

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1797

Vragen van het lid **Merkies** (SP) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht dat de werkdruk bij de Belastingdienst nog altijd te hoog is* (ingezonden 1 april 2014).

Antwoord van Staatssecretaris **Wiebes** (Financiën) (ontvangen 25 april 2014)

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op de bewering van Abvakabo FNV dat de werkdruk bij de Belastingdienst nog altijd te hoog is? Bent u het met Abvakabo FNV eens? Zo nee, waarom niet?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

De Belastingdienst is bezig de meerjarige taakstellingen die zij in de achtereenvolgende regeerakkoorden heeft opgelegd gekregen, in te vullen en de effecten ervan in te passen in de organisatie. Daartoe vindt bij Belastingen een reorganisatie plaats waarbij onder meer werkzaamheden worden geconcentreerd en kantoren worden gesloten. Op termijn leveren deze maatregelen de vereiste efficiencywinst op. Verder verdwijnen er werkzaamheden door vereenvoudiging van regelgeving. Dit alles kan in de overgangssituatie voor de betrokken medewerkers een bepaalde onzekerheid en werkdruk met zich meebrengen.

Een voorbeeld hiervan is het Landelijk Incassocentrum (LIC) waarin alle incassowerkzaamheden op twee plaatsen in het land worden geconcentreerd. De werkzaamheden zijn overgeheveld, terwijl de formatie nog niet helemaal op sterkte is. Dit kan zich tijdelijk in extra werkdruk vertalen. Daarnaast levert de doorstroom van eigen medewerkers naar het nieuwe werk in het kader van de intensivering van toezicht en invordering, op bepaalde plekken in de dienst waar vacatures ontstaan, werkdruk op. Verder is bij de BelastingTelefoon de laatste maanden de werkdruk erg hoog geweest. Overigens merk ik op dat de Abvakabo geen nieuw onderzoek heeft gedaan naar de werkdruk bij de Belastingdienst, maar refereert aan eerder onderzoek uit 2013.

#### Vraag 2

Hoe verhoudt het gegeven dat het werk bij de Belastingdienst toeneemt zich tot de bezuinigingen op de Belastingdienst waardoor deze de komende jaren 1000 fte gaat verliezen?

<sup>1</sup> <http://nos.nl/artikel/629010-fnv-belastingdienst-overbelast.html>

#### Antwoord 2

Het doel van de efficiencytaakstelling is dat hetzelfde werk met minder mensen wordt gedaan. De taakstelling op het gebied van vereenvoudiging van regelgeving, moet daarenboven minder werk voor de Belastingdienst betekenen.

#### Vraag 3

Hoeveel fte had de Belastingdienst eind 2012 tot zijn beschikking? Hoeveel fte was dat aan het eind van 2013?

#### Antwoord 3

Eind 2012 bedroeg de personele capaciteit 28.107 fte. Eind 2013 was dat 28.857 fte. Deze toename hangt samen met de intensivering van toezicht en invordering waarvoor bij het regeerakkoord extra middelen ter beschikking zijn gesteld.<sup>2</sup>

#### Vraag 4

Klopt de bewering van Abvakabo FNV dat de 1.100 plekken die vrijkomen vanwege de interne doorstroom naar de afdeling fraude, niet worden opgevuld? Zo nee, hoeveel van de 1.100 plekken die vrijkomen, worden opgevuld door nieuw aan te nemen personeel?

#### Antwoord 4

De interne doorstroom bedraagt niet 1.100, maar ruim 600 medewerkers. Verder betreft het onderhavige werk niet de afdeling fraude, maar de hiervoor genoemde intensivering van toezicht en invordering. Niet alle vacatures die vrijkomen door de interne doorstroom, zullen worden opgevuld in verband met de taakstelling en de na te streven efficiëncywinst. Op dit moment is niet aan te geven hoeveel vacatures zullen worden opgevuld.

#### Vraag 5 en 6

Hebt u zelf signalen ontvangen van een (te) hoge werkdruk bij de Belastingdienst? Zo ja, wat hebt u met deze signalen gedaan? Geven deze signalen u aanleiding om de werkdruk bij de Belastingdienst onder de loep te nemen? Bent u bereid te inventariseren hoe werknemers bij de Belastingdienst de werkdruk ervaren? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 5 en 6

Door middel van periodieke enquêtes wordt de mening van de medewerkers gevraagd over de werkomstandigheden. Deze personeelsmonitor bevat ook vragen over werkdruk. Vorige week is de nieuwe monitor uitgezet onder de medewerkers. Daarnaast is het onderwerp werkdruk een vast item in het overleg van de dienstleiding met de medezeggenschap. Op deze wijze wordt de vinger aan de pols gehouden. Ik word hierover door de dienstleiding op de hoogte gehouden.

#### Vraag 7

Bent u van mening dat belastingplichtigen die vragen hebben over het invullen van hun aangifte, toeslagaanvraag of voorlopige teruggaaf bij de Belastingdienst terecht moeten kunnen om hierop een antwoord te krijgen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 7

Ja. In de beantwoording van de vragen van het lid Nijboer van 14 februari 2014 is uiteengezet hoe dit in de praktijk gestalte krijgt.<sup>3</sup> Ook in het kennismakingsoverleg op 26 maart jl. met de vaste commissie voor Financiën is dit onderwerp aan de orde geweest.

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2012/13, 31 066, nr. 149

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2013/14, Aanhangsel 1492