

PLAN VAN AANPAK VEREENVOUDIGINGSOPERATIE BELASTINGDIENST

Algemene inleiding

De Belastingdienst kent een lange traditie in het ontwerpen en bouwen van automatiseringssystemen. De eerste automatiseringssystemen dateren uit de tweede helft van de jaren zestig van de vorige eeuw. Na die beginjaren zijn steeds meer en steeds complexere werkprocessen bij de Belastingdienst geautomatiseerd. In totaal zijn er inmiddels enkele honderden applicaties in de lucht. Deze zijn opgezet in de geest van de tijd waarin zij werden ontworpen. Met de computertaal en in het computerdialect van die tijd. Traditioneel zijn de systemen zo opgezet dat de applicaties zelf en de gegevensbestanden voor die applicatie als het ware één geheel vormen. De communicatie in het geval ook een andere applicatie van de gegevens gebruik moet maken, verloopt door de veelheid en complexiteit van de applicaties inmiddels moeizaam. Complexe computersystemen moeten elkaar verstaan en moeten binnen een andere applicatie verbonden worden met de goede gegevens. Dit in een omgeving waarin het aantal grote systemen nog steeds groeit (zoals met het Toeslagensysteem en het Loonaangiftesysteem SUB), de processen tijdkritischer worden en steeds hogere eisen worden gesteld aan de systemen zelf en aan de onderlinge communicatie. Door deze factoren lopen de traditioneel ontworpen en gebouwde automatiseringssystemen van de Belastingdienst zo langzamerhand tegen de grenzen van hun mogelijkheden en tegen de grenzen van beheersbaarheid aan.

Hierin is de Belastingdienst overigens niet uniek. Alle grote, met de Belastingdienst vergelijkbare organisaties die vroeg met hun automatisering zijn gestart, zoals banken en verzekeringsmaatschappijen, verkeren in een vergelijkbare situatie. Het is zaak om nu maatregelen te treffen om een juiste en tijdige werking van de werkprocessen in de toekomst te waarborgen. De komende jaren is een belangrijk deel van de inspanningen van de Belastingdienst erop gericht om de hiervoor geschetste ICT-problemen op te lossen. De Belastingdienst heeft zich binnen het publieke domein altijd als voorloper op ICT-gebied gemanifesteerd. Door nu – ingrijpende – maatregelen op dit gebied te nemen, wordt de situatie die in de afgelopen periode is ontstaan weer ten goede gekeerd.

Vereenvoudiging: meer dan automatisering

Automatiseringssystemen worden niet gebouwd omwille van de automatisering zelf. Zij dienen een doel. Tot nu toe werd de automatisering primair opgezet om een werkproces te laten draaien. Dit was veelal een één op één vertaling van een handmatig proces. De huidige maatschappelijke en politieke werkelijkheid vraagt echter meer van de Belastingdienst dan de bestaande systemen aankunnen; de burger en het bedrijfsleven moeten snel en goed worden bediend. De vereenvoudigingsoperatie moet de basis leggen om aan deze vraag tegemoet te komen. Tegelijkertijd moet worden vastgesteld dat, gezien de eisen van deze tijd, niet kan worden volstaan met aanpassingen in de automatisering. Ook op andere terreinen, zoals dienstverlening, klachtbehandeling en telefonische bereikbaarheid zijn maatregelen nodig om aan de vraag van burgers en bedrijven te kunnen voldoen. De vereenvoudigingsoperatie kent ook een samenstel van maatregelen op

deze terreinen. Anders dan bij de grootschalige automatiseringsaanpassingen zijn de meeste van deze maatregelen op kortere termijn te realiseren.

Handreiking aan de wetgever

De laatste jaren heeft de wetgever regelmatig een beroep gedaan op de Belastingdienst om bestaande werkprocessen aan te passen en nieuwe werkprocessen te ontwerpen. Het Toeslagenproces en het nieuwe Loonaangifteproces zijn recente voorbeelden daarvan. De wetgever heeft daarbij de -terechte- wens om nieuwe maatregelen ook binnen een korter tijdsbestek gerealiseerd te zien. De huidige, traditionele werkwijze en opzet van de automatisering staan een goede inspeel op deze wens op dit moment in de weg. Stelselwijzigingen en andere grote projecten kennen daardoor al snel een doorlooptijd van enkele jaren. De vereenvoudigingsoperatie moet erin voorzien dat -op termijn- de wetgever, en daarmee de samenleving, beter wordt bediend: wijzigingen en grote projecten moeten daarbij sneller en beter kunnen worden geïmplementeerd.

Voorafgaand aan een wetgevingstraject worden altijd de uitvoeringsgevolgen van de voorgenomen maatregelen in kaart gebracht. Deze uitvoeringsgevolgen (waaronder de uitvoeringskosten en de uitvoerbaarheid) worden opgenomen in een uitvoeringsadvies, dat een rol speelt bij de (politieke) besluitvorming. De uitvoeringsadviezen kennen, bij voorgenomen complexe of verrijkende maatregelen, al snel een doorlooptijd van een half jaar.

Bijdrage van de wetgever zelf

Van oudsher is de Belastingdienst sterk in het uitvoeren van massale, homogene processen. Zowel bij de wetgeving van de toeslagen als voor de loonheffingen bleken belangrijke onderdelen van deze processen evenwel verre van homogeen. Zo kent bijvoorbeeld de huurtoeslag lastige criteria en zeer specifieke uitzonderingen met het oog op het uitvoeren van niet alleen inkomensbeleid maar ook huurbeleid. Ook het nominatieve deel van de nieuwe loonaangifte (het werknemersdeel) kent een groot aantal gegevens (ongeveer 100 stuks) en een grote verscheidenheid aan soorten gegevens. Met elke rubriek neemt de kans op fouten, de noodzaak tot schakelen tussen de uitvoeringsorganisaties UWV en Belastingdienst en het lastig vallen van de werkgever toe. Bij nadere beschouwing hebben deze wetgevingscomplexen eerder de kenmerken van maatwerk dan van massaal en goed te automatiseren processen. Immers niet de massaliteit is bepalend voor de complexiteit van automatiseringssystemen, maar de uitzonderingen, de kleine werkstromen aanpalend aan het hoofdproces en de lastige gevallen.

Zolang maatwerkelementen prominent in de regelingen aanwezig zijn, zullen de problemen en fouten in de uitvoering met een uiterste inspanning wel terug te brengen zijn. Echter, zonder vereenvoudigingen zullen de foutenmarges en uitvoeringsproblemen structureel groot in aantal blijven, zowel vanwege de enorme volumes waarmee moet worden gewerkt als vanwege het maandelijkse ritme van de activiteiten.

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 het Algemeen Overleg op 19 april 2007 heb ik geproefd dat de Kamer deze lijn breed steunt.

De voorgaande paragrafen bevatten een analyse van de huidige situatie van de Belastingdienst; daarin is aangegeven dat een vereenvoudigingsoperatie noodzakelijk is om de problemen op te lossen.

Resumerend kunnen bij de vereenvoudigingsoperatie de volgende doelstellingen worden onderscheiden:

- de automatisering in traditionele zin is aan het eind van zijn levenscyclus: systemen moeten toekomstbestendig zijn;
- invoering van nieuwe wet- en regelgeving kent vaak een lange doorlooptijd en de nodige kinderziektes: een snellere invoering waarbij minder fouten worden gemaakt wordt gerealiseerd;
- burgers en het bedrijfsleven zijn soms niet tevreden over de dienstverlening: hen wordt een betere en snellere dienstverlening geboden;
- uitvoeringsadviezen over complexe wijzigingen kennen nu nog een lange doorlooptijd: een uitvoeringsadvies over maakbaarheid, haalbaarheid en uitvoerbaarheid wordt binnen drie maanden gegeven;
- complexe nieuwe wet- en regelgeving kent een lange implementatietijd: na afronding van de vereenvoudigingsoperatie duurt die implementatie niet meer dan twaalf maanden (na het definitief worden van de wet- en regelgeving).

De aanpak van de vereenvoudigingsoperatie die mij voor ogen staat, is die van een vierluik.

1. Toeslagen en SUB/Walvis

De afgelopen maanden heeft met uw Kamer intensief overleg plaatsgevonden over problemen die burgers en bedrijven hebben ondervonden bij de toekenning van Toeslagen en bij de verwerking van de loonaangiften c.a. in het kader van SUB/Walvis. Beide processen hebben mijn volle aandacht; gezien het kritische karakter ervan houd ik die lijn de komende tijd vast.

2. Vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie

Op een aantal terreinen moeten de prestaties van de Belastingdienst in de ogen van burgers en bedrijven verbeteren. Deel twee van het vierluik bevat maatregelen die de Belastingdienst op korte termijn (2007/2008) neemt om de grootste irritaties bij burgers en bedrijven weg te nemen.

3. Vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie

De Belastingdienst moet met zijn procesinrichting inspelen op de eisen die de maatschappij stelt. De vereenvoudigingsoperatie zet een aantal stappen om een duurzame en flexibele inrichting te realiseren. De eerste stappen worden op relatief korte termijn (2008) gezet; meer fundamentele volgen op langere termijn (2009 en verder). Het plan van aanpak gaat uitvoerig in op alle aspecten die verbonden zijn aan deze beide aanpakken.

4. Vereenvoudigingsoperatie wetgeving

De huidige wetgeving is complex; de daarop betrekking hebbende (geautomatiseerde) processen binnen de Belastingdienst zijn daardoor navenant complex. Bij sommige onderdelen van de wetgeving blijken de grenzen van de uitvoering te zijn bereikt, soms zelfs overschreden. In de komende maanden zal worden geïnventariseerd welke wijzigingen in regelgeving vereist zijn om een soepele uitvoeringspraktijk te kunnen garanderen. In het plan van aanpak worden alvast drie belangrijke thema's gesignaleerd.

1. Toeslagen en SUB/Walvis

Over Toeslagen wordt uw Kamer regelmatig geïnformeerd; een rapportage is eind mei aan u toegezonden.

In de afgelopen periode is gebleken dat de nieuwe loonaangifteketen nog niet stabiel is. Bij de verwerking van gegevens over de maanden december 2006 en januari 2007 kwam de omvang van de problemen eerst werkelijk in zicht. Het gevolg is dat externe en interne afnemers van de polisadministratie niet tijdig kunnen worden bediend. Binnen de loonaangifteketen bestaan onder andere problemen bij de vulling van de polisadministratie en met de Pembabeschikkingen.

Uw Kamer is van deze problemen op de hoogte gesteld in de brief van 10 april 2007 over de laatste stand van zaken en in de brief van 24 april 2007 met nadere informatie over de uitrol van Walvis.

2. Vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie

De vereenvoudiging voor de korte termijn voorziet vooral in maatregelen als oplossing voor de irritatiepunten, knelpunten en wensen die de burger en het bedrijfsleven hebben. Ook de fiscaal intermediairs, werkzaam voor zowel burgers als bedrijven, hebben baat bij deze maatregelen.

Maatregelen voor de burger

Om de relatie met de burger te verbeteren worden in de komende periode de volgende maatregelen genomen.

1. Burgers niet meer lastig vallen dan nodig is

Veel burgers hebben moeite om aangifte te doen. In 2008 worden de eerste stappen gezet met het voorinvullen in de aangifte van enkele gegevens (loongegevens en WOZ-waarde) die bij de Belastingdienst reeds bekend zijn. De belastingplichtige kan volstaan met het controleren van de voorgevulde gegevens en het aanvullen met de ontbrekende. In de jaren na 2008 zullen geleidelijk aan meer gegevens worden voorgevuld, zodat voor een steeds groter aantal burgers sprake zal zijn van een volledig voorgevulde aangifte. Bij de voorgevulde aangifte (VIA) komt het accent in het Belastingdienstproces te liggen bij het verzamelen van de gegevens en bij de controle op de juistheid van die gegevens. Een belangrijk deel van het toezicht verschuift van toezicht op de

individuele aangifte van de individuele burger naar toezicht op de massale gegevens die door een gegevensleverancier worden verstrekt.

Vóór de zomer zal het wetsvoorstel VIA aan de Tweede Kamer worden aangeboden.

Realisatie 1e fase:

1e kwartaal 2008

2. Meer en betere digitale diensten via internet

Om burgers beter te kunnen bedienen moet de informatie op de website van de Belastingdienst worden verbeterd. Dit geldt zowel voor de informatie zelf als voor de toegankelijkheid daarvan. Om snel over de gevraagde informatie te kunnen beschikken verlangt de burger een goede en snelle zoekfunctie. Deze zal met voorrang worden ingevoerd.

De burger vraagt ook meer en meer om actuele informatie. Als hij bijvoorbeeld vandaag in de krant leest over problemen bij het afdoen van aangiftebiljetten, wil hij ook vandaag op de website kunnen lezen wat er aan de problemen gedaan wordt en wanneer ze opgelost zullen zijn. Er wordt een "nieuwsdienst" ingericht om aan deze hoge actualiteitseis te kunnen voldoen. In het kader van het verbeteren van de (actualiteit van de) website wordt ook gekeken naar marktoplossingen.

Het is de bedoeling om meer formulieren in digitale vorm via de website van de Belastingdienst beschikbaar te stellen. Ook wordt de mogelijkheid geboden om deze formulieren na invulling in digitale vorm terug te sturen. Ditzelfde geldt voor bezwaarschriften en verzoeken om uitstel van de aangifte, die in de toekomst digitaal bij de Belastingdienst ingediend kunnen worden.

Realisatie:

* Nieuwe zoekmachine:	3e kwartaal 2007
* Verbetering website:	1e kwartaal 2008
* Meer digitale formulieren:	4e kwartaal 2007
* Digitaal verzoeken om uitstel aangifte:	1 januari 2008
* Digitaal retourneren digitale formulieren:	1e helft 2008
* Digitale indiening bezwaarschriften:	1e helft 2008

3. Bereikbaar zijn voor de burger

Bij de invoering van omvangrijke wetswijzigingen of bij massale campagnes zijn er meer burgers die vragen stellen. De bereikbaarheid staat dan onder druk. Op basis van de ervaringen met automatisch continueren wordt de Belastingtelefoon in het kader van het definitief toekennen van toeslagen 2006 en het automatisch continueren 2008 zo ingericht, dat de bereikbaarheid niet daalt beneden de 80%. Algemeen wordt deze norm gezien als de meest optimale mix van bereikbaarheid en doelmatigheid.

Tot nu toe wordt de bereikbaarheidsnorm gebaseerd op het aantal bellers dat daadwerkelijk de verbinding tot stand brengt met de Belastingtelefoon. Het aantal bellers dat die verbinding niet tot stand kan brengen valt hier buiten. Indien dit haalbaar is wordt overgegaan op een norm die ook deze laatste categorie bellers omvat. Dit geeft een beter en meer integraal beeld over de bereikbaarheid. De Belastingdienst zal meer aansluiten bij de bereikbaarheidsbehoefte van burgers. Dit betekent onder meer dat de Belastingdienst ook in de avonduren

contact zal zoeken met de burger om zijn fiscale en toeslagaangelegenheden te regelen. Het gaat hier onder meer om het vragen van nadere informatie door een regio naar aanleiding van een eerder contact van een burger met de Belastingtelefoon en om innings- en invorderingsvraagstukken. Er vindt nu in een Belastingdienstregio een proef plaats met telefonisch invorderen. Als deze proef slaagt, wordt telefonisch invorderen landelijk ingevoerd.

Realisatie:

- | | |
|---|--------------------------------|
| * Betere bereikbaarheid : | 1 juni 2007
1 november 2007 |
| * Invoering nieuwe bereikbaarheidsnorm: | 1 januari 2008 |
| * Invoering avondcontacten: | 1 juli 2007 |

4. De burger beter bedienen

De burger wil niet alleen dat de Belastingdienst bereikbaar is, hij wenst ook goed en snel geholpen te worden. Om dit te bereiken is een pilot gestart, waarbij de burger via de Belastingtelefoon enkele mutaties voor de toeslagen kan laten doorvoeren. De medewerker van de Belastingtelefoon kan deze mutaties direct aanbrengen. Het gaat hier onder meer om de mogelijkheid tot het intrekken van een lopende toeslagbeschikking.

De mogelijkheid wordt gezien om in deze pilot ook verhuizingen mee te nemen. Bij een positieve uitkomst van de pilot wordt de mutatiemogelijkheid via de Belastingtelefoon ingevoerd en verbreed tot andere mutaties en uitgebreid met de heffingen die de Belastingdienst uitvoert.

Door deze ontwikkeling groeit de Belastingtelefoon geleidelijk uit tot een Klantcontactcentrum, waar burgers met problemen direct hulp kunnen krijgen. Uiteraard zullen de hiervóór genoemde voorzieningen ook beschikbaar komen voor baliemedewerkers en voor andere medewerkers binnen de regio's.

Realisatie:

- * definitieve invoering en verbreding mutaties via Belastingtelefoon 1e kwartaal 2008

5. Processen voor de burger versnellen

De burger voelt zich niet altijd snel genoeg door de Belastingdienst geholpen. Met andere woorden: de reactietijd sluit dan niet aan bij de belevingswereld van de burger. Bij complexe problemen en vraagstukken kan dat soms ook niet anders. Maar in veel gevallen mag de burger een snelle en kordate actie van de Belastingdienst verwachten. Op korte termijn zullen acties worden gestart om de belangrijkste irritaties weg te nemen. Het gaat om het afdoen van complexere vragen die de Belastingtelefoon doorgeeft aan de Belastingdienstregio's, om het afdoen van bezwaarschriften en klachten, om het doorvoeren van mutaties op rekeningnummers, om het verrekenen van terug te geven bedragen met nog openstaande aanslagen en om het realiseren van terugbetalingen bij een geconstateerde teveelbetaling.

Realisatie:

- * Complexe vragen beantwoord door regio's: 80% binnen 2 werkdagen (realisatie 1 juli 2007)
- * Afdoening bezwaarschriften en klachten:
binnen de AWB-termijn (realisatie 1 januari 2008)
- * Mutaties rekeningnummers: binnen 1 week (realisatie 1 juli 2007)
- * Verrekening teruggaven: binnen 2 weken (realisatie 1 januari 2008)
- * Realiseren terugbetalingen: binnen 1 week (realisatie 1 januari 2008)

Op het terrein van het zogeheten F-biljet speelt een specifiek probleem. Dit biljet, bestemd voor overlijdensgevallen, is in de praktijk pas laat in het jaar beschikbaar. Hierdoor blijven de belanghebbenden lang verstoken van een eindafrekening. Afhankelijk van de realisatie van reeds in gang gezette maatregelen is het de bedoeling om per 2008 reeds vanaf het begin van het jaar betrokkenen te voorzien van een F-biljet en aansluitend te starten met de verwerking en afdoening.

Het verleden heeft uitgewezen dat de genoemde processen lastig op orde te krijgen zijn. Om de voortgang en realisatie te bewaken zal in de aanvangsfase extra aandacht worden besteed aan monitoring en -waar nodig- bijsturing.

6. Samen met de burger problemen oplossen

Het kan voorkomen dat de burger er zonder Belastingdienst of de Belastingdienst er zonder hulp van de burger niet uitkomt. Normaal gesproken worden problemen opgelost via de gebruikelijke kanalen zoals de Belastingtelefoon. Is te voorzien dat zo'n situatie zich op grotere schaal gaat voordoen, dan wordt een actie gehouden waarbij burgers en Belastingdienst in rechtstreeks contact de problemen oplossen. Een voorbeeld voor een dergelijke actie is de huidige actie "Schoon schip" waarbij burgers door Belastingdienstmedewerkers bij hun toeslagproblemen worden geholpen. Indien gewenst ook 's avonds of op zaterdag. In soortgelijke situaties in de toekomst zullen opnieuw dergelijke acties worden gehouden.

Maatregelen voor het bedrijfsleven

Ook voor de verbetering van de relatie met het bedrijfsleven worden op korte termijn maatregelen genomen.

1. Processen voor het bedrijfsleven versnellen

Bedrijven ervaren in de relatie met de Belastingdienst soms dezelfde hindernissen als burgers. Waar het gaat om dezelfde werkprocessen als bij de burger, zijn ook de termijnen waarbinnen de Belastingdienst reageert gelijk.

Er zijn natuurlijk ook kwesties die specifiek het bedrijfsleven raken. Een voorbeeld daarvan is de aanvraag voor een VAR-verklaring (verklaring arbeidsrelatie). Met deze verklaring kan de belanghebbende vooraf zekerheid krijgen over de vraag of het inkomen uit een arbeidsrelatie belastbaar is als winst uit onderneming, als resultaat overige werkzaamheden of als loon uit diensbetrekking. De snelle afdoening van deze verklaring is van belang, omdat na

afgifte de opdrachtgever duidelijkheid heeft over de fiscale verplichtingen ten opzichte van de opdrachtnemer.

Het afgifteproces is naar aanleiding van opmerkingen over de duur ervan in 2006 grondig herzien. De afgiftetermijnen voor doorsneesituaties zijn daardoor verkort. Wanneer in het najaar van 2007 de grote stroom aanvragen weer op gang komt, zal moeten blijken of ook bij grote volumes de verwerkingstijd van de doorsneeverzoeken beperkt kan blijven tot gemiddeld een week.

* Realisatie: 1 oktober 2007

2. Nieuwe ondernemers, toekennen omzetbelasting- en loonheffingen-nummers

Het opvoeren van een nieuwe ondernemer voor de inkomstenbelasting en het toekennen van een omzetbelastingnummer en loonheffingnummer vergen in de praktijk thans al snel enkele weken. Om hierin verbetering te brengen gaat een termijn gelden van 5 werkdagen waarbinnen een nieuwe ondernemer moet zijn opgevoerd en een omzetbelasting- of loonheffingnummer moet zijn toegekend.

* Realisatie: 3e kwartaal 2007

3. Eerder vaststellen en publiceren model loonaangifte (1 oktober)

Werkgevers en softwareleveranciers hebben er baat bij dat de loonaangifte voor het nieuwe jaar zo vroeg mogelijk wordt vastgesteld en gepubliceerd. Voor hen is het namelijk van belang om de geautomatiseerde loonadministratie voor het nieuwe jaar in december daaraan voorafgaand aangepast te hebben. Dit maakt het mogelijk om direct vanaf 1 januari de juiste loonberekeningen te maken en de juiste lonen uit te betalen. Om aan de wens van de werkgevers en softwareleveranciers tegemoet te komen is het de bedoeling om jaarlijks op 1 oktober een voorlopige versie van de loonaangifte te publiceren. Dat betekent dat de Belastingdienst geen eigen wijzigingen in de specificaties meer zal aanbrengen. Het verschil met de definitieve versie wordt gevormd door de wijzigingen waartoe door Tweede of Eerste Kamer wordt besloten. Deze gegevens zullen zo mogelijk uiterlijk op 15 november via nadere specificaties worden verstrekt; of deze datum wordt gehaald, hangt af van het tijdstip van goedkeuring van de tariefsvoorstellen door het Parlement.

* Realisatie: 1 oktober 2007

4. Terugbrengen aantal rubrieken loonaangifte

Het aantal rubrieken op de loonaangifte bedraagt thans ongeveer 100. Nu de eerste jaarcyclus van de loonaangifte is afgerond, kan een beter beeld worden gevormd over de gegevens die minimaal noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van taken door UWV en Belastingdienst. In dat kader wordt samen met UWV onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om het aantal rubrieken op de loonaangifte in te perken.

Realisatie:

* afronding onderzoek 1 september 2007

* reductie aantal rubrieken loonaangifte 1 oktober 2007

5. Vervanging huidige (drie) loonaangiftecontroles door één integrale controle

Ondernemers die elektronisch aangifte doen voor de loonheffingen worden geconfronteerd met drie mogelijke controles:

- * validiteitscontrole op de aangifte na binnenkomst bij de Belastingdienst;
- * controle of (tijdig) aangifte en betaling zijn gedaan door de Belastingdienst;
- * controle op juistheid en volledigheid van de nominatieve (werknemers)gegevens door UWV

Deze controles verschillen inhoudelijk en in de tijd. Voor één aangifte kan dit leiden tot drie klantcontacten. Zowel voor de werkgever als voor de uitvoeringsorganisaties is dit onwenselijk. De werkgever mag verwachten dat na het indienen van zijn goede aangifte en het doen van de bijbehorende betaling hij niet meer wordt lastiggevallen. Dit kan worden bereikt door het inbouwen van controles in de salarissoftware, een integrale controle "aan de poort" van de aangiftegegevens en het koppelen (integreren) van de aangifte- en betalingsverplichting. Eenmaal door de poort heeft de werkgever aan zijn verplichtingen voldaan en wordt hij alleen nog in uitzonderingsgevallen lastiggevallen.

Hiermee wordt voor de ondernemers een enorme vereenvoudiging bereikt.

Nagenoeg alle controle-, correctie- en bijpassende communicatieprocessen van en rond het loonaangifteproces komen te vervallen.

Om de mogelijkheden en resultaten te beoordelen wordt een pilot gehouden. In de vervolgfase vindt de feitelijke invoering geleidelijk en in nauw overleg met het bedrijfsleven plaats.

Realisatie:

- * start pilot: 2007
- * feitelijke invoering vanaf eind 2008

6. Meer en betere digitale diensten via internet

Om het bedrijfsleven beter te kunnen bedienen, moet de informatie op de website van de Belastingdienst worden verbeterd. Dit geldt zowel voor de informatie zelf als voor de toegankelijkheid daarvan. Om snel over de gevraagde informatie te kunnen beschikken verlangt het bedrijfsleven een goede en snelle zoekfunctie.

Deze zal met voorrang worden ingevoerd. In het kader van het opnieuw opzetten van de website wordt ook gekeken naar marktoplossingen.

Het is de bedoeling om de werkgever via het persoonlijke domein meer diensten aan te bieden. Zo wordt het mogelijk gemaakt om wijzigingen via het persoonlijke domein door te geven, uitstel voor het doen van aangifte te vragen, bezwaarschriften in te dienen en suppletieaangifte voor de omzetbelasting te doen. Onderzocht wordt of deze functionaliteiten ook voor de belastingadviseurs, als vertegenwoordigers van bedrijven, beschikbaar kunnen komen.

Realisatie:

- * Nieuwe zoekmachine: 3e kwartaal 2007
- * Verbetering website: 1e kwartaal 2008
- * Uitbreiden digitale diensten via persoonlijk domein: 1e helft 2008

7. Betere telefonische bereikbaarheid voor belastingadviseurs

Belastingadviseurs hebben regelmatig de wens geuit voor een betere telefonische toegankelijkheid van de Belastingdienst. Hieraan is destijds tegemoetgekomen door het per regio beschikbaar stellen van een speciaal telefoonnummer. Deze beschikbaarstelling wordt geëvalueerd en zo nodig worden verdere verbeteringen doorgevoerd.

* Realisatie: 1 oktober 2007

8. Digitale aanlevering akten door notarissen

In verband met de registratie van akten is er een voortdurend en intensief berichtenverkeer tussen notarissen en Belastingdienst. Dit berichtenverkeer vindt thans nog op de traditionele manier (via de post) plaats. In de toekomst wordt aan notarissen de mogelijkheid geboden om akten digitaal aan de Belastingdienst aan te bieden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de applicatie van het Kadaster. Ook is het de bedoeling om notarissen in de gelegenheid te stellen aangiften overdrachtsbelasting digitaal in te leveren. Voor beide processen start begin 2008 een gezamenlijke pilot. De definitieve invoering zal plaatsvinden in nauw overleg met het notariaat.

* Realisatie: start pilot 1 januari 2008
definitieve invoering 1 januari 2009

3. Vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie

Vereenvoudigingsoperatie: de eerste fase; de basisvoorzieningen

De eerste fase van de vereenvoudigingsoperatie levert de basis en de basisfunctionaliteiten die noodzakelijk zijn voor het realiseren van die operatie. In deze fase wordt in feite het fundament gelegd voor de voorzieningen die nodig zijn om burgers en bedrijfsleven in de toekomst goed te kunnen bedienen. Deze fase is vooral gericht op het realiseren van enkele basisvoorzieningen, die nodig zijn om de huidige en toekomstige processen te ondersteunen. De belangrijkste basisvoorzieningen zijn de zogeheten digitale poort die nodig is voor de elektronische communicatie tussen burger/bedrijfsleven en de Belastingdienst en de zogeheten portals waarmee informatie op maat aan de interne en externe gebruiker kan worden aangeboden. Daarnaast zijn ook de gegevenshuishouding en de zogeheten "servicebus" (zie hierna) basisvoorzieningen die in deze fase gerealiseerd zullen worden. Uitgangspunt bij dit alles is dat de Belastingdienst alle voorzieningen die daarvoor in aanmerking komen realiseert binnen het kader van e-overheid; er vindt op die terreinen géén eigen ontwikkeling plaats.

Digitale poort

Aangiften en andere berichten van belastingplichtigen komen binnen bij de Belastingdienst via een aantal verschillende elektronische poorten. Zo zijn er afzonderlijke poorten voor Toeslagen, Douane en het OB- en LB-verkeer. Een poort stuurt de binnenkomende berichtenstroom door naar de achterliggende

productiesystemen. Mededelingen vanuit die systemen worden ook vanuit die poorten verstuurd naar belastingplichtige of toeslaggerechtigde.

Eén algemene poort gaat de aparte poorten vervangen. Belastingplichtigen kunnen hierdoor eenvoudiger communiceren met de Belastingdienst, ongeacht om welke vorm van belasting of toeslag het gaat. Daardoor kunnen op een snelle, kwalitatief hoogwaardige en gestructureerde manier berichten in de productiesystemen worden verwerkt. Ook de beveiliging van elektronische post kan op deze manier worden verbeterd.

De nieuwe poort is gebaseerd op Service Oriented Architecture. De sleutel van dit concept wordt gevormd door onafhankelijke services met vastgestelde interfaces die kunnen worden aangeroepen om hun taak op gestandaardiseerde wijze te verrichten. Dit gebeurt zonder dat de service voorkennis heeft van de aanroepende applicatie en zonder dat de applicatie kennis heeft van of kennis hoeft te hebben van hoe de service zijn taak eigenlijk uitvoert. Service oriented architecture maakt het mogelijk applicaties te gebruiken die bestaan uit aan elkaar gekoppelde losse elementen. Het is een ontwerp om de “business” en de automatisering vraaggestuurd aan elkaar te koppelen teneinde de gewenste resultaten voor de gebruikers van de service te bereiken.

Service oriented architecture stimuleert het hergebruik van automatiseringscomponenten en het helpt bij het sneller en meer kosteneffectief inspelen op zich wijzigende omstandigheden; dat bevordert de flexibiliteit van de organisatie. Ten slotte vereenvoudigt het de onderlinge verbinding tussen systemen en vergemakkelijkt het het gebruik van reeds bestaande voorzieningen.

Portals

Het is de bedoeling om in de toekomst aan burgers portals aan te bieden. Deze portals zijn diensten die vergelijkbaar zijn met de voorzieningen die banken internetklanten aanbieden. Langs deze weg is het mogelijk om persoonsgebonden en niet-persoonsgebonden informatie door te geven aan de burger. Zij bieden ook de mogelijkheid van een betere ondersteuning voor de Belastingtelefoon. Hierdoor kunnen medewerkers beschikken over alle informatie van een belastingplichtige en ook het aanbrengen van mutaties door de Belastingtelefoon wordt hierdoor eenvoudiger. Het realiseren van portals leidt naar verwachting tot een aanzienlijke directe en indirecte verbetering van de dienstverlening aan burgers.

In het kader van e-overheid ligt hier een relatie met PIP (de persoonlijke internetpagina) en het Bedrijvenloket.

Gegevenshuishouding

Zoals eerder gememoreerd vormt een van de belangrijkste knelpunten bij de huidige automatisering van de Belastingdienst de integratie van applicatie en gegevensbestanden. In de eerste fase van de vereenvoudigingsoperatie worden deze ontkoppeld. Dat wil zeggen dat de gegevensbestanden uit de applicaties worden gehaald en op een centrale plaats worden opgeslagen; er ontstaat zo een discrete scheiding tussen de data laag en de applicatielaag.

Servicebus

Applicaties waarin de gegevensbestanden zijn verweven, leiden tot complexe koppelingen tussen applicaties onderling. Deze koppelingen worden teruggebracht tot eenvoudige en gestandaardiseerde verbindingen met de zogeheten

"Belastingdienst Servicebus". Deze Servicebus heeft een plaats tussen de systemen en zorgt voor communicatie tussen de applicatie zelf en de gegevensbestanden. Een digitale verkeersagent, de zogeheten "broker", regelt het gegevensverkeer van de bus. Deze zorgt er voor dat de gegevens bij de goede applicatie worden afgeleverd.

Realisatie eerste fase

De realisatie van de eerste fase van de vereenvoudigingsoperatie is voorzien in de periode 2007/2008

Vereenvoudigingsoperatie: de tweede fase; fundamentele wijziging in procesinrichting

Om het prestatieniveau van de Belastingdienst blijvend te verhogen, zijn fundamentele wijzigingen in de procesinrichting noodzakelijk. De Belastingdienst was tot 1990 qua organisatie gericht op elke belastingwet afzonderlijk. Inmiddels bestaat binnen de 13 regio's een vergaande mate van integratie: alle belastingwetten worden er behandeld. De automatiseringssystemen, die voor elke belastingwet afzonderlijk zijn gemaakt, ondersteunen deze integratie onvoldoende. Ze bevatten functionaliteiten die zijn gefocust op de specifieke aspecten van de te ondersteunen belastingwet. Geïsoleerd vanuit de belastingsoort bezien is vrijwel elke functionaliteit specifiek, zodat de systemen veel maatwerkoplossingen bevatten. Over de volle breedte van de automatisering bezien is, op functieniveau, sprake van doublures. Daarnaast zijn de systemen op verschillende tijdstippen ontstaan; zij zijn dus ook gemaakt in de techniek van die tijd. Vervolgens zijn ze (vrijwel) jaarlijks aangepast en uitgebreid. Enkele systemen hebben ingrijpende wijzigingen ondergaan: eind jaren '90 is de beslissing genomen tot de bouw van een nieuw inkomstenbelastingstelsel, in 2003 is besloten een nieuw invorderingssysteem aan te schaffen en per 1 januari 2006 is een nieuw systeem voor loonheffingen geïntroduceerd. De systemen die de overige belastingwetten ondersteunen zijn niet fundamenteel herzien.

De Belastingdienst kiest nu voor een andere procesinrichting: hij verlaat de oriëntatie op de belastingwetten en kiest voor een oriëntatie op bedrijfsfuncties die voor meer processen bruikbaar zijn.

Een dergelijke heroriëntatie lijkt een interne Belastingdienst-aangelegenheid, maar heeft in werkelijkheid vooral externe werking. Door in de toekomst uit te gaan van bedrijfsfuncties:

- worden burgers en bedrijven sneller en beter bediend; er wordt immers aangesloten op hun belevingswereld en op gebeurtenissen die zich bij hen voordoen in plaats van op de afzonderlijke belastingmiddelen;
- wordt de tijd die nodig is om nieuwe wetgeving in systemen te verwerken drastisch bekort;
- worden automatiseringssystemen vergaand gestandaardiseerd en toekomstbestendig.

Hierna worden deze en andere aspecten nader toegelicht.

Bedrijfsfuncties

Het definiëren van de bedrijfsfuncties vormt het startpunt van de tweede fase van de vereenvoudigingsoperatie. De belangrijkste bedrijfsfuncties binnen de Belastingdienst zijn:

- Verkrijgen gegevens
- Bepalen grondslagen
- Formaliseren rechten en plichten
- Afwikkelen financiële positie

Verkrijgen gegevens

Voor de Belastingdienst is het verkrijgen van gegevens van derden essentieel voor het toezichtsproces. In deze functie gaat het om het benoemen van degenen die verplicht zijn gegevens aan te leveren, om het vaststellen van de modaliteiten van die aanlevering (tijdigheid, medium en niet in de laatste plaats kwaliteit) en om het opnemen van die gegevens in de gegevenshuishouding van de Belastingdienst. Voorts gaat het om toezicht op de naleving van de afspraken c.q. verplichtingen.

Bepalen grondslagen

Voor de heffing van belastingen of voor het uitbetalen van toeslagen zijn bepaalde grondslagen te definiëren. Bij de heffing van inkomstenbelasting gaat het bijvoorbeeld om de drie boxen, bij het uitbetalen van toeslagen om de combinatie van drie elementen: het inkomen, de huishoudsituatie en de “kostensoort”.

Formaliseren (vaststellen) rechten en plichten

In deze bedrijfsfunctie gaat het om het berekenen van het door de Belastingdienst of door de belastingplichtige verschuldigde bedrag binnen een specifieke regeling op basis van grondslagen, tarieven en rekenregels. Hieronder vallen bijvoorbeeld ook het verrekenen van voorheffingen en het toepassen van verliescompensatie.

Afwikkelen financiële positie

Binnen deze bedrijfsfunctie gaat het om het financiële verkeer tussen Belastingdienst en burger en bedrijf. In dat verkeer spelen zaken als: het verrekenen van vorderingen, het geven van een incasso-opdracht dan wel een betalingsopdracht, het vaststellen of een betalingsafpraak wordt nageleefd, het matchen van betalingen met vorderingen en het uitvoeren van invorderingsmaatregelen.

Bedrijfsfunctiemodel (zie bijlage)

Het totaal van bedrijfsfuncties vormt het bedrijfsfunctiemodel.

In essentie komt het er op neer dat aan een bepaalde gebeurtenis in het bestaan van een burger of een bedrijf een fiscaal gevolg moet worden verbonden. De relevante gegevens daarvoor bevinden zich in de gegevenshuishouding. De fiscale wetgeving (of de toeslagenwetgeving) leidt tot het vaststellen van de grondslag. Vervolgens wordt deze geformaliseerd (in de vorm van een beschikking); ten slotte wordt er een betaling verlangd of gedaan. Dit – in wezen eenvoudige – samenstel van functies wordt overkoepeld door de productiebesturing: de functie

die ervoor zorgt dat alle stappen in het model aansluitend en in de juiste volgorde worden doorlopen.

Het model maakt duidelijk dat het vaststellen van de grondslag een Belastingdienstspecifieke functie is. Alle andere functies zijn geheel of nagenoeg geheel generiek en zij kunnen dus worden ondersteund door generieke applicaties. Daarvoor is de markt de bron (zie hierna).

Onlosmakelijk verbonden aan het inrichten van de automatisering volgens het principe van de bedrijfsfuncties is het scheiden van gegevensbestanden en applicaties. Tot nu toe vormen applicaties en gegevensbestanden als het ware één geheel. Dit leidt o.a. tot complexe communicatie in het geval dat ook een andere applicatie van een of meer van die gegevens gebruik moet maken. De gebruikte “two tier software architecture” is goed bruikbaar in niet-complexe en niet-tijdkritische processen, maar kent zijn beperkingen bij grote, complexe processen zoals die door de Belastingdienst worden uitgevoerd. Een flinke vereenvoudiging wordt dan ook gerealiseerd wanneer de scheiding van gegevensbestanden en applicaties een feit is. Systemen hoeven dan niet meer met elkaar te communiceren om gegevens over en weer uit te wisselen, maar zij kunnen de gegevens eenvoudigweg ophalen uit dat ene bestand waarin ze zijn opgeslagen. Een dergelijke “ontvlechting” verhoogt de flexibiliteit, waardoor snel kan worden ingespeeld op wijzigingen in wet- en regelgeving. Ook burgers en bedrijven kunnen sneller worden geholpen.

Markt

De Belastingdienst heeft heel lang tot uitgangspunt gehad dat hij zelf de automatiseringsvoorzieningen bouwde en beheerde. Bij een belastingwetgeoriënteerde inrichting was dat ook logisch: gezien het feit dat er in Nederland maar één belastingheffende instantie is, is er geen markt voor commerciële softwarepakketten die belastingheffing ondersteunen; bovendien stellen de Belastingdienstprocessen zeer specifieke eisen die alleen een zelfbouwer kon vervullen. De beoogde wijziging naar een oriëntatie op bedrijfsfuncties, die een generiek karakter hebben, maakt het echter mogelijk wel te kijken naar wat de markt te bieden heeft. Een quick scan heeft geleerd dat er zeker bruikbare pakketten of (componenten/services)oplossingen beschikbaar zijn. Daarbij kan het aanschaffen op de markt ook inhouden dat beheer en onderhoud worden uitbesteed.

Het aanschaffen van marktoplossingen betekent ook dat niet langer elk detail geautomatiseerd kan worden; het in te richten proces zal moeten worden aangepast aan de beschikbare oplossing en niet andersom. En als er dan toch nog details zijn die aparte behandeling verdienen, dan wordt de keuze gemaakt deze handmatig te verwerken.

Bij het betrekken van producten uit de markt zal zoveel mogelijk gebruik worden gemaakt van “open standaard” software; bij de selectie van oplossingen wordt dit als voorwaarde neergelegd.

Uiteraard geldt dat een overheidsorganisatie die beschikt over gevoelige informatie extra waarborgen in het proces moet inbouwen om de vertrouwelijkheid van die informatie te waarborgen; aan de kern van de

bedrijfsfunctie en aan de bruikbaarheid van een commerciële oplossing doet dit overigens niet af.

Burgers en bedrijven

De huidige ict-organisatie van de Belastingdienst is gericht op de belastingwetten. Als zich bij een burger of een bedrijf een gebeurtenis voordoet die relevant is voor meer belastingen, dan moet hij voor elk belasting specifieke formaliteiten vervullen. Ook aan de kant van de Belastingdienst geldt dat: een medewerker van de Belastingtelefoon of uit de Belastingdienstregio's zal uit de verschillende systemen informatie moeten samenvoegen om de burger of het bedrijf een compleet antwoord te geven. De nieuwe oriëntatie van de Belastingdienst brengt op dit punt belangrijke veranderingen aan: in de komende tijd gaat worden gewerkt aan het definiëren van voor de burger en het bedrijf belangrijke gebeurtenissen in diens bestaan en aan de daarbij behorende fiscale aspecten. Voor burgers moet dit proces nog in 2007 worden afgerond; voor bedrijven in 2008. Bij de burger gaat het bijvoorbeeld om geboorte, huwelijk, echtscheiding en overlijden. Bij een bedrijf bijvoorbeeld om het starten van de onderneming, om staking, faillissement en fusie.

Door de eerder beschreven manier van automatisering en door deze op de gebeurtenis gerichte aanpak kunnen de burgers en bedrijven sneller en beter worden geholpen.

Standaardisering en toekomstbestendigheid

Oriëntatie op bedrijfsfuncties betekent standaardisering en toekomstbestendigheid: de bedrijfsfuncties zijn generieke functies en daarmee stabiel en duurzamer dan fluïde belastingmiddelen. De Belastingdienst is niet uniek in zijn bedrijfsfuncties; maatschappelijke ontwikkelingen die zich voordoen, vinden hun weerslag zowel bij de Belastingdienst als bij andere organisaties en bedrijven. Verwacht mag worden dat softwareontwikkelaars de maatschappelijke ontwikkelingen nauwgezet volgen (en soms ook zelf stimuleren) en daar hun producten op zullen afstemmen.

Tijdpad

Bij het bepalen van een tijdpad is het uitgangspunt dat verbeteringen voor de burger en voor het bedrijf van gelijk gewicht zijn.

Omdat het Toeslagenproces het minst stabiel is, krijgt dat de hoogste prioriteit. In 2009 is een Toeslagensysteem voorzien dat uitgaat van het bedrijfsfunctiemodel en waarbij de generieke voorzieningen worden geleverd door een extern aangeschafte oplossing.

Voor de overige middelen geldt het volgende:

- * 2009 tot en met 2011: Inkomstenbelasting en Loonheffingen
- * 2010 tot en met 2012: Omzetbelasting en Vennootschapsbelasting
- * 2012 en latere jaren: overige belastingmiddelen.

4. Vereenvoudigingsoperatie wetgeving

Onderzocht wordt welke wettelijke bepalingen verantwoordelijk zijn voor een onevenredige complexiteit. Vereenvoudiging daarvan reduceert de uitvoeringskosten van de Belastingdienst en vermindert vaak ook de administratieve lasten voor burgers en bedrijven.

Omdat sommige regelingen die de Belastingdienst uitvoert niet ophouden aan de voordeur van Financiën, vindt het onderzoek plaats in samenspraak met andere departementen, belastingadviseurs en bedrijfsleven.

Op voorhand noem ik drie onderwerpen die wat mij betreft aandacht krijgen:

1. Huurtoeslag en kinderopvangtoeslag

Beide toeslagen zijn zeer complex, omdat met de wetgeving veel uiteenlopende beleidsdoelen worden nagestreefd. Bij beide wettelijke regelingen zou vereenvoudiging voor zowel de burger als de Belastingdienst uitkomst bieden. Met nadruk wijs ik er wel op dat vereenvoudiging van deze wetgeving in overleg met de bewindspersonen van WWI en OCW zal moeten gebeuren.

De reden om de uitvoering van toeslagen aan de Belastingdienst op te dragen lag in het vermogen van de Belastingdienst om massale processen te verwerken. Basisgedachte daarbij was dat elke toeslag bestaat uit drie componenten: het inkomen, de huishoudsituatie en de kostensoort terzake waarvan de toeslag wordt verleend. Het bijeenvoegen van deze drie elementen zou een betrekkelijk eenvoudige exercitie zijn, was de veronderstelling.

Wanneer complexe elementen uit de wetgeving worden verwijderd leidt dat, naast gemak voor de burger, tot aanzienlijke besparingen in de aantallen in te zetten medewerkers. Alleen al het afschaffen van de redelijkheidstoets in de huurtoeslag levert een besparing op van 20 fte en een significant lagere foutkans bij de Belastingdienst.

Bij de kinderopvangtoeslag is per 1 januari 2007 reeds een vereenvoudiging gerealiseerd doordat de werkgeversbijdrage geen rol meer speelt bij de vaststelling van de toeslag. Hier is nog een verdere vereenvoudiging mogelijk, die een besparing kan opleveren. Bij de huidige wetgeving is het aanvraagformulier complex. Er zijn momenteel 77 fouten onderkend die ouders kunnen maken bij het invullen van dit formulier. Vaak komt het voor dat ouders ook nog eens meer fouten in een aangifte maken. Het gevolg is dat de verwerking van de aangifte lang duurt, waardoor ouders langer op hun toeslag moeten wachten.

Het aanvraagformulier kan echter alleen eenvoudiger worden gemaakt door de wetgeving aan te passen. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan het afschaffen van de speciale behandeling van zogenoemde doelgroepen.

Op deze wijze kan het aanvraagformulier drastisch vereenvoudigd worden, waardoor het voor de burger gemakkelijker wordt en de uitvoering minder problemen heeft met de verwerking.

Voor deze vereenvoudigingen geldt dat er mogelijk budgettaire en inkomenseffecten aan zijn verbonden; deze moeten in de afweging worden meegenomen.

Over deze vereenvoudigingswensen zal op korte termijn met de verantwoordelijke bewindslieden van WWI en OCW overleg worden gevoerd.

2. Buitengewone uitgaven

Een vereenvoudiging hiervan is reeds aangekondigd in het coalitieakkoord. De effecten voor de Belastingdienst variëren naar de mate van vergaandheid van de vereenvoudiging. De voorgenomen afschaffing van de buitengewone uitgaven levert de meeste vereenvoudiging op.

3. Arbeidsrelaties; loon, resultaat en winst

Naar de huidige stand is de kwalificatie van een arbeidsrelatie gebaseerd op een beoordeling van feiten en omstandigheden. Vervolgens krijgt elk type relatie afhankelijk van die feiten en omstandigheden zijn eigen fiscale behandeling in een eigen regime. Onderzocht zal worden hoe het huidige aantal regimes kan worden teruggebracht. Een maximale vereenvoudiging zou worden bereikt door alleen nog een loonregime en een winstregime te definiëren. Gezien de uitstralingseffecten moet het onderzoek zich breder richten, namelijk op de samenhang in de fiscale behandeling van loon en winst en van zzp-ers, dga's en zogeheten row-ers (resultaat overige werkzaamheden). Ik stel mij hierbij een tweetrapsraket voor. De eerste trap bestaat uit de technische exercitie naar de mogelijkheden en effecten van een dergelijke vereenvoudiging. De tweede trap, volgend op de meer theoretische fase, richt zich op de mogelijkheden tot feitelijke realisatie van de vereenvoudiging, de te nemen stappen en de termijn waarop en de condities waaronder realisatie mogelijk is.

Informatievoorziening aan de Tweede Kamer

De Belastingdienst staat aan de vooravond van een forse vereenvoudigingsoperatie, noodzakelijk om een toekomstvaste automatiseringsondersteuning van de Belastingdienstprocessen te kunnen realiseren. Die operatie is ingezet om de Belastingdienst beter aan zijn maatschappelijke opdracht te kunnen laten beantwoorden. Daarom zijn de effecten voor burger en bedrijf ook tot uitgangspunt genomen. Omdat de maatschappij altijd in beweging is, kan ook niet sprake zijn van een star, voor een reeks van jaren onveranderbaar plan van aanpak. Het plan zal moeten meeontwikkelen in het ritme van de samenleving. Ik ben voornemens de Tweede Kamer halfjaarlijks hierop te rapporteren. Deze rapportage geeft de mogelijkheid om met mij te bespreken of richting, tempo en maatvoering nog in overeenstemming zijn met de meest recente (maatschappelijke) inzichten.