

Vergaderjaar 2006–2007

31 066

Belastingdienst

Nr. 12

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 10 september 2007

Binnen de vaste commissie voor Financiën¹ hebben enkele fracties in het kader van de voorbereiding op een algemeen overleg in de maand september 2007 de behoefte om over de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 8 juni 2007 over het plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst (Kamerstuk 31 066, nr. 2) enkele vragen en opmerkingen voor te leggen.

De vragen en opmerkingen zijn op 6 juli 2007 aan de staatssecretaris van Financiën voorgelegd. Bij brief van 7 september 2007 zijn ze door de staatssecretaris van Financiën beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Blok

De griffier van de commissie,
Berck

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Crone (PvdA), Vendrik (GL), Blok (VVD), Voorzitter, Ten Hoopen (CDA), Ondervoorzitter, Weekers (VVD), Gerkens (SP), Van Haersma Buma (CDA), De Nerée tot Babberich (CDA), Dezentjé Hamming (VVD), Omtzigt (CDA), Koşer Kaya (D66), Irrgang (SP), Luijben (SP), Kalma (PvdA), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Cramer (CU), Kortenhorst (CDA), Van der Burg (VVD), Van Dijck (PVV), Heerts (PvdA), Gesthuizen (SP), Ouwehand (PvdD), Tang (PvdA) en Vos (PvdA).

Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Van Dam (PvdA), Halsema (GL), Remkes (VVD), Jonker (CDA), Aptroot (VVD), Van Gerven (SP), De Vries (CDA), Van Hijum (CDA), De Krom (VVD), De Pater-van der Meer (CDA), Pechtold (D66), Kant (SP), Ulenbelt (SP), Van der Veen (PvdA), Vacature (CDA), Anker (CU), Mastwijk (CDA), Nicolai (VVD), De Roon (PVV), Smeets (PvdA), Van Gijlswijk (SP), Thieme (PvdD), Heijnen (PvdA) en Spekman (PvdA).

I VRAGEN EN OPMERKINGEN VANUIT DE FRACTIES

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van het plan van aanpak «Vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst». De uitvoering van het onderhavige plan zou voor iedere organisatie waarschijnlijk een fikse uitdaging zijn. Voor de Belastingdienst komt deze uitdaging bovenop de significante problemen van de afgelopen jaren. Daarbij zal dan waarschijnlijk ook een enorme wissel worden getrokken op het management van de Belastingdienst. De leden van de CDA-fractie vragen graag aandacht voor enkele vragen en onzekerheden.

Doelstellingen en voortgangsrapportage

Voor een programma met de omvang zoals in dit plan omschreven zijn projectmanagement, doelstellingen en tijdslijnen en voortgangscontrole en rapportage van groot belang. Wat is de managementaanpak met betrekking tot deze aspecten van het programma? Kan de staatssecretaris de de Kamer verzekeren dat deze aspecten van het programma voldoende aandacht krijgen? Hoe verwacht de staatssecretaris de Kamer op de hoogte te houden van deze aspecten van het programma? Aan welke SMART-geformuleerde voortgangsdoelstellingen kan de Kamer de voortgang over een langere periode beoordelen? Bestaat de kans dat de gehele vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst langer gaat duren dan een kabinetsperiode van vier jaar?

IT-probleem

De grote lijnen van de probleemanalyse in het plan van de Belastingdienst zijn juist, denken genoemde leden. Dat geldt ook voor de keuze voor een nieuwe IT-architectuur gebaseerd op meer standaard software applicaties. Hoe verhoudt een dergelijke nieuwe IT-architectuur zich met een gelijktijdige vereenvoudiging van belastingregels en van interne processen? Is de staatssecretaris zich bewust van het belang van de vereenvoudigingslag die gemaakt moet worden om een nieuwe IT-architectuur snel en effectief te implementeren? Kan de staatssecretaris aangeven of en in welke (gekwantificeerde) mate en gedurende welke periode de IT-transformatie ten koste zal gaan van welke (externe) dienstverlening van de Belastingdienst aan burgers en bedrijven? De leden van de CDA-fractie verzoeken de staatssecretaris zijn doelstellingen hieromtrent in detail en SMART toe te lichten.

Detailering

De leden van de CDA-fractie constateren dat de details van fase 1 van het projectplan concreet zijn uitgewerkt. Het valt deze leden op dat van de latere fasen tot nu toe alleen de grote lijnen zijn aangegeven. Echter, op de plannen voor de latere fasen moet op termijn wel meer «vlees op de botten» komen, om dan pas die onderdelen van het plan echt te kunnen beoordelen. De nader uitgewerkte plannen zullen dan ook gedetailleerde tijdslijnen en budgetten dienen te bevatten, zo vinden de leden van de CDA-fractie, inclusief de te verwachte effecten op dienstverlening voor burgers en bedrijven, gedurende deze fase(n). Graag een bevestiging van de staatssecretaris. Kan de staatssecretaris exact aangeven wanneer meer details omtrent de latere fasen van het plan beschikbaar zullen zijn? Op welke wijze verwacht de staatssecretaris de Kamer te informeren omtrent de voortgang in de planning?

IT-management

Een IT-project van de omvang zoals beschreven in fase 3 is immer complex en uitdagend, zo constateren de leden van de CDA-fractie. Op welke wijze denkt de staatssecretaris gebruik te maken van (ver) ontwikkelde expertise van buiten de Belastingdienst? In welke mate verwacht de staatssecretaris de uitvoering van fase 3 in eigen beheer van de Belastingdienst uit te voeren? Kan de staatssecretaris zijn uitgebreide argumentatie omtrent deze keuzes aangeven?

Internet

De genoemde leden denken dat de plannen om de belastingbetaler middels het internet toegang tot gegevens te bieden goed en hoognodig zijn. Deze leden hebben echter wel aarzelingen omtrent de geplande tijdslijnen. Kan de staatssecretaris bevestigen dat de gestelde tijdslijnen realistisch zijn? Hoe verhoudt zich dit tot de andere urgente IT-projecten welke momenteel binnen de Belastingdienst lopen? De genoemde leden hechten groot belang aan de veiligheid omtrent het gebruik van het internet voor individuele belastinginformatie. Kan de staatssecretaris deze veiligheidsoverwegingen garanderen, en hoe?

Outsourcen en offshoren

De staatssecretaris heeft in de pers en in het laatst algemeen overleg van 19 april 2007 gerefereerd aan de mogelijkheden om, naast het gebruik van standaardsoftware, grotere stappen te zetten met uitbesteding, zoals verdere «outsourcing» en «offshoring». Heeft het kabinet in deze reeds een standpunt ingenomen? Zo ja, hoe luidt dit standpunt? Zo nee, waarom niet? En zo ja, in welke concrete mate en met betrekking tot welke aspecten van de bedrijfsprocessen van de Belastingdienst?

Bereikbaarheid

Is met betrekking tot de belastingtelefoon de door de dienst gehanteerde bereikbaarheidsdefinitie een juiste? Is het waar dat als een beller een bezetton krijgt, de Belastingdienst dat telefoongesprek niet meerekent? De leden van de CDA-fractie vragen de staatssecretaris naar het bereikbaarheidspercentage inclusief bezetton. Is de staatssecretaris van mening dat meer van de vragen in het eerste telefoongesprek direct afgehandeld, gewijzigd, dan wel opgelost moeten worden (een zogenoemde betere «First time call resolution») in het kader van een betere dienstverlening naar burger en bedrijf? Ziet de staatssecretaris in dit kader mogelijkheden de noodzaak voor frobo's (front office – back office) communicaties terug te dringen? Welke verbeteringen in de processen rond de belastingtelefoon kan de staatssecretaris op dit punt op welke termijn toezeggen?

Snellere processen

De genoemde leden zijn van mening dat Belastingdienst ambitieuzere doelstellingen moet hanteren met betrekking tot het versnellen van processen voor burgers en bedrijven. Dit vereist een wijziging van de procesaanpak en niet alleen een scherpere doelstelling. Hoe denkt de staatssecretaris daarover? In het plan wordt aangegeven dat belastingbetalers een week moeten wachten op een BTW-nummer. Deelt de staatssecretaris de mening van de genoemde leden dat dit geen op termijn aanvaardbare doelstelling is?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA

Om de burgers beter te kunnen bedienen moet de informatie op de website van de Belastingdienst worden verbeterd.

Waarom is hier niet veel eerder aandacht aan besteed? Wat is de reden dat het nu niet goed functioneert? Wat gaat er veranderen?

Wordt dit uitbesteed aan India?

Wat zijn de consequenties voor het personeel als de fiscus de ICT gaat uitbesteden aan India?

De staatssecretaris verklaart steeds in de media dat hij zich ernstig zorgen maakt over het feit dat de ICT van de Belastingdienst zo verouderd is. Maakt dit de mensen niet extra ongerust?

Zijn er in verband met deze veroudering niet nog veel meer fouten te verwachten? Dit ook naar aanleiding van het feit dat de afgelopen dagen enkele honderden blauwe enveloppen ten onrechte op naam van de belastingconsulent waren gesteld?

De bereikbaarheid van de belastingtelefoon staat onder druk. De bereikbaarheidsnorm is gebaseerd op het aantal bellers dat daadwerkelijk de verbinding tot stand brengt met de Belastingtelefoon. Is hierin ook begrepen de groep bellers die wel een verbinding krijgt maar een band hoort om later terug te bellen omdat het op dat moment zo druk is? Verwacht de staatssecretaris niet een toename van de druk omdat de problemen nog lang niet zijn opgelost en zeker nog in 2008 zullen voortduren? Zo ja, wat denkt de staatssecretaris hier aan te doen?

