

Directoraat-Generaal Belastingdienst

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

| Datum | Uw brief (Kenmerk) | Ons kenmerk |
|------------------|-------------------------------|-----------------|
| 17 december 2007 | 7 december 2007 2070805760 | DGB 2007-6161 U |

Onderwerp:

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u, mede namens de minister van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid, de antwoorden op de vragen die zijn gesteld door de leden
Jules Kortenhorst en Omtzigt (beiden CDA) over het interview met de directeur-
generaal Belastingdienst.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. J.C. de Jager

Vragen van de leden Jules Kortenhorst en Omtzigt (beiden CDA) aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over een interview met de directeur-generaal Belastingdienst. (Ingezonden 30 november 2007)

1

Hebt u kennisgenomen van het interview met de directeur-generaal Belastingdienst waarin zij uitspraken doet over de Belastingdienst? ¹

Ja.

2

Heeft de staatssecretaris van Financiën het interview geautoriseerd en deelt hij de meningen van de directeur-generaal in het interview?

De staatssecretaris van Financiën heeft het interview niet geautoriseerd. Wel heeft hij van te voren van het interview kennisgenomen.

De staatssecretaris van Financiën en zijn directeur-generaal Belastingdienst hebben gelijke opvattingen over het functioneren van de Belastingdienst. Zie hiervoor de antwoorden op de vragen 3 tot en met 7.

3

Hoe beoordeelt de staatssecretaris van Financiën de inschatting van de directeur-generaal Belastingdienst dat de problemen bij de Belastingdienst “geen omvang hebben”, “onvermijdelijk waren” en “niet het resultaat zijn van fouten”?

Bij verschillende gelegenheden hebben de staatssecretaris van Financiën, zijn voorganger en de vorige minister van Financiën met uw Kamer van gedachten gewisseld over het functioneren van de Belastingdienst. In het verslag van een Algemeen Overleg met de commissie voor Financiën op 26 september 2007² wordt dat debat door de staatssecretaris van Financiën samengevat als volgt: “De staatssecretaris is verheugd dat de Kamer in algemene zin positief is over het veranderplan. De afgelopen maanden is hard gewerkt; de eerste resultaten zijn geboekt. De staatssecretaris zal hiervan verslag doen in de halfjaarrapportage.

De Belastingdienst is de afgelopen maanden veel in het nieuws geweest met zaken die zijn misgegaan. De praktijk is echter dat heel veel goed gaat. Fouten

¹ NRC, 28 november 2007

² TK, vergadering 2007-2008, 31 066 en 31 211, nr. 16

hebben meestal betrekking op enkele promillen of hooguit enkele procenten. Door de grote aantallen gaat het daarbij echter al snel om enkele tienduizenden burgers of bedrijven. Het plan van aanpak moet ervoor zorgen dat het aantal fouten afneemt, zodat werknemers weer toekomen aan hun normale taken. Naast de maatregelen voor de lange termijn moeten ook maatregelen worden genomen die snel zorgen voor verbeteringen. De maatregelen voor de langere termijn beperken zich tot nu toe tot een beperkt aantal dienstonderdelen; medewerkers in de regio merken er weinig van. Het migratietraject, van oud naar nieuw, is nadrukkelijk onderdeel van de plannen. ICT biedt geen oplossing voor alle problemen. De omgeving stelt eisen aan de dienstverlening, de klachtenafhandeling en de bereikbaarheid. Het plan van aanpak bevat een samenstel aan maatregelen om deze te verbeteren. Afgezien van de grootschalige automatisering zijn de meeste maatregelen bedoeld voor de korte termijn. Belangrijker dan de ICT is een goede inrichting van het proces. Die is afhankelijk van wet- en regelgeving en beleid. De staatssecretaris zegt toe de Kamer een overzicht te sturen van de ICT-kosten die zijn gemoeid met het plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie van de ICT-kosten. Het veranderingsproces duurt een aantal jaren, waarin het managementteam extra aandacht moet hebben voor de medewerkers en de organisatie. De werknemers hebben hinder van alle aanpassingen, maar weten dat zij uiteindelijk in een omgeving komen te werken die is aangepast aan de eisen van de tijd en waarin de klanten beter bediend worden. Uit zijn contacten met de werkvloer maakt de staatssecretaris op dat werknemers betrokken zijn bij de organisatie. Zij volgen de interne nieuwsberichten en het politieke debat en denken mee over wat verbeterd kan en moet worden, met name in de dienstverlening. De regels en de bureaucratie kunnen worden verminderd. Het is goed om te luisteren naar geluiden van de werkvloer. Werknemers kunnen in het algemeen hun verhaal kwijt binnen de dienst, maar er heerst soms wel ongenoegen over politieke beslissingen waarover men slecht is geïnformeerd. De staatssecretaris wil ervoor zorgen dat in het politieke debat meer aandacht komt voor de uitvoerbaarheid van plannen en daarmee voor de consequenties op de werkvloer.”

In zijn brief van 8 juni 2007³ schrijft de staatssecretaris van Financiën nog: “De oorzaak van de fijnmazige en heterogene regelingen kan de Belastingdienst niet worden aangerekend. Als wetgever zijn wij daar – overigens vaak met de beste bedoelingen – voor een belangrijk gedeelte debet aan. Daar waar de veroorzaker “betaalt” ben ik van mening dat het kabinet en parlement gezamenlijk ook de plicht hebben om bij te dragen aan een oplossing. Tijdens

³ TK, vergaderjaar 2006-2007, 31 066, nr. 2

het Algemeen Overleg op 19 april 2007⁴ heb ik geproefd dat de Kamer deze lijn breed steunt.”

Voor een goede beeldvorming wordt verder verwezen naar de voorwoorden van de Beheersverslagen over de jaren 2005 en 2006 waarmee de ambtelijke top van de Belastingdienst zich naar zijn bewindslieden verantwoordt (bijgevoegd). Een citaat uit het voorwoord 2005: “Natuurlijk zijn er ook momenten dat wij denken: oh nee. Dat zijn de momenten waarop wij burgers en bedrijven teleurstellen. ICT is een zegen voor onze processen, maar als het tegenzit ook een ramp. Foute aanslagen sturen, aanmaningen te laat de deur uitdoen, toeslagen niet op tijd betalen, de telefoon niet opnemen. Op die momenten schamen wij ons collectief. Want het mag niet zo zijn dat een overheidsorgaan als de Belastingdienst zijn burgers teleurstelt. En toch gebeurt het. Misschien is het ook ongebruikelijk om een verantwoordingsverslag te eindigen met een collectieve verontschuldiging. Maar wij doen het toch. Onze excuses voor alle burgers en bedrijven waarbij iets niet in een keer goed is gegaan. Wij zullen zeker proberen het in 2006 beter te doen.”

4

Deelt u de mening van de directeur-generaal dat de problemen van de overheveling van de premieheffing aan het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) toebehoren en niet aan de Belastingdienst, dus dat de fouten in SUB/WALVIS exclusief veroorzaakt zijn door het UWV?

De fouten in SUB/Walvis zijn het gevolg van een keten van beslissingen. Het beeld dat deze exclusief door het UWV zijn veroorzaakt, is onjuist. Dat is ook de mening van de DG. Zij heeft de voorzitter van de Raad van Bestuur van het UWV onmiddellijk uitleg gegeven en haar verontschuldigingen aangeboden voor de onjuiste indruk die zij heeft gewekt in het interview. De heer Linthorst heeft haar excuses volledig aanvaard.

5

Hoe beoordeelt de staatssecretaris van Financiën de inschatting van de directeur-generaal Belastingdienst omtrent de effectiviteit van de organisatiestructuur? Hoe schat hij haar oordeel omtrent de uitkomsten van de personeelsmonitor in?

In hun brieven van 15 mei 2006⁵ en 2 februari 2007⁶ zijn de vorige staatssecretaris en minister van Financiën ingegaan op het besturingsconcept van de Belastingdienst.

⁴ TK, vergaderjaar 2006-2007, 30 800 IXB, nr. 37

⁵ TK, vergaderjaar 2005-2006, 30 300 IXB, nr. 39

*Uit de brief van 2 februari 2007 is de volgende conclusie van belang:
“Ik onderschrijf horizontale sturing, maar ik verwacht ook dat op momenten van
falen daarvan, de dienst, op welke wijze dan ook, de juiste beslissingen neemt.
Ik onderschrijf daarom ook de constatering van de voormalige staatssecretaris in
zijn brief van 15 mei 2006⁷, dat horizontale verticale sturing soms niet uitsluit.
Naar mijn overtuiging heeft het totale management van de Belastingdienst het
nieuwe concept zodanig goed opgepakt, dat slechts een enkele keer behoefde
te worden ingegrepen. Dat geeft mij tevens de overtuiging dat ingrepen van mijn
kant op de verdere ontwikkeling niet nodig zijn.”*

*Met dit citaat van de minister van Financiën in zijn brief van 2 februari 2007
wordt de huidige situatie nog steeds goed weergegeven. Zo zijn bijvoorbeeld
inmiddels drie kernteams ingericht onder voorzitterschap van het
managementteam van de Belastingdienst, waarin rechtstreeks wordt gestuurd
op de resultaten voor de toeslagen (vanaf 14 april 2006), de loonaangifteketen
(vanaf 28 september 2007) en de complexiteitsreductie (vanaf 28 september
2007) voor zover die met de ict samenhangt. Ook de SVB (toeslagen) en het
UWV (loonaangifteketen) nemen op het niveau van de raden van bestuur deel
aan deze kernteams, evenals de DG CBS (loonaangifteketen). Hier is vanwege
het belang en de samenwerking met derden bewust een andere manier van
sturen gekozen.*

*Met betrekking tot de personeelsmonitor wordt verwezen naar de meest recente
brief⁸ die aan de Tweede Kamer is verzonden. Dat het implementeren en
accepteren van veranderingen tijd kost, is zeker waar. Dat het management van
de Belastingdienst daar ook hard aan heeft gewerkt, is ook waar gelet op de
uitkomsten van de monitor in 2007.*

6

*Wat is de reactie van de staatssecretaris van Financiën op de opmerkingen in
het interview dat de directeur-generaal Belastingdienst “de politiek” wel degelijk
gewaarschuwd heeft omtrent mogelijk problemen gerelateerd aan de invoering
van het toeslagensysteem en bezuinigingen van 2003?*

*Met betrekking tot de toeslagen is bedoeld op de invoering van de kindertoeslag
per 1 januari 2007. De vorige staatssecretaris van Financiën heeft toegelicht aan
uw Kamer dat de politieke wens daartoe niet uitvoerbaar was: deze toeslag
wordt nu per 1 januari 2008 ingevoerd.*

*In een goede politiek-ambtelijk verhouding is van groot belang dat zaken
duidelijk onderling worden besproken en dat er openhartig door ambtenaren
over mogelijkheden en risico's wordt geadviseerd. Dat hoeft niet te betekenen*

⁶ TK, vergaderjaar 2006-2007, 30 800 IXB, nr. 18

⁷ TK, vergaderjaar 2005-2006, 30 300 IXB, nr. 39

dat besproken risico's in de eindafweging per definitie tot het niet nemen daarvan zouden moeten leiden.

7

Hoe moet de uitspraak "Ja, nou en?" beoordeeld worden tegen de achtergrond van de ambtelijke eindverantwoordelijkheid van de directeur-generaal Belastingdienst voor belastingen?

De directeur-generaal Belastingdienst is ambtelijk eindverantwoordelijk voor alle resultaten van de Belastingdienst, daar bestaat geen enkel misverstand over tussen ons en haar. De uitspraak "Ja, nou en?" is slechts een verzuchting, zoals de directeur-generaal aan ons heeft aangegeven.

8

Bent u bereid deze vragen tijdig voorafgaand aan het op 19 december a.s. geplande algemeen overleg over de loonaangifteketen te beantwoorden?

Ja.

⁸ TK, vergaderjaar 2006-2007, 30 800 IXB, nr. 34