jaarlijks betreft antwoorden op Kamervragen: TK 2013-2014, Aansluiting, nr. 1187.

verlopen en dat daarom op 20 mei jl. de zorgtoeslag in ca 3.600 gevallen ten onrechte door de Belastingdienst aan het CJIB is uitbetaald. De omleiding van de zorgtoeslag van wanbetalers is wettelijk geregeld. Uit de eerste analyse van de procesverstoring komt naar voren dat een menselijke fout bij de aanpassing van de software in de programmatuur die het berichtenverkeer regelt tussen het CJIB en de Belastingdienst de oorzaak van de procesverstoring is. Na constatering van de fout, is het CJIB direct gestart met het uitbetalen van de zorgtoeslag aan de verzekerden. Op dit moment zijn bijna alle zorgtoeslagen uitbetaald door het CJIB. Tevens hebben de betrokken verzekerden een excuusbrief ontvangen van het CJIB. In ca. 600 van de ca. 3.600 gevallen is de zorgtoeslag op vrijdag 20 juni opnieuw door de Belastingdienst uitgekeerd aan het CJIB. Betrokken verzekerden ontvangen naar verwachting binnen twee weken een herstelbetaling van het CJIB.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2004/ U

Vooruitlopend op de uitkomsten van de interne analyse van deze procesverstoring, worden bij het CJIB en de Belastingdienst extra controles ingebouwd tussen de bestanden met personen die afgemeld moeten worden als wanbetaler en de bestanden van personen waarvan de zorgtoeslag moet worden ingehouden.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën

Eric Wiebes