Kan de belastingtelefoon de pilot die wordt gestart waarbij bepaalde mutaties via de belastingtelefoon moeten worden verwerkt, zoals o.a. het stopzetten van de toeslag, zonder problemen aan?

De toegezegde administratieve lastenverlichting voor werkgevers wordt in de tijd opgeschoven. Bovendien komen er extra administratieve lasten bij. Hoe denkt de staatssecretaris dit te compenseren?

Het aantal rubrieken op de loonaangifte bedraagt thans ongeveer 100. Het UWV en de Belastingdienst gaan bekijken welke rubrieken kunnen worden ingeperkt.

Waarom is deze analyse niet vóór de hele operatie gedaan?

Wordt de werkgever gecompenseerd voor de nieuwe salarissoftware waarbij de huidige (drie) loonaangiftecontroles door één integrale controle wordt vervangen?

Het afschaffen van de redelijkheidstoets in de huurtoeslag levert een besparing op van 20fte en een significant lagere foutkans bij de Belastingdienst. Wordt deze 20fte ergens anders in de organisatie ingezet?

Gaat de aangekondigde vereenvoudiging van de buitengewone uitgaven gepaard met inkomensverlies van bepaalde groepen belastingplichtigen die gebruikmaken van de TBU?

De Belastingdienst staat aan de vooravond van een forse vereenvoudigingsoperatie, noodzakelijk om een toekomstvast automatiseringsondersteuning van de Belastingdienstprocessen te kunnen realiseren. Kunt u toezeggen dat hierbij voldoende zorg besteed wordt aan het opvangen van eventuele problemen die het onvermijdelijke gevolg

kunnen zijn van deze complexe en omvangrijke operatie, zodat de burgers daardoor niet in onzekerheid of in financiële problemen geraken?

Wanneer kan de Kamer een vereenvoudiging van de huurtoeslag en de kindertoeslag tegemoet zien?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP

De leden van de SP hebben met belangstelling kennisgenomen van het Plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst. Ze zien de noodzaak van een modernisering van de traditioneel ontworpen automatiseringssystemen waarin een scheiding plaatsvindt van applicaties en gegevens. Hierin is de Belastingdienst inderdaad niet uniek. Waar ze wel uniek in is, is dat dit besef zo laat is doorgedrongen. Ook roept het de vraag op waarom er zoveel extra taken zijn neergelegd bij de Belastingdienst, wetende dat men tegen de grenzen aanliep van de mogelijkheden en beheersbaarheid van de bestaande automatiseringssystemen. In dat verband vragen de leden van de SP-fractie hoe er gehoor wordt gegeven aan de aangenomen motie om te wachten met het invoeren van de vooringevulde aangifte.

De leden van de fractie van de SP zijn positief over de initiatieven om meer en betere digitale diensten beschikbaar te maken via internet. Deelt de staatssecretaris de mening dat dit niet ten koste mag gaan van andere vormen van serviceverlening zoals de bereikbaarheid of serviceverlening van de belastingtelefoon of het opsturen van formulieren? Ook de mogelijkheid om per e-mail te communiceren moet volgens de leden van de SP-fractie mogelijk zijn. Zij vinden de aangevoerde reden dat het aantal klantcontacten daardoor zou toenemen, geen reden om deze moderne vorm van communicatie uit te sluiten.

De leden van de fractie van de SP verwelkomen de voorgestelde nieuwsdienst op de website, waar men voor gerezen problemen kan lezen wat er aan wordt gedaan en wanneer ze opgelost zijn. Deelt de staatssecretaris de mening dat zo'n dienst niet pas moet reageren wanneer problemen in het nieuws zijn, maar een proactieve houding moet innemen, waarbij al informatie naar buiten wordt gebracht zodra de belastingdienst de problemen zelf heeft signaleerd?

De leden van de SP-fractie steunen de plannen om de bereikbaarheid van de Belastingdienst voor de burger beter te kunnen meten, waarbij ook rekening wordt gehouden met de bellers die niet in staat zijn om contact te krijgen. Wanneer is bekend of dat haalbaar is en waar hangt dat van af? Voor het versnellen van processen voor de burger zijn enkele termijnen gesteld. Zijn dit richttijden of zijn dit maximum termijnen? Kan de burger zich bij de rechter beroepen op deze termijnen? Welke consequenties zijn er aan verbonden als de termijnen niet worden behaald? Voor complexe vragen wordt gesteld dat 80% binnen 2 werkdagen moet worden beantwoord. Welke termijn geldt er voor de overige 20%?

Hoe gaat de Belastingdienst ervoor zorgen dat ze beter in staat is het personeel vast te houden en dat er minder kennis en ervaring verdwijnt uit de organisatie?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD

De leden van de VVD-fractie zijn verheugd dat zij het verbeterplan voor de belastingdienst dat de vorige minister van Financiën op aanvraag van de VVD toezegde, heeft mogen ontvangen. Hopelijk zal hiermee daadwerkelijk de grote problematiek waar de Belastingdienst mee kampt worden

opgelost en daarnaast de structuur van de Belastingdienst worden vereenvoudigd. Deze leden zullen kritisch blijven volgen of het plan zorgvuldig wordt uitgevoerd en in de praktijk ook blijkt te werken. Vooraleer het plan ter uitvoering wordt gebracht, hebben de leden van de fractie van de VVD enkele vragen.

Algemene inleiding

Waarom ontbreekt in het plan een definitie van het probleem c.q. de problemen waar de Belastingdienst mee kampt? De inleiding ziet momenteel vooral op automatiseringsproblemen die moeten worden opgelost, terwijl verderop in het plan ook wordt ingegaan op dienstverlening, tempo, bereikbaarheid etc. Is de staatssecretaris bereid een meer duidelijk gedefinieerde probleemstelling op te nemen in de inleiding van het plan?

De staatssecretaris geeft in het plan aan dat de Belastingdienst niet uniek is in het feit dat problemen ontstaan als gevolg van een vroege start met automatisering. Hij noemt hierbij banken en verzekeringsmaatschappijen als voorbeeld. Hoe lossen deze organisaties hun problemen op? Wat kan de Belastingdienst leren van dergelijke organisaties op het gebied van automatisering? Kampen ook belastingdiensten in het buitenland en andere «beschikkingsfabrieken» met soortgelijke problemen? Welke aanpak wordt hier gehanteerd om tot een oplossing te komen en kan de staatssecretaris aangeven welke lessen de Belastingdienst hieruit kan trekken?

De vereenvoudigingsoperatie moet erin voorzien dat – op termijn – de wetgever en de samenleving beter wordt bediend door wijzigingen en grote projecten sneller en beter te implementeren. Binnen welke termijn moet deze doelstelling gerealiseerd worden? Heeft de staatssecretaris een tijdsplanning om de doelstellingen uit het vereenvoudigingsplan te realiseren?

De uitvoeringsadviezen voorafgaand aan een wetgevingstraject kennen een doorlooptijd van een half jaar. Is de staatssecretaris van mening dat deze tijd lang genoeg is om tot een weloverwogen oordeel te komen over de risico's die de uitvoering met zich meebrengen en aan de hand daarvan tot een gedegen go- of no-go advies te komen? Zo ja, wat is er dan misgegaan in de advisering met betrekking tot de invoering van de keten loonaangifte? Waarom zijn alle uitvoeringsproblemen met betrekking tot de automatisering van tevoren niet juist ingeschat? Hoe wil de staatssecretaris het proces rond uitvoeringsadvisering in de toekomst aanpassen om tot meer realistische adviezen te komen?

In het plan worden de processen rond toeslagen en loonheffingen verre van homogeen genoemd, hetgeen de uitvoering voor de Belastingdienst zou bemoeilijken. Hoe liepen deze (verre van homogene) processen (huursubsidie resp. premieheffing door UWV) voor ze in handen van de Belastingdienst kwamen of aan de Belastingdienst werden gekoppeld? Wat zijn de doorslaggevende veranderingen geweest die tot de huidige problematiek hebben geleid? Wat wil de regering doen om deze processen (bijvoorbeeld loonaangifte) eenvoudiger te maken?

Is het ook een doelstelling van de staatssecretaris om, naast het sneller implementeren van (nieuwe) wetgeving, deze ook minder complex te maken? Is de staatssecretaris voornemens een ICT-uitvoeringstoets op te nemen in het uitvoeringsadvies bij nieuwe wetgeving?

Kan de staatssecretaris bevestigen dat de VIA (vooringevulde aangifte) zoals wordt voorgesteld in het vereenvoudigingsplan niet in het 1e kwar-

taal van 2008 zal worden ingevoerd, aangezien een foutloze invoering hiervan momenteel niet kan worden gegarandeerd? (Zoals reeds door de staatssecretaris is toegezegd naar aanleiding van de door de VVD ingediende motie over uitstel van de invoering van de VIA?)

Bij de invoering van omvangrijke wetswijzigingen of bij massale campagnes zijn er meer burgers die vragen stellen dan normaal het geval is. Zoals de staatssecretaris stelt heeft dit gevolgen voor de bereikbaarheid. Is de staatssecretaris het met de leden van de VVD-fractie eens dat deze toename van vragen naar aanleiding van een verandering in wet of beleid te voorzien is? Op welke wijze gaat de Belastingdienst hier in de toekomst beter op anticiperen?

De staatssecretaris geeft aan de burger beter te willen bedienen. Een van de middelen hiertoe is door via de belastingtelefoon enkele mutaties voor de toeslagen door de burger te kunnen laten aanbrenen. Hoe wordt hierbij de rechtsbescherming en privacy van de burger gewaarborgd? Hoe weet men zeker dat het de burger zelf is, die de mutaties doorgeeft? Is de staatssecretaris het met de leden van de VVD-fractie eens dat de burger ook beter bediend wordt als de kwaliteit van medewerkers bij de belastingtelefoon van een goed niveau is? Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat de belastingtelefoon wordt bemand door beter opgeleide medewerkers met degelijke fiscale kennis?

Wat is de oorzaak van het feit dat het F-biljet in de praktijk pas laat in het jaar beschikbaar is?

Processen voor het bedrijfsleven versnellen Is het een concrete doelstelling van de Belastingdienst om bij grote volumes de verwerkingstijd in doorsnee te beperken tot gemiddeld een week? Welke maatregelen worden genomen als dit niet blijkt te lukken? De staatssecretaris acht het van belang dat de VAR-verklaring snel wordt afgegeven. Is de staatssecretaris het met ons eens dat het grote aantal vragen op de VAR-verklaring en de complexiteit ervan niet bijdraagt aan een snelle aanvraag? Is de staatssecretaris voornemens om ook daar wat aan te gaan doen?

Terugbrengen aantal rubrieken loonaangifte Wat is het exacte streven in het terugbrengen van het aantal rubrieken op de loonaangifte? Kan de staatssecretaris cijfers noemen?

Eerder vaststellen en publiceren model loonaangifte Het tijdstip van goedkeuring van de tariefsvoorstellen door het parlement hangt uiteindelijk af van het moment van het indienen van wetsvoorstellen door de regering. Zou dat moment niet eerder kunnen plaatsvinden?

Vervanging huidige (drie) loonaangiftecontroles door één integrale controle

Wat stelt de staatssecretaris zich voor bij een integrale controle «aan de poort» van de aangiftegegevens en het koppelen (integreren) van de aangifte- en betalingsverplichting? Is het realistisch om als doel te stellen dat als de werkgever eenmaal door de poort aan zijn verplichtingen heeft voldaan alleen nog maar in uitzonderingsgevallen wordt lastiggevallen?

Meer en betere digitale diensten via internet

Het is de bedoeling om de werkgever via het persoonlijke domein meer diensten aan te bieden. Waarom geldt dit alleen voor bedrijven en niet voor particulieren?

Digitale poort

Valt met de invoering van één algemene elektronische poort het faxverkeer nog wel onder de toegestane middelen om met de Belastingdienst de communiceren?

De Belastingdienst verlaat de oriëntatie op de belastingwetten en kiest voor een oriëntatie op bedrijfsfuncties die voor meer processen bruikbaar zijn. Wat betekent dat concreet voor applicaties, bijv. inkomstenbelasting?

Markt

Het aanschaffen van marktoplossingen betekent ook dat niet langer ieder detail kan worden geautomatiseerd. Wat betekent dit voor automatisering rond wetgeving die veel maatwerk verlangt? Hoe wordt in kaart gebracht in welke gevallen handmatige verwerking van gegevens nodig is?

Tijdpad

Het tijdpad voor de invoering van verbeteringen gaat voor sommige middelen tot 2012 en latere jaren. Is de staatssecretaris het met de leden van de VVD-fractie eens dat dit wel erg lang is? Hoe doet men dit in andere landen? Hoe lang duurt daar het doorvoeren van dergelijke veranderingen?

Vereenvoudigingsoperatie wetgeving

Bij het punt vereenvoudiging in de huurtoeslag en kinderopvangtoeslag wordt de optie genoemd om de redelijkheidstoets in de huurtoeslag af te schaffen. Hoe ziet de staatssecretaris dit voor zich?

Ten tweede wordt de optie genoemd om de speciale behandeling van zogenoemde doelgroepen af te schaffen. Is de staatssecretaris op de hoogte van de toezegging van zijn ambtsvoorgangers dat alvorens wordt overgegaan tot het beschouwen van mogelijke maatregelen in de BU eerst het WIBUZ-rapport, met daarin verschillende varianten over de vereenvoudiging van de BU-regeling, te agenderen en te bespreken? Wanneer zal dit rapport geagendeerd worden voor overleg? Hoe verklaart de staatssecretaris in dit licht het voornemen uit het regeerakkoord waarin staat dat de (T)BU regeling wordt overgeheveld naar de WMO? Is de staatssecretaris van mening dat eerst het WIBUZ-rapport moet worden geagendeerd en met betrokken partijen moet worden gesproken, alvorens voor een bepaalde richting wordt gekozen?

Informatievoorziening aan de Tweede Kamer Is de staatssecretaris het met de leden van de VVD-fractie eens dat als er aan het begin van 2008 iets misgaat en rapportage over het eerste halfjaar van 2008 in september pas volgt, dit te laat is voor de Tweede Kamer om nog te kunnen ingrijpen? Is de staatssecretaris daarom bereid eens per kwartaal een tussenrapportage te geven over de uitwerking van het plan van aanpak, in plaats van eens per halfjaar?

II ANTWOORD VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Bij brief van 8 juni 2007, (Kamerstuk 31 066, nr. 2), is het plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst aangeboden aan de Tweede Kamer. De inbreng van de Tweede Kamer die is opgenomen in een brief van 6 juli 2007 en die dient ter voorbereiding op een Algemeen Overleg op 26 september a.s., vraagt om een uitvoerige reactie. Deze reactie volgt de structuur van de hiervóór genoemde brief.

Algemene inleiding

Probleemanalyse en doelstellingen

De leden van de fracties van CDA en VVD hebben behoefte aan een heldere probleemanalyse en aan een duidelijk zicht op de doelstellingen van de vereenvoudigingsoperatie. De CDA-fractie vraagt in dit verband ook naar de managementaanpak.

In de algemene inleiding van het plan van aanpak is een analyse gegeven van de huidige situatie van de Belastingdienst. Die analyse ziet weliswaar in eerste instantie op de automatiseringssystemen van de Belastingdienst, maar geeft vervolgens aan dat de Belastingdienst er niet is met het alleen aanpassen van die systemen. Ook op andere terreinen, zoals dienstverlening, klachtbehandeling en telefonische bereikbaarheid zijn maatregelen nodig om aan de vraag van burgers en bedrijven te kunnen voldoen. Die maatregelen betreffen óók automatisering, namelijk waar het gaat om ondersteuning van de processen of om het beschikbaar krijgen van gegevens, maar niet alléén automatisering. Het uiteindelijke doel van de vereenvoudigingsoperatie is het beter bedienen van de samenleving; dat geldt dus burgers en bedrijven, maar ook de wetgever. In het plan van aanpak zijn, resumerend, vijf doelstellingen onderscheiden; elk van die doelstellingen is gebaseerd op de constatering van een knelpunt (qua opzet verouderde automatiseringssystemen, irritaties bij burgers en bedrijven over trage processen, lange implementatietijd nieuwe wetgeving enz.) en op een analyse van de oorzaken daarvan. De geformuleerde doelstelling geeft vervolgens de beoogde eindsituatie weer.

De aanpak van de vereenvoudigingsoperatie is die van een vierluik; voor elk onderdeel ervan zijn verantwoordelijken benoemd. De overall-sturing en verantwoordelijkheid berust bij het Managementteam Belastingdienst. Bij diverse onderdelen wordt gebruik gemaakt van methoden en technieken uit de organisatiekunde, die elders hun nut hebben bewezen. Bij het programma complexiteitsreductie wordt gebruik gemaakt van standaardaanpakken als MSP (Managing Successful Programmes) en Prince 2.

Complexiteit wetgeving

De leden van de VVD-fractie vragen zich af of het een doelstelling is om, naast het sneller implementeren van (nieuwe) wetgeving, deze ook minder complex te maken. Zij vragen tevens of het voornemen bestaat om een ICT-toets op te nemen in het uitvoeringsadvies bij nieuwe wetgeving.

Om te komen tot de gewenste vereenvoudiging is het zeker de bedoeling om wetgeving minder complex te maken. Dat heeft allereerst gevolgen voor nieuwe wetgeving. Deze zal extra kritisch worden beoordeeld op eenvoud en uitvoerbaarheid.

Ook zullen er, in nauw overleg met collega-bewindslieden, voorstellen komen tot vereenvoudiging van bestaande wetgeving. In dat kader worden binnenkort voorstellen tot vereenvoudiging van de toeslagen aan uw Kamer gezonden.

Daarnaast vindt er op dit moment een verkenning plaats hoe de premieheffing werknemersverzekeringen kan worden vereenvoudigd. De Verkenning die voor Prinsjesdag naar de Tweede Kamer wordt verzonden, bevat onder meer oplossingen om details en verschillen tussen loon- en premieheffing te verminderen. Dit leidt vanzelf tot minder handelingen van de werkgevers voor hun loonadministratie.

Over de ICT-toets valt te melden dat bij nieuwe wetgeving en bij wijziging van bestaande wetgeving een uitvoeringstoets wordt uitgebracht, waarin ook de ICT-gevolgen worden belicht. Gezien de automatiseringsafhankelijkheid van de Belastingdienst in de afgelopen periode zal nog

meer dan voorheen in de uitvoeringstoets aandacht aan de ICT-aspecten worden besteed.

De verkoop gaat door tijdens de verbouwing

De leden de fracties van CDA en PvdA vragen zich af of en hoe tijdens de vernieuwingsoperatie het niveau van de dienstverlening van de Belastingdienst op peil kan blijven. Zij vrezen negatieve effecten voor de burgers. De leden van de fractie van de PvdA vragen zich af of het spreken over verouderde systemen niet bijdraagt aan de onrust; ook vragen zij zich af of niet in toenemende mate fouten zijn te verwachten.

Nadrukkelijk moet voorop worden gesteld dat heel veel processen die de Belastingdienst doet gewoon goed gaan. Door de massaliteit van de processen (miljoenen en miljoenen producten per jaar) is het wel zo dat een verhoudingsgewijs kleine fout (0,5% bijvoorbeeld) in absolute aantallen direct veel burgers of bedrijven treft. De hoge automatiseringsgraad van de Belastingdienst was absoluut noodzakelijk om die grote volumes te kunnen verwerken, maar is tegelijkertijd de achilleshiel wanneer er ook maar iets fout gaat. De Belastingdienst heeft de laatste tijd te kampen met een aantal verstoringen in verschillende processen maar de dieperliggende oorzaak is gelegen in een verouderde inrichting van de automatisering. Zoals in het plan van aanpak al is aangegeven, is de Belastingdienst daarin bepaald niet uniek. Het is wel verheugend om te constateren dat de Belastingdienst dit tijdig heeft onderkend en stappen zet om een toekomstvaste procesinrichting te realiseren. Daarom ook heeft het kabinet bij de voorjaarsnota 2006 middelen beschikbaar gesteld voor die fundamentele aanpak.

Het plan van aanpak heeft niet tot doel onrust te zaaien, maar wil juist aangeven dat om het hoge prestatieniveau van de Belastingdienst op lange termijn te waarborgen er nu begonnen moet worden met vernieuwing. In de tussentijd blijft de Belastingdienst zijn uiterste best doen om de processen vlekkeloos te laten verlopen; wanneer zich – desondanks – incidenten voordoen (en dat is niet altijd uit te sluiten), dan zal daarop adequaat worden ingegrepen om de overlast voor burgers en bedrijven tot een minimum te beperken.

De vergelijking dringt zich op met een warenhuis dat grondig verbouwt om zijn klanten ook in de toekomst goed van dienst te zijn; daar geldt de slogan «tijdens de verbouwing gaat de verkoop door». En zo is het bij de Belastingdienst eigenlijk ook: het overgrote deel van de medewerkers, in het toezicht, in de dienstverlening, bij de BelastingTelefoon blijven nu en in de komende jaren gewoon hun werk doen. De verbeteringen op de korte termijn, binnen de huidige organisatie, hebben natuurlijk wel hun directe invloed. Maar wanneer burgers en bedrijven beter worden bediend, voorkomt dat ook veel werk: geen herstel van fouten, geen telefoontjes. Voor de lange termijn zal, nadat de nieuwe processen zijn ontworpen, sprake zijn van een zorgvuldig uitgewerkt migratietraject. Het waarborgen van het niveau van dienstverlening zal bij het opstellen daarvan een belangrijke randvoorwaarde zijn.

Detailering

De leden van de CDA-fractie constateren dat de eerste fase van de vereenvoudigingsoperatie concreet is uitgewerkt, terwijl de latere fasen meer in grote lijnen zijn weergegeven. Zij hebben behoefte aan zicht op de concretisering van die fasen.

Uiteraard moeten ook de latere fasen van de vereenvoudigingsoperatie zijn voorzien van doelstellingen die net zo concreet zijn als die voor de eerste fase. Daaraan gaat echter vooraf dat, in samenwerking met externe deskundigen, een integrale verkenning plaatsvindt van die latere fasen. In de komende maanden zullen de doelstellingen steeds concreter kunnen

worden bepaald. Het voornemen bestaat om via de halfjaarsrapportages, waarover later meer, de Kamer mee te nemen in dat groeiproces.

Vooringevulde aangifte

De leden van de fracties van SP en VVD vragen naar de invoeringsdatum van de VIA, in relatie tot de kwaliteit van de loongegevens. Voor de verdere ontwikkeling van de vooringevulde aangifte wacht de Belastingdienst op de uitkomst van het onderzoek naar de kwaliteit van de loongegevens. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor het maken van de – deels – vooringevulde aangifte. In afwachting van de onderzoeksresultaten is de ontwikkeling van de vooringevulde aangifte 2008 door de Belastingdienst op enkele onderdelen tijdelijk opgeschort. Bovendien wil de dienst eerst nog een uitgebreid testtraject inrichten om er voor te zorgen dat de gegevens goed verwerkt kunnen worden zodat wordt voorkomen dat aangiften onjuiste gegevens zouden bevatten. In september worden de uitkomsten van het onderzoek naar de loongegevens verwacht.

1 Toeslagen en SUB/Walvis

Omvang loonaangifte

De leden van de PvdA-fractie constateren dat het aantal rubrieken op de loonaangifte thans ongeveer 100 bedraagt. Het UWV en de Belastingdienst gaan bekijken welke rubrieken kunnen worden ingeperkt. Zij vragen zich af waarom deze analyse niet vóór de hele operatie is gedaan? In dat kader vragen de leden van de VVD wat het exacte streven is in het terugbrengen van het aantal rubrieken op de loonaangifte? Zij willen graag cijfers genoemd zien.

Om de ongeveer 100 loonaangifterubrieken in het juiste perspectief te plaatsen, moet worden bedacht dat de loonaangifte een groot aantal andere berichten zoals loonbelastingkaarten, jaaropgaven, CBS-enquêtes en loonaangiften oude stijl heeft vervangen. Per saldo heeft dit tot een aanzienlijke reductie van het aantal gegevens geleid. De resterende ruim 100 rubrieken zijn tot stand gekomen met als uitgangspunt dat met de loongegevens zoveel mogelijk uitvoeringsprocessen zo volledig mogelijk moeten worden bediend. Gezien de ervaringen die de afgelopen periode binnen de loonheffingenketen zijn opgedaan is dit uitgangspunt niet langer houdbaar. Vanuit deze notie wordt elke aangifterubriek nog eens kritisch tegen het licht gehouden. Als antwoord op de vragen van de VVD-fractie wordt waar het gaat om het aantal rubrieken geen streefaantal gehanteerd. Het streven is om het aantal terug te brengen tot de rubrieken die minimaal noodzakelijk zijn om de hoofdprocessen van de betrokken uitvoeringsinstanties en afnemers van gegevens te kunnen bedienen; het terugdringen van het aantal rubrieken is natuurlijk geen doel op zich,

Eén controle

Wordt de werkgever gecompenseerd voor de nieuwe salarissoftware waarbij de huidige (drie) loonaangiftecontroles door één integrale controle wordt vervangen, zo vraagt de VVD-fractie zich af.

De «compensatie» voor de wijziging is er in gelegen, dat de werkgever slechts eenmaal met onjuistheden in zijn loonaangifte of zijn loonaangifteverplichting wordt geconfronteerd. Anders dan een eenmalige financiële compensatie heeft deze lastenverlichting een structureel karakter.

Uitvoeringsadviezen

De uitvoeringsadviezen voorafgaand aan een wetgevingstraject kennen

een doorlooptijd van een half jaar. De leden van de VVD-fractie vragen of deze tijd lang genoeg is om tot een weloverwogen oordeel te komen over de risico's die de uitvoering met zich meebrengen en aan de hand daarvan tot een gedegen go- of no-go advies te komen? Zij vragen zich af wat er is misgegaan in de advisering met betrekking tot de invoering van de keten loonaangifte en waarom de uitvoeringsproblemen met betrekking tot de automatisering van tevoren niet juist zijn ingeschat?

De termijn van een half jaar voor een gedegen go-no go advies is in het algemeen toereikend. Voorstelbaar is dat in uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld bij zeer omvangrijke of zeer ingrijpende wijzigingen, deze termijn wel aan de krappe kant kan zijn. In dat geval zal een ruimere termijn in acht worden genomen.

Aan de specifieke problemen in de loonaangifteketen wordt aandacht besteed in de integrale probleemanalyse, die vóór Prinsjesdag uw Kamer zal bereiken.

Massaal homogeen versus heterogeen

In het plan, zo merkt de VVD-fractie op, worden de processen rond toeslagen en loonheffingen verre van homogeen genoemd, hetgeen de uitvoering voor de Belastingdienst zou bemoeilijken. Hoe liepen deze processen (huursubsidie resp. premieheffing door UWV) voorheen, vragen zij en welke doorslaggevende veranderingen hebben tot de huidige problematiek geleid?

Op de vraag hoe de processen van de huursubsidie en premieheffing door UWV in het verleden verliepen valt te antwoorden dat deze niet goed vergelijkbaar zijn met de thans ingerichte werkprocessen.

Zo is de huursubsidie gegoten in de vorm van een huurtoeslag, die wordt uitgevoerd in één pakket met de zorgtoeslag. Het belangrijkste verschil is dat de huursubsidie uitging van gegevens uit het jaar t-2, terwijl de huurtoeslag is gebaseerd op de gegevens van het jaar zelf (t); dat is dus een verschil tussen het werken met stabiele (vaststaande) gegevens en het werken met zeer mutatiegevoelige gegevens. Op zichzelf is de actualiteit van de toeslag een groot goed en door de vereenvoudigingen die de minister van WWI wil gaan plegen, is er geen noodzaak om terug te gaan naar t-2.

De premieheffing door UWV kende een zestal verschillende heffings-systemen. Zoals ook in de verschillende overleggen met uw Kamer en in antwoorden op Tweede Kamervragen is gemeld, zijn de problemen bij de toeslagen vooral te wijten aan een falende automatisering, onder meer door het streven naar een ideale en allesomvattende automatiseringsoplossing. Om te komen tot vereenvoudiging van de toeslagen worden binnenkort voorstellen tot vereenvoudiging aan uw Kamer gezonden. Voor de problematiek rond de loonheffingenketen en de mogelijk vereenvoudigingen daarin wordt verwezen naar de integrale probleemanalyse die vóór Prinsjesdag aan uw Kamer wordt gezonden.

Jaaraanpassingen in wetgeving

Het tijdstip van goedkeuring van de tariefvoorstellen door het parlement hangt uiteindelijk af van het moment van het indienen van wetsvoorstellen door de regering, zo merken de leden van de VVD-fractie op. Zou dat moment niet eerder kunnen plaatsvinden vragen zij zich af?

Deze op het oog sympathieke en begrijpelijke suggestie kent de nodige haken en ogen. De aangehaalde tariefvoorstellen kunnen pas worden geformuleerd nadat een groot aantal gegevens op economisch, inkomens- en beleidsterrein bekend zijn, in hun onderlinge samenhang zijn gebracht, waardoor politieke weging en besluitvorming kan plaatsvinden. De tijdslijn waarbinnen dit hele proces en het daaropvolgende parlemen-

taire proces zich afspeelt is zodanig kritisch dat een soelaas biedende vervroeging niet goed mogelijk is.

Wat stelt de staatssecretaris zich voor bij een integrale controle «aan de poort» van de aangiftegegevens en het koppelen (integreren) van de aangifte- en betalingsverplichting, zo vragen de leden van de VVD-fractie. De leden van de fractie van de PvdA melden in relatie tot de problemen in de loonheffingketen dat de toegezegde administratieve lastenverlichting voor werkgevers in de tijd wordt opgeschoven. Bovendien komen er extra administratieve lasten bij. Hoe denkt de staatssecretaris dit te compenseren?

Zowel aan de controles aan de poort als aan de administratieve lasten voor werkgevers zal aandacht worden geschonken in de integrale probleemanalyse rond Walvis, die vóór Prinsjesdag zal verschijnen.

2 Vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie

De leden van de fracties van CDA, PvdA, SP en VVD hebben een aantal vragen gesteld over de verbeteringen die de Belastingdienst op korte termijn gaat realiseren.

Diensten via internet; website

De leden van de fractie van het CDA juichen het toe dat meer diensten via het internet worden aangeboden. Zij vragen naar het realiteitsgehalte van de planning, mede in relatie tot andere urgente IT-projecten. Ook geven zij aan groot belang te hechten aan de veiligheid van het gebruik van internet.

De planning voor meer en betere diensten op het internet acht ik haalbaar. Bij de website wordt een andersoortige techniek gebruikt dan voor de in de vraag bedoelde IT-projecten; voor de aanpassingen aan de website behoeft dus geen gebruik te worden gemaakt van voorzieningen die elders nodig zijn.

Voor de beveiliging van de gegevens van burgers sluit de Belastingdienst aan bij overheidsstandaards. Voor persoonsgebonden informatie is, net als voor het in de toekomst ophalen van gegevens ten behoeve van de voorgevulde aangifte, DigiD beveiligingsniveau «midden» voldoende. Ten opzichte van het basisbeveiligingsniveau van DigiD wordt hierbij extra gebruik gemaakt van GSM-verificatie.

De leden van de fractie van de SP vragen naar de tekortkomingen van de huidige website. Tevens zijn zij van mening dat verbeteringen op internet niet ten koste mogen gaan van diensten via andere kanalen. Zij verwelkomen een nieuwsdienst, maar vinden wel dat deze proactief moet zijn en terstond moet reageren.

De Belastingdienst beschikte verhoudingsgewijs vroeg al over een website; ook in dit opzicht is sprake van een «remmende voorsprong». Inmiddels zijn er namelijk nieuwe technieken beschikbaar die meer mogelijk maken en worden de verwachtingen van burgers en bedrijven hoger met het voortschrijden van de internettechnologie en het toenemende gebruik van webdiensten. Overigens heeft de Belastingdienst niet stil gezeten: in een continu proces is gewerkt aan verbeteringen van de website; die verbeteringen betroffen zowel de inhoud als de opzet ervan, mede naar aanleiding van extern gebruikersonderzoek.

Als uitvloeisel van het laatst gehouden gebruikersonderzoek is op een aantal punten het taalgebruik vereenvoudigd en zijn de vormgeving en navigatie geoptimaliseerd. Eind september verschijnt de nieuwe zoekdienst. Ook voor het verbeteren van de informatiestructuur, waarin het zoekgedrag van de burger centraal staat, zijn inmiddels de voorbereidingen getroffen. Deze nieuwe structuur is al onderworpen aan een

gebruikerstest; de geïnterviewden waren van mening dat sprake was van flinke verbeteringen. De nieuwe informatiestructuur en de andere aanpassingen die de burger helpen bij het regelen van zijn belastingen en toeslagen zullen stapsgewijs worden ingevoerd.

De uitbreiding en de verbetering van de webdiensten zal niet ten koste gaan van de dienstverlening via andere kanalen.

Het standpunt ten aanzien van de bereikbaarheid van de Belastingdienst per e-mail is in de brief van 4 juni 2007 aan de Tweede Kamer (31 066, nr. 1) weergegeven. Kortheidshalve wordt daarnaar verwezen.

Natuurlijk moet een nieuwsdienst actueel zijn en problemen naar buiten toe melden zodra ze binnen de organisatie zijn gesignaleerd. Inmiddels is al het nodige geregeld om er voor te zorgen dat burgers en bedrijven zo snel mogelijk via de website of andere informatiekanalen op de hoogte worden gesteld van problemen en van de genomen of te nemen maatregelen.

De leden van de VVD-fractie vragen waarom via een persoonlijk domein meer diensten worden aangeboden aan bedrijven dan aan de burger. Op termijn bestaat er geen verschil in het niveau van diensten voor burgers of voor bedrijven, uiteraard rekening houdend met hun specifieke positie. Op dit moment is het echter zo dat voor bedrijven het persoonlijke domein bij de Belastingdienst al bestaat; dat is ingevoerd teneinde het elektronisch aangeven door ondernemers mogelijk te maken. Waar al een persoonlijk domein bestaat, is het relatief eenvoudig daar andere diensten in aan te bieden. Burgers hebben nog geen persoonlijk domein. De Belastingdienst sluit voor de ontwikkeling daarvan aan bij het overheidsbrede ontwikkeling van de persoonlijke internetpagina via mijnoverheid.nl, zo mogelijk in combinatie met de introductie van de voorgevulde aangifte. Om de burgers ook snel via zo'n persoonlijk domein te kunnen bedienen, stimuleert de Belastingdienst heel nadrukkelijk de ontwikkeling van mijnoverheid.nl.

Belastingtelefoon

De leden van de fracties van CDA, PvdA en SP vragen naar de bereikbaarheidsdefinitie. Ook vragen de leden van de fractie van het CDA naar de mogelijkheden om meer vragen in het eerste gesprek af te handelen, waardoor de zogeheten frobo's worden teruggedrongen. In algemene zin willen zij weten om welke verbeteringen het gaat en op welke termijn. De gesprekken voor de BelastingTelefoon komen binnen via de 0800-centrale van KPN. In de tot nu toe gehanteerde bereikbaarheidsdefinitie worden de bij KPN geweigerde gesprekken (bezettoon of ingesproken tekst) niet meegerekend. Inmiddels is een definitie ontwikkeld die beter aansluit bij de beleving van de beller en waarbij dus ook rekening wordt gehouden met belpogingen, waarbij de beller de medewerker van de BelastingTelefoon niet kan bereiken. Vanaf 2008 zal de bereikbaarheid volgens deze nieuwe definitie worden gepubliceerd. Voor 2008 wordt gestreefd naar een bereikbaarheid tussen de 80 en 85%. Om een indruk te geven van het cijfermatige verschil tussen de oude en de nieuwe bereikbaarheidsdoelstelling: tot en met juni 2007 bedroeg de bereikbaarheid volgens de oude definitie 80%; volgens de nieuwe definitie zou dat 76% zijn geweest.

Het streven is er inderdaad op gericht om gesprekken steeds meer direct, volgens het principe van «first time call resolution», af te handelen. Hierdoor zal het aantal zogeheten «frobo-berichten» (berichten van de front-office naar de backoffice met verzoeken om terug te bellen of actie te ondernemen) substantieel kunnen worden teruggedrongen. Op dit moment leidt nog gemiddeld 10% van de gesprekken tot een frobo-bericht. Voor 2008 is de doelstelling dat 90 tot 95% van de klanten door de

BelastingTelefoon in één contact geholpen wordt. De resterende 5 tot 10% krijgt een doorverwijzing die leidt tot een adequate actie (vaak een terugbelactie) vanuit de Belastingdienst.

Met betrekking tot het doorvoeren van telefonische mutaties voor toeslagengerechtigden loopt een pilot. Deze zal rond oktober van dit jaar worden afgerond.

Verder zal de «tweede lijn» binnen de BelastingTelefoon (waar medewerkers zitten die meer ingewikkelde vragen kunnen beantwoorden) nog dit jaar kwantitatief en kwalitatief worden versterkt. Ook dit moet leiden tot een vermindering van het aantal berichten naar de backoffice.

Ten slotte wordt in de tweede helft van dit jaar een «kwaliteitscirkel» ingericht, met als primaire focus het voorkomen van onterechte frobo-berichten en het afhandelen van meer vragen in de frontoffice door onder andere de uitbreiding van kennis.

De leden van de fractie van de PvdA verwachten nog een toename van de druk op de BelastingTelefoon zolang de problemen van de Belastingdienst nog niet zijn opgelost.

Het is inderdaad te verwachten dat de druk op de BelastingTelefoon nog zal toenemen. Het aanbod aan telefoongesprekken was in 2006

17 miljoen. Voor 2007 is de verwachting dat het aanbod op zal lopen tot ruim 19 miljoen en de prognose voor 2008 gaat uit van ruim 20 miljoen gesprekken. De voorbereidingen om deze toename in aanbod te kunnen afhandelen zijn reeds in volle gang. Qua capaciteit is inmiddels de mogelijkheid gecreëerd om 100 extra informanten toe te voegen aan die werksroom waar problemen worden voorzien. Dit najaar wordt onderzocht of deze capaciteit nog verder kan worden uitgebreid. Daarnaast wordt rekening gehouden met het (tijdelijk) uitbreiden van de openingstijden van de BelastingTelefoon.

Bovendien wordt de capaciteit van het telefonieplatform (techniek) aanmerkelijk uitgebreid. Daardoor zullen er minder technische beperkingen zijn om het toegenomen aanbod te verwerken. Dit heeft dan weer als gunstig effect dat er minder «herhaalverkeer» optreedt.

Ook vragen de leden van de PvdA of de BelastingTelefoon de pilot waarbij bepaalde mutaties via de BelastingTelefoon worden verwerkt, wel aankan. De leden van de fractie van de VVD vragen hoe het bij deze pilot is gesteld met de privacy en de rechtsbescherming van de burger.

Inmiddels is gestart met de proef waarbij toeslaggerechtigden telefonisch mutaties door kunnen geven. Dit kost uiteraard capaciteit bij de frontoffice, maar ontlast weer het proces bij de backoffice. Aangezien in de oude situatie het opmaken van een opdracht voor een mutatie door de frontoffice ook capaciteit kostte, zal het proces als geheel veel klantgerichter en bovendien efficiënter kunnen worden uitgevoerd. Zonodig wordt de capaciteit van de BelastingTelefoon aan de toename van taken aangepast.

Burgers willen bij contact met de overheid in één keer geholpen worden met een minimum aan doorverwijzingen. Daarom vindt er bij de BelastingTelefoon een ontwikkeling plaats van Callcenter naar klantcontact center. Binnen deze ontwikkeling past dat eenvoudige mutaties meteen worden verwerkt. Dit leidt er toe leiden dat de burger direct, in één gesprek, geholpen wordt en ook in datzelfde gesprek de bevestiging krijgt dat de mutatie daadwerkelijk is uitgevoerd. Daarnaast wordt, indien mogelijk, een breed scala aan vragen meteen beantwoord en worden geautomatiseerde bestellingen van facturen direct afgedaan. Met het oog op de rechtsbescherming en de privacy verandert er niets ten opzichte van de werkwijze waarbij door de medewerker van de BelastingTelefoon een zogeheten «frobo-bericht» voor de backoffice wordt opgemaakt om de mutatie door te voeren. Afhankelijk van de aard van de vraag is het bij

de BelastingTelefoon gebruikelijk dat aan de hand van één of meer controlevragen wordt vastgesteld of de beller daadwerkelijk de persoon is die hij zegt te zijn. Bij het verwerken van mutaties zal dit niet anders zijn.

De leden van de fractie van de VVD vragen of bij omvangrijke wetswijzigingen of bij massale campagnes rekening wordt gehouden met de te verwachten toename aan vragen. Zij zien graag dat hierop in de toekomst (nog) beter wordt geanticipeerd.

Bij omvangrijke wetswijzigingen of massale campagnes wordt inderdaad rekening gehouden met een toename van vragen door burgers. Op basis van ervaringsgegevens wordt een zo nauwkeurig mogelijke inschatting gemaakt van de te verwachten vragen (aantal, soort en tijdstip). Die inschatting is vervolgens weer de grondslag voor de inzet van medewerkers bij de BelastingTelefoon. Die capaciteit is voor een belangrijk deel flexibel inzetbaar en daardoor berekend op pieken in het aanbod. Die flexibiliteit moet natuurlijk ook mogelijk zijn wat betreft werkplekken en technische voorzieningen. In Eindhoven is daarom inmiddels een reservecapaciteit beschikbaar van 100 werkplekken. Onderzocht wordt nog of deze «buffer» verder kan worden uitgebreid. Dit najaar zal bovendien de technische capaciteit van de BelastingTelefoon nog verder worden uitgebreid. Dit biedt mogelijkheden om, indien het aanbod de huidige fysieke capaciteit aan werkplekken overstijgt, extra medewerkers in te zetten. Daarnaast vindt er, zoals hiervóór al aangegeven, een omvangrijke verbeteringslag plaats van de internetsite van de Belastingdienst. Op dit moment zijn er nog veel burgers die daar het antwoord op hun vraag niet kunnen vinden en vervolgens alsnog de BelastingTelefoon bellen. Een betere toegankelijkheid van de informatie op de internetsite zal de druk op het telefonieverkeer enigszins verlichten.

De leden van de fractie van de VVD vragen nog aandacht voor de kwaliteit van de medewerkers aan de BelastingTelefoon.

Het geven van kwalitatief goede antwoorden is één van de speerpunten van de BelastingTelefoon. In het afgelopen jaar zijn de opleidingen die aan de informanten worden gegeven aanmerkelijk verbeterd en beter afgestemd op de vragen zoals die door burgers worden gesteld.

Ook de dialoogondersteuning (waarin de medewerkers de informatie kunnen vinden om het juiste antwoord te geven) is in deze zin aangepast. Zodra de (nieuwe, nog aan te schaffen) technische voorzieningen daarvoor beschikbaar zijn, wordt deze dialoogondersteuning nog verder verbeterd.

Daarnaast worden de informanten voortdurend bijgestaan door experts. Experts zijn medewerkers met uitgebreide fiscale kennis die door de informanten ingeschakeld kunnen worden bij het beantwoorden van een onderhanden vraag.

Verder wordt de komende tijd geïnvesteerd in het uitbreiden van de zogeheten tweede lijn. Bellers met moeilijke vragen komen hier direct (via het keuzemenu) of indirect (via doorschakeling vanuit de eerste lijn) terecht. In de tweede lijn zijn informanten werkzaam die over uitgebreide fiscale kennis beschikken en op meer ingewikkelde vragen een adequaat antwoord kunnen geven. Deze investering leidt er ook toe, dat de noodzaak om de vraag door te moeten spelen naar de backoffice wordt vermindert.

Ten slotte vindt de borging van de kwaliteit plaats door een permanente controle. Door een externe partij worden zogeheten «mystery-calls» uitgevoerd, waarin wordt getoetst of het gegeven antwoord voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Voorts wordt intern met elke informant regelmatig meegeluisterd. Niet alleen om na te gaan of deze de burger op een correcte wijze te woord staat, maar ook of het antwoord voldoet aan de kwalitatieve eisen. Uiteraard wordt de uit deze controlemethodieken verkregen informatie gebruikt om de kwaliteit verder op te voeren. Onder

andere door het verbeteren van opleidingen of door het individueel bijscholen van medewerkers.

Versnellen van processen

De leden van de fractie van het CDA vinden dat een afgiftetermijn van een week voor een BTW-nummer op termijn geen aanvaardbare doelstelling is.

Op de korte termijn is verkorting van de huidige afgiftetermijn niet mogelijk; dit leidt tot een inefficiënt administratief proces. Als de belastingplichtige zich maandag bij de Kamer van Koophandel meldt, wordt hij dinsdag opgenomen in het basisbedrijvenregister (BBR). De Belastingdienst krijgt hier woensdag melding van. Vervolgens volgt initiële opname in het Beheer van Relaties (BVR) van de Belastingdienst. In de nacht van woensdag op donderdag vindt verwerking van de registratie plaats waardoor de belastingplichtige donderdag is opgenomen in de Registratie Nieuwe Ondernemers (RNO). Via het RNO wordt donderdag een brief verstuurd met het OB nummer die de belastingplichtige vrijdag ontvangt.

Voor de toekomst is versnelling van het proces mogelijk: in het kader van de ontwikkelingen naar een «Andere Overheid» wordt er naar gestreefd om aan ondernemers één loket voor hun contacten met de overheid te bieden. In de aanloop daar naar toe loopt op dit moment de pilot «Gemeenschappelijke Intake Kamers van Koophandel en Belastingdienst», waarbij de Kamers tijdens het intakegesprek met de startende ondernemer de voor de Belastingdienst relevante informatie verzamelen. Ondernemers kunnen overigens zelf beslissen of zij aan deze pilot mee willen doen. Voor de grootste groep nieuwe ondernemers, de eenmanszaken, gaat dit betekenen dat de ondernemer zijn BTW-nummer direct na het intakegesprek ontvangt. Deze werkwijze wordt in 2008 landelijk ingevoerd. Voor andere ondernemers hangt de introductie van deze werkwijze af van de invoering van het nieuwe handelsregister; deze is voorzien in de loop van 2009.

De leden van de fractie van de VVD vragen naar de reden van het laat in het jaar beschikbaar komen van het F-biljet.

Daar zijn twee redenen voor aan te geven: ten eerste het feit dat het biljetontwikkelproces pas wordt gestart nadat het Belastingplan voor het desbetreffende jaar definitief is (meestal dus pas eind december) en ten tweede de inrichting van het ontwikkelproces zelf.

Inmiddels vindt onderzoek plaats hoe de procesgang zodanig aangepast kan worden dat dit biljet vroeger in het jaar beschikbaar kan worden gesteld.

De leden van de fractie van de VVD zoeken de oorzaak van de soms vertraagde afgifte van een VAR-verklaring in de hoeveelheid vragen en in de complexiteit van de regeling.

Het overgrote aantal VAR-verklaringen (bijna 80%) wordt afgedaan binnen een week. Voor deze categorie geldt het aantal vragen op het formulier en de complexiteit van de regeling dus niet als bezwaar.

Een klein deel van de aanvragen loopt vertraging op omdat het formulier niet goed is ingevuld (inconsistenties) of omdat de omschrijving van de werkzaamheden vragen oproept. Ten slotte is er een categorie aanvragen die in het toezichtsproces op de regio's moeten worden afgehandeld; daar is een fiscaal-technische beoordeling noodzakelijk, die nu eenmaal tijd vergt. Alleen een reductie van de fiscaal-technische complexiteit van de regeling zou hier voor de afhandelingstermijn soelaas bieden.

De leden van de fractie van de SP zien een oorzaak van de problemen in het verdwijnen van kennis en ervaring uit de organisatie. Zij vragen hoe de Belastingdienst ervoor kan zorgen het personeel vast te houden. De Belastingdienst heeft de afgelopen jaren aanzienlijke personele taakstellingen doorgevoerd; vorige kabinetten hadden daartoe de opdracht gegeven. Veel medewerkers in het toezichtsproces hebben gebruik gemaakt van een FPU-arrangement, waardoor inderdaad veel kennis en ervaring is weggevloeid. Ook nieuwe taken en de uitbreiding van dienstverlening hebben medewerkers aan het toezichtsproces onttrokken. Om deze negatieve trend te keren is in 2006 de bestaande vacaturestop opgeheven. De Belastingdienst heeft toen de ruimte gekregen om extern toezichtmedewerkers te werven; een deel daarvan zal al in 2007 productief worden. Zo wordt tevens de vanaf 2010 verwachte uitstroom in verband met de leeftijdsopbouw van het personeelsbestand tijdig opgevangen. De reguliere uitstroom van medewerkers is overigens zeer beperkt (2006: 2%); deze komt vooral door pensionering. Over het algemeen heeft de Belastingdienst weinig moeite om zijn mensen te behouden. Ter illustratie; de gemiddelde leeftijd is 45,2 jaar en het gemiddeld aantal dienstjaren bedraagt 19,8. Wel wordt verwacht dat de aantrekkende arbeidsmarkt gevolgen heeft voor de uitstroom bij de Belastingdienst. De Belastingdienst investeert permanent in ontwikkeling van medewerkers, in het vergaren van kennis en in het delen van kennis door opleiding, scholing en begeleiding van (zittend) personeel.

3 Vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie

De leden van de fracties van CDA, PvdA en VVD hebben een aantal vragen gesteld die specifiek ingaan op de voorgestane lange-termijnaanpak.

IT-management

De leden van de CDA-fractie constateren dat een IT-project zoals beschreven in het onderdeel «Vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie» complex en uitdagend is. Zij vragen hoe daarbij gebruik gemaakt gaat worden van expertise van buiten de Belastingdienst, welke onderdelen in eigen beheer worden uitgevoerd en welke argumenten er zijn voor op dat punt gemaakte keuzes.

In het plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie is de richting aangegeven die de toekomstige organisatie wil inslaan; kortweg gezegd een oriëntatie op bedrijfsfuncties met een generiek karakter. Die keuze is niet een toevallige; zij is ingegeven door uitgevoerde markt oriëntaties en marktanalyses. Uit die analyses blijkt ook dat de oplossingen die de markt biedt aansluiten bij de nieuwe architectuur van de Belastingdienst zoals die voor ogen staat. Bij de verdere ontwikkeling wordt terdege samengewerkt met marktpartijen, niet in de vorm van ad hoc deelopdrachten maar op continue basis.

Deze aanpak stelt overigens nadere eisen aan de wijze waarop de regie ten aanzien van die marktpartijen wordt ingericht: de Belastingdienst heeft wel een schat aan ervaring met het in eigen beheer ontwikkelen van automatiseringstoepassingen, maar de omgang met marktpartijen vergt (ook) andere competenties. Daarbij zal gebruik gemaakt worden van partijen die gespecialiseerd zijn in het helpen van instanties bij het «sourcen» . Ook is aan enkele prominente vertegenwoordigers uit de wetenschap gevraagd om in de ontwikkelingen bij te staan. Ten slotte is de nieuwe voorzitter van het managementteam van B/CICT die per 1 juli jl. in dienst is getreden, afkomstig uit de markt; hij brengt mitsdien zeer veel relevante ervaring in in de organisatie.

Overigens moet er bij de uitvoering van de werkzaamheden worden

gezocht naar de juiste balans tussen interne en externe inzet van mensen: het is van groot belang gebruik te maken van de expertise van buiten, maar tegelijkertijd is het voor de continuïteit zeer van belang dat medewerkers van de Belastingdienst zelf kennis en ervaring opbouwen. Overigens wordt niet alleen voor de automatisering een beroep op expertise van buiten gedaan; dat zou een onterechte verenging van de vereenvoudigingsoperatie betekenen. Over dit onderwerp is er ook overleg met bijvoorbeeld het burgerpanel, met notarissen, belastingconsulenten, accountants en hun organisaties zodat niet alleen het proces, maar ook de inhoud van het proces alle aandacht krijgt. Dit onderdeel van de vereenvoudigingsoperatie bestaat uit drie fasen, die wel onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden. De eerste fase behelst de aanschaf van een applicatie voor het toeslagenproces. Hiervoor is een aanbestedingstraject gestart dat inmiddels in een vergevorderd stadium verkeert. De tweede fase is gericht op de basisvoorzieningen; ook hier is het gebruik van standaardcomponenten uitgangspunt; daarvoor zal een aanbestedingstraject worden uitgezet teneinde zoveel mogelijk delen van de basisvoorzieningen extern te realiseren. De derde fase ten slotte betreft de bedrijfsarchitectuur. Om de aspecten daarvan scherp te krijgen wordt eerst in eigen beheer een proof of concept uitgevoerd om vervolgens op basis van de in fase een en twee opgedane ervaringen de markt optimaal te kunnen benutten.

«Outsourcen»

De leden van de fracties van CDA en Pvd A stellen vragen over het zogeheten «outsourcen».

In het plan van aanpak is aangegeven dat de toekomstige geautomatiseerde ondersteuning van de Belastingdienst zoveel als mogelijk en verantwoord is via marktoplossingen wordt gerealiseerd. Dat past in het in ontwikkeling zijnde algemene overheidsbeleid en is ook wereldwijd een trend. De staatssecretaris van Economische Zaken bereidt in dat kader een actieplan voor over de toepassing van open standaarden en het gebruik van open source software.

Dat outsourcing gevolgen personele gevolgen kan hebben voor medewerkers binnen de Belastingdienst is duidelijk. De omvang daarvan hangt af van de nog te maken keuzes. De Belastingdienst zal voor het zoeken van marktoplossingen uiteraard de weg van de openbare aanbesteding volgen. Dat betekent dat marktpartijen kunnen aangeven interesse te hebben in de ontwikkeling van een bepaalde vorm van ondersteuning of in de verkoop van een pakket. Degene die het beste voldoet aan de aanbestedingscriteria ontvangt de opdracht. Daarover valt in dit stadium nog geen zinnig woord te zeggen. Of een binnenlandse of een buitenlandse partij uiteindelijk de opdracht krijgt, hangt dus af van objectieve factoren. Van welke medewerkers waar ook ter wereld die partij gebruik maakt, is voor de aanbesteding niet relevant. De expertise telt.

Oplossingen elders

De leden van de fractie van de VVD verwijzen naar het betoog dat de Nederlandse Belastingdienst niet uniek is in de problemen ten gevolge van een vroege start met de automatisering. Zij willen weten hoe die anderen hun problemen oplossen en wat de Belastingdienst daarvan kan leren.

Medewerkers van de Belastingdienst hebben zich uitvoerig georiënteerd bij andere organisaties, zowel commerciële als overheden. Er zijn werkbezoeken afgelegd aan Australië, Nieuw-Zeeland, Engeland, Scandinavische landen en aan Nederlandse banken, waaronder De Nederlandsche bank. Bovendien is er al in een vroeg stadium veelvuldig contact geweest met

het ABP, dat in zijn massale processen redelijk vergelijkbaar is met de Belastingdienst en dat een transitie naar bedrijfsfuncties achter de rug heeft.

Op de vraag hoe anderen hun problemen hebben opgelost is geen eenduidig antwoord te geven. De oplossingen variëren van outsourcen, pakketoplossingen, partnerschappen met externe partijen tot in eigen beheer werken onder architectuur. Deze oplossingen komen ook voor in onderlinge combinaties, waarbij alle vormen en gradaties denkbaar zijn. Het gaat er dus om maatwerk toe te passen, gericht op de eigen situatie en de analyse van de eigen problemen. De enige echte rode draad die uit de werkbezoeken is te trekken is de les dat duurzame oplossingen tijd kosten. De Belastingdienst heeft wel een deel van de aanpak van het ABP overgenomen

Oriëntatie op bedrijfsfuncties; marktoplossingen

De leden van de VVD-fractie willen weten wat de oriëntatie op de bedrijfsfuncties concreet betekent voor de in gebruik zijnde applicaties. Verder vragen zij zich af wat het aanschaffen van marktoplossingen betekent voor wetgeving die veel maatwerk vergt en wanneer handmatige verwerking nodig is.

Het overschakelen op bedrijfsfuncties als primaire oriëntatie betekent dat er geen middelspecifieke applicaties (zoals inkomstenbelasting, omzetbelasting) meer zullen zijn. Bovenop de generieke elementen zullen er nog wel specifieke regels zijn die zijn gerelateerd aan een belastingmiddel of een toeslag. Voorbeelden van bedrijfsfuncties zijn bepalen rechten en beheren afspraken.

De oriëntatie op bedrijfsfuncties maakt het op zichzelf niet ingewikkelder om regels uit wetgeving te automatiseren dan wel geautomatiseerd te ondersteunen. Ook binnen marktoplossingen is dit te realiseren. Telkens zal de afweging moeten worden gemaakt tussen verfijnder automatiseren, met alle complexiteit van dien, en het kiezen voor handmatige verwerking. Marktoplossingen beperken die keuzevrijheid en voorkomen automatisering «tot drie cijfers achter de komma».

Tijdpad

De leden van de fractie van de VVD vinden de periode die nodig is om de veranderingen door te voeren erg lang. Zij zijn benieuwd naar ervaringen in andere landen. Bovendien willen zij weten of er een tijdsplanning is om de doelstellingen uit het vereenvoudigingsplan te realiseren.

Met het tijdpad zoals dat in het plan van aanpak is opgenomen, is een balans gezocht tussen ambitie enerzijds en realisme anderzijds. Het is noodzakelijk dat de Belastingdienst structurele veranderingen doorvoert, maar tegelijkertijd moet dat niet overhaast gebeuren. Ervaringen bij andere organisaties en in andere landen leren dat het voorgestane tijdpad meer dan voldoende ambitie bevat. Zo bestaat in Frankrijk een groot automatiseringsprogramma onder de naam Copernic. Dat is daadwerkelijk gestart in 2001, kent een afronding van de eerste fase in 2006, gericht op voorzieningen voor burgers en bedrijven enerzijds en medewerkers van de Belastingdienst anderzijds en kent een tweede fase die loopt van 2006 tot 2009. In totaal omvat het programma dus 9 jaar; de totale kosten bedragen € 1,4 miljard, waarvan € 911 miljoen investeringen.

Ook werkbezoeken aan banken in Nederland, die met dezelfde problematiek worstelen, heeft geleerd dat er minimaal 7 tot 10 jaar wordt uitgetrokken voor soortgelijke projecten.

De globale tijdsplanning die is opgenomen in het plan van aanpak zal concreter worden naarmate de verschillende onderdelen van de latere fasen uit vereenvoudigingsoperatie concreter worden. Via de halfjaarsrapportages wordt de Kamer daarover geïnformeerd.

De leden van de fractie van de VVD stellen, in relatie tot de basisvoorziening digitale poort, een vraag over faxverkeer. In zijn besluit van 27 april 2005, CPP 2004/2807M, Stcrt. Nr. 87, over de openstelling van elektronisch berichtenverkeer met de Belastingdienst, heeft de toenmalige staatssecretaris van Financiën het standpunt ingenomen dat de fax niet wordt opengesteld voor het zenden van formele/vertrouwelijke berichten aan de Belastingdienst, zoals voor het doen van aangifte en het indienen van (pro-forma) bezwaarschriften. Hij heeft daarbij aangegeven dat een gevolg van dit standpunt is dat berichten die desondanks per fax worden ontvangen, worden geweigerd. Naar aanleiding van vragen uit de Kamer (van de leden Bakker en Van der Ham en van het lid Dezentjé-Hamming-Bluemink) heeft hij in zijn antwoorden van 6 september 2005 het beleid nogmaals uiteengezet. Naar aanleiding van een recente hofuitspraak zijn opnieuw vragen gesteld over het faxverkeer. In de beantwoording van die vragen (kamerstuk 2006–2007, 25-7-2007, nr. 2080 Tweede Kamer) is de juridische kwalificatie ervan en de werkwijze in de praktijk nog eens toegelicht. De basisvoorziening poort verandert niets aan het standpunt terzake: de poort is bedoeld voor digitale berichten waarvan de Belastingdienst heeft aangegeven dat zij kunnen worden ingezonden en ontvangen; daar hoort de fax dus niet bij.

4 Vereenvoudigingsoperatie wetgeving

Vereenvoudigingen Toeslagen

De leden van de fracties van PvdA en VVD hebben enkele vragen gesteld over de aangekondigde vereenvoudigingen in huurtoeslag en kinderopvangtoeslag.

Op 10 juli 2007 heeft met de minister van WWI een gesprek plaatsgevonden over vereenvoudigingsvoorstellen voor de huurtoeslag. Er komt, zo is afgesproken, vóór Prinsjesdag, een gezamenlijke brief aan de Tweede Kamer waarin deze voorstellen worden gepresenteerd. Hierin zal ook worden ingegaan op eventuele vereenvoudigingen van de redelijkheidstoets.

Voor de kinderopvangtoeslag worden op ambtelijk niveau voorbereidingen getroffen voor voorstellen tot vereenvoudiging.

Vereenvoudiging buitengewone uitgaven

De leden van de PvdA-fractie vragen of de maatregelen in de buitengewone uitgavenregeling gepaard gaan met inkomensverlies voor bepaalde groepen belastingplichtigen.

Op grond van het Coalitieakkoord zal de fiscale buitengewone uitgavenregeling worden afgeschaft en worden vervangen door een nieuwe regeling die beter is toegesneden op chronisch zieken en gehandicapten. Rond Prinsjesdag zullen de contouren van de invulling van deze maatregel bekend gemaakt worden. Doordat de ondersteuning specifiek zal worden gericht op chronisch zieken en gehandicapten zullen per definitie groepen belastingplichtigen die niet tot deze doelgroep behoren en thans wel gebruik maken van de buitengewone uitgavenregeling, effecten onderkennen van het afschaffen van de buitengewone uitgavenregeling.

De leden van de fractie van de VVD vragen naar de stand van de bespreking van het zogeheten WIBUZ-rapport in relatie tot het kabinetsvoornemen om de (T)BU-regeling over te hevelen naar de Wmo. Het WIBUZ-rapport is aan de orde gekomen tijdens het wetgevingsoverleg¹ met de vaste commissie voor Financiën over het Belastingplan

¹ Kamerstukken II 2006/07, 30 804, nr. 37.

2007, dd. 23 oktober 2006. De voorzitter van de commissie heeft in dat overleg voorgesteld het rapport te agenderen.

Het huidige kabinet heeft vervolgens in het coalitieakkoord een van de suggesties uit het WIBUZ-rapport overgenomen, namelijk het beëindigen van de huidige fiscale buitengewone uitgavenregeling (BU) (en de TBU) en het introduceren van een regeling voor chronisch zieken en gehandicapten in de Wmo, een en ander met ingang van 1 januari 2008. Eerder is al op vragen van de heer Vendrik (GroenLinks) gemeld dat deze overheveling naar de Wmo niet op 1 januari 2008 kan worden gerealiseerd. In het Belastingplan 2008 zult u de kabinetsvoorstellen vertaald in wetgeving aantreffen. Bij de behandeling daarvan is er natuurlijk voldoende ruimte om uitgebreid daarover van gedachten te wisselen.

Informatievoorziening aan de Tweede Kamer

De leden van de fracties van CDA en VVD stellen vragen over de voortgangsrapportage over het plan van aanpak; de leden van de VVD-fractie stellen voor van de aangekondigde halfjaarsrapportage een kwartaalrapportage te maken, opdat de Kamer sneller kan inspelen op verstoringen in de planning.

Bij de keuze voor de frequentie in de voortgangsrapportage hebben twee overwegingen een rol gespeeld: ten eerste de wens om de Kamer mee te nemen in en te betrekken bij het veranderingsproces van de Belastingdienst en ten tweede de ervaringen van elders dat omvangrijke, complexe en arbeidsintensieve programma's als deze ook de kans moeten krijgen zich te ontwikkelen en zich te concentreren op hun taak zonder «opgejaagd» te worden door een rapportageverplichting. Bovendien is een periode van drie maanden te kort om echt nieuwe ontwikkelingen op de hoofdlijnen te melden.

Voorgesteld wordt daarom de frequentie van een halfjaarsrapportage aan te houden, waarbij uiteraard geldt dat wanneer zich in het proces majeure verstoringen voordoen, die aan de Kamer worden gemeld.