

Vergaderjaar 2015–2016

**34 196**

## **Wijziging van de Algemene wet inzake rijksbelastingen en enige andere wetten in verband met een regeling voor het elektronische berichtenverkeer (Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst)**

**Nr. 28**

### **VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 18 mei 2016

De vaste commissie voor Financiën heeft op 31 maart 2016 overleg gevoerd met de heer Wiebes, Staatssecretaris van Financiën, over:

- **de brief van de Staatssecretaris van Financiën d.d. 22 december 2015 ter aanbieding van het afschrift van de reactie op de brief van N.G. te R. over het artikel «fiscus verstuurt berekening toeslagen alleen digitaal»;**
- **de brief van de Staatssecretaris van Financiën d.d. 26 januari 2016 met informatie over het tijdpad en de gedurende dit tijdpad te nemen stappen bij invoering van de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst (EBV) (Kamerstuk 34 196, nr. 26);**
- **de brief van de Staatssecretaris van Financiën d.d. 17 december 2015 met antwoorden op vragen van de commissie over het bericht dat de Nationale ombudsman onderzoek doet naar het verdwijnen van de «blauwe envelop» (Kamerstuk 34 196, nr. 21);**
- **de brief van het Ministerie van Financiën d.d. 8 maart 2016 met het afschrift antwoord Ministerie van Financiën op brief met betrekking tot Belastingwet voorlopige aanslag d.d. 13 januari 2016.**

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

De voorzitter van de commissie,  
Duisenberg

De griffier van de commissie,  
Berck

**Voorzitter: Nijboer**  
**Griffier: Van den Eeden**

Aanwezig zijn zes leden der Kamer, te weten: Bashir, Groot, Neppéus, Nijboer, Omtzigt en Van Vliet,

en de heer Wiebes, Staatssecretaris van Financiën.

Aanvang 10.00 uur.

**De voorzitter:**

Goedemorgen collega's, bewindspersoon en ondersteuning. Ik wens ook de mensen die dit debat volgen een goede morgen. Welkom bij het AO Belastingdienst. De spreektijd per fractie is zes minuten.

**De heer Bashir (SP):**

Voorzitter. Het is mij weer een genoegen om in dit gezelschap te zijn. Ik realiseerde mij vanochtend dat ik deze mensen vaker zie dan mijn eigen vrouw. Ik weet niet of dat goed of niet goed is, maar laat ik beginnen met de onderwerpen die op de agenda staan van dit AO Belastingdienst. Allereerst ga ik in op het aangifteproces. Tijdens het mondelinge vragenuur is er al een debatje gevoerd over het programma Easytax. Het wordt volgens de Staatssecretaris door niet meer dan 10% van de mensen die aangifte doen, gebruikt. Maar ondertussen zijn we wel benieuwd naar de cijfers, want bij 10% gaat het natuurlijk wel om 1 miljoen mensen die gebruikmaken van Easytax. Ik begrijp dat het voor de Belastingdienst erg prettig werkt om de aangifte op de website te laten doen. Stel er moet iets in de aangifte veranderd worden, dan kan de Belastingdienst dat meteen doen en heeft iedereen gewoon meteen de nieuwe aangifte, zonder het weer te moeten installeren.

Voor velen is het verdwijnen van Easytax geen probleem, maar er zijn nu eenmaal mensen die het niet vertrouwen. Voornamelijk HUBA-medewerkers klagen daarover bij mij. HUBA betekent Hulp bij aangifte. Ik hoor regelmatig van vrijwilligers dat hun hele schema overhoop is gegooid, omdat zij urenlang achter elkaar geen aangifte hebben kunnen inzenden. Willen wij ook in de toekomst gebruikmaken van deze mensen, moeten wij hen natuurlijk niet dwarszitten met een online-aangifte die regelmatig niet werkt. Welke oplossing is er voor hen? Kan de Staatssecretaris vertellen hoeveel geld wordt bespaard met het afschaffen van Easytax? Welke signalen krijgt hij van de HUBA-medewerkers?

Wat ik ook niet begrijp, is waarom het aangifteprogramma gewoon niet beschikbaar wordt gesteld. Je kunt natuurlijk in het aangifteprogramma een module inbouwen, waarbij bij het opstarten bekeken wordt of het de laatste versie is of dat er een nieuwe versie gedownload moet worden. Dan heb je het probleem met verouderde aangifteprogramma's opgelost. Ik heb een melding gekregen van een fout in de online aangifte. Er kan in de aangifte niet voor fiscaal partnerschap worden gekozen als de partner is overleden, zelfs als dat in 2016 is gebeurd. In het aangifteprogramma Easytax kon de aangifte van de overledene wel als F-biljet worden verzonden, maar bij het nieuwe systeem moet zowel voor de langstlevende als voor de overledene een aangifte op papier worden aangevraagd. Het schrappen van het aangifteprogramma is dus niet alleen een verbetering, maar ook een stap terug in de tijd. Is de Staatssecretaris bekend met dit probleem? Is het inmiddels opgelost?

Ik kreeg onlangs meldingen van de eigenaar van een administratiekantoor die veel gevallen tegenkomt waarbij de werkgever een te laag bedrag aan arbeidskorting toepast. Veel mensen bij wie dit gebeurt, krijgen een brief waarin staat dat zij niet verplicht zijn tot het doen van aangifte, terwijl zij bij aangifte wel geld terugkrijgen. Zijn deze signalen bekend bij de

Staatssecretaris? Is hij bereid om de Belastingdienst hier goed naar te laten kijken?

Nu kom ik op de aangifteperiode zelf. De SP-fractie stelt voor om deze structureel te verruimen tot 15 mei. Dat geeft de vrijwilligers die hulp verlenen bij de aangifte inkomstenbelasting meer tijd. Het geeft de Belastingdienst meer tijd en meer mogelijkheden, want dan kan men de aangifteperiode uitsmeren over een langere periode. Tegelijkertijd krijgen wij heel veel signalen over de BelastingTelefoon. Die is op dit moment bedroevend slecht bereikbaar. Mensen moeten veel te vaak bellen om iemand aan de lijn te krijgen. Als je de aangifteperiode verlengt, zal de drukte bij de BelastingTelefoon ook minder worden. Concreet stellen wij voor om de aangifteperiode te verlengen naar uiterlijk 15 mei. Kan de Staatssecretaris hierop reageren?

Vorig jaar hadden wij een debat over de deurwaarders, waarin ik de Staatssecretaris meermaals heb gevraagd om eens uit te zoeken hoe het aantal deurwaarders bij de Belastingdienst zich de laatste jaren heeft ontwikkeld. Volgens mij heeft de Kamer daar nog geen antwoord op. Van deurwaarders krijgen wij echter soms verontrustende signalen over de werkdruk en het capaciteitsgebrek. Daarom stel ik nogmaals de vraag of de Staatssecretaris dit mee wil delen aan de Kamer. Dat mag natuurlijk ook in de volgende halfjaarlijkse rapportage, maar liever nu als dat kan of anders eerder schriftelijk.

Wij hebben ook een vraag over dynamisch monitoren. Wat heeft dit tot nu toe opgeleverd? Wat zijn de bevindingen van deurwaarders? Gaat de Staatssecretaris ons daarover op de hoogte houden?

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):

Voorzitter. Ik dank de Staatssecretaris voor de brieven die vandaag op de agenda van dit AO staan. Met name de brief van de Staatssecretaris van 26 januari, het tweede agendapunt, is van belang. Wij hebben vooraf uitgebreid schriftelijk met elkaar gecommuniceerd in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman. Op de gestelde vragen zijn antwoorden gekomen.

Ik probeer deze thematiek te benaderen vanuit mijn eigen ervaring, want ik ben natuurlijk ook burger en belastingplichtige. Ik heb vorige week vrijdag online aangifte inkomstenbelasting 2015 gedaan en ik moet eerlijk zeggen: dat ging goed. Ik kwam één punt tegen dat ik wil aanstippen, namelijk het verhaal van de eigen woning. Ik heb daar al eerder aandacht aan besteed. Als je een iets complexere achtergrond en ook een historie met eigen woningen hebt, wordt het moeras vrij snel niet meer doorwaadbaar; je zakt er in weg. Dat gebeurde in mijn geval ook. Ik kwam niet uit de toelichting. Als je met twee woningen zit of je al een woning had en je hoofdverblijf gedurende het jaar overgaat, kom je er niet uit. Je weet dan niet hoe je bepaalde zaken moet verdelen.

Daar heb je dan de BelastingTelefoon voor. Die heb ik gebeld. Ik kreeg eerst een mevrouw aan de lijn die onvoldoende Nederlands sprak. Zij sprak echt met een zwaar accent. Ik zal niet zeggen met welk accent, maar ik vond haar niet adequaat. Die mevrouw was blijkbaar een portal om mij door te verbinden met iemand met verstand van de eigen woning. Dat is ook gebeurd. De mijnheer die toen aan de lijn kwam, heeft mij adequaat geholpen, waarvoor complimenten, maar ik vond het niet zo fijn om de eerste persoon aan de lijn te hebben. Maar goed, ik ben door de aangifte heen gekomen. Het werkt online dus allemaal.

Mijn volgende vraag gaat over de Berichtenbox op de site van de Belastingdienst, MijnOverheid. Is volgens de Staatssecretaris bij de Nederlandse belastingplichtige voldoende het besef ingedaald, geland, dat je iets met die Berichtenbox moet doen? Zijn daar cijfers van? Wordt gemonitord hoeveel belastingplichtigen nu eigenlijk zo'n Berichtenbox hebben? Is het de verwachting dat dit echt het leeuwendeel van het aangifteplichtige volk dekt?

In zijn brief zegt de Staatssecretaris dat het tijdpad stap voor stap wordt bepaald, steeds afhankelijk van hoe het gaat. Dat lijkt mij prima. Dat is een pragmatische aanpak. Hij zegt dat naar verwachting over vijf tot zeven jaar, ofwel rond 2022, sprake zal zijn van uitsluitend elektronisch berichtenverkeer. Het gaat dus om vijf tot zeven jaar. Waar zit de bandbreedte precies in?

De Staatssecretaris schrijft in dezelfde brief dat hij vooralsnog niet voornemens is om een ingroei-schema vast te leggen voor de nog te digitaliseren berichten voor burgers. Dat zou haaks staan op het baseren van de groei op de ervaringen in de praktijk. Wellicht is dat een deel van het antwoord op de vraag van zojuist. Als we nu geen ingroei-schema kunnen krijgen, hoop ik wel op een toezegging van de Staatssecretaris dat de Kamer iedere keer op tijd wordt geïnformeerd over de volgende stap, zodat we hier echt de vinger aan de pols kunnen houden. We zijn immers volksvertegenwoordigers en moeten ons bezighouden met de zorgen van de belastingplichtigen.

De Staatssecretaris zegt dat de Belastingdienst een maatwerkoplossing zal blijven hanteren voor de groep die moeite houdt met digitaal communiceren. Ik wil hier toch nog een vraag over stellen, misschien ook voor de mensen die thuis zitten te kijken en die al in paniek raken van het woord «helpdesk». Hoe ziet die maatwerkoplossing er nou precies uit? Kan de Staatssecretaris dat gewoon in twee of drie zinnen zeggen?

Nu kom ik op DigiD. Ik had een schriftelijke vraag gesteld over de wachtwoorden en de gebruikersnamen. In eerste instantie werd alleen een totaal aangegeven. Het antwoord kon mij geen verder inzicht verschaffen in de vraag of mensen vaker dan een keer een nieuw wachtwoord hadden moeten aanvragen. Inmiddels is dat antwoord er wel, dus blijkbaar kon het wel gegeven worden. In het afgelopen jaar werd het wachtwoord voor DigiD in totaal zo'n 1,3 miljoen keer gewijzigd. Ik vind dat behoorlijk veel. Ik vind dat echt veel. Kan de Staatssecretaris ingaan op de vraag of er nog steeds wordt gewerkt aan het zo veel mogelijk uniformeren van de wachtwoorden die burgers nodig hebben bij de overheid? Als ik de Berichtenbox bekijk, vind ik dat er niet heel veel berichten van heel veel verschillende instanties binnenkomen. Is het streven van de Staatssecretaris erop gericht om, wellicht samen met andere bewindspersonen, DigiD zo breed mogelijk uit te rollen, maar dan wel onder optimale beveiliging? Hoe zit het eigenlijk met de beveiliging van DigiD? Wordt die nauwlettend in de gaten gehouden door de Staatssecretaris en de Belastingdienst?

Ik kom op de aangiftetermijn. Ik dacht dat de nieuwe directeur-generaal Belastingdienst daar ook iets over heeft gezegd. Ik verzoek de Staatssecretaris om de termijn gewoon standaard tot 1 mei op te rekken, want dan heb je op de site van de Belastingdienst ook minder kans op digitale filevorming.

Ik rond af. Het laatste agendapunt ging over een reactie van de Staatssecretaris op een brief van een burger over twee aanslagen. Ik heb zelf berichten gekregen uit het land waaruit blijkt dat heel veel mensen te maken hebben met twee aanslagen. Als fiscalist begrijp ik natuurlijk precies waar dat over gaat: een voorlopige en een definitieve. Dat is blijkbaar voor veel mensen toch even schrikken. Komt de toename in het aantal dubbele aanslagen, dus het feit dat er meer voorlopige aanslagen worden uitgedeeld, door het inkomensafhankelijk maken van de algemene heffingskorting en de arbeidskorting? Ik hoor graag de visie van de Staatssecretaris daarop. Is dat de belangrijkste reden?

Staatssecretaris **Wiebes**:

Sorry, de belangrijkste reden voor wat precies? Ik wil graag een verheldering.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):

De belangrijkste reden voor het feit dat blijkbaar meer burgers twee aanslagen hebben gekregen: behalve een definitieve ook een voorlopige, die ze blijkbaar moeten betalen. Ik krijg dat teruggekoppeld vanuit mijn achterban. Komt die toename door het inkomensafhankelijk maken van de algemene heffingskorting en de arbeidskorting? Is dat de belangrijkste inhoudelijke reden waarom dit zich nu voordoet? Dan weet de bewinds-persoon waar het over gaat.

De heer **Bashir** (SP):

Ik wil nog even terugkomen op het aangifteprogramma, want je kunt nu alleen nog maar digitaal aangifte doen. Wij krijgen veel signalen van mensen die daar problemen mee hebben, vooral van mensen die daarbij hulp krijgen van iemand anders. De mensen die hulp bieden, hebben een strak schema omdat ze heel veel aangiftes op één dag moeten doen en daarvoor bij veel mensen langs moeten gaan. Als het systeem vastloopt, raakt hun schema in de war. Is de heer Van Vliet het met mij eens dat er speciaal voor die mensen een oplossing gevonden moet worden? We hebben die mensen namelijk nodig.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):

Volmondig: ja. Ik heb daar ook vaak voor geijverd, net als collega Bashir en, ik dacht ook, collega Omtzigt. De Staatssecretaris heeft het in zijn brief over een maatwerkoplossing die gehanteerd zal worden voor de groep die moeite blijft houden met digitaal communiceren. Ik vroeg daarom net in mijn inbreng of hij, voor iedereen die nu kijkt, in twee of drie zinnen en in begrijpelijke taal uit kan leggen wat die maatwerkoplossing inhoudt. Ik ben het dus volledig eens met de heer Bashir dat je een ontsappingsluik moet inbouwen, want echt niet iedereen kan overweg met een computer of weet wat een helpdesk is.

Mevrouw **Neppéus** (VVD):

Voorzitter. Het is nog steeds aangiftetijd. Dat is altijd een belangrijke periode en daarom is het ook goed om zo'n overleg te hebben. Wij steunen de lijn om naar digitaal toe te gaan volledig; laat dat helder zijn. De werkelijkheid is echter dat niet iedereen gemakkelijk met een computer kan omgaan. Mijn collega's hadden het daar zojuist ook over. Dat is gewoon de werkelijkheid. Je hebt je hoofdcoers en die moet je vasthouden, maar je moet wel af en toe bekijken of iedereen het nog kan bijbenen. De Staatssecretaris heeft laatst in het vragenuur gezegd dat er bepaalde mensen zijn die de aangifte toch gewoon op papier willen blijven doen, via de blauwe envelop. Wat houdt dat maatwerk, waar de Staatssecretaris het toen over had, precies in? We willen er naartoe dat iedereen aangifte doet via de computer, maar dat blijft natuurlijk altijd lastig. Dat geldt ook voor het onlineprogramma. Er zullen vast redenen voor zijn geweest, maar waarom kon dat niet nog even blijven? Waarom was er geen periode van afbouw, waarin je zegt: dit is het doel en daar gaan we geleidelijk naartoe? Er worden gelukkig heel wat stappen gezet, maar ik wil toch meer horen over dat maatwerk.

Ik kom op het punt van de aangiftetermijnen en de capaciteit van de BelastingTelefoon, maar vooral ook van het digitale aangifteprogramma. Toen ik het zelf deed, kwam ik er in één keer doorheen. Het werd bijbetalen, zeg ik erbij. Dat was mijn conclusie. Toen ik het voor familieleden deed, kwam ik er af en toe moeilijk in, alhoewel ik er uiteindelijk wel altijd in kwam. Het kostte echter af en toe wel even tijd. Een enkeling van hen krijgt echter wel geld terug, zeg ik erbij. Het is dus lastig, maar je komt er wel doorheen. Net zoals iedereen heb ook ik mails ontvangen van mensen die recht hebben op een teruggave. Als zij die voor juli willen ontvangen, moeten ze voor 1 april aangifte hebben gedaan. Is de Staatssecretaris bereid om te bekijken of hij voor die mensen de termijn met een paar dagen kan verlengen, bijvoorbeeld tot 3, 4 of 5 april, zodat

ze het weekend nog kunnen gebruiken om aangifte te doen en ze de teruggave alsnog voor juli kunnen krijgen?

Ik kom op het punt dat door mijn collega's is benoemd, namelijk de termijn voortaan permanent verlengen tot 1 mei. Ik kan mij die gedachte goed voorstellen.

De heer **Bashir** (SP):

Het is dit jaar al mogelijk tot 1 mei. Het is natuurlijk goed om dat permanent te maken maar mijn voorstel gaat een stapje verder, namelijk de termijn nog iets meer verlengen. Dat heeft praktische redenen, zoals de bereikbaarheid van de site van de Belastingdienst en van de BelastingTelefoon, die overbelast is. Zou het niet goed zijn om serieus te bekijken of de termijn nog langer kan worden? Volgens mij geef je daarmee veel mensen meer ruimte.

Mevrouw **Neppéus** (VVD):

Ik vind mijn eerste punt heel belangrijk, namelijk dat je eerst de mensen die recht hebben op een teruggave wat meer dagen de ruimte geeft. Ik ga ervan uit dat in de toekomst 1 mei moet gaan lukken, maar ik wacht af wat het antwoord zal zijn op de vraag van de heer Bashir.

Tot slot. De Belastingdienst is van heffen en innen. We hebben het vaak over heffen, maar er speelt natuurlijk ook het innen. Hoe gaat het nu met het invorderen? Het antwoord daarop mag ook in de halfjaarrapportage komen, maar ik vind het wel een belangrijk punt. Er is sprake van heffen en innen en daar moeten we aandacht voor blijven hebben.

De heer **Groot** (PvdA):

Voorzitter, mijn complimenten dat u op uw verjaardag deze vergadering wilt voorzitten.

(Geroffel op de bankjes)

De **voorzitter**:

Tot genoegen, mijnheer Groot.

De heer **Groot** (PvdA):

Daaruit blijkt een dienstbaarheid voor de publieke zaak, lijkt mij.

Het mag ook wel eens gezegd worden: er gaan soms ook dingen goed bij de Belastingdienst. De vooraf ingevulde aangifte is echt een aanwinst. Mijn complimenten daarvoor. Het kan natuurlijk altijd beter en dan heb ik het over de capaciteit van de Belastingdienst: het aantal mensen dat tegelijk kan inloggen. De andere sprekers hebben het daar ook over gehad. Ik begrijp dat dat er 40.000 zijn. In 98% van de gevallen zou de toegang verzekerd zijn. We hebben het over heel grote aantallen, dus als het in 2% van de gevallen niet goed gaat, heb je het nog altijd over een kleine 200.000 mensen. Ik begrijp eigenlijk niet goed waarom de capaciteit beperkt blijft tot 40.000 mensen. Bij de eerste de beste grote digitale dienstverlener zijn dat er vaak veel meer. Waarom wordt de capaciteit niet groter en hoe gaat die er volgend jaar uitzien, temeer omdat de mogelijkheid om het programma te downloaden is vervallen?

Ik ben het eens met de oproep om de aangiftetermijn te verlengen en om van 1 mei de nieuwe standaard te maken.

Ik heb nog een punt: er zijn mensen die geen voorlopige teruggave van belasting willen. Ik heb begrepen dat je dat niet kunt aanvinken en dat je daarvoor een aparte aanvraag moet doen. Zou dat opgenomen kunnen worden in de systemen van de Belastingdienst, zodat je gewoon kunt aanvinken dat je geen voorlopige teruggave wilt, omdat je die pas op een later moment wilt ontvangen? Er zijn namelijk mensen die willen sparen bij de Belastingdienst.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):

Even over dat sparen bij de Belastingdienst: daar hebben we het in het verleden ook weleens over gehad. Ik vind dat eigenlijk geen goed idee, want daar is de Belastingdienst niet voor. Ik vind dat men zijn financiën en fiscale zaken recht moet trekken zodra de zaken duidelijk zijn. Waarom zou de PvdA een voorstander zijn van sparen via de fiscus? Heeft dat te maken met rentes?

De heer **Groot** (PvdA):

Nee, er zijn gewoon mensen die heel prudent omgaan met hun financiën en die geen voorlopige teruggave willen. Er zijn geen andere motieven dan dat.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):

Dan werd ik wel op het verkeerde been gezet door de term «sparen bij de fiscus». Dat vind ik een ietwat beladen term. Ik hoop dat de heer Groot dat met mij deelt.

De heer **Groot** (PvdA):

Het is meer dat die mensen geen geld willen uitgeven dat ze nog niet echt hebben. Daar komt het uit voort.

Ik kom op het elektronische berichtenverkeer. We zijn natuurlijk in afwachting van het onderzoek van de Ombudsman. We hebben de spotjes «Dag blauwe envelop» gehad. Hebben die geen onnodige paniek gezaaid? Als ik de Staatssecretaris goed begrijp, is er sprake van een «stap voor stap»-benadering om alle mensen geleidelijk mee te nemen op de digitale snelweg en zullen degenen die achterblijven ondersteuning krijgen. De Staatssecretaris zegt daarover dat hij de steun van alle maatschappelijke organisaties, zoals ouderen- en vakbonden, zeer waardeert. We zien echter tegelijkertijd dat er in het aantal steunpunten, de Hulp bij Aangifte (HUBA) die wordt ondersteund door belastingambtenaren, wordt gesneden. Een voorbeeld daarvan is Dordrecht, waar een steunpunt is komen te vervallen en waar belastingambtenaren dus niet meer komen. Mensen die zelf geen aangifte kunnen doen, bijvoorbeeld ouderen, moeten daarvoor helemaal naar Rotterdam reizen. Wil de Staatssecretaris de concentratie van de steunpunten niet toch heroverwegen?

Ten slotte kom ik op de toeslagen. Ik heb dat probleem al eerder aangekaart. Als zzp'ers of andere ondernemers een slecht jaar hebben, kunnen ze gemeentelijke ondersteuning krijgen. Ze krijgen een lening en hun inkomen wordt aangevuld tot op het bijstandsniveau. Als de winst niet herstelt, wordt de lening in het volgende jaar omgezet in een gift. Dan beginnen de problemen, want die gift wordt in het volgende jaar, het jaar T plus 1, gezien als belastbaar inkomen. Het inkomen gaat daarmee opeens omhoog en dan moeten ze dus volgens een hoger tarief meer belasting betalen over een inkomen dat ze niet hebben verdiend. Tot overmaat van ramp raken ze dan ook nog hun toeslagen kwijt. Volgens mij is dit probleem bekend bij de Staatssecretaris. Hij zou het gaan oplossen in samenwerking met Sociale Zaken, maar ik hoor er maar niets over. Kan de Staatssecretaris toezeggen dat dit probleem nu eindelijk opgelost gaat worden en zo ja, wanneer?

De heer **Omtzigt** (CDA):

Voorzitter, ook van mijn kant felicitaties aan u.

Ik sluit mij aan bij het laatste punt van de heer Groot. Uit een rapport van de Nationale ombudsman blijkt dat het omzetten van leenbijstand in definitieve bijstand leidt tot een inkomen en daarmee ook tot het terugvorderen van toeslagen. De Belastingdienst heeft eigenlijk al heel lang onvoldoende reactie gegeven op dat rapport. Mensen die net uit de problemen zijn, moeten soms in één keer enorme bedragen aan toeslagen terugbetalen waardoor ze rechtstreeks terugglijden in de problemen,

terwijl er geen sprake was van een inkomen dat op dat moment genoten werd, maar van een inkomen dat is omgezet van een lening in een gift. Nu we het toch hebben over de Nationale ombudsman: ik deel daarover dezelfde opmerkingen als de heer Groot. Ik dacht dat we zijn onderzoek zouden afwachten en dat we na 1 juli zouden bekijken hoe we verder kunnen gaan met het afschaffen van de blauwe envelop. Toch blijven er een heleboel spotjes bestaan, die verwarring zaaien. Het is best wel lastig om in te loggen op zo'n portal. Op de ambassade in Ankara vinden ze het bijvoorbeeld ook heel lastig om een inbox te openen. We moeten wel beseffen dat we hier soms een ander verwachtingspatroon hebben. Ik kom op de digitale aangifte. Bij heel veel mensen verloopt die helemaal prima; laten we daar gewoon eens mee beginnen. Dat is echter geen maat voor de belastingaangifte. Iedereen moet namelijk zonder al te veel moeite belastingaangifte kunnen doen. Het is een plicht. Als je een miljoen mensen mist, kun je zeggen dat het bij 90% van de Nederlanders goed gaat, maar ik zou graag willen dat dit bij 99,9% het geval is. Voor wat betreft die laatste tiende procent: ik snap dat er altijd wel iets overblijft. Ik begin met het niet kunnen inloggen. In het vragenuurtje zou ik een terugkoppeling krijgen waarom dat niet lukte met de DigiD. We hebben van mensen massaal gehoord dat ze niet konden inloggen of dat ze er halverwege werden uitgegooid. Was de DigiD kapot of wat er iets mis bij de Belastingdienst? Het gebeurde weekend na weekend. Ik zal een paar voorbeelden geven van hoe mensen dat hebben ervaren. Een mevrouw schreef mij dat ze een paar uur onderweg was met de taxibus naar de belastingbalie, dat daar tig wachtenden voor haar waren en dat ze na een halfuur de mededeling kreeg dat het systeem was uitgevallen en dat iedereen naar huis kon gaan. Een mevrouw uit Den Haag was zo vriendelijk om aan te bieden de belastingaangifte van de Staatssecretaris te doen, omdat hij dan precies zou weten hoe het voelt als een onbekende met zijn DigiD de belastingaangifte doet. Op dit moment zegt men namelijk bij de BelastingTelefoon dat je je DigiD maar aan iemand anders moet geven. Dat kan echt niet. Een mijnheer schreef dat hij geen online aangifte kan doen omdat zijn computer vier jaar oud is en hij zijn browser daarom niet kan updaten. Hij mag dus lekker naar de openbare bibliotheek gaan.

Ik kom op het kernpunt: kan de offline back-upaangifte gewoon terugkomen volgend jaar? Er was helemaal niets mis met dat programma en veel mensen maakten er gebruik van. Als de computers bij de Belastingdienst enigszins instabiel zijn, en dan heb ik het nog niet over gisteravond, dan is het goed om een stabiel back-upsysteem te hebben. De offline aangifte was zo'n stabiel back-up systeem, ook voor de vele mensen die vrijwilligerswerk doen en de aangifte voor anderen invullen. De heer Van Vliet refereerde daar ook al aan. Je zult maar iemand hebben ingehuurd. Ik heb verschillende mensen gesproken die met iemand klaarzaten om aangifte te doen en pats: het hele systeem lag eruit. Dat is erg vervelend, want het betekent dat ze opnieuw een afspraak moeten maken.

Ik heb nog een paar vragen over de digitale aangifte. Klopt het dat de rekeningen van minderjarige kinderen niet vooraf zijn ingevuld? Bij box 3 kun je alleen het totale saldo verdelen, maar als de beperkte gemeenschap van goederen straks deel is van de wet, zul je toch echt je heffingsvrije vermogens en bankrekeningen willen verdelen, want anders ben je niet in lijn met de wet.

De aftrekbare giften zijn voor veel mensen een ramp. Waarom moet je zo'n heel schema doorlopen? Kan dat niet een heel stuk simpeler? Mensen die nog onder de overgangsregeling van de bijleenregeling vallen, hebben recht op hypotheekrenteafrek ook al hebben ze niet de hele overwaarde in een nieuw huis gekocht voordat de nieuwe regels ingingen. Ze moeten echter liegen dat ze dat wel gedaan hebben, want anders vervalt de hele aftrek. Was dat nou wel zo handig?



Kun je tussentijds een afdruk maken van je digitale aangifte? De Staatssecretaris zegt van wel, maar ik krijg mails waaruit blijkt dat de pdf-afdruk pas werkt als de aangifte verzonden is en dat die dan ook niet alle gegevens bevat. Wat is er precies misgegaan met de pdf's in het geheel? We kregen van een heleboel mensen mails daarover. Die mensen hebben driekwart ingevuld en wachten vervolgens even, omdat ze advies willen vragen over de laatste twee vragen die ze niet zelf kunnen invullen. Ze kunnen daarvan geen goede pdf krijgen, waardoor heel nare processen in cirkels ontstaan. Bij die mensen blijft het natuurlijk ook heel lang ingevuld staan.

Hoe weet je als ondernemer welke gegevens je aan je boekhouder moet vragen? Je kunt geen pdf meenemen van alle vragen die gesteld gaan worden, want pas als je een antwoord geeft, krijg je de volgende vraag. Ik vraag de Staatssecretaris om niet alleen aan de multinationals te denken, maar ook aan de kleine ondernemers die vraag voor vraag vastlopen. Al deze dingen hadden relatief makkelijk voorkomen kunnen worden bij een digitaal formulier. Ik dring daar dus echt op aan.

Ik kom op de voorlopige aangifte voor 2016. 171.000 mensen werden volkomen verrast door een voorlopige aanslag, terwijl ze er nog nooit een gehad hebben. Deze mensen moeten twee jaar belasting betalen in één. Dat is niet voor iedereen op te brengen. Vorig jaar hebben we deze systematiek in de Kamer besloten en alle partijen waren heel kritisch. De Staatssecretaris zei dat er een eenmalige uitstelregeling zou zijn, maar die mensen moeten dit jaar gewoon twee jaar in één keer betalen. Waarom is er geen uitstelregeling?

Hoe zit het met mensen die al een uitstelregeling hebben lopen of nog een aanslag krijgen voor eerdere jaren, bijvoorbeeld 2013, en daardoor drie aanslagen in één jaar moeten betalen? Bovendien blijkt daarbij de communicatie juist wel te ontbreken. Hebben belastingplichtigen die in 2016 voor het eerst een voorlopige aanslag hebben gekregen wel een aankondigingsbrief ontvangen? Bij alle mensen die mij gemaïld hebben, en dat zijn er toch wel veel, kwam de aanslag zomaar uit de lucht vallen. Het ergste is dat mensen die de BelastingTelefoon bellen voor uitleg of voor uitstel van betaling te horen krijgen dat er niets over op de website van de Belastingdienst staat en dat ze bij de Tweede Kamer moeten zijn. Dat zijn de letterlijke antwoorden die mensen krijgen. Dat hebben we van meerdere mensen gehoord. Ook de Staatssecretaris schuift in zijn reactie op een burgerbrief die vandaag op de agenda staat, de schuld af op de Tweede Kamer die de wens heeft geuit dat de Belastingdienst van de meest recente gegevens moet uitgaan. Dat we met de Staatssecretaris hebben gesproken over het gebruik van recente gegevens, is wel even iets anders dan mensen dubbele lasten opleggen en vervolgens de schuld afschuiven. In het overgangsjaar moet er een ruime uitstelfaciliteit zijn voor mensen. Ze moeten bovendien een fatsoenlijke uitleg krijgen van de BelastingTelefoon.

Ik heb een paar voorlopige aanslagen gezien. Mij viel op dat er heel groot op staat dat je het bedrag in één keer moet betalen. Pas als je de kleine lettertjes leest, zie je dat je het in elf termijnen kunt betalen. Waarom wordt dit niet als standaardoptie aangeboden, want dan loopt het wat meer parallel met je inkomen?

**De voorzitter:**

Hiermee komt een einde aan de eerste termijn van de Kamer. Om goede antwoorden te geven op de vele precieze vragen en te reageren op de soms zelfs persoonlijke besommeringen, geef ik de Staatssecretaris een kwartier gelegenheid om zich voor te bereiden.

De vergadering wordt van 10.31 uur tot 10.45 uur geschorst.

**De voorzitter:**

Ik geef het woord aan de Staatssecretaris voor zijn beantwoording in eerste termijn.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Voorzitter. Dit AO zal misschien geheel in stijl de geschiedenis ingaan als het AO dat achteraf gezien het meeste leek op de HUBA. Desondanks dank ik de leden voor de gedetailleerde vragen, want soms komen die vragen, hoewel dat niet zou moeten, eerder bij Kamerleden terecht dan bij de Belastingdienst. Maar ook dat is input om het elk jaar weer beter te maken.

De meest gestelde vraag wint altijd. Op een heleboel verschillende manieren is door een heleboel aanwezigen hier gevraagd naar data, termijnen. Die vragen vallen uiteen in twee categorieën. Mevrouw Neppéus vroeg vooral, als ik het goed begrijp, naar de garantietermijn die nu op 1 april staat. Als je voor 1 april aangifte doet, heb je voor 1 juli bericht. Als je geld terugkrijgt, helpt die datum, want dan krijg je je geld voor de vakantie. Dat is voor veel mensen belangrijk. Dat is de garantietermijn.

Dan is er natuurlijk ook nog de aangifteperiode. Die loopt tot 1 mei. Als je tussen 1 april en 1 mei aangifte doet, kan het overigens heel goed zijn dat je nog steeds voor 1 juli bericht krijgt, maar dan heb je niet meer de garantie. Wij zetten ons er immers voor in om het voor zo veel mogelijk mensen makkelijk te maken. Dat zijn de verschillen. Als ik het goed begrijp, heeft mevrouw Neppéus vooral de vraag over de garantietermijn gesteld indachtig de mensen die gewoon echt willen weten dat ze een eventuele teruggave voor de vakantie hebben.

De heer Bashir heeft vooral spreiding in gedachten gehad. Hij zegt: een manier om meer capaciteit te krijgen, is om de hele periode wat te verlengen. Dat is op zich een logische gedachtegang, want dan is er automatisch meer capaciteit. Het hoeft niet alleen in machines te zitten; het kan ook in dagen zitten. De heer Bashir stelt daarom 15 mei voor. De heren Van Vliet en Groot hebben volgens mij bedoeld om de garantietermijn op te rekken tot 1 mei. Mag ik het zo samenvatten? Ik hoorde beide heren 1 mei zeggen. 1 mei bestaat al, maar graag krijg ik een nadere duiding van wat er bedoeld wordt.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):

Ja, laten wij dat even nader duiden. Mijn bedoeling was dat je in ieder geval standaard de tijd hebt om tot 1 mei aangifte te doen. Begrijp ik nu uit de woorden van de Staatssecretaris dat het sowieso al de bedoeling is dat je altijd tot 1 mei hebt, zonder dat je uitstel moet vragen voor je aangifte sec?

Staatssecretaris **Wiebes**:

Dat is sinds vorig jaar zo. Wij hebben dat ingevoerd om spreiding te krijgen. Het geeft mensen meer rust en spreiding is in feite ook een capaciteitskwestie voor de Belastingdienst. Wij hebben de processen zo ingericht dat we sneller kunnen verwerken. Daardoor heeft de belastingbetaler langer de tijd om aangifte te doen. Dat hebben wij ingevoerd en het is een groot succes geworden. Wij hebben het eerst als proef, een beetje onderkoeld, gedaan. De proef is, denk ik, aan alle kanten geslaagd. De belastingbetaler heeft dit omarmd en de Belastingdienst heeft er echt baat bij. Dat was dus een goede maatregel. Het antwoord is dus «ja».

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):

Dat is heel duidelijk. Dan is dat opgelost en blijven we daarbij. De volgende stap, waar ook collega Groot aan dacht, is om de garantietermijn dan in ieder geval ook op 1 mei te zetten.

Staatssecretaris **Wiebes**:

De garantietermijn op 1 mei zetten, lukt mij niet. De campagne loopt als een tierelier. We liggen een miljoen voor op vorig jaar. Er zijn een heleboel aangiften gedaan. Tegelijkertijd zie je in het kielzog van de aangiften ook de Berichtenbox eruit spuiten. Wij zitten ook al niet meer ver van de 6 miljoen aangesloten op de Berichtenbox. Het gaat dus als een trein. Ik denk dat deze aangifteperiode misschien de geschiedenis ingaat als de snelste digitalisering van Nederland, namelijk in een maand. Dat gaat heel goed. Dat betekent ook dat de processen daarachter op zichzelf in orde zijn en dat het geen probleem is om de garantietermijn tot en met 4 april, dus inclusief het weekend, te verlengen. Ik geloof dat mevrouw Neppérus die dag bij toeval in haar data noemde.

Mevrouw **Neppérus** (VVD):

Ik heb die datum inderdaad genoemd. Je kunt het niet eindeloos verlengen, maar het gaat mij er inderdaad om dat je net een paar dagen meer hebt. Dan gaat niet iedereen vanavond nog een aangifte doen, maar heeft men nog net even een paar dagen tijd. Daar gaat het mij om voor die garantie. Ik proef dat de Staatssecretaris daartoe bereid is.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Bij dezen. Dit is de toezegging. Ik verleng de garantietermijn hiermee tot en met 4 april.

De heer **Groot** (PvdA):

Mij ging het bij de verlenging tot 1 mei erom dat de aangiftetermijn tot 1 mei standaard zou worden, dus dat je tot die datum aangifte kunt doen. Ik snap dat je dan geen garantie krijgt, maar ik denk dat bij veel mensen nog steeds de idee leeft dat de deadline 1 april is. De Belastingdienst zou in een communicatie duidelijk moeten maken dat je altijd tot 1 mei aangifte kunt doen, zonder dat je problemen krijgt. Maar als je aangifte doet in de maand april, heb je geen garantie meer.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Sommige dingen zijn blijkbaar zo in onze gewoonten en cultuur verankerd, dat het heel moeilijk is om te communiceren dat iets makkelijker wordt. Het is inderdaad zo dat 1 mei de nieuwe 1 april is. Wij proberen dat op allerlei manieren te communiceren. Dit is een aansporing om dit nu en vanaf volgend jaar weer helderder te communiceren. Wij moeten niet hebben dat er een generatie overheen gaat voordat we 1 mei in onze genen hebben. Ik beschouw dit dus als een aansporing.

De heer **Bashir** (SP):

Ik ben niet blij met het besluit dat de Staatssecretaris zojuist heeft genomen, dus om de garantietermijn te verlengen naar 4 april. Daardoor wordt de onduidelijkheid alleen maar groter. Wij hadden al 1 april en 1 mei en nu krijgen we ook nog 4 april erbij. Qua communicatiestrategie is het buitengewoon onverstandig. Hoe valt dit te rijmen met de tweet die de Belastingdienst net heeft uitgestuurd, namelijk: «Je aangifte doen kan ook nog in april. Dan proberen we je ook voor 1 juli bericht te sturen»? De Belastingdienst communiceert nu dat je heel april je aangifte kunt doen en dat de Belastingdienst vervolgens probeert om je alsnog voor 1 juli bericht te sturen. De Staatssecretaris heeft het nu over 4 april. Ik weet het al niet meer, laat staan de mensen die straks de kranten lezen en allerlei verschillende zaken meekrijgen.

Staatssecretaris **Wiebes**:

De heer Bashir is de Belastingdienst en mij in het kielzog daarmee aan het kapittelen voor twee dienstverlenende gestes. De eerste is dat wij kans zien om de garantietermijn iets op te rekken. Iedereen die dat niet weet en gewoon aangifte doet, heeft de garantietermijn sowieso. De mensen die

net nog een weekend nodig hadden, krijgen die garantie ook. Bovendien proberen wij – dat is de tweede geste – om mensen die de garantietermijn niet gehaald hebben, alsnog voor de zomer bericht te sturen. Dat is goed nieuws. De Belastingdienst probeert dit echt. Dat is te prijzen. Een garantie is er niet als je op 15 april aangifte doet, maar wie weet kan de Belastingdienst je toch nog zo snel mogelijk van dienst zijn. Op een gegeven moment zullen we zien dat wij het proces door verdere digitalisering, gewinning en optimaliseren misschien zo kunnen inrichten dat de garantiedatum of zelfs de aangifteperiode steeds meer naar achteren kan worden geschoven.

Het doel en de drijfveer binnen de Belastingdienst zijn om het steeds makkelijker te maken. Ik durf te zeggen dat er geen land op de wereld is met een zo complex stelsel waar je tegelijkertijd zo weinig hoeft in te vullen. 60% van de mensen hoeft alleen maar «ja» in te drukken op een app. Elk jaar moet het makkelijker worden en elk jaar proberen wij de grenzen iets verder te verleggen. Dat is het doel.

De heer **Bashir** (SP):

De Staatssecretaris kan natuurlijk ook gewoon zeggen dat mensen voor 1 mei, of in mijn voorstel voor 15 mei, aangifte moeten doen waarna ze gegarandeerd binnen twee maanden een reactie van de Belastingdienst krijgen. Dan is er gewoon duidelijkheid en weet iedereen waar hij of zij aan toe is. Er is dan ook een garantieperiode, namelijk twee maanden na de aangifte krijg je een reactie. Dan is er eenduidigheid. Op dit moment is er geen duidelijkheid. Mensen weten niet voor welke datum ze aangifte moeten doen en iedereen gaat op hetzelfde moment zijn aangifte doen, waardoor systemen overbelast raken. Kamerleden krijgen nu vragen die eigenlijk aan de Belastingdienst gesteld moeten worden. Maar mensen komen er bij de Belastingdienst niet doorheen, dus melden ze zich bij ons. Waarom kiest de Staatssecretaris niet voor eenduidigheid? Laten we gewoon een afspraak maken over één datum en laten we ook afspreken dat men binnen zes weken of twee maanden na de aangifte gewoon gegarandeerd een bericht van de Belastingdienst krijgt.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Die eenduidigheid was er vroeger. Toen was de datum 1 april en toen was de garantietermijn gelijk aan de hele periode. Er was maar één datum en heel Nederland kende die. We willen echter langzaam tot een steeds betere dienstverlening komen. Daarover is met de Kamer uitgebreid van gedachten gewisseld en ik sta daar ook zelf helemaal achter. We willen de mensen dus meer tijd geven. We willen ook de garantieperiode langzaam maar zeker oprekken. Alle dingen die de heer Bashir nu noemt, zoals eenduidigheid, zijn nastrevenswaardig. Maar tegelijkertijd is er natuurlijk de drijfveer om het elk jaar een beetje beter te doen. Misschien dat in de toekomst het systeem zo kan worden ingericht dat we 15 mei als uiterlijke datum gaan hanteren en dat je tot die datum nog garantie hebt ook. Dat zou heel mooi zijn. Die datum willen de heer Bashir en ik volgens mij allebei het liefst. Nou is echter de tragiek van de vooruitgang natuurlijk, dat als we dat dan hebben bereikt over x jaar, we tegen elkaar zeggen: waarom hebben we 15 mei afgesproken en waarom is het eigenlijk niet 1 juni? En waarom kan die belastingaangifte niet gewoon binnen een dag terugkomen? We zeggen dan misschien wel: computers kunnen dat toch wel binnen een dag? En dan hebben we weer gelijk. Zo ontstaat er vooruitgang in de westerse wereld. Dat is groei!

De heer **Bashir** (SP):

Voorzitter, ik wil hierover toch een VAO aanvragen. Dan kunnen we daarover direct afspraken maken.

De **voorzitter**:

De heer Bashir heeft een VAO aangevraagd.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Ik denk het niet, voorzitter. Ik denk niet dat hij dit bedoelt, maar mocht hij dat wel bedoelen, dan kom ik er met alle liefde naartoe.

De **voorzitter**:

In de tweede termijn kunnen Kamerleden een VAO aanvragen. Ik hoor dan wel of de heer Bashir dat wil doen.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Een ding moet ik hierbij zeggen. De heer Bashir weet dat ik geen toezeggingen doe waardoor de Belastingdienst in de problemen komt en waardoor uiteindelijk misschien wel miljoenen mensen in de problemen komen. Zulke toezeggingen doe ik niet. Dus ja, we rekken de dienstverlening elk jaar op. Ongetwijfeld zijn er af en toe kleine verstoringen of wordt het voor bepaalde mensen zo ingewikkeld dat we een andere oplossing moeten verzinnen. Maar ik ga niet structureel de systemen over de kling jagen. Dat doe ik niet.

Wat we wel doen, is elk jaar de dienstverlening verbeteren. Daar werken heel veel mensen met heel veel liefde en passie aan. Ik heb nog bijna nooit een zo interessante presentatie van werk gezien als de presentatie die door het team is verzorgd dat de VIA (vooraf ingevulde aangiftes) maakt. Dat is een groot computerproject en het meest geslaagde ICT-project van het Rijk. Daar moeten we trots op zijn. In andere landen komt dat bijna niet voor.

Er is gesproken over Easytax. Nee, je kunt daarbij niet zomaar even downloaden wat nu op het web staat. Je kunt daarbij niet zeggen: joh, je draait een knop om en wat is dat toch gemakkelijk. Nee, Easytax is een vehikel dat je elk jaar moet maken, met verschillende versies voor allerlei verschillende browsers. Dat is geen kleinigheid. Bovendien komt het in ons complexe stelsel en met onze dynamische communicatie daaromheen ook weleens voor dat je tussentijds iets moet veranderen. Dat kan bij Easytax niet. Het systeem is echt aan het einde van zijn levenscyclus gekomen.

Uiteraard betekent dat wel dat we op de capaciteit moeten letten. De heer Omtzigt heeft het over 99,9%. Elektriciteitscentrales halen dat. Bij de aangiften hoeft volgens mij niet per se 99,9% te worden gehaald. De econometrist Omtzigt, die zijn lessen statistiek goed heeft gevolgd, weet dat je voor die laatste 0,1% de capaciteit misschien wel moet verdubbelen. Dat moeten we niet willen. Ik sta hier echt voor een doelmatige en sobere besteding van belastinggeld. We bedienen ook op de weg niet iedereen altijd. Ik wil dat er bij het doen van aangifte aanzienlijk minder mensen in de file staan dan op de weg, maar 100% lukt niet en 99,9% is misschien veel. Ik kijk echter naar de overzichten en zie in welke periodes men af en toe de sorry-pagina heeft moeten tonen, dus de filepagina. Ik vind dat we die beperkt hebben moeten tonen. Dat kan ook komen doordat we, nadat we de capaciteit hebben opgehoogd van ergens in de 30.000 vorig jaar naar 42.000 dit jaar, door interne optimalisatie de piek nu inmiddels op 60.000 hebben kunnen brengen. Ook hierbij geldt dus dat er met hart en ziel wordt gewerkt aan de capaciteit. Die ligt inmiddels dus stabiel op rond de 60.000. Ik ben van plan om die som over de beschikbaarheid even te laten uitrekenen. Het zou heel goed kunnen dat we tot de conclusie komen dat er nog wel iets bij kan. Dat heeft gevolgen voor de hele keten. Iedereen moet dan meewerken, bijvoorbeeld ook DigiD. Het zou best kunnen. Laat ik die evaluatie aan het einde weer doen. Vorig jaar heb ik geconcludeerd dat de capaciteit omhoog moest. Tijdens de campagne van dit jaar hebben we het weer verder opgeschroefd en misschien moet het wel nóg verder omhoog. Ik houd een slag om de arm. Ik zal het bekijken.

De roep om een goede bereikbaarheid onderschrijf ik. Goede bereikbaarheid staat voorop.

De heer **Groot** (PvdA):

Dat is goed om te horen. In de stukken staat dat de kosten exponentieel toenemen bij de uitbreiding van de capaciteit. Kan de Staatssecretaris dat wat toelichten? Aan welke bedragen moeten we dan denken?

Staatssecretaris **Wiebes**:

Daarover zijn allerlei sommen gemaakt. Laat ik dat nu niet even heel simpel samenvatten. Als ik nog ga toezeggen om iets schriftelijk aan de Kamer te melden, zal ik dit daarbij meenemen. Of anders komen we daar bij de halfjaarrapportage op terug. Volgens mij zijn we echter allemaal gebaat bij enerzijds een zeer goede bereikbaarheid en anderzijds een doelmatige besteding van belastinggeld. Ik heb wel de drijfveer om het geld zo veel mogelijk te besteden aan meer controle, meer dienstverlening, en dus niet per se aan machines die dan toch echt 99,9% van de tijd niet hoeven te draaien. Immers, de laatste 0,1% wordt per definitie 99,9% van de tijd niet gebruikt.

De heer Bashir had het over de overledenen. Ik moet daar eerst even wat induiken. Dit heb ik gewoon niet paraat. Ik zeg toe om daar schriftelijk op terug te komen.

Zijn volgende vraag ging over het niet verplichten, enzovoorts. Ook daarop kom ik schriftelijk terug, want dan gaat het netjes.

Over de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon kan ik zeggen dat die in de afgelopen periode eigenlijk heel goed is geweest, maar de laatste paar dagen is de bereikbaarheid onder de 90% gekomen. Daar wordt weer even naar gekeken. Over het algemeen is de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon echter heel aardig geweest. We gaan de definitieve statistieken bekijken. Die komen allemaal langs in de halfjaarrapportages. Dan gaan we er weer kritisch naar kijken. Ik krijg echter geen meldingen van grote problemen op dit vlak. De vraag van de heer Bashir triggert mij echter wel om weer even kritisch naar die statistieken te kijken. Dat zal ik doen. Misschien is er nog aanleiding om hierop tijdens het AO over de halfjaarrapportage even terug te komen.

De deurwaarders en het dynamisch monitoren vormen daadwerkelijk een onderwerp voor de halfjaarrapportage. Er zullen ook wat stukken over zijn. Het enthousiasme in de organisatie over dynamisch monitoren is heel groot. Niet alleen vlot de operatie en werkt het systeem, maar het leidt ook tot een gevoel van rechtvaardigheid. Bij lieden van wie je nog iets krijgt en die later toch weer opduiken, kun je zeggen: wij hebben nog een rekening te vereffenen.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):

Er wordt nogal wat teruggekoppeld naar de halfjaarrapportage. Wanneer krijgen we die?

Staatssecretaris **Wiebes**:

Volgens mij verschijnt die ergens midden april.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):

Ik hoor dat er een AO is gepland. Daar kunnen we dus mooi even op wachten.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Zeker.

De **voorzitter**:

Binnen enkele weken krijgt de Kamer antwoord op de gestelde vragen waarbij nu wordt verwezen naar de halfjaarrapportage.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Ja, ik heb de conceptversies van die halfjaarrapportage gezien, maar af en toe heb ik nog meer vragen dan alle Kamerleden met elkaar stellen. Ik ben ook heel lastig. We zijn er dus heel druk mee bezig.

Terecht wijst de heer Van Vliet erop dat de eigenwoningregeling niet eenvoudig is. Zijn vraag beschouw ik meer als een constatering. De heer Van Vliet is er verdrietig over dat het niet eenvoudig is en er zijn binnen de Belastingdienst ook nogal wat mensen die daaraan lijden. Ik heb geen ander antwoord in de aanbieding dan: de heer Van Vliet heeft gelijk. Dit is erg complex. Het is complex voor de Belastingdienst, voor banken en voor belastingbetalers.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):

Ik dank de Staatssecretaris ervoor dat hij dat toegeeft. Het punt dat ik wilde maken, was echter dat, als je bij de aangifte daarmee zelf aan de slag moet gaan en je daarvoor terugvalt op de digitale toelichting, je dan ontdekt dat die toelichting eigenlijk toch wel wat summier is. Daar worden namelijk maar weinig casussen besproken die zich kunnen voordoen. Hoe meer je in de digitale toelichting afvangt, hoe minder mensen geneigd zullen zijn om de BelastingTelefoon te bellen. Ik heb dat zelf wél moeten doen, omdat ik er gewoon niet uit kwam. Ik spoor de Staatssecretaris aan om die toelichtingen zo uitgebreid mogelijk te maken.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Er wordt weer gewerkt aan de toelichting. De aansporing is niet vergeefs gedaan. Er wordt dus al wel aan gewerkt. Die toelichting kan inderdaad beter. Het blijft verschrikkelijk, maar de toelichting moet inderdaad beter. De toelichting kan trouwens bij veel van die hoofdstukken nog beter. We hebben dat nu online gezet. Op die manier kunnen we de toelichtingen meer dynamisch maken en komen er mogelijkheden om door te klikken. Dat kan echter allemaal nog worden uitgebreid. Er moeten in de kerstboom kerstballen bij komen tot het moment dat je echt het gevoel hebt dat je aan de hand wordt genomen. Het kan dus op veel punten echt beter.

Op één punt moet ik toch even streng zijn tegen de heer Van Vliet. Dat punt gaat over wat hij zei over accenten. Ik vind het accent van de heer Van Vliet zeer sympathiek; dat zal ik opbiechten. Het is echter juist mooi dat er allerlei mensen bij de dienstverlening terechtkunnen, ook die van de fiscus, met allerlei accenten en allerlei achtergronden. Dit komt uit mijn tenen. Wij leven in een samenleving waar je toch maar beter plezier kunt hebben van de veelkleurigheid, hoe je daar ook tegen aankijkt. Ook iedereen met een accent, ongeacht of hij uit Limburg komt of ergens anders is geboren, moet een plek kunnen krijgen, bijvoorbeeld bij de BelastingTelefoon. Mensen moeten natuurlijk wel verstaanbaar zijn. Soms is het nodig om daarvoor een klein beetje de schouders eronder te zetten, ook bij de luisteraar. Daarvoor moet dan misschien aandacht zijn. Ik vind echter eerlijk gezegd niet dat iedereen met een accent maar langs de kant moet gaan staan. Als we daarvoor zouden kiezen, krijgen we de arbeidsparticipatie nooit hoog. Mij heb je hier dus niet mee; ik houd daar juist van. Iedereen gaat aan het werk, iedereen doet mee. We zijn allemaal zelfstandig en verdienen ons geld. Hier worden mensen nuttig ingezet. De BelastingTelefoon is een gouden organisatie. Welkom, ook af en toe voor iemand met een accent. Het accent van de heer Van Vliet vind ik trouwens ook zeer sympathiek.

De **voorzitter**:

Ik geef de heer Van Vliet de gelegenheid om hier iets tegenover te stellen, maar we gaan hier niet oneindig mee door.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):

Nee, voorzitter, maar dit is wel heel specifiek. Ik wil nu wel even voorkomen dat de indruk wordt gewekt dat ik bepaalde lieden geen arbeidsplaats bij de BelastingTelefoon zou gunnen. Daar gaat het hier helemaal niet om. Ik vind wel dat als je een portal belt, je een krachtige uitstraling mag verwachten bij de eerste persoon die opneemt. Je mag dan verwachten dat je elkaar direct kunt begrijpen en dat er direct wordt doorgeschakeld. Als daar iemand een beetje stottert, krijg je misschien direct de indruk dat die BelastingTelefoon niet zo heel professioneel is. Ik hoop dat als de commissie op werkbezoek gaat bij de BelastingTelefoon, wij kunnen zien hoe mensen daar werken. Ik ben het dus met de Staatssecretaris eens; ik hoop dat iedereen lekker aan de slag gaat in Nederland. Daarbij maakt het niet uit welk accent je hebt. Maar het moet natuurlijk wel werkbaar blijven. Daarop was eigenlijk mijn opmerking gericht. Ik pleit voor een krachtige uitstraling bij het opnemen van de telefoon.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Daar ben ik het dan weer geheel mee eens. Ik kan er ook alleen maar naar gissen hoe het is gegaan. Misschien heeft het ferme staccato en de verbale kracht van de heer Van Vliet de ander aan de telefoon even afgeschrikt, waarna zij zich herpakte en doorschakelde naar de juiste persoon.

Ik kom op het ingroei-schema voor het elektronisch berichtenverkeer. De heer Van Vliet stelt daarbij een goed punt aan de orde. Dat punt is eerder aan de orde gesteld door de heer Omtzigt; die eer moet ik hem geven. Hij heeft namelijk tijdens het debat precies om deze toezegging gevraagd. Hij heeft mij laten toezeggen dat er inderdaad geen vastgesteld ingroei-schema is. Dat is er niet, omdat we het laten afhangen van hoe het zal lopen. De Universiteit Twente zit daar bovenop en het wordt allemaal geëvalueerd. We doen twee dingen. Over de stromen die aangeschakeld worden, wordt in de halfjaarrapportage periodiek gerapporteerd. Over de cruciale stromen – ik meen dat de heer Omtzigt die woorden gebruikte – wordt de Kamer separaat geïnformeerd. Die toezegging heb ik gedaan en dat mag de Kamer van mij verwachten. Ik zal er straks nog wat nader op ingaan als ik het heb over de campagne. Dan zal ik de cijfers noemen; dat is niet onaardig.

De heer Van Vliet heeft een vraag gesteld over het uniformeren van wachtwoorden bij DigiD. Volgens mij moet je dat niet doen. Ik schets dit even namens Minister Plasterk, die de trotse eigenaar van dit dossier is. DigiD wordt hét portaal voor alle rijksdiensten. Of je dus nou iets voor je auto moet regelen, of je wilt de WOZ-waarde weten, voor al zulke zaken wordt DigiD de poort. Strikt gaat het individu zelf over de wachtwoorden die hij kiest, maar er komt natuurlijk ook een identificatiemiddel van een veel modernere generatie. Er wordt echter ook aan dit systeem nog gesleuteld. De Single Sign On wordt uitgebreid, enzovoorts. Ikzelf denk dat we allemaal gebaat zijn bij nog weer een heel nieuw identificatiemiddel. Dat is in ontwikkeling; Minister Plasterk heeft de Kamer hierover al geïnformeerd. Straks vinden we weer heel nieuwe manieren om in te loggen bij de Belastingdienst, maar ook bij andere portalen van het Rijk. Er zijn meer burgers die twee aanslagen krijgen. Daarover had de heer Van Vliet het. Heeft dat te maken met de definitieve aanslag en de voorlopige aanslag? Nee, dat heeft daar niet mee te maken. Ik ga het woord niet eens noemen. Het heeft te maken met de bestaande behoefte om met de belastingbetaling zo veel mogelijk aan te sluiten bij het inkomen zoals dat binnenkomt. Ik geef niemand er de schuld van. De heer Omtzigt heeft volgens mij ten onrechte de indruk gekregen dat ik dit een onredelijke wens zou vinden en de Kamer daarvan de schuld zou geven. Nee, ik vind dit een heel reële wens van de Kamer. Je betaalt belasting zoals je je inkomen verdient. Je hoeft het niet eerder te betalen. Idealiter betaal je ook niet later. Nee, het sluit zo veel mogelijk aan bij het inkomen. Daarop is het idee van loonheffing natuurlijk helemaal gebaseerd. Via de



voorlopige aanslag willen we dat ritme ook bereiken voor andere inkomensstromen en aftrekposten. Het is goed dat we bij meer mensen van tevoren kunnen zeggen dat er gedurende het jaar nog iets moet worden afgedragen. Dat doen we juist om problemen te voorkomen. Als ik straks ben toegekomen aan het verhaal over de «dubbele heffing van de heer Omtzigt», zal ik hierop nog nader terugkomen.

De heer **Bashir** (SP):

Ik ben het eens met wat de heer Groot hierover zei. Bij sommige mensen ontstaat op dit vlak namelijk een ander probleem. Veel mensen komen in financiële problemen als ze bij de voorlopige aangifte al moeten betalen. Voorheen konden deze mensen bijvoorbeeld het vakantiegeld gebruiken om de voorlopige aanslag te betalen, maar nu moeten ze ineens maandelijks betalen, terwijl het geld er dan niet is. De Staatssecretaris wil naar een andere systematiek toe, maar mensen worden daar plotseling mee geconfronteerd. Daardoor hebben ze daar geen rekening mee kunnen houden.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Dan is het juist een goed idee om de heffing zo goed mogelijk te laten aansluiten bij het inkomen. Bij de loonheffing doen we dat ook. Het is eigenlijk raar om een verschil in ritme aan te willen brengen om een probleem op te lossen. Als we daarvoor zouden pleiten, zou de loonheffing ook op de helling moeten. Het is juist die aansluiting die zaken gemakkelijker maakt. Die aansluiting was een wens van de Kamer, maar het is vooral ook een wens van mij en van de Belastingdienst. Door die aansluiting zijn bijbetalingen, maar ook teruggaven minder noodzakelijk. Als je geld van de belasting terugkrijgt, betekent dat eigenlijk dat je gedurende het jaar te veel belasting hebt betaald. Dat wil je ook vermijden. Die aansluiting is dus juist belangrijk. Laten we dat ritme zo veel mogelijk gelijk trekken. Ik vind dat een heel reëel streven.

De heer **Bashir** (SP):

Kan de Staatssecretaris dan ook reageren op het feit dat er zich veel mensen bij ons melden om erover te klagen dat ze vroeger het vakantiegeld konden gebruiken om de belastingaanslag te betalen, en ze dat nu niet meer kunnen doen omdat ze al in een eerder stadium het geld moeten overmaken? Ze krijgen namelijk gewoon een voorlopige aanslag. Daar staat heel groot op dat er in één keer betaald moet worden, en in kleine lettertjes dat het ook nog mogelijk is om in twaalf of elf maandelijkse termijnen te betalen. Dat is wel een probleem waarmee mensen worden geconfronteerd. Wat is de reactie van de Staatssecretaris daarop? Mensen kunnen het op dat moment gewoon niet betalen.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Volgens mij is het volkomen redelijk dat je belasting betaalt zoals je het inkomen binnenkrijgt. Eenmalige effecten kunnen er hierbij optreden. Dat zit ook in sommige van de vragen die worden gesteld. Iemand die in vorige jaren altijd een naheffing kreeg, maar door de betere aansluiting dit nu vooraf betaalt, ondervindt eenmalig een effect. We stappen in feite af van een systeem waarbij verkeerd werd geheven, waarna er een naheffing kwam. Dat willen we niet. Van dat systeem stappen we nu over naar een systeem waarbij mensen meer gelijkmatig betalen. Eenmalig is er dan echter een liquiditeitseffect. Je zou het een kasschuif kunnen noemen; zo noemen we het op bij het Ministerie van Financiën. Dat is waar. Om een systeem dat we allemaal onvolkomen vinden zo veel mogelijk te optimaliseren, kan er bij elk individu één keer een kasschuif ontstaan. Maar het totaal wordt beter, niet slechter. Ik zie de heer Omtzigt ernstig in mijn richting kijken, maar hij krijgt nog antwoorden op zijn vragen.

De **voorzitter**:

De heer Omtzigt wordt uitgelokt.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Op dit punt wil ik toch de heer Bashir bijvallen. Ik begrijp dat er wordt gestreefd naar een betere aansluiting. Maar de belastingplichtige die bijvoorbeeld meerdere pensioenen heeft, of de belastingplichtige die partneralimentatie krijgt, wordt dit jaar daardoor direct aan het begin van het jaar in één keer geconfronteerd met een extra rekening. Die rekening wordt niet over elf termijnen uitgesmeerd en daar worden geen brieven over gestuurd. Dan is het toch volstrekt redelijk als de heer Bashir vraagt om ervoor te zorgen dat zo'n belastingplichtige in termijnen kan betalen en desnoods die dubbele lasten over twee jaar kan verdelen? Op die manier is iedereen op een gegeven moment helemaal bij en loopt het een beetje. Het gaat hierbij niet om belastingfraudeurs, maar om mensen die gewoon jaar in, jaar uit hun belasting hebben betaald op een moment waarop ze de aanslag verwachtten, maar nu in één keer, zonder aankondiging, een rekening krijgen die soms wel duizenden euro's bedraagt. De betaling daarvan is een jaar naar voren gehaald.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Nee, het is niet een jaar naar voren gehaald. De bedoeling van de voorlopige aanslag is juist dat je de belasting in elf termijnen betaalt. Op de aanslag staat dat ook vermeld. Ik twijfelde even en heb het daarom zojuist nog bekeken op een voorlopige aanslag die wij hier aan tafel tevoorschijn konden toveren. Er staat gewoon op dat je het bedrag in elf termijnen betaalt. Je mag het ook in één keer doen, maar de eerste optie die er staat, is betaling in elf maanden. De belastingplichtige kan daarvoor ook een machtiging afgeven, waardoor het automatisch gaat, maar hij mag ook gewoon in elf maandelijkse termijnen betalen. Zo zou het natuurlijk moeten gaan. We hebben er eigenlijk juist geen behoefte aan dat men in één keer betaalt, want dan is er weer die loskoppeling. Dan heeft het individu een liquiditeitsnadeel. Dat is niet nodig; dat ben ik met de heer Omtzigt eens. Het idee achter de voorlopige aangifte is eigenlijk dat je het geld in de maanden die er nog over zijn, dus in elf maanden afdraagt. Zo zou het moeten gaan en op die manier is er de best mogelijke aansluiting tussen het geld dat binnenkomt en de belasting die daarover moet worden betaald. Ik ben het met de heer Omtzigt volledig eens dat dit niet moet worden geïnterpreteerd als iets wat je in één keer vooruit moet betalen voor het hele jaar. Dat is niet de bedoeling en het staat ook niet op de aanslag. Misschien kan het duidelijker worden gemaakt op de aanslag. Ik vond het wel helder, maar misschien kan het helderder. Daar wil ik wel naar kijken.

Mevrouw **Neppéus** (VVD):

De situatie komt mij bekend voor. Er staat dan dat je korting kunt krijgen als je in één keer betaalt. Volgens mij kan dat gewoon duidelijker worden gemaakt. Er staat inderdaad wel dat het in termijnen kan worden betaald, maar wellicht kan dat nog wat verduidelijkt worden. Ik raakte daardoor namelijk ook in enige verwarring. Het staat er, maar wellicht kan het voor toekomstig gebruik verduidelijkt worden.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Voor suggesties over verduidelijking ben ik altijd in. Hier zitten gemiddeld genomen toch zeer hoog opgeleide lieden bij elkaar. Als zij vinden dat het niet helder is, dan moet ik constateren dat ik een betere hint niet kan krijgen. Ik ga er dus even naar kijken. Maar laat ik bij de bedoeling aansluiten, en niet bij hoe het er staat, ondanks dat ik het zelf wel helder vond. Het is echt niet de bedoeling dat de mensen de naheffing voor het afgelopen jaar in één keer betalen. En het is ook niet de bedoeling dat zij

voor volgend jaar direct in januari het hele bedrag voldoen. Zo werkt het niet en zo zou er ook geen goede aansluiting zijn.

Bij de maatwerkoplossing moet ik even stilstaan. Daarbij lopen dingen door elkaar. Ik zal straks even kritisch zijn over mijn campagne, maar we moeten eerst een heel scherp onderscheid maken. Enerzijds is er het verhaal over de blauwe enveloppe en het elektronisch berichtenverkeer. Dat gaat over de post die een belastingbetaler binnenkrijgt. Daarvoor zijn allerlei maatwerkoplossingen die mensen aan de telefoon kunnen krijgen. Een daarvan is dat de belastingbetaler alsnog iets op papier krijgt toegestuurd. Er zit niet altijd een horizonbepaling in. Sommige mensen maken goed duidelijk dat zij tot die groep behoren van mensen die eigenlijk geen alternatieven hebben voor het papieren berichtenverkeer. Voor hen is er een maatwerkoplossing. Dat kan.

Anderzijds is er de aangifte. Dat is een heel ander verhaal. Er is namelijk geen verplichting om elektronisch aangifte te doen. 98% van de mensen doet wél elektronisch aangifte, omdat dat voor hen of voor hun hulpverlener de gemakkelijkste manier is. Het is echter niet verplicht. De «good old way of doing things» bestaat nog steeds. Je kunt het aangifteformulier downloaden, invullen, in een enveloppe stoppen en opsturen. Dat mag, maar heel veel mensen kiezen daar niet voor. Het is ook niet handig en ik raad mensen niet aan om het zo te doen. Mensen missen ook de toelichting. Ik zou het dus echt niet zo doen, maar het mag wel. Er is geen verplichting om elektronisch aangifte te doen. Dat is ook nooit gezegd. Het hoeft dus niet; de campagne gaat er niet over. Blijkbaar is er wel onduidelijkheid over gerezen. Dat trek ik me wel aan. Naar verwachting zal echter 98% van de mensen elektronisch aangifte doen. Ik meen dat we nu pas duizend formulieren binnen hebben. Mensen kiezen er dus niet vaak voor, maar het mag wel. Dat is wat ik te zeggen heb over de oplossingen, ook tegen mevrouw Neppéus.

Zij heeft zich ook bezorgd getoond over de capaciteit. Ik hoop dat ik haar hierover enigszins gerust heb gesteld, niet alleen door de recente ophoging, maar ook door de toezegging van weer een evaluatie en de toezegging dat we dit steeds in de gaten houden.

Ik weet dat mevrouw Neppéus erg gesteld is op de inning. Zij heeft het altijd over «heffen en innen». Wij herkennen de professional in ons midden. De halfjaarrapportage is daarvoor het moment.

De heer Groot vraagt naar de leenbijstand die omgezet wordt in definitieve bijstand. Dat is een taai onderwerp. Mede namens mijn collega's die hierbij betrokken zijn, zeg ik dat wij ernaar streven om daar eind dit jaar gewoon uit te zijn. Maar het valt niet mee en het is niet gemakkelijk. De knorrige blik die de heer Groot mij nu toont – wat mij betreft doet hij dat enigszins terecht – herken ik uit de spiegel. Dat was ook de blik die ik had toen ik las hoe het ging. Hiermee wordt al een tijdje geworsteld. Wij moeten er dit jaar uit zijn, maar het valt niet mee, zeg ik eerlijk. Mooier kan ik het niet maken.

Dat geldt ook voor zijn tweede vraag.

**De voorzitter:**

De heer Groot gaat zijn blik gepaard doen gaan met een vraag.

**De heer Groot (PvdA):**

Die vraag is inderdaad wat knorrig. De ervaring leert dat als ik een antwoord krijg waarin een streven wordt verwoord om zaken vóór het einde van het jaar te regelen, er nogal eens niks van terecht wil komen. Ik hoor daarom graag op dit punt een wat hardere toezegging van de Staatssecretaris. Hier ligt inderdaad een probleem. Ik kreeg op dit punt bijval van de heer Omtzigt. Bij sommige problemen moet je zeggen: dit moet gewoon opgelost worden. Waar een wil is, is een weg. Is de Staatssecretaris dat met mij eens?

**Staatssecretaris Wiebes:**

Nou, waar een wil is, is meestal «some kind of» weg. Ik vind het ingewikkeld om, als we er niet uit zijn – en we zijn er niet voor niets nog niet uit – een toezegging keihard te maken. Ik weet zeker dat de toezegging er nu al een is waar de heer Groot mij aan gaat houden. Hij gaat mij tegen het einde van het jaar vragen waar het blijft, als het er dan niet al is. Wij zullen elkaar daarover dus nog spreken, of ik stuur de Kamer hierover iets. Juist als het nog niet helemaal helder is, ben ik er een beetje huiverig voor om de toezegging definitief te maken. Ik zeg echter eerlijk dat ik de knorrigheid van de heer Groot over dit onderwerp deel.

**De heer Groot (PvdA):**

Zelfs als dit aan het einde van het jaar rond zou zijn, vind ik dat nog heel laat. Wat zijn hier nou de problemen mee? Misschien kan de Kamer of kunnen mensen buiten de Kamer hierover meedenken? De vage toezegging dat we aan het einde van het jaar misschien ergens zijn, blijf ik onbevredigend vinden.

**Staatssecretaris Wiebes:**

De heer Groot maakt de toezegging nu wel heel vaag. Laten we haar niet vager maken dan ze is. Ik heb er geen bezwaar tegen om op papier te zetten welke problematieken hierbij een rol spelen, maar ik weet niet of dat iets bijdraagt aan de oplossing. De heer Groot heeft echter een meedenkende natuur. Misschien dat we daar wel verder mee komen. Ik heb er dus geen bezwaar tegen om dit even op papier te zetten. Het is nogal een klus.

**De voorzitter:**

Ook de heer Omtzigt zet nu zijn knorrige blik op.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Zeker, voorzitter, maar u zet nu de blik op van een jarige. Er ligt een rapport van eind 2014 van de Nationale ombudsman. In oktober 2015 kwam daarop de reactie waarin staat dat we er niets mee doen. De regering zegt nu dat zij eind 2016 nog eens op papier gaat zetten wat er aan de hand is. Er is al vrij goed bekend wat er aan de hand is. Deze oproep mag de Staatssecretaris daarom verstaan als een oproep om voor de zomer samen met de Staatssecretaris of de Minister van SZW met een reactie te komen waarin staat hoe dit wordt opgelost. De Ombudsman heeft haarfijn geschetst wat er hierbij misgaat. Het gaat hierbij om mensen die jarenlang in de problemen hebben gezeten. Zij krijgen een voorschot. Dat voorschot wordt na een aantal jaren omgezet in een definitieve bijstand. Dan hebben mensen dus geen enkel extra inkomen. Maar als een voorschot van twee jaar wordt omgezet en je nieuwe inkomen wordt daarbij opgeteld, mag je alle toeslagen terugbetalen. Deze mensen, van wie het inkomen vaak beneden modaal is, moeten daardoor soms rekeningen van € 5.000 tot € 6.000 betalen. Dit probleem is al heel lang bekend. We kunnen nu dus toch niet zeggen dat we het nog eens in kaart gaan brengen en dat de Kamer over zeven maanden nog een keer hoort wat het probleem was? Wat het probleem is, weten we al, maar wanneer horen we de oplossing?

**Staatssecretaris Wiebes:**

De kern van mijn betoog is dat er geen enkele onhelderheid is over de vraag wat het probleem is. Daarover is al enige tijd geen enkele onhelderheid. Er is hooguit onhelderheid over de vraag hoe we het probleem moeten oplossen. Het moet immers allemaal wel lopen. Het gaat om gemeenten, het gaat om het Rijk; het moet wel werken. Er is dus geen onhelderheid over het probleem, maar hooguit over de oplossing. De heer Omtzigt zegt dat hij het zo verstaat dat wij met die oplossing komen. Hij

gaat over hoe hij het verstaat en ik ga over wat ik toezeg. Ik zeg dat we een uiterste inspanning doen om uiterlijk aan het einde van dit jaar uitsluitel te kunnen geven. Ik heb het over «uiterlijk», dus dat betekent dat het ook eerder kan gebeuren.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Dit is toch echt een heel slepend dossier.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Dat is het ook.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Op zich hoeft dit niet zo moeilijk te zijn. Je kunt namelijk het inkomen toerekenen aan het jaar waarin het inkomen ontstaan en genoten is. Daar was die leenbijstand voor bedoeld. Als je dat regelt, desnoods met een apart formulier, want het gaat niet eens over zo heel veel mensen, dan valt het inkomen samen met het tijdstip waarop het is genoten. Daarop kun je dan je toeslagen baseren. Dat is helemaal geen rare oplossing, maar daar wachten we nu al anderhalf jaar op. De voorbeelden zijn echt schrijnend. Kan de Staatssecretaris samen met SZW gewoon deze zomer nog met een oplossing komen? Als het goed is, is dit nu echt al tien keer doorgeëxerceerd. Dat kan niet anders.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Dat laatste is waar; dit is tien keer doorgeëxerceerd. Ook is de wil er om eruit te komen en verwachten we dat we eruit komen. Maar het is net iets minder eenvoudig dan de heer Omtzigt nu schetst.

De heer Groot constateerde volgens mij terecht dat de spotjes bij sommige mensen enige paniek hebben veroorzaakt. Laten we zeggen dat de campagne geslaagd is in het bevorderen van het beeld over een in de verre toekomst meer digitale interactie met de Belastingdienst, maar dat het karakter van de weg ernaartoe – we gaan stap voor stap – in de campagne niet helemaal vooropgesteld is. Al bij de Kamerbehandeling was duidelijk dat het een proces zou zijn dat ten minste tot 2022 zou duren en waar geen tussentijdse deadlines aan zouden zijn verbonden. Immers, je wilt pas een volgende stap zetten als die ook mogelijk is. We zijn nu in een stadium waarin we van de 350 typen schriftelijke communicatie er twee alleen maar digitaal doen. Daarbij gaat het om ongeveer 5% van de enveloppen. In de campagne werd echter inderdaad de suggestie gewekt dat de blauwe enveloppe tot het verleden behoort. Dat idee was ook in mijn vriendenkring ontstaan. Die blauwe envelop behoort niet tot het verleden. De campagne is inmiddels ook afgelopen. Hij was niet ongeestig, maar bruusk. Hij is inmiddels gestopt en we proberen de mensen nu gewoon ook de boodschap te geven dat maatwerkoplossingen waar nodig beschikbaar zijn. Verder hebben we jaren de tijd om mensen mee te nemen in dit proces.

Dat is om twee redenen belangrijk. De Belastingdienst mag in de eerste plaats niemand verliezen. Als wij mensen verliezen, is de Belastingdienst zelf de eerste die daar last van heeft. Het was altijd al de grote opgave van de Belastingdienst om niemand te verliezen. Een beperkt aantal mensen heeft moeite met de digitalisering, maar de helft van de Nederlanders heeft moeite met fiscaliteit. Hulp geven, maatwerkoplossingen vinden en het hele maatschappelijk middenveld erbij betrekken, zit in de genen van de Belastingdienst. Wij mogen niemand verliezen.

In de tweede plaats geldt natuurlijk dat de Belastingdienst hierbij de bulldozer is die voor de rest van de overheid uit rijdt. Want straks moet het mogelijk worden om ook andere overheidscommunicatie en overheidsdiensten op een meer vanzelfsprekende en voor iedereen bereikbare manier meer digitaal af te handelen. Dat is de last die wij op de schouders hebben genomen. Dat gaat een tijd duren, dat vergt een hoop

inspanningen en het hele maatschappelijk middenveld, dat altijd aan de fiscaliteit hulp heeft geboden, biedt die hulp nu ook op het vlak van de digitalisering. Ik noem alleen maar de 800 bibliotheken die recentelijk hun medewerking hebben toegezegd en hier actief mee aan de slag zijn. Dit toont echter aan dat dit wel een klus is. In de campagne is deze omzichtigheid en dit stapsgewijze karakter echter niet helemaal tot uitdrukking gekomen.

De heer Omtzigt heeft gesproken over het inloggen bij DigiD. Dat gaat vooral over machtigingen. Het klinkt wat gek, maar het machtigen door de overledene is iets waar uitbreiding in zit. Ook op allerlei andere manieren worden de mogelijkheden voor machtiging uitgebreid, bijvoorbeeld voor organisaties. Ik herken niet dat een computer van vier jaar oud het niet meer zou kunnen bijbenen. De mijne is zes jaar oud. Dat zegt echter niets, want er gaan voldoende persoonlijke voorbeelden over tafel. Ik herken dit echter niet en het zou ook niet moeten voorkomen.

Door de heer Omtzigt zijn allerlei vragen gesteld, ook gedetailleerde vragen. Sommige daarvan moet ik toch gewoon gebruiken als zinvolle tips om in de jaarlijkse verbeteronde mee te nemen. Sommige dingen kunnen immers gewoon beter. Dit is een permanent leerproces. De VIA in zijn geheel is dat al jaren. Het wordt elk jaar beter.

Er is gezegd dat rekeningen van minderjarige kinderen niet vooraf ingevuld zijn. Op die opmerking kom ik schriftelijk terug. Daar zitten allerlei dingen aan vast waar ik beter schriftelijk op terug kan komen. Hetzelfde geldt voor wat is gezegd over box 3. We kijken naar die aftrekbare giften in de tabel. Er is inderdaad een verschil bij het invullen van die giften; het ziet er inderdaad anders uit. Het is ook mogelijk dat het meer werk is. Dat wordt actief onderzocht voor de evaluatie. Het zou weleens onhandiger kunnen zijn. Daar wordt dus naar gekeken. Deze opmerking neem ik mee als een tip. Mensen die onder de overgangsregeling voor de bijleenregeling vallen hoeven niet te liegen. Men kan het formulier inzake het verzoek voorlopige teruggaaf invullen. Mocht de heer Omtzigt mij na deze sessie nog willen duiden waar hij meent dat het misgaat, dan neem ik ook dat graag mee. Als er nog nadere vragen over zijn, neem ik die eventueel ook nog schriftelijk mee. De situatie zoals die door de heer Omtzigt is geschetst, behoort in ieder geval niet zo te zijn. Wat er zou kunnen spelen, is dat de informatie niet helder is.

Dan de vraag over een tussentijdse afdruk van de digitale aangifte. Ik heb dit zelf niet geprobeerd, maar ik krijg uit de organisatie wel te horen dat het maken van zo'n afdruk zonder meer mogelijk is. Laat ik als voorlopig antwoord zeggen dat het inderdaad kan en als definitief antwoord dat het in elk geval moet kunnen en dat ik het nog even check. Ik ga dat gewoon zelf proberen. Het zou namelijk raar zijn als het niet zou kunnen. Ik bedoel: als we de printknop met elkaar niet kunnen vinden, dan is er iets te verbeteren.

Verder is gevraagd naar de situatie waarin men drie aanslagen krijgt. Hierbij spelen verschillende gevallen door elkaar heen. Er zijn mensen die dit jaar voor het eerst een voorlopige aanslag krijgen. Dat is dan de eerste keer dat er sprake is van een kasschuif, maar men stapt dan wel in een systeem dat beter is dan het vorige systeem, namelijk dat van de nabetaling.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Nog even over het vorige punt: ik heb nog niet helemaal begrepen wanneer we zullen horen wat de problemen waren bij het inloggen. Er zijn inderdaad veel mensen die aangifte hebben kunnen doen, maar er zijn ook heel veel mensen die ofwel via DigiD ofwel via de Belastingdienst uit het systeem zijn gegoooid. Wat is er nou precies gebeurd, vooral aan het begin van de aangiftetermijn, waarom het niet lekker liep?

Staatssecretaris **Wiebes**:

Nou, niet lekker liep, ik zou bijna zeggen: heel aardig liep. Ten aanzien van DigiD heb ik het antwoord nog niet. Ik heb bijvoorbeeld wel een overzicht gevraagd van de momenten waarop het systeem niet bereikbaar was. Het is voor de 42.000 tot 60.000 wel bereikbaar omdat ze allemaal op de weg zijn, maar de nieuwe mensen die de weg op willen, krijgen te maken met een toeritdosering met stoplichten en dergelijke. Er was sprake van één echte storing, waarbij het systeem er gewoon uit lag. Daar zijn ook best wel klachten over gekomen. Dat betreft ook veel mensen die hulp hadden georganiseerd op die dag, terwijl het systeem er uit lag en dan niet voor een halfuur. Dat was dus gewoon fout. Het kan gebeuren maar het moet niet gebeuren. Vier uur vind ik dan nog best lang. Er wordt dan ook aan gewerkt om het beter te doen. Wat betreft de filevorming heb ik een paar data waarop er op enige momenten en soms anderhalf uur storingen waren. In de eerste week zijn er gedurende vier dagen sorrypagina's getoond maar daarna is het lijstje vrij kort. Dus dan zou het ook in de DigiD-keten moeten kunnen zitten. Ik zie in ieder geval niet heel veel slots waarin sorrypagina's zitten.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Voor de eerste weken kregen we heel veel klachten van mensen die er halverwege uitgegooid werden en weer opnieuw moesten beginnen. Later was het wat beter; de mensen die er toen uitgegooid werden, konden de situatie weer oppakken waar ze waren gebleven. In het vragenuurtje van tweeënhalve week geleden heeft de Staatssecretaris gezegd dat het waarschijnlijk ligt aan DigiD en heeft hij toegezegd ervoor te zullen zorgen dat er een brief van Minister Plasterk komt. Die brief heb ik echter nog steeds niet gezien. Ik zou het prettig vinden om te weten wat er mis is gegaan. Iedere keer wordt het namelijk ontkend, terwijl het toch vrij hard klachten regende. Op een gegeven moment waren er 5.000 mensen die op de website gemeld hadden dat ze een probleem hadden met het inloggen. Dus dat waren geen kleine aantallen en het was ook niet alleen op die specifieke dag dat het systeem er een paar uur uit lag, want daarover werd redelijk gecommuniceerd. Het ging om de eerste weken waarin men er niet doorheen kwam en men er uitgegooid werd. Wat was daarvan de reden en op welke manier is die reden weggenomen?

Staatssecretaris **Wiebes**:

Dat gaat inderdaad om de eerste weken. In de social media trof ik twaalf mensen in een soort blog aan die zeiden: ik ben er uitgegooid en ik vind ook mijn gegevens niet meer terug. Het zijn waarschijnlijk dezelfde berichten die ook de heer Omtzigt heeft gelezen. Daarvan heb ik eerder in het debat gezegd dat je er ook niet altijd achter kunt komen en dat het helpt als mensen zich bekendmaken zodat we kunnen natrekken op welke nummers er iets fout is gegaan, zodat we aan een soort backward engineering kunnen doen. Ik heb nog niet het bericht gekregen dat we daar echt achter zijn. Ik heb wel gemerkt dat daarna de stroom van dit soort gevallen grotendeels is opgedroogd. Het is nog steeds interessant en relevant om te weten, maar het gaat niet om een zodanig massaal aantal gevallen dat we dat zelf aan de systemen kunnen zien. Je moet bijna op bsn-niveau gaan zoeken waar het zit. Zolang je niet weet waar het zit, kan het ook bij jezelf zitten; het kan ook dus bij de Belastingdienst zitten. Zolang je het niet weet, weet je het niet, dus laat ik niet meteen de bal bij DigiD leggen, hoewel het wel een van de hypothesen was. Als mensen die dit overkomen is, zich ook melden, dan kunnen we een aantal gevallen natrekken. Het is daarna in ieder geval niet meer massaal gebeurd. Ik kan niet garanderen dat het niet gebeurd is, maar in de social media komt het in ieder geval niet meer terug. Ik zal nagaan wat de huidige stand van zaken precies is. Er waren inderdaad DigiD-issues waarover nog iets zou komen. Ik zal dat dus nog even checken.

Ik neem afstand van de term «dubbele lasten», omdat er eenvoudigweg geen sprake is van dubbele lasten. Er is wel sprake van een kasschuifvraagstuk bij sommige mensen. Dat betreft dan verschillende groepen. Zo zijn er mensen die voor het eerst een voorlopige aanslag krijgen. Die worden eenmalig geconfronteerd met een situatie waarin ze niet meer achteraf afrekenen maar gedurende het jaar. Ik blijf ook zeggen dat het niet de bedoeling is om dat aan het begin van het jaar te doen maar gedurende het jaar. Dat is de investering die je doet om het te verbeteren. Het is onmogelijk om als probleem te definiëren dat men alles achteraf moet bijbetalen maar om dan niet de betaling voor het jaar erna meer naar voren te willen trekken en met het inkomen gelijk te willen trekken. Het is een natuurkundig gegeven dat dit onmogelijk is. Dan heb je het over dimensiteit. Dus als je het in het ritme wilt schakelen, kun je eenmalig een effect hebben. Het betekent echter niet dat je je voorlopige aanslag dan aan het begin van het jaar moet betalen. Het voorbeeld dat men drie aanslagen tegelijk krijgt, moet te maken hebben met het feit dat iemand over een eerder jaar uitstel heeft gekregen. Uitstel vraag je zelf aan en je weet dat als je uitstel krijgt, je nu iets niet betaalt maar later. Dat is het idee van uitstel. Je kunt dan niet verbaasd zijn als je het bedrag later alsnog moet betalen. Dat is nu eenmaal het gevolg van uitstel, in de zin dat je het niet nu betaalt maar later. Als je voor het jaar erna geen uitstel hebt, betaal je dus twee keer, maar dat weet je als je uitstel vraagt. Ik zie daar niets raars in, anders dan dat ik nog wel even in onderzoek neem of de communicatie rond de elf termijnen helder genoeg is. Mevrouw Neppéus maakte daar ook een constructief vragende opmerking over. Voorzitter. Ik meen hiermee alle vragen te hebben beantwoord.

De heer **Groot** (PvdA):

Ik heb nog geen antwoord gekregen op mijn vraag over de detachering van belastingambtenaren bij steunpunten en maatschappelijke organisaties waar het gaat om de aangifte van kwetsbare oude mensen. Ik heb begrepen dat dit beperkt wordt tot een klein aantal plekken. Mijn vraag aan de Staatssecretaris is of er toch niet wat meer belastingambtenaren het land in kunnen gaan om op bepaalde plekken te helpen bij de aangifte door ouderen.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Een getal dat wel circuleert gaat over de Hulp bij Aangifte, de HUBA. Dat is een circus dat natuurlijk primair door de Belastingdienst wordt georganiseerd dat tegelijkertijd een fantastisch instituut is waar opleiding en hulpverlening hand in hand gaan. Het is echt schitterend om te zien. Ik zou u bijna willen meenemen op werkbezoek aan een HUBA. Dan zie je pas echt hoe het daar gaat. Het is het Nederlandse maatschappelijk middenveld op zijn allerbest. Op dit moment zijn er 37 HUBA-locaties. Als je gaat kijken naar het aantal plekken waar iemand die hulp nodig heeft bij zijn fiscaliteit en eventueel ook zijn digitaliteit, terecht kan, dan zijn dat er honderden in het land. Er is een enorme hoeveelheid organisaties. Zo zijn er tientallen primaire maatschappelijke dienstverleners. Het betreft dus allerlei organisaties die elk op een eigen manier, in nauw contact vaak met de Belastingdienst, hulp verlenen. Ik zou dan ook niet zomaar de uitspraak voor mijn rekening willen nemen dat die meer behoefte zouden hebben aan inzet van medewerkers van de Belastingdienst. Dat kan van geval tot geval verschillen, maar we hebben een fenomenale maatschappelijke infrastructuur om mensen te helpen met hun aangifte. Wie zich zorgen maakt over digitaliteit moet zich in elk geval zorgen maken over fiscaliteit, want die hebben we nog steeds voor heel veel mensen ingewikkeld gemaakt. Het zijn dus honderden plekken in het land waar allerlei verschillende doelgroepen hulp kunnen krijgen.



De heer **Groot** (PvdA):

Dan verbaast het mij toch dat ik ook in mijn mailbox berichten krijg van mensen die grote afstanden moeten reizen voor hulp. Zo is er een steunpunt in Rotterdam weggevallen omdat HUBA inkrimpt en zich concentreert, waardoor mensen nu naar Dordrecht moeten voor hulp. Het beeld dat de Staatssecretaris schetst van die honderden steunpunten, staat daarmee op gespannen voet.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Recent hebben we een groot contract gesloten met de bibliotheken. Die leveren niet alleen maar digitale infrastructuur, zoals computers met internet, maar er worden ook digivaardigheidscurssussen georganiseerd. Tevens worden er fiscale spreekuren gehouden. De HUBA is dus niet de enige. Het Dordtse voorbeeld dat de heer Groot noemt, is in HUBA-zin best het bestuderen waard, maar het is de niet enige manier voor mensen om hulp te krijgen.

De **voorzitter**:

Hiermee zijn we aan het eind gekomen van de eerste termijn van de zijde van het kabinet. Ik constateer dat er behoefte is aan een korte tweede termijn.

De heer **Bashir** (SP):

Voorzitter. Ik dank de Staatssecretaris voor de beantwoording van de gestelde vragen. Ik heb twee toezeggingen genoteerd, namelijk dat de Staatssecretaris terugkomt op de digitale aangifte voor mensen met een partner die overleden is en op het feit dat de Belastingdienst mensen brieven stuurt waarin staat dat ze geen aangifte hoeven te doen terwijl er een te laag bedrag aan arbeidskorting toegepast is, waardoor ze alsnog recht hebben op teruggaaf.

Ik ben niet helemaal blij met de wijze waarop de Staatssecretaris antwoord heeft gegeven op de vragen over de aangifteperiode. Wij kiezen echt voor duidelijkheid. Wat ons betreft moet gelden dat wanneer mensen voor een bepaalde periode aangifte hebben gedaan, ze vervolgens binnen zes tot acht weken bericht krijgen, dus ongeacht wanneer ze precies aangifte hebben gedaan. Dus mensen die vroeg zijn, krijgen dan eerder een bericht van de Belastingdienst en mensen die op een later moment aangifte doen, krijgen dan wat later bericht. Op die manier heb je ook het probleem met de pieken opgelost. Mensen gaan dan namelijk niet allemaal meer op 1 april of 1 mei aangifte doen; ze weten dan dat wanneer ze eenmaal aangifte hebben gedaan, ze binnen zes tot acht weken bericht krijgen, wat ook voordelen heeft voor de Belastingdienst en de BelastingTelefoon. De Staatssecretaris heeft echter aangegeven daar niet toe bereid te zijn. Daarom vraag ik bij dezen een VAO aan om de Kamer hierover een uitspraak voor te leggen.

Naar ik heb begrepen, heeft 10% van de mensen die vorig jaar aangifte hebben gedaan, het aangifteprogramma gedownload en gebruikt. De Staatssecretaris is daar niet op ingegaan. Mijn vraag is wat in dezen de oplossing is voor de HUBA-medewerkers. Op het moment dat ze een afspraak hebben gemaakt met mensen om ze te helpen bij hun aangifte, komt het voor dat ze niet kunnen inloggen. Is de Staatssecretaris bereid om voor de HUBA-medewerkers een oplossing hiervoor te vinden? Dat kan bijvoorbeeld door het alsnog beschikbaar stellen van het aangifteprogramma. Ook kan gedacht worden aan de mogelijkheid dat de HUBA-medewerkers de beschikking krijgen over computers die gegarandeerd altijd beschikbaar zijn zodat de afspraken die ze maken ook gewoon door kunnen gaan, dus dat er op de servers van de Belastingdienst ruimte is voor die mensen. Is de Staatssecretaris bereid om die mogelijkheid te onderzoeken?

**De voorzitter:**

De heer Bashir heeft een VAO aangevraagd, waarbij hij als eerste spreker zal fungeren.

**De heer Van Vliet (Van Vliet):**

Voorzitter. Ik dank de Staatssecretaris voor zijn heldere beantwoording. Zijn toezegging rond het verlengen van de standaardaangiftetermijn tot 1 mei zonder dat men uitstel behoeft te vragen, doet mij plezier. Ik meende op de site gezien te hebben dat het voor dit jaar zo geregeld was. Vandaar dat ik in verwarring was, maar blijkbaar had er moeten staan: voortaan mag u tot 1 mei aangifte doen zonder uitstel te hoeven aanvragen. Nou, dat is dan goed geregeld.

Ik ben ook zeer, zeer blij met de toezegging van de Staatssecretaris dat de digitale toelichting op de online-aangifte uitgebreid zal worden. Hoe minder mensen uiteindelijk naar de BelastingTelefoon behoeven te bellen, hoe beter dat is. Het is een geweldige vooruitgang, waarbij er natuurlijk speciaal aandacht zal moeten zijn voor de eigen woning. In het VAO zal ik daar wellicht nog nader op terugkomen. Het heeft ook te maken met het feit dat topfiscalisten mij hierop aanspreken.

Ik dank de Staatssecretaris voor zijn antwoord op mijn vraag over maatwerk. Waar mensen zich zorgen maken over digitalisering, is het van belang dat de Belastingdienst en de Staatssecretaris transparant zijn over wat dat maatwerk precies inhoudt. Wellicht dat we daarover nog een aanvullend briefje kunnen krijgen. Dan hebben we wat mij betreft de discussie daarover met elkaar afgesloten.

**Mevrouw Neppéus (VVD):**

Voorzitter. Ik dank de Staatssecretaris voor zijn antwoorden. Ik ben tevreden met zijn toezegging inzake een garantie voor een teruggave indien uiterlijk 4 april aangifte wordt gedaan. Verder heeft de Staatssecretaris aangegeven dat hij nog nader zal terugkomen op het punt van de capaciteit. In mijn ogen zijn hierbij ook essentieel communicatie en toelichting. De heer Van Vliet zei terecht dat een goede toelichting telefoontjes met de Belastingdienst kan schelen. Als fiscalisten al aarzelen of nu A of B wordt bedoeld, is dat iets wat zeker nadere aandacht verdient. Gelukkig blijft de mogelijkheid bestaan dat men aangifte kan doen op papier. De folder waarin staat dat die mogelijkheid ongeveer gaat verdwijnen, is wellicht grappig maar sticht wel verwarring. Voor de komende jaren is communicatie dan ook echt een speerpunt.

**De heer Groot (PvdA):**

Voorzitter. Ik dank de Staatssecretaris voor de heldere beantwoording. Complimenten voor alle zaken die wel goed gaan bij de Belastingdienst. Dat mag ook wel eens gezegd worden.

Blijft het punt liggen over de leenbijstand. Ik zou toch graag snel een brief hierover van de Staatssecretaris krijgen, waarin uiteengezet wordt wat het probleem is waar Sociale Zaken en Financiën tegen aanlopen. Ik denk dat het goed is dat de Kamer er snel inzicht in krijgt, zodat we beter kunnen beoordelen hoe we hiermee verdergaan. Het is namelijk een al lang slepend probleem. Dus ik hoor graag van de Staatssecretaris of hij op korte termijn met zo'n brief kan komen waarin hij de problematiek rond de leenbijstand uiteenzet, zodat wij ons er een oordeel over kunnen vormen.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Voorzitter. Ik dank de Staatssecretaris voor de eerlijke en openhartige antwoorden. Ik heb niet alle e-mails die ik heb gekregen, voorgelezen in mijn eerste termijn, maar ik wil er nu toch nog eentje aanhalen. Naar aanleiding van de campagne rond de blauwe envelop mailde iemand mij dat hij dacht dat hij een spookfactuur ontvangen had; daar lachen wij nu om omdat wij inmiddels begrepen hebben dat die blauwe envelop nog

niet afgeschafte wordt, maar deze persoon had de spotjes gezien dat de blauwe envelop zou verdwijnen, waarop hij dacht: ik krijg toch een blauwe envelop, dat kan niet waar zijn. Moet je dat die persoon kwalijk nemen? Ja, want hij kijkt niet de hele dag naar Politiek 24, maar misschien is het ook wel heel gezond dat je niet de hele dag naar Politiek 24 kijkt. Dus misschien is het wel goed een en ander te bezien vanuit het perspectief van die burger; hij krijgt als informatie dat de blauwe envelop verdwijnt en denkt dan vervolgens dat die daadwerkelijk verdwijnt. De Staatssecretaris spreekt per slot van rekening de waarheid, toch? Daar gaan wij hier ook altijd van uit. Dus wees alsjeblieft voorzichtig met de communicatie. Ik merk bij alle dossiers waarover we het hier vandaag hebben, behalve dan de leenbijstand aangezien op dat punt de regels aangepast moeten worden – ik steun van harte het verzoek van de heer Groot om daar snel een brief over te krijgen – dat de communicatie echt nog een slag beter kan. Ik noem bijvoorbeeld het communiceren richting de bijna 200.000 mensen die een voorlopige aanslag kregen. Ja, dat vonden we hier gewenst, maar de vraag is niet of het gewenst was. Het punt is dat het voor een aantal mensen koud op hun dak kwam en het niet goed was voorbereid. Als je zoiets met fraudeurs doet, zeg ik: ga ja gang, anytime. Het waren echter geen fraudeurs maar gewoon mensen die elk jaar hun belasting betaalden en in een keer zoiets hadden van: wat gebeurt mij hier nu? Ik vraag de Staatssecretaris dan ook hierop te reflecteren. Verder krijg ik graag nog een reactie van de Staatssecretaris op het downloadbare programma. Kan zoiets nou niet gewoon beschikbaar blijven? Het is niet iets wat je voor elk punt apart beschikbaar hoeft te hebben. Het hoeft maar een klein programmaatje te zijn dat je kunt downloaden op je computer, voor mijn part ook in een app-format, om daar vervolgens gebruik van te kunnen maken, ook als er ergens een probleempje met de Belastingdienst is. Ik kijk trouwens uit naar de brief van Minister Plasterk dan wel van de Staatssecretaris over wat er aan het begin misging, want dat is de enige manier waarop je ervan kunt leren.

**De voorzitter:**

Hiermee zijn we gekomen aan het eind van de tweede termijn van de zijde van de commissie. De Staatssecretaris heeft aangegeven direct te kunnen antwoorden.

**Staatssecretaris Wiebes:**

Voorzitter. Ik erken in de richting van de heer Bashir de twee toezeggingen. Ten aanzien van de aangifteperiode heeft hij het liefst eenduidigheid over een datum die iedereen kan onthouden. Verder vindt hij dat iedereen er zeker van zou moeten zijn dat hij of zij voor een bepaalde periode uitsluitel daarover krijgt. Als ik dat nu moet waarmaken, dan zijn we terug bij af, want dan zeg ik: de datum is 1 april. Dat voldoet er namelijk precies aan. Het is één datum en we kunnen gegarandeerd iedereen bericht geven voor 1 juli. Ik vind dat echter een te beperkte dienstverlening. Ik ben er echt voor om het steeds te proberen op te rekken en te verruimen. Ik deel overigens misschien wel «in the end» het ideaalbeeld met de heer Bashir, namelijk dat de periode waarin het kan steeds langer wordt en dat de periode waarop je op je definitieve aanslag moet wachten, steeds korter wordt. Dat eindbeeld deel ik dus, maar ik stel wel dat er tussen de huidige praktijk en dat eindbeeld een periode zit die we ieder jaar weer een beetje willen verbeteren. Een harde datum van 1 april in de zin van «en daarna bekijk je het maar» vind ik minder dienstverlenend dan wanneer we uitgaan van 4 april, waarna men zeker tijdig bericht krijgt. Als men in de maand daarna aangifte doet, mag dat ook nog en hoeft men geen uitstel te vragen. Het mag dus tot 1 mei en we doen ons best om de mensen zo snel mogelijk te berichten. Ik vind dat een goede manier om elk jaar weer te proberen het een beetje beter te doen.

De heer **Bashir** (SP):

Ter nuancering: het gaat mij er niet alleen om om het steeds beter en sneller te doen, want het is ook belangrijk dat we ervoor zorgen dat de pieken beter worden gespreid. Dan krijg je dat probleem met de Belasting-Telefoon en uitvallende websites ook niet. Mijn idee is niet zozeer om vast te houden aan de datum van 1 juli alswel om een aantal weken af te spreken waarbinnen de belastingplichtige een reactie krijgt na het doen van de aangifte. Dat kan zes of acht weken zijn maar als de Staatssecretaris een andere termijn op het oog heeft, kan dat wat mij betreft ook. Het maakt dan in ieder geval niet meer uit of je op 1 maart aangifte doet of op 1 mei. Dan krijgt men altijd binnen zes tot acht weken na het doen van de aangifte een bericht van de Belastingdienst, zoals we ook bepaalde termijnen hebben afgesproken voor andere zaken ten aanzien waarvan de Belastingdienst binnen een bepaalde periode moet reageren.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Gezien vanuit de belastingbetaler en strevend naar steeds meer dienstverlening is dit een manier om het te doen en ook een begrijpelijke wens, maar we hebben het hier wel over zogenaamde massale processen, maar dan ook écht massale processen. Iedere Nederlander gaat hier door de machine heen. Daar moet je ook geen fouten mee maken. Je kunt niet zomaar via een VAO en een motietje eventjes ingrijpen in dit soort massale processen. Ik denk dat het belangrijk is om het eindstreven in beeld te hebben en te proberen het proces ieder jaar te verbeteren. De vanuit de belastingbetaler best begrijpelijke zevenmijlslarzen waarmee de heer Bashir nu door mijn massale processen heen danst, leveren niet automatisch een succes op. We weten allemaal dat als de Belastingdienst het ergens moeilijk mee heeft, twee minuten later een heleboel belastingbetalers het er ook moeilijk mee hebben. En dat wil ik niet. Het moet blijven kunnen. We moeten bijna fluisterend op sokken lopen door die massale processen. Als je daar een verstoring in krijgt en je het niet meer beheerst, dan gaan er ineens miljoenen dingen fout. Het moet dus stap voor stap en zeer voorzichtig. En eventjes de boel omgooien en zo'n garantie geven, gaat zo niet. Zo werkt het helaas niet, hoewel ik het consumentvriendelijke perspectief van de heer Bashir heel goed begrijp. De heer Bashir en de heer Omtzigt hebben gesproken over de HUBA. Het voorbeeld werd genoemd dat mensen de bus nemen en dat wanneer ze bij de HUBA zijn aangekomen, het systeem het even niet meer doet. Welnu, dat komt niet zo vaak voor, maar het komt wel voor. Ik zat zelf al te denken of het wellicht niet verstandig zou zijn om een van de servers daarvoor speciaal in te zetten, maar de heer Bashir kwam eigenlijk zelf ook al met dat idee. Het lijkt mij goed om toe te zeggen dat we gaan kijken in hoeverre dat mogelijk is of deels zelfs al gebeurt. Als de heer Bashir en ik het hier zomaar even aan tafel kunnen bedenken, dan heeft misschien iemand anders het ook al bedacht. Ik kom er dus nog op terug. De heer Van Vliet vraagt mij om nog schriftelijk in te gaan op het punt van het maatwerk. Ik weet echter niet of ik daarbij zo veel meer in de aanbieding heb dan wat ik in de afgelopen brieven en in deze beantwoording heb aangegeven. Maatwerk betreft heel vaak het inschakelen van de infrastructuur. Heel veel mensen hadden namelijk al hulp bij fiscaliteit en dat gaat nu hand in hand met hulp bij digitalisering. Sommigen hadden die hulp niet nodig of wensten er meer autonomie in te behouden. Voor hen kan de oplossing zijn om iets op papier te hebben, maar heel veel meer heb ik daar niet over. Ik weet niet of ik de heer Van Vliet daarover nog «rijker» kan informeren. Mevrouw Neppérus doet een oproep die ik daarna met nog meer voorbeelden erbij, terugzie bij de heer Omtzigt en die oproep betreft de communicatie. Ik denk dat ik best helder geweest ben over de campagne. Ik kan in het algemeen deze oproep van mevrouw Neppérus en de heer Omtzigt onderschrijven. In mijn hoedanigheid van belastingbetaler in het

verleden zwom ik als het ware in de blauwe enveloppen. Ik heb heel wat afgescholden op het geheel. Ik heb ook brieven geschreven waarin ik stelde dat ik vond dat het formulier anders moest. Ik ben ook zo'n eigenwijs iemand die dan probeert het formulier te herontwerpen en dat dan opstuurt naar de Belastingdienst in de trant van: als u het zo had gemaakt, dan had ik het wel begrepen.

De heer **Omtzigt** (CDA):  
Hebt u dat echt gedaan?

Staatssecretaris **Wiebes**:  
Ja, ik heb een keer geprobeerd een formulier te herontwerpen, want ik werd er helemaal dol van.

De heer **Omtzigt** (CDA):  
Dus u hebt zelf een formulier herontworpen voor de Belastingdienst? Heeft dat ergens toe geleid?

Staatssecretaris **Wiebes**:  
Nee, dat heeft nergens toe geleid.

De heer **Omtzigt** (CDA):  
Dan zijn we net zo machteloos ten aanzien van de Belastingdienst als de Staatssecretaris.

De **voorzitter**:  
Na afloop van de vergadering gaan we hier naar hartenlust mee door.

Staatssecretaris **Wiebes**:  
Ik heb een keer in mijn ondernemershoedanigheid, toen ik zwom in de enveloppen, een schetsje gemaakt van hoe het formulier er volgens mij uit zou moeten zien. Ik weet niet of men het daar bij de Belastingdienst mee eens was of niet, maar «I got it off my chest» en daarna kwam het weer goed. Ik heb altijd braaf alle belastingen kunnen betalen en uiteindelijk ben ik vrienden geworden met de Belastingdienst, maar er zijn weleens kleine momenten van crisis in een relatie. Ik onderschrijf de communicatieoproep in ieder geval.

De heer Omtzigt kan ik zeggen dat Easytax niet een klein programmaatje of een klein dingetje is. In de aangiftesfeer zijn er niet zo veel kleine dingetjes. Ik denk dat ik de heer Omtzigt op dit punt niet tevreden kan stellen, in ieder geval niet langs deze weg. Ik ga proberen hem tevreden te maken door elk jaar de online-aangifte te verbeteren. Ik ben gevoelig voor zijn oproep voor capaciteit en voor de opmerking van de heer Bashir over de HUBA. Ik probeer langs die weg deze twee volksvertegenwoordigers tevreden te maken, maar dan in eerste instantie niet via Easytax.

De heer **Omtzigt** (CDA):  
Ik heb nog een vraag over het vorige punt. Hebben de dik 170.000 mensen met een voorlopige aanslag, die aanslag nou koud in de bus gehad, in de vorm van een acceptgiro? Of is er een paar weken van tevoren over gecommuniceerd met die groep, in de zin van: dit is wat we gaan veranderen, dit komt eraan?

Staatssecretaris **Wiebes**:  
De aankondiging dat men het gedurende het jaar moet gaan afdragen in plaats van achteraf, heet de voorlopige aanