Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2010–2011

# 31 066 Belastingdienst

**Nr. 95**

## VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 27 oktober 2010

De vaste commissie voor Financiën[1] heeft op 6 oktober 2010 overleg gevoerd met minister De Jager van Financiën over:

- **de brief van de minister van Financiën d.d. 12 mei 2010 betreft de rapportage van het ministerie van Financiën over burgerbrieven 2009 (29 362, nr. 167);**
- **de brief van de minister van Financiën d.d. 19 mei 2010 inzake het Beheersverslag Belastingdienst 2009 (32 123-IXB, nr. 15);**
- **de brief van de minister van Financiën d.d. 4 juni 2010 over acties van de Belastingdienst gericht op onbekend buitenlands vermogen (31 066, nr. 89);**
- **de brief van de minister van Financiën d.d. 22 juni 2010 betreft de aanbieding van de halfjaarsrapportage Belastingdienst (31 066, nr. 90).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De fungerend voorzitter van de vaste commissie voor Financiën,
Rouvoet

De griffier van de vaste commissie voor Financiën,
Berck

[1] Samenstelling:
Leden: Rouvoet (CU), Blok (VVD), fungerend voorzitter, Weekers (VVD), Van Haersma Buma (CDA), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Van Hijum (CDA), Irrgang (SP), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Van der Burg (VVD), Tony van Dijck (PVV), Spekman (PvdA), Vermeij (PvdA), Ouwehand (PvdD), Bashir (SP), Sap (GroenLinks), Plasterk (PvdA), Groot (PvdA), Van Bemmel (PVV), Braakhuis (GroenLinks), Van Vliet (PVV), Dijkgraaf (SGP), Verhoeven (D66) en Koolmees (D66).
Plv. leden: Schaart (VVD), Aptroot (VVD), Atsma (VDA), Elias (VVD), Koppejan, (CDA), Gesthuizen (SP), Smilde (CDA), Nicolaï (VVD), Graus (PVV), Bouwmeester (PvdA), Van der Veen (PvdA), Thieme (PvdD), Karabulut (SP), Halsema (GroenLinks), Heijnen (PvdA), Smeets (PvdA), Beertema (PVV), Van Gent (GroenLinks) De Jong (PVV) en Van der Staaij (SGP).

kst-31066-95
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2010

**Voorzitter: Irrgang**
**Griffier: Berck**

Aanwezig zijn vijf leden der Kamer, te weten: Groot, Irrgang, Knops, Mulder en Van Vliet,

en minister De Jager van Financiën, die vergezeld is van enkele ambtenaren van zijn ministerie.

De **voorzitter**: Ik open dit algemeen overleg over de Belastingdienst. We zullen het hebben over de stand van zaken en de halfjaarsrapportage. We hebben twee uur voor dit algemeen overleg. Ik stel daarom een spreektijd voor van zeven minuten per woordvoerder. Minder minuten mag ook.

De heer **Knops** (CDA): Voorzitter. Ik zal de zeven minuten niet nodig hebben. Elk halfjaar hebben wij een algemeen overleg over de Belastingdienst. Dit komt doordat het enige jaren geleden een behoorlijke bende was bij de Belastingdienst. Vroeger had de Belastingdienst de naam van betrouwbaarheid in dienstverlening, maar deze naam is in de afgelopen jaren onder druk komen te staan. De politiek – ik denk aan onszelf en aan onze voorgangers – gaat hierbij zeker niet vrijuit. De Belastingdienst moet steeds meer en ingewikkelder taken uitvoeren, maar het is duidelijk dat het heel belangrijk is dat de Belastingdienst zijn goede naam terug weet te verdienen. Benjamin Franklin zei het al: «In the world, nothing can be said to be certain, except death and taxes».
Bijna iedereen krijgt met de Belastingdienst te maken. Dus moet de Belastingdienst goed werk afleveren. Gelukkig is de Belastingdienst op de goede weg terug. Deze minister heeft hieraan in zijn vorige functie als staatssecretaris een belangrijke bijdrage geleverd. Op de agenda van dit AO staat een viertal brieven. Ik wil ze alle vier kort aanstippen.
Eerst ga ik in op de brief van de minister over burgerbrieven. Het kerndepartement scoort op het criterium juistheid van de brieven 80% en op het criterium volledigheid 79%. Een ruime meerderheid is dus juist en/of volledig en dat is fijn. Maar het betekent ook dat een substantiële minderheid – een bekend begrip bij deze minister – niet juist en/of volledig is. Hoe denkt de minister dit te gaan verbeteren?
Ook het Beheersverslag Belastingdienst 2009 ligt op tafel. Ook hieruit valt de algemene tendens, namelijk een stijgende lijn, op te merken. Enkele vragen en opmerkingen heeft mijn fractie echter nog wel. Zo valt er te lezen dat over de hele linie in 2009 de doelstellingen van de ervaren kwaliteit zijn gehaald. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de doelstellingen voor de ervaren snelheid van afhandeling en de ervaren bereikbaarheid al bijna zijn gehaald bij een percentage positieve antwoorden van 64 respectievelijk 67. Kan de minister een inschatting geven van de manier waarop deze lat wat hoger kan worden gelegd? Is dit realistisch? Onze fractie denkt van wel.
Een ander element uit het beheersverslag is het toezicht. Het valt mijn fractie op dat hierop goed is gescoord. De doelstellingen zijn veelal ruimschoots gehaald, waarvoor onze complimenten. Kan de minister inzicht geven in het extra bedrag aan belastingen dat dit heeft opgeleverd?
Begrijp ik het goed dat er ruim 4 mld. aan invorderingen openstaat? Ziet de minister mogelijkheden om dit bedrag terug te dringen? Ik doel specifiek op het toezicht op toeslagen en op de gemeentelijke basisadministratie. Welke ervaringen heeft men met de gemeentelijke basisadministratie en functioneert deze voldoende?
Een laatste punt ten aanzien van het beheersverslag betreft de verbeteringen die in de bedrijfsvoering zijn aangebracht na de kritiek van de Algemene Rekenkamer in het rapport bij het jaarverslag van het ministerie van Financiën in 2008. Over het jaarverslag 2009 heeft de Rekenkamer

echter geconcludeerd dat dossiervorming en toegangsbeveiliging bij de belastingregio's nog steeds tekortschiet. Hoe gaat de minister dit oppakken?
Een derde agendapunt is de brief over de acties van de Belastingdienst die zijn gericht tegen onbekend buitenlands vermogen. Mijn fractie steunt de minister volledig in zijn strijd tegen zwartspaarders. In zijn brief noemt de minister drie concrete zaken. Ten eerste noemt hij een diepgaand onderzoek naar de Antilliaanse stichtingen particulier fonds (SPF's). Ten tweede noemt hij de aanpak van Nederlandse betrokkenen bij Stiftungen in Liechtenstein. Ten derde noemt hij de aanpak van anonieme credit cards en het verbeteren van de transparantie van buitenlandse bankrekeningen. Kan de minister zeggen hoelang dit allemaal nog gaat duren?
Ik kom te spreken over de resultaten van de inkeerregeling. Er is een buitenlands vermogen aangegeven van onbekende grootte, door 500 mensen. Aangezien dit overzicht dateert van 4 juli 2010 vraag ik naar de huidige stand van zaken. Ziet de minister noodzaak om de inkeerregeling aan te passen op dit punt?
Ten slotte spreek ik over de halfjaarsrapportage van de Belastingdienst van mei 2010. Vanaf 1 januari 2010 is het mogelijk om bij een bezwaar tegen een aanslag te bellen met de Belastingdienst. Wat zijn de eerste ervaringen hiermee? In 2009 is de afgifte van de VAR versneld, iets waarop mijn fractie heeft aangedrongen. In de rapportage staat dat bekeken wordt of dit verder kan worden versneld. Kan de minister hier iets meer over vertellen?

De heer **Mulder** (VVD): Voorzitter. Om te beginnen geef ik mijn complimenten over een aantal zaken, bijvoorbeeld over de vooraf ingevulde aangifte. Als ik zo de getallen zie, loopt dat goed. Dat is belangrijk voor de dienstverlening. Ook voor het betaalgedrag verdient de Belastingdienst complimenten. De VVD-fractie roept de overheid vaak op om haar facturen op tijd te betalen. We zien dat bij de Belastingdienst 96% van de facturen op tijd wordt betaald. Nu de rest nog.
In de stukken belooft de Belastingdienst dat er extra aandacht komt voor de afhandeling van klachten in 2010. Dat vindt mijn fractie fantastisch, maar wat wordt precies bedoeld met «extra aandacht»? Wat gebeurt er precies, wanneer mogen we er de resultaten van verwachten en wat zijn de beoogde resultaten?
In de stukken staat dat 38% van de belastingplichtigen die een bezwaarschrift insturen gelijk krijgt en dat bij de beroepsschriften 45% gelijk of deels gelijk krijgt. Dat is inderdaad een substantiële minderheid, een heel grote minderheid. Wat betekent dit nou? Mijn ervaring is dat achter elke brief een aantal mensen zit die denken: «laat mij maar geen brief sturen; ik krijg toch geen gelijk. Het is me net te ver naar de brievenbus of ik kan geen postzegel vinden». Het percentage van mensen die gelijk krijgen of deels gelijk krijgen komt mij voor als hoog. Wat vindt de minister daarvan?
Ik kom op het percentage «tijdig terugbellen». De Belastingdienst is een monopolist. Daarvan verwacht je goede dienstverlening. Je kunt niet naar een andere belastingdienst. Het percentage «tijdig terugbellen» daalt nu van 96% naar 90%. Wat gaat daaraan gebeuren?
Er wordt bezien of de VAR gedigitaliseerd kan worden. Mijn fractie is daar voorstander van. Wanneer is het resultaat hiervan te zien?
Het belastingformulier is ingewikkeld. Wij doen daar zelf natuurlijk aan mee doordat wij wetten maken. De laatste drie jaar zijn de verzoeken om hulp bij de Belastingdienst en bij de vakbonden met 40% gestegen. Hoe is dat mogelijk? Hebben de Belastingdienst en de minister daar zicht in? Wat is daaraan te doen?
Een ander onderwerp is de btw-teruggave uit het buitenland. Ik kreeg laatst een aantal mails van transportbedrijven die meldden dat zij hiermee problemen ondervonden. Er is een nieuwe digitale methode om btw terug

te krijgen uit het buitenland, maar deze komt nog niet van de grond. Duitsland en Luxemburg hebben dit jaar bijvoorbeeld nog geen btw terugbetaald, als ik goed geïnformeerd ben. Kan daar wat aan gebeuren? Ook heb ik een vraag over de zogenaamde migrerende Belastingdienst. Ik las in een artikel dat de digitale bestanden van de afgelopen jaren worden afgesloten, wat ertoe zou kunnen leiden dat mensen die aangifte moeten doen nogmaals hun gegevens moeten aanleveren. Dat kost natuurlijk tijd en energie maar maakt het ook moeilijker om bezwaar te maken. Omdat de Belastingdienst de gegevens niet heeft, wordt er dan maar een schatting gemaakt. Hoe groot is dat probleem? Is dat probleem te ondervangen?
Ik kom te spreken over storingen. Ik kreeg een kopie van een brief die iemand had gekregen. Daarin staat het volgende. «Geachte heer/mevrouw, we hebben uw aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2009 ontvangen. Om in uw geval een voorlopige aanslag te kunnen opleggen met een juist bedrag aan heffingsrente moet vergelijking plaatsvinden met uw eerdere voorlopige aanslagen over 2009. Hiervoor moet eerst een aanpassing aan onze automatiseringssystemen worden doorgevoerd. Dit geeft enige vertraging voor uw voorlopige aanslag. Onze excuses voor het ongemak». Deze brief is van 30 juni 2010. Hoe staat het met deze storingen? Misschien is dit voorbeeld een incident, maar misschien gebeurt het ook vaker.
Tot slot kom ik op de toeslagen. Als zorgtoeslag wordt teruggevorderd, wordt in 25% van de gevallen het bedrag van de aanvrager aangepast. Bij de kinderopvangtoeslag wijkt zelfs in 50% van de gevallen de urenopgave af van wat de ouders hebben opgegeven bij de kinderopvanginstelling. Hoe zit dat precies? Het komt mij voor dat het een ingewikkelde regeling is. Als er zo vaak gewijzigd moet worden, zal dit irritatie oproepen. Hoe is het gesteld met de controle of het goed wordt ingevuld?

De heer **Van Vliet** (PVV): Voorzitter. Ik dank de minister voor zijn aanwezigheid. Ik ben zelf fiscaal jurist en volg wat de Belastingdienst doet daarom altijd met grote interesse. Ik heb er behoorlijk wat ervaring mee. Ik stel daarom meteen deze open vraag: als de minister in zijn hart kijkt, wat vindt hij dan zelf van de BelastingTelefoon? Ik heb de goede oude tijd nog meegemaakt dat de belastingplichtige een rechtstreeks nummer had van de inspecteur, wie dat ook was. Dit gold ook voor particulieren, niet alleen voor de grote bedrijven die vennootschapsbelasting betalen. Ik blijf maar geluiden ontvangen – en heb het zelf ook wel eens getest door te bellen – dat de kwaliteit van de BelastingTelefoon tekortschiet. Medewerkers geven er blijk van niet de ins en outs te kennen van een regeling of kunnen geen adequaat antwoord geven. Daarom vraag ik de minister naar zijn mening over het huidige functioneren van de BelastingTelefoon als fenomeen voor de bereikbaarheid van de Belastingdienst.
We hebben vier stukken kunnen bekijken, waarvoor dank. Als ik alles goed heb bekeken, is de Algemene wet inzake rijksbelastingen zodanig gewijzigd dat de afhandeltermijn van een bezwaarschrift voor de Belastingdienst is opgerekt naar twaalf weken. De termijn begint pas te lopen na afloop van de bezwaartermijn. Dit is dus eigenlijk een extra verlenging van de termijn waarbinnen de Belastingdienst op een bezwaarschrift kan beschikken. Ik vind dit een verslechtering van de positie van de belastingplichtige, maar goed, dat is aan de wetgever. Ik constateer dat de behaalde score om een bezwaarschrift binnen de gestelde termijn af te doen, 88% of 89% is, terwijl de norm 90% tot 95% is. De norm is dus niet gehaald. Daar zet ik tegenover dat de termijn waarbinnen de Belastingdienst op een bezwaarschrift kan beschikken aanzienlijk is opgerekt. Ik vraag de minister om zijn visie hierop te geven.
Ik heb ook nog een opmerking over de inkeerregeling. Ik begrijp dat de Belastingdienst in overleg is met de Nederlandse bancaire sector over het verkrijgen van informatie over mogelijk door Nederlanders aangehouden

spaarrekeningen bij in het buitenland gevestigde dochtermaatschappijen van Nederlandse banken. Ik vraag mij af welke kant dit overleg op moet gaan. Er zijn billaterale belastingverdragen, waarin vaak ook een paragraaf is opgenomen over het wederzijds verstrekken van inlichtingen. Ik zou dus zeggen dat de buitenlandse fiscus hierbij altijd een cruciale rol moet spelen. Als de Nederlandse bancaire sector hierin een rol gaat spelen omdat het over buitenlandse dochters van Nederlandse banken gaat, vraag ik mij af wat voor zin zo'n overleg heeft. Want waar moet het toe leiden? En als het ergens toe zou leiden, zou dit betekenen dat een buitenlandse fiscus via een buitenlandse bank die een dochter heeft in Nederland, in Nederland informatie kan vergaren. Zit dat risico erin?

De heer **Groot** (PvdA): Voorzitter. Ik zal het ook kort houden. Het is inderdaad goed om te constateren dat de Belastingdienst na jaren van problemen weer behoorlijk functioneert. Het ziet er ook naar uit dat de Belastingdienst voorlopig in rustig vaarwater blijft, want in het regeerakkoord zijn geen betekenisvolle hervormingen opgenomen. Ik vraag me af of je daar nu zo blij mee moet zijn, maar goed, dat zij zo.
Mijn eerste vraag betreft de burgerbrieven. Het is mooi dat de Belastingdienst maar liefst in 96% van de gevallen de brieven goed en op een begrijpelijke manier afwikkelt. Net als mijn CDA-collega haak ik ook even aan bij het criterium van juistheid, dat in 80% van de gevallen wordt gehaald. Betekent dit dat in 20% van de gevallen de burger een onjuist antwoord krijgt? Het lijkt mij dat dit niet zo kan zijn. Wat houdt het criterium van juistheid precies in?
De Belastingdienst doet het duidelijker beter bij de beantwoording van burgerbrieven dan het ministerie van Financiën. Bij de behandeling van bezwaarschriften doet het ministerie zelfs slechts de helft van de bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn af. Heeft de minister plannen om het percentage bij het ministerie omhoog te krikken? Het lijkt mij dat dit percentage toch hoger moet kunnen zijn.
Ik begrijp uit het antwoord op Kamervragen van collega Bashir van de SP-fractie dat de minister zich geen zorgen maakt over de vraag of de bezuinigingen op de Belastingdienst ten koste gaan van de kwaliteit van de dienst. Maar zijn die antwoorden niet wat te kort door de bocht? Uit het beheersverslag blijkt namelijk dat de gemiddelde leeftijd van de werknemers van de Belastingdienst op 46 jaar ligt en dat twee derde van de medewerkers ouder is dan 45 jaar. Dit betekent dat de komende jaren heel veel belastinginspecteurs met pensioen gaan. Is het niet wat kortzichtig om nu heel hard te gaan bezuinigingen, wat ook de jonge medewerkers van de Belastingdienst zal treffen, als je tegelijkertijd weet dat een heel groot natuurlijk verloop straks op gang komt?
In verband met de kennis van de Belastingdienst heb ik nog een vraag over het horizontaal toezicht. Daar wordt ook het een en ander over gezegd in het beheersverslag. Uit het veld hoor ik hier conflicterende geluiden over. Aan de ene kant zijn er bedrijven die hier heel enthousiast over zijn. Maar aan de andere kant zijn er met name fiscalisten die beducht zijn dat dit de kennis van de belastinginspectie uitholt. Je hoort het geluid dat de Belastingdienst gewoon moet controleren, in plaats van overleggen met bedrijven. Kan de minister de vrees ontzenuwen dat het horizontale toezicht op den duur leidt tot uitholling van de controlerende mentaliteit bij de Belastingdienst? Hoe denkt hij dit soort zorgen weg te nemen?

**Voorzitter: Knops**

De heer **Irrgang** (SP): Voorzitter. Ik vervang vandaag mijn collega Bashir, die normaal gesproken het woord voert over fiscale onderwerpen. Ik heb zelf al een aantal jaren geleden met de toenmalige staatssecretaris regelmatig over de Belastingdienst gesproken. Nog langer geleden heb ik

als medewerker van de SP-fractie gezien hoe de Belastingdienst aan het begin deze eeuw als best functionerende overheidsorganisatie in heel verkeerd vaarwater terechtkwam. Dat begon met bezuinigingen door het kabinet-Balkenende II. Daar kwam in 2004 een nieuw toeslagensysteem bovenop. De zorgtoeslag kwam. Ook ging de Belastingdienst de huurtoeslag uitvoeren, ter vervanging van de huursubsidie. Later kwam hier de kinderopvangtoeslag nog bij. Die combinatie leidde ertoe dat het in de jaren 2006 tot 2008 helemaal verkeerd ging. Er waren toen echt grote problemen bij de Belastingdienst. Nu ik een paar jaar later deze halfjaarsrapportage lees, valt het mij op dat het behoorlijk verbeterd is, om niet te zeggen dat het fors verbeterd is. Het gaat echt stukken beter. Dit is goed om te lezen, want de berichten die wij kregen over de gevolgen van de problemen bij de Belastingdienst waren vaak behoorlijk dramatisch. Uit deze halfjaarsrapportage blijkt duidelijk dat de Belastingdienst op de goede weg is. Tegelijkertijd zijn in het regeerakkoord nieuwe bezuinigingen op de Belastingdienst gepland. Wil de minister ontzettend goed ervoor oppassen dat hij de vooruitgang nu niet weer op het spel zet met bezuinigingen? Het voordeel is dat hij erbij was, zodat hij weet waartoe het kan leiden als je bezuinigt in combinatie met nieuwe taken. Dat mag nu niet gebeuren. Een van de vragen die bij mijn fractie leven gaat over de belastingmoraal. Deze is blijkens de cijfers wel wat achteruitgegaan. Wordt er bezuinigd op het toezicht of mensen en bedrijven netjes volgens de regels hun aangifte doen?

Op een aantal punten moet er nog wel wat verbeteren. Ons valt in de halfjaarsrapportage bijvoorbeeld op dat in de belastingregio's 14% de termijn niet haalt voor het afhandelen van bezwaarschriften. Waar ligt dat aan? Er wordt gesproken over een technische productieverstoring, maar is dat de enige oorzaak voor dit relatief hoge percentage of is hierbij meer aan de hand? Het is goed dat ook wordt vermeld dat bezwaar maken wordt vereenvoudigd voor mensen. Er is veel kritiek geweest op het taalgebruik. Iedereen die belastingaangifte doet, kan zich daarbij veel voorstellen. Dit is ook erkend door de rijksauditdienst. Het is goed dat dit gaat veranderen. Wij zien graag in de volgende halfjaarsrapportage terug wat het resultaat van de veranderingen is.

Als er iets misgaat met de huurtoeslagen, kan dit voor mensen heel ingrijpend zijn. Het gaat dan snel om relatief hoge bedragen voor mensen met heel lage inkomens. Wat ons zorgen baart, is dat er toch nog flinke percentages zijn van mensen die meer dan € 1 000 aan huurtoeslag moeten terugbetalen. Wij vermoeden dat dit onder andere te maken heeft met de relatief snelle terugloop van het bedrag aan huurtoeslag dat je krijgt als je iets meer verdient. De huurtoeslag loopt heel steil af. Is het niet eens tijd om daar iets aan te gaan veranderen, niet door mensen minder huurtoeslag te geven, maar door de afbouw van de huurtoeslag iets geleidelijker te laten plaatsvinden? Ik kan mij voorstellen dat dit de minister aanspreekt.

In de halfjaarsrapportage staat een flink aantal tabellen zonder een verdere toelichting. In deze tabellen zit ontzettend veel informatie. Zouden wij in de volgende halfjaarsrapportage daarop toelichting kunnen krijgen als er sprake is van flinke afwijkingen, doordat een bepaald percentage sterk stijgt of daalt? Wat bijvoorbeeld opvalt, is dat het percentage van mensen die gelijk krijgen met hun bezwaar- en beroepsschriften bij de omzetbelasting behoorlijk is gestegen. Wat is daar de oorzaak van? Kan de minister in de volgende halfjaarsrapportage dit soort opmerkelijke verschuivingen kunnen toelichten?

Wij hebben op 29 september 2010 in De Telegraaf kunnen lezen dat ook bij de Belastingdienst «interimmers» werken voor een salaris van € 300 000 op jaarbasis. Er wordt gezegd dat het hierbij gaat om externe managers. De norm voor externen is echter € 235 000. Dat is al fors hoger dan de balkenendenorm. Kan hieraan een einde komen, ook bij de Belastingdienst?

**Voorzitter: Irrgang**

Minister **De Jager**: Voorzitter. Allereerst dank voor de opmerkingen vanuit de Kamer over de in het algemeen goede resultaten sinds de problemen zijn ontstaan. Ik heb bij mijn aantreden in februari 2007 als staatssecretaris gemerkt dat het op een aantal punten echt niet goed ging bij de Belastingdienst. Dat hebben wij hier vele malen gewisseld.
In ieder geval op twee grote domeinen waren er grote problemen, allereerst op het gebied van toeslagen die daarvoor waren ingevoerd en daarnaast op het gebied van de loonheffingsketen naar aanleiding van SUB-Walvis. Dat waren twee grote projecten, maar dat had ook invloed op de hele «blauwe dienst", zoals het wel heet, en op allerlei andere terreinen. Het heeft dan ook grote gevolgen.
Dank voor de positieve opmerking dat er in ieder geval veel vooruitgang is geboekt. Wij hebben er met ons allen, de Kamer en ik als staatssecretaris, de schouders onder gezet om echt ervoor te zorgen dat wij niet al te veel nieuwe dingen gingen verzinnen. Ik ben er de Kamer overigens ook dankbaar voor dat dit niet in die periode is gebeurd en dat de Belastingdienst ook een beetje rust op wetgevingsgebied is gegund. Daarnaast hebben wij natuurlijk aan de ICT en de mensen heel veel gewerkt om de kwaliteit te verbeteren, inderdaad met resultaat.
Omdat ik het, als ik de kranten lees, niet ondenkbaar acht dat dit mijn laatste fiscale AO is, wil ik van de gelegenheid gebruikmaken om in dit «Belastingdienst-afscheids-AO» deze complimenten expliciet door te geleiden – zonder dat ik ze zelf in ontvangst neem – naar de dienst, de dienstleiding maar ook alle medewerkers van de Belastingdienst en de Belastingdienst/Toeslagen.
Ik was ondernemer toen ik in 2007 aantrad als staatssecretaris, dus dan kom je met een heel ander perspectief binnenvliegen, want dan heb je ook behoorlijk wat kritiek op de Belastingdienst en denk je: waarom moet het zo lang duren en waarom is het zo ingewikkeld? Ik ben er heel dankbaar voor om nu aan het hoofd te staan van zo'n dienst en te zien wat men in de jaren daarvoor allemaal te verduren heeft gekregen en hoe men daar met heel veel inspanning hard heeft gewerkt om de overlast en de problemen terug te dringen. Dat zeg ik niet alleen in mijn huidige functie als minister van Financiën, maar ook namens belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. De medewerkers van de Belastingdienst hebben, ondanks de soms heel moeilijke taak waarvoor zij stonden, heel hard gewerkt om het voor burgers en bedrijven te verbeteren. Er is inderdaad heel veel verbeterd. Ik zou deze commissie – althans de nieuwe woordvoerders zodra dat duidelijk is – graag willen uitnodigen om op werkbezoek te gaan, zoals ik dat ook heb gedaan, aan de Belastingdienst/Toeslagen en aan Apeldoorn. Als je daar rondloopt, realiseer je je, ook fysiek, wat je soms vraagt van de Belastingdienst. Als het gaat om even een brief uitsturen aan toeslaggerechtigden en je een twintigste van die brieven daar in de hal ziet liggen, dan zie je hoe immens dat is. Dat verstopt hele logistieke processen, dat zijn rollen van 1 100 kilogram per stuk waarop brieven worden afgedrukt. Het zijn een soort enorme hooibalen. Dan zie je dat dit wordt gesorteerd in een sorteercentrum. Dan zie je dat er meer niet kan, want de vrachtwagens kunnen fysiek niet voller worden geladen zonder dat het proces bij TNT stopt. Dan zie je dat we als politiek in het verleden veel hebben gevraagd en dat we ook moeten oppassen om in de toekomst niet te overvragen. Bij mij is dat heel louterend geweest voor het perspectief dat ik heb gehad en voor het respect dat ik heb voor alle medewerkers van de Belastingdienst. Want het is immens, ook als je kijkt naar de maatschappelijke ontwikkelingen die er zijn geweest. In een aantal jaren is het aantal belastingplichtigen toegenomen van 2 naar 10 miljoen. Het aantal ondernemers is gegroeid van hooguit een paar honderdduizend naar richting 1 miljoen, met name door de opkomst van zzp'ers, wat een veel grotere controlelast met zich

brengt voor de Belastingdienst. Dat heeft men moeten doen in een context van, zoals de heer Irrgang ook aangaf, een eerder krimpende dan uitdijende overheid. Dan leg je dus enorm veel beslag op efficiencywinst en automatisering. Dat moet inderdaad ook in evenwicht gebeuren.
Ik ben nu niet in de positie om te reageren op het nieuwe regeerakkoord. Ik heb er overigens wel kennis van genomen – dat is alleen een feitelijke constatering – dat de Belastingdienst in de additionele taakstelling voor nul is opgenomen, terwijl de meeste andere departementen wel voor een additionele taakstelling staan. Ik ga ervan uit dat degenen die de tabel hebben opgesteld, met coulance en kennis van hoe het bij de Belastingdienst toegaat die taakstelling hebben ingevuld, omdat er in ieder geval de behoefte was om enkele departementen te ontzien, op het gebied van justitie, zorg en financiën. Maar ik realiseer mij heel goed dat je dit bij de Belastingdienst, die zo veel invloed heeft op burgers en bedrijven, met verstand moet doen. Dat knoop ik in mijn oren. Ik hoop ook dat het nieuwe kabinet dat goed op het netvlies heeft. Nogmaals dank voor de complimenten, waarvoor ik hierbij de credits geef aan al die meer dan 30 000 medewerkers van de Belastingdienst, de Douane, de Belastingdienst/Toeslagen en de FIOD, die daaraan heel hard hebben gewerkt.
Ook op andere terreinen is het leuk om te noemen dat wij soms successen boeken. Onder andere zijn er vragen gesteld over buitenlands vermogen. Over de nieuwe en recente resultaten inzake het aantal inkeerders kan ik u melden dat van januari tot nu tussen de 900 en 1 000 inkeerders zijn geregistreerd. Het totaal ingekeerd vermogen is meer dan 0,25 mld. dit jaar. De top drie van landen waaruit wordt ingekeerd, is nog steeds Zwitserland, België en Luxemburg. Per rekening gaat het om gemiddeld € 280 000. Per 1 juli hebben wij, zoals de Kamer bekend is, het boetepercentage verhoogd van 15% naar 30%.
Een melding die ik hier graag wil doen als nieuwsfeit is dat wij blijven doorgaan op de koers bij de aanpak van zwartspaarders die wij hebben ingezet. Die bestaat allereerst natuurlijk uit het afsluiten van informatie-uitwisselingclausules. Ik zal straks met de vicepresident van Panama op het ministerie van Financiën een belastingverdrag ondertekenen, met informatie-uitwisseling, geheel conform de OESO-standaarden. Misschien is het interessant en ook pikant om hier te noemen dat wij, toen onze verdragsonderhandelaars in Liechtenstein waren om daar een resultaat binnen te halen, een van de eerste landen waren die met Liechtenstein informatie-uitwisseling wisten te realiseren. Toen werd daar in het hotel, kennelijk door Nederlanders, want in het Nederlands, op het bord geschreven: jullie krijgen ons toch niet te pakken, groeten uit Panama. Met andere woorden: jullie hebben Liechtenstein nu wel binnen, maar Panama krijgen jullie toch nooit binnen, want dat is een land dat waarschijnlijk niet zal overgaan tot informatie-uitwisseling. Ik weet niet wie deze mensen waren, maar het zijn in ieder geval wel Nederlanders, althans, daar ga ik van uit. Ik kan hun meedelen dat ik vanmiddag een belastingverdrag met Panama zal tekenen.
Ook op het gebied van de opsporing – niet alleen de informatie-uitwisseling die wij steeds forser gaan opvoeren, ook uit andere kanalen – is nieuws te melden. Zo kan ik u zeggen dat op 27 en 28 september jl. een delegatie van de Belastingdienst en het DGBEL op bezoek was bij de bevoegde autoriteit van de fiscale inlichtingenuitwisseling op het Franse ministerie van Financiën in Parijs. U hebt waarschijnlijk via de pers meegekregen dat de Fransen een groot gegevensbestand hebben weten te verkrijgen uit Zwitserland. Tijdens deze bijeenkomst hebben de Fransen aan de vertegenwoordiger van de Nederlandse bevoegde autoriteit een cd-rom uitgereikt met de gevraagde informatie. Die cd-rom bevindt zich inmiddels bij de Belastingdienst. Na een eerste raadpleging is geconstateerd dat de cd-rom 611 records bevat van namen, sofinummers en bedragen. Deze informatie wordt thans geanalyseerd. Zodra er meer over

bekend is, zal ik u daarvan op de hoogte houden. U ziet, ook op andere punten gaan wij gewoon onverdroten voort met het aanpakken van zwartspaarders.
Er is ook gevraagd naar de aanpak van Nederlanders met een Liechtensteinse Stiftung. Wij hebben bij de Belastingdienst een speciale coördinatiegroep voor Liechtenstein, de CCB, die overigens sterk betrokken is geweest bij de nieuwe wijziging van de successiewetgeving, waarin wij een aantal misbruikconstructies hebben aangepakt. Deze CCB, een speciale unit die voor constructiebestrijding is ingericht, is nu stevig aan het doorpakken. Wij gaan over een periode van twaalf jaar navorderen. Er zullen ook boetes worden opgelegd. In dit soort gevallen is er heel weinig ruimte om compromissen te sluiten voor belastingplichtigen, als het om Liechtensteinse Stiftungen gaat. De huidige stand van zaken is dat wij al meer dan honderd Stiftungen hebben opgespoord. Dat worden er nog meer. Een derde van de dossiers is afgerond, de rest loopt nog. De belastingplichtigen die niet willen meewerken – ik heb soms het bijzondere genoegen om er wel eens een tegen te komen, die mij daar dan indringend op aanspreekt, maar dan heb ik daar natuurlijk weinig oren naar – krijgen fiscale procedures en een kort geding aan hun broek om informatie over te leggen. Tot nu toe is het vermogen dat hiermee gemoeid is zo'n 200 mln. Ook dit zal fors hoger worden. Gemiddeld gaat het per Stiftung om zo'n 2 mln. aan vermogen per geval. Er zijn dus forse jaarlijkse belastingopbrengsten te behalen.
De reden voor de detectie van steeds meer Stiftungen is de gegevensuitwisseling met het buitenland. Naast het nieuwsfeit dat ik net heb genoemd in Frankrijk gebeurt dat bijvoorbeeld ook met de reeds eerder gemelde cd-rom van de Duitse fiscus. Maar ook geldt dit voor het informatie-uitwisselingsverdrag met Liechtenstein. En wij hebben natuurlijk de nieuwe wettelijke regeling voor afgezonderde particuliere vermogens per 1 januari 2010. Dat is in deze Kamer uitgebreid aan de orde geweest in het wetgevingsproces van het vorig najaar. Dit is wetgeving die ik vanochtend in de plenaire zaal heb aangeduid als een slopend proces voor mij, maar wel met het gewenste eindresultaat. Daarover hebben wij veel discussie gevoerd. De Belastingdienst is er heel blij mee en is fors bezig om het misbruik aan te pakken op basis van nieuwe wetgeving. Natuurlijk is er ook de aanscherping van de inkeerregeling en de boetebepalingen.

De heer **Knops** (CDA): Naar aanleiding van het verkrijgen van al die informatie op cd-roms vraag ik of de minister kan bevestigen dat voor die informatie niet betaald hoeft te worden.

Minister **De Jager**: Wij krijgen de informatie van de Duitse en Franse fiscus gratis op basis van de informatie-uitwisselingsverdragen. In de Kamer is hierover ook een soort framework gewisseld onder welke bijzondere omstandigheden wij als uitzondering betalen als wij direct informatie ergens vergaren. Aan andere landen die op basis van de verdragsbepalingen informatie uitwisselen, betalen wij niet en vragen wij andersom ook geen geld als wij informatie geven.
In het kader van het goede nieuws wil ik niet onvermeld laten dat, ook naar aanleiding van een opmerking van de heer Mulder, inderdaad de vooringevulde aangifte succesvol is en ook bij belastingplichtigen heel positief valt. Wij hebben na een succesvolle proef over het belastingjaar 2008 gemeend toch te moeten doorzetten. Het was voor mij wel een afweging. In het kader van het op orde krijgen van de Belastingdienst was dit een grote operatie en een risicoafweging, maar uiteindelijk heb ik ervoor gekozen om de vooringevulde aangifte fors door te zetten, ondanks de betrekkelijke rust op andere terreinen op het ICT-front. Dat had ermee te maken dat dit niet alleen voor de belastingplichtigen heel goed is, maar ook met het feit dat het aantal fouten veel lager wordt. Als je die

vooringevulde aangifte indient, wordt het ook beter voor de Belastingdienst. Wij hadden hiermee dus echt een win-winsituatie. Daarom heb ik gemeend dit te moeten doorzetten. Dat is gelukkig ook goed afgelopen. Wij blijven het uitbreiden. Zo gaan wij een proef met bankgegevens uitbreiden. Nu zijn er een aantal gegevens die wij verzamelen, zoals de VT en VA – voorlopige aangifte en voorlopige teruggave – naast de gegevens over de heffingskortingen en dergelijke en natuurlijk de WOZ-waarde. Verder gaan wij ook bankgegevens uitwisselen, waarbij gedacht kan worden aan box 3-gegevens en de hypotheekrenteaftrek. Op die manier kunnen wij het systeem steeds meer uitbreiden, waardoor inderdaad veruit de meeste belastingplichtigen alleen nog maar een druk op de knop hoeven te doen voor hun aangifte. Dat is het perspectief waar wij naartoe werken. Dat is zowel voor de belastingplichtigen als voor de Belastingdienst prettig.
De heer Knops heeft gevraagd naar het proces van de btw-teruggave. Dat loopt, maar niet zonder problemen. Het is een zeer ingewikkeld Europees proces. Er zijn nogal wat aanloopproblemen geweest, maar er zijn gelukkig inmiddels ook een heleboel vorderingen gemaakt. De portalsite loopt, het bulkkanaal functioneert inmiddels ook en de ondersteuning aan ondernemers is verder ingeregeld. Wel is zo'n heel nieuwe opbouw een proces van heel eventjes vallen en gelukkig heel veel opstaan, zeker als je het Europees aanpakt. Wij hebben bijvoorbeeld recentelijk productieverstoring geconstateerd bij het verzenden van verzoeken van Nederlandse ondernemers naar andere lidstaten. Inmiddels zijn de verzoeken van Nederlandse ondernemers opnieuw verstuurd. Er wordt dus hard aan gewerkt en de Belastingdienst overlegt ook intensief met ondernemers, intermediairs en hun organisaties om problemen te voorkomen en om de keten helemaal stabiel te krijgen.
Ik kom op de Antilliaanse stichtingen particulier fonds. Ook dat heeft, samen met de Liechtensteinse Stiftungen, hoge prioriteit. De huidige stand van zaken is dat de Antilliaanse autoriteiten hun medewerking verlenen. Er zijn heel veel bezoeken gedaan over SPF's vanuit de Nederlandse Belastingdienst, die met name in 2009, net in het zicht van de wetgeving of na het aannemen in de Tweede Kamer van de antimisbruikwetgeving, zijn leeggeschud op de Antillen, geliquideerd of verplaatst. In een aantal dossiers is informatie ontvangen waarmee de Belastingdienst direct aan de slag is gegaan. Er wordt nog heel veel informatie verwacht. In overleg met een Nederlandse financiële instelling met een vestiging op Curaçao zullen van vele tientallen SPF-dossiers de namen van oprichters en de jaarstukken van de SPF worden verstrekt. Ook daarbij is er dus medewerking. Bij dezen uit ik een waarschuwing aan degenen die meekijken of meelezen als er verslag wordt gedaan in de krant. Degenen die zich schuldig hebben gemaakt aan het leegschudden, liquideren of verplaatsen van SPF's en die dachten daarmee weg te komen, zijn hierbij gewaarschuwd. Het is altijd verstandiger om, gelet op de zwaarte van de boetes of de strafvervolging, jezelf proactief aan te melden bij de Nederlandse Belastingdienst. Twee procedures hierover zijn bij de rechter al gewonnen door de Belastingdienst. Daardoor kan het vermogen van de SPF in Nederland worden belast bij de insteller van die SPF. Dat ging over het transparant maken van dat soort lichamen. De in Nederland woonachtige insteller van de SPF moet dus belasting betalen over het vermogen dat in zo'n Stichting Particulier Fonds dat op de Antillen is geplaatst.
Wat de operatiekant betreft, heeft de heer Groot gevraagd naar het personeelsbeleid. De Belastingdienst is zich inderdaad bewust van het probleem van vergrijzing. Het is belangrijk om het huishoudboekje op orde te brengen. Er wordt getracht, middels het op gang brengen van voldoende mobiliteit, om ruimte te houden voor nieuwe mensen, bijvoorbeeld nieuwe fiscalisten die kunnen instromen. Dat is altijd lastig in zo'n grote organisatie. De marges zijn natuurlijk niet heel groot, maar er

wordt wel met aandacht voor het probleem daadwerkelijk gekeken naar oplossingen.
Dan de vraag over het inhuren van een manager in Rijswijk. Rijswijk was tijdelijk ingesteld, dat ging allemaal met tijdelijke krachten. Buiten het normale toeslagencentrum in Utrecht hebben wij in Rijswijk een tijdelijk, nieuw, groot filiaal geopend van de Belastingdienst/Toeslagen om daar heel veel van de problemen met toeslagen naar toe te geleiden en het proces weer op gang te brengen. Het was echt een groot probleem. Voor die tijdelijke werkzaamheden is via leverancier Capgemini iemand ingehuurd. Dat heeft wel lange tijd geduurd. Ik ben het met de heer Irrgang eens dat dit soort situaties zo veel mogelijk moet worden voorkomen. Helemaal voorkomen kun je het natuurlijk nooit. Dit gaat om iemand die op uurtarief voor Capgemini werkt. In de krant leek het alsof het een losse interim-manager was, een soort zzp'er, maar het was iemand die via de leverancier het werk heeft gedaan. Het algemene beleid van de Belastingdienst is echt om het inhuren van externen terug te dringen en om er kritisch naar te kijken. Naarmate de Belastingdienst ook weer in rustiger vaarwater terechtkomt, zul je ook zien – dat kan ik echt wel toezeggen – dat wij dit soort situaties veel minder zullen krijgen, want dan voel je minder de druk die er soms ook politiek is om oplossingen te creëren en iets te doen. Dan heb je ook even de tijd om aan permanente oplossingen te werken. Wij werken er hard aan om dit terug te dringen. Ik kan de heer Irrgang toezeggen om meer toelichting bij de tabellen te geven.
De heer Mulder heeft gezegd dat hij de kinderopvangtoeslag en de huurtoeslag te ingewikkeld vindt. Daar ben ik het helemaal mee eens. De huidige toeslagensystematiek is ingewikkeld. Ik heb dan ook ingezet op vereenvoudiging. Er zijn ook vereenvoudigingswetsvoorstellen in deze Kamer aangenomen voor een aantal toeslagen. De grote wijziging is via het IBO-rapport aangeboden aan de Tweede Kamer, die hierover ook een hoorzitting heeft gehouden met maatschappelijke organisaties, maar hierop is nog niet verder geacteerd. Ik kan mij dus goed voorstellen dat de Kamer in nieuwe samenstelling dat rapport en het proces weer ter hand neemt, want daarvoor is het IBO-rapport helemaal gemaakt. Er staan ook concrete voorstellen in om de toeslagen te vereenvoudigen. In de hoorzitting is er ook aandacht voor gevraagd wat daar de voors en tegens van zijn, want bij vereenvoudiging hoort altijd een stukje vergroving, dat moet je ook gewoon accepteren. Ik kan dit rapport in uw warme belangstelling aanbevelen. Het is aan de Kamer om dat weer ter hand te nemen.
Ik kom op het nieuwe toeslagensysteem. Er is niet naar gevraagd, maar dit nieuwe systeem draait nu schaduw. Ik heb eerder al aangegeven dat wij zouden gaan schaduwdraaien. De bevindingen die daaruit voortkomen, worden nu opgelost. De transitie van het huidige systeem naar het nieuwe systeem zal veel tijd vergen, omdat het noodzakelijk is om zorgvuldig te zijn. Zeker omdat het toeslagensysteem steeds beter loopt, doen wij het voorzichtig, gefaseerd, met verstand en niet ineens plotseling. Dat is het belangrijkste wat op dat punt te melden is.
De heer Knops vroeg naar het GBA. Het gaat beter, maar er zijn nog steeds discrepanties tussen hetgeen de aanvrager opgeeft en hetgeen in het GBA is opgenomen. Ik heb al eens gemeld dat dit nogal verschilt per stad. In Amsterdam is het bijvoorbeeld problematischer dan in andere gemeenten. Dit leverde problemen op omdat de wetgever in beginsel heeft besloten dat de Belastingdienst automatisch het GBA moet volgen. Mijn collega van BZK heeft in een vrij In het nu geldende overgangsregime gaat de Belastingdienst op de volgende manier te werk. Als de belastingplichtige of toeslaggerechtigde aangeeft dat hetgeen in het GBA staat niet klopt en het hem of haar op de een of andere manier niet lukt om dit te laten veranderen, dan mogen wij als wij dit zeker weten op basis van de wet een uitzondering maken en toch de belastingplichtige of toeslaggerechtigde volgen. Het idee achter het GBA is heel goed, maar je

ziet wel dat een onderdeel van de keten waarop de Belastingdienst zelf geen grip heeft, indirect toch uitstraalt op de dienstverlening van de Belastingdienst. Het is heel belangrijk dat wij ervoor zorgen dat de kwaliteit van het GBA steeds hoger wordt. Dat mogen de aanwezige leden zeker doorgeven aan hun fractiewoordvoerders voor Binnenlandse Zaken. Ik heb begrepen dat het steeds beter gaat.

De heer **Knops** (CDA): Het antwoord van de minister is helder op dit punt. Wij moeten echter voorkomen dat wij tussen schotten discussiëren. Dit punt raakt de portefeuille van de minister van Binnenlandse Zaken, al zal de Kamer er ook aandacht voor vragen. De kracht van het systeem van de minister wordt voor een deel bepaald door de kracht of zwakte van het GBA. Het lijkt mij heel goed dat zijn collega van Binnenlandse Zaken dit punt oppakt. Het is namelijk ook in het belang van de minister en dat van ons allen dat de GBA's kloppen. Als er gemeenten zijn die op dat punt significant afwijken van anderen, is het zaak om die gemeenten daarop aan te spreken.

Minister **De Jager**: Zeker, en dat gebeurt ook. Ik heb daarover met mijn collega van Binnenlandse Zaken gesproken en er is beleid ontwikkeld om dat aan te pakken. Er zijn bepaalde hardnekkige problemen zoals spookbewoning. In sommige grote steden komt het nogal eens voor dat mensen zich niet uitschrijven op een bepaald adres en wij niet weten waar die naartoe zijn gegaan. Dat levert echt een groot probleem op, ook voor toeslagen. Volgens het GBA wonen er dan meerdere mensen op een bepaald adres. Als er echt hardnekkige problemen zijn, geeft de Belastingdienst dit door aan de gemeente met het verzoek om het te wijzigen.

De heer **Knops** (CDA): Het is wellicht ook te overwegen om degenen die verzuimen om wijzigingen voor het GBA door te geven, daarop aan te spreken. Ik denk echter niet meteen aan boetes. Als mensen bijvoorbeeld in aanmerking willen komen voor bepaalde toeslagen, maar niet voldoen aan de plicht om bepaalde zaken door te geven, is dit ook een reden om hen daarop aan te spreken.

Minister **De Jager**: Het GBA bevat al bepaalde mogelijkheden om die mensen in ieder geval aan te spreken. Wij melden dat ook aan gemeenten. Dan kan er contact zijn en worden onderzocht waarom het niet is gedaan.
Ik ga verder met de Awb-conformiteit bij bezwaren. Bij bezwaren over toeslagen en de douane is het afdoeningspercentage binnen de wettelijke termijnen helemaal op orde. Dat is ook dit jaar het geval. Ik heb hier cijfers tot en met augustus: de afdeling Toeslagen komt op 98%, Douane op 99% en de Centrale administratie van de Belastingdienst – dat betreft vooral de houderschapsbelasting – zit op 97%. De grootste problemen speelden bij de zogeheten blauwe dienst, de klassieke Belastingdienst. Daar werd ruim 80% van de bezwaren binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Daar wordt hard aan gewerkt. Er wordt inmiddels door een extern bureau onderzoek verricht om dat op orde te krijgen en te verbeteren. Er werd ook gevraagd naar het bellen bij bezwaar. Dat werkt goed en wordt positief door belastingplichtigen ervaren.
Ik kom op de dossiervorming voor de Algemene Rekenkamer. Er is door de Algemene Rekenkamer een aantal punten gemarkeerd. Op basis daarvan is een actieplan opgesteld. Er heeft daarover met de Rekenkamer overleg plaatsgevonden. Nu wordt er hard gewerkt conform het genoemde actieplan.
Ik merk het volgende op over de ervaren snelheid en bereikbaarheid. De telefonische bereikbaarheid is conform de norm. Dat geldt ook voor de bereikbaarheid van de website. De ervaren bereikbaarheid en de

werkelijke bereikbaarheid lopen blijkbaar uiteen. Dat komt ook doordat veel mensen de lat soms hoger leggen.
De heer Knops vroeg ook naar de invordering. De invorderingsachterstand is tussen 2005 en 2009 van circa 4,3 mld. gedaald naar 4 mld., ondanks de groei van het bbp en de groei van de belastingontvangsten. Die ontvangsten zijn namelijk een stuk hoger geworden. Desalniettemin is de invorderingsachterstand gedaald en relatief flink teruggedrongen.
Zowel de fractie van het CDA als de fractie van de PvdA vroegen naar de rapportage over burgerbrieven. Het betreft een rapportage over heel het domein van Financiën. De Belastingdienst doet het op dit punt beter dan het kerndepartement. De Belastingdienst heeft een eigen systeem voor kwaliteitsbewaking. Het kerndepartement is bezig om het te verbeteren, mede op basis van de ervaringen van de Belastingdienst, en maatregelen te nemen. Overigens krijgt de Belastingdienst veruit de meeste burgerbrieven. Het kerndepartement krijgt zelf relatief weinig burgerbrieven in vergelijking met de Belastingdienst.
De heer Mulder heeft vragen gesteld over digitale bestanden. De problemen die hij noemde komen ons niet direct bekend voor. Ik vraag de heer Mulder om na afloop van dit AO de voorbeelden aan te reiken. Dan zal ik zorgen dat daarop alsnog actie wordt ondernomen.
Ik ga verder met horizontaal toezicht. De heer Groot vroeg of dit niet leidt tot een gebrek aan controle. Wij denken juist van niet. Wij zijn in Nederland gezegend met een hoge mate van vrijwillige compliantie. Dat is veruit de belangrijkste vorm van compliantie. Met zoveel belastingplichtigen moet je je namelijk richten op de kleine groep die het niet goed doet. Daarom heb je heel veel vrijwillige compliantie nodig. Die is in Nederland vrij groot. Het blijkt dat er meerdere manieren zijn om vrijwillige compliantie te bevorderen. Eén daarvan is horizontaal toezicht via een dienst die in bepaalde situaties in een high-trustomgeving naast de belastingplichten kan staan. Dit verhoogt de compliantie omdat mensen zien dat de Belastingdienst enerzijds oog heeft voor een risicogerichte benadering. Anderzijds zorgt horizontaal toezicht er inhoudelijk voor dat de belastingplichtige veel meer aandacht geeft aan het onderwerp «compliantie». Daarmee wordt het helemaal verweven in de eigen processen van de belastingplichtige en krijgt of behoudt diegene een inhoudelijke drive tot compliantie. Daarnaast merk ik op dat de toezichtscapaciteit groter is omdat er, ceteris paribus, een aantal mensen is die je veel minder hoeft te controleren. Daardoor heb je meer capaciteit om de overigen, degenen die niet onder het toezicht vallen of een hoog risico met zich brengen, de facto onder een zwaardere vorm van toezicht te stellen. Je speelt een zekere vorm van capaciteit vrij. Er zijn meerdere redenen die dit punt onderstrepen, niet alleen het conceptuele perspectief maar ook gelet op de ervaringen van zowel inspecteurs van de Belastingdienst die ik spreek, als die van belastingplichtigen. Accountants en intermediairs die er vaak tussen staan en goed op beide kanten letten, zijn over het algemeen ook positief. Zij gaan vanuit de praktijk ervan uit dat het een positieve bijdrage levert aan vrijwillige compliantie.
Ik kom op de vereenvoudigde brieven. Dat was voor mijzelf ook een belangrijk punt. De heer Mulder vroeg daar onder anderen naar. Als ondernemer vond ik dat brieven soms lastig te begrijpen waren, voor een ondernemer maar ook voor een burger. Ik weet nog heel goed dat ik als beginnend ondernemer – ik was toen nog student – achterwege had gelaten om de startersaftrek toe te passen. Ik dacht namelijk: ik verdien als student met een bedrijf toch nog niet zoveel. Het was inmiddels echter heel serieus geworden, zodat ik voldeed aan het urencriterium en aan studeren niet meer zoveel toekwam. Mijn accountant heeft mij erop gewezen dat ik het was vergeten. Er kan dan nog ambtshalve een verzoek worden ingediend – dat is eigenlijk een soort genadebrood, omdat je er helemaal geen recht op hebt – en dan mag het gewoon worden toegekend. De Belastingdienst zal in dat soort situaties het verzoek

ambtshalve vaak toekennen, tenzij er contra-indicaties zijn. Dat gebeurde ook, maar dat begreep ik aanvankelijk niet. Ik werd namelijk eerst met driekwart van een A4'tje om de oren geslagen met opmerkingen dat het was afgewezen, niet was toegestaan en te laat was. Helemaal onderaan stond echter dat het verzoek ambtshalve werd toegekend en dat ik binnen zes weken bezwaar kon maken op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Men herkent de brief wel. Ik dacht: waarom zou ik in bezwaar komen als ik niet helemaal gelijk heb gehad? Mijn accountant heeft mij echter ervan overtuigd dat precies was voldaan aan hetgeen ik had verzocht en dat ik de brief verder maar moest laten zitten.
Toen ik dit verhaal als voorbeeld noemde op het ministerie, zeiden mijn ambtenaren: zelfs als je eenmaal als ambtenaar bent aangenomen, kun je binnen zes weken nog bezwaar maken op basis van de Awb. Volgens hen moest ik mij daarvan niet te veel aantrekken. Ik wilde het wel wat publieksvriendelijker vormgeven. Daaraan is in de afgelopen jaren heel hard gewerkt. Het herschrijven van veelgebruikte brieven en formulieren is op 1 juli afgerond. In totaal zijn 1 000 soorten standaardbrieven en -formulieren herschreven. Deze documenten vertegenwoordigen 80% van de output van de Belastingdienst. 400 soorten brieven zijn komen te vervallen. Nu richten wij ons op de overige 20% en dat betreft zo'n 700 minder courante documenten. Er wordt dus fors aan gewerkt en er is op dat punt gelukkig al veel bereikt.

De **voorzitter**: Ik constateer dat er behoefte is aan een korte tweede termijn.

De heer **Knops** (CDA): Voorzitter. Ik dank de minister voor zijn uitgebreide beantwoording. Ik sluit mij graag aan bij zijn complimenten voor de medewerkers van de Belastingdienst. Wij betalen niet graag belasting, maar als wij weten dat anderen het doen, wordt de pijn al wat minder. Het gaat er uiteindelijk om dat wij allemaal belasting betalen, de een iets meer dan ander. Daarbij is het van belang dat de Belastingdienst goed functioneert. Daarvoor spreek ik graag mijn complimenten uit. De Kamer moet daarom in de komende jaren terughoudend zijn met het bedenken van allerlei nieuwe regelingen. Ik pak dat signaal op. Dat zeg ik ook in de richting van mijn PvdA-collega. In dat kader past het horizontale toezicht waarover de heer Groot sprak. Ik heb daar inmiddels ervaring mee en ik heb enkele mensen gesproken die convenanten hebben afgesloten met de Belastingdienst en uitermate tevreden zijn. Het past prima in de opdracht van een zo veel mogelijk terugtredende overheid, die kracht en capaciteit bundelt op plekken waar echt sprake is van een probleem. Als wij slimmer kunnen werken met hetzelfde aantal mensen – dat moet de bedoeling zijn – om meer opbrengst te kunnen genereren en meer betrokkenheid en professionaliteit in de complianceorganisatie, dan juichen wij dat in ieder geval van harte toe.
Wij steunen deze minister en zijn opvolger in de wereldwijde jacht op niet-opgegeven tegoeden. Het leek of hij zojuist een soort oorlogsverklaring voorlas. Als defensie-expert spreekt mij dat wel aan. De minister lacht altijd vriendelijk, maar ik weet dat hij buitengewoon ernstig is op dit punt. Wij wensen hem daarbij veel succes.

De heer **Mulder** (VVD): Voorzitter. Dank voor de beantwoording. Ik heb nog twee vragen. De VAR zou gedigitaliseerd worden. Is er iets meer te zeggen over de vraag wanneer dit gebeurd is? Ik heb ook nog een opmerking over de ingewikkeldheid van belastingformulieren. Er bestaat een vooringevulde aangifte. Ondanks het gegeven dat de wetgeving wat achterbleef – ik zat toen niet in de Kamer – is de hulpvraag met 40% gestegen. Hoe kan dat en wat is daaraan nog te doen?

De heer **Van Vliet** (PVV): Voorzitter. Misschien heb ik niet goed opgelet, maar volgens mij heb ik op geen enkele vraag antwoord gehad. De PVV of de naam Van Vliet is nul keer genoemd. Ik heb drie expliciete vragen gesteld, maar geen antwoorden gekregen.

De **voorzitter**: Mijnheer Van Vliet, kunt u die vragen nog even expliciet herhalen?

De heer **Van Vliet** (PVV): Ik zal mijn drie vragen heel kort herhalen. Mijn eerst vraag betrof de BelastingTelefoon. Ik hoor van heel veel mensen dat zij daarover totaal niet te spreken zijn. Als fiscalist kan ik dit bevestigen. Mijn tweede vraag betrof het bestaan van een wettelijke norm waarbinnen bezwaarschriften moeten worden afgehandeld. Er is echter een andere norm op grond waarvan men streeft naar 90% tot 95%. Die norm valt dus buiten de wet. De behaalde score is 88% of 89%, terwijl de termijn voor de afhandeling van bezwaren gigantisch is opgerekt. Dat valt niet met elkaar te rijmen. Daarover heb ik geen duidelijke uitleg gehad. Mijn derde vraag ging over het volgende. Er is sprake van overleg tussen de fiscus en de Nederlandse bancaire sector over dochters van Nederlandse banken in het buitenland. Ik vroeg wat de zin van dit overleg is in het perspectief van internationale belastingverdragen.

De **voorzitter**: Vragen van de Kamer worden beantwoord. De minister zal dus alsnog op de vragen van de heer Van Vliet ingaan.
Ik zie dat de heer Groot geen behoefte heeft aan een tweede termijn.

**Voorzitter: Knops**

De heer **Irrgang** (SP): Voorzitter. Ook ik heb de ronkende geluiden gehoord over de aanpak van belastingfraude. Dat spreekt ook de SP-fractie aan. Wij zien het belastingverdrag met Panama dat de minister vanmiddag zal ondertekenen, met belangstelling tegemoet. Wij horen ook graag hoe het afloopt met de cd-rom met 611 dossiers van mensen in Zwitserland die via Frankrijk bij de minister op bureau is beland. Dat geldt ook voor de aanpak van meer dan 100 Stiftungen in Liechtenstein.
Ik heb op twee vragen nog geen antwoord gekregen. De eerste vraag betrof het niet-tijdig afhandelen van bezwaarschriften. Het doel wordt wel gehaald, maar uit de uitsplitsing blijkt dat met name de belastingregio's nog achterblijven. Kan de minister de concrete toezegging doen dat dit percentage in de volgende rapportage op hetzelfde hoge niveau ligt als bijvoorbeeld bij de douane – dat percentage ligt volgens mij op 98% of 99% – of in ieder geval iets meer in die richting? Het ligt nu namelijk op 86% en blijft dus duidelijk achter.
Mijn tweede vraag ging over de huurtoeslag. Nog steeds moet 10% van de mensen meer dan € 1 000 terugbetalen. Dat is voor de mensen in kwestie natuurlijk fors. Kan daar nog iets aan gedaan worden of komt dit puur doordat mensen meer verdienen? Kan de minister ook naar een structurele oplossing kijken, anders dan het verlagen van de huurtoeslag? De huurtoeslag zou dan iets minder steil moeten worden afgebouwd dan nu het geval is. Het budget voor huurtoeslag moet dan wel worden vergroot, maar daar staat als fors voordeel tegenover dat de armoedeval belangrijk beperkt wordt. Juist de steile afbouw van de huurtoeslag is daar voor een groot deel verantwoordelijk voor.

**Voorzitter: Irrgang**

Minister **De Jager**: Voorzitter. Ik begin met de laatste vraag van de heer Irrgang over de steile afbouw van de huurtoeslag. Dat is inderdaad een probleem. Het betreft echter een beleidsmatige vraag waar ik niet over ga. Ik verzoek de heer Irrgang deze vraag aan de desbetreffende bewinds-

persoon voor te leggen. Dat is thans de minister voor WWI. Volgens de Belastingdienst is er ook sprake van een steile afbouw. De box 3-toetsing is overigens ook zo'n punt. Dat is ook een knipperlicht: wel of geen huurtoeslag. Als je net over de box 3-vrijstelling gaat, kan dit leiden tot volledige terugvordering van de huurtoeslag.
Het niet-tijdig behandelen van bezwaarschriften heb ik volgens mij echt behandeld. Ik heb de percentages genoemd en gezegd dat daarvan werk wordt gemaakt. Bij de blauwe dienst ligt het percentage nu ruim boven de 80%, maar daarvan wordt echt werk gemaakt.
Ik kom op de vraag over hulp bij aangifte. Die hulp is op zich toegenomen, ook door ons beleid. De HUBA is een heel goede manier om ouderen – vaak gaat het om ouderen, maar ook om 65-minners – te helpen. Het is op zich positief dat dit gebeurt. Zolang er nog aftrekposten zijn, zal hulp bij aangifte mogelijk zijn. Er bestaat bijvoorbeeld een restant van de aftrekpost «buitengewone uitgaven» voor de inkomstenbelasting, waarvan ook ouderen gebruikmaken. Dergelijke aangiftes laten zich moeilijk voorinvullen. Het is nog steeds een wenkend perspectief dat wij zo veel mogelijk van dat soort regelingen dusdanig weten te vereenvoudigen dat de vooringevulde aangifte van een heel grote groep zonder aanpassing kan doorgaan.
Ik ga verder met de drie vragen van de heer Van Vliet. Hij vroeg naar de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon en de kwaliteit daarvan. De bereikbaarheid is goed op orde, want die is groter dan de norm van 80%. De BelastingTelefoon kan de vergelijking met andere callcenters doorstaan. Ook de kwaliteit is de laatste tijd verbeterd, maar wij moet blijven werken om die te verbeteren. Met zo'n 16 à 17 miljoen telefoontjes per jaar voldoet de BelastingTelefoon aan een belangrijke behoefte aan informatie bij burgers en bedrijven. Er is nu ook een BelastingTelefoonlijn voor ondernemers. De beschikbare informatie op die lijn wordt jaarlijks aangevuld, verbeterd en uitgebreid. Er werken mensen met meer ervaring bij de specifieke BelastingTelefoon voor ondernemers dan bij de gewone BelastingTelefoon, waar allerlei vragen kunnen worden gesteld. Ik heb in ieder geval ondernemers gesproken die positief waren over de specifieke BelastingTelefoon.
De heer Van Vliet heeft ook een vraag gesteld over het overleg met de banken en de aanpak van Nederlandse houders van buitenlandse bankrekeningen en betaalkaarten. De Belastingdienst heeft overleg gevoerd met de Nederlandse Vereniging van Banken en een aantal transactieverwerkende bedrijven. De gesprekken hebben tot dusverre nog niet tot heel concrete resultaten geleid. Daar zijn wij nog mee bezig. De Belastingdienst is vastbesloten om optimaal gebruik te maken van alle ter beschikking staande mogelijkheden. Het is een stuk makkelijker om het op die manier te doen dan via het sluiten van verdragen voor informatie-uitwisseling, zeker als het verdagen betreft op grond waarvan niet automatisch informatie wordt uitgewisseld. Je moet dan namelijk een specifiek verzoek indienen. In dit geval gaat het veel verder. Het betreft namelijk informatie over Nederlanders met een onbekende buitenlandse bankrekening. Als je echter op basis van een TIEA-verdag een verzoek doet, moet dat een heel specifiek verzoek zijn dat gericht is aan de autoriteiten in het land in kwestie. Dit biedt een breder perspectief.
De laatste vraag van de heer Van Vliet ging over de bezwaartermijn. Wij herkennen niet dat er sprake zou zijn van een oprekking naar twaalf weken. Misschien kan de heer Van Vliet dat nog even verduidelijken. Er is inderdaad een norm van 90%, omdat je nooit alles tijdig kunt afhandelen. Het feit dat de wettelijke termijn zou zijn opgerekt, herkennen wij niet. Die termijn is volgens mij zes weken conform de Awb. Ik hoor van mijn ambtenaren dat de wet op dit punt niet is veranderd.

De heer **Van Vliet** (PVV): De vraag is wanneer de termijn van zes weken gaat lopen.

Minister **De Jager**: De termijn gaat lopen bij binnenkomst van het bezwaar.
Er is ook nog een vraag gesteld over de digitale VAR. Wij zijn daarmee bezig en ik zorg dat daarvan verslag wordt gedaan in de volgende halfjaarsrapportage. Het is al wel mogelijk om de VAR automatisch te verlengen. Dat is al een enorme hulp. Die mogelijkheid is vorig jaar in werking getreden. Dat helpt bijvoorbeeld zzp'ers enorm veel, omdat de VAR na drie jaar automatisch wordt verlengd.

De **voorzitter**: Ik dank de minister en de woordvoerders en sluit dit algemeen overleg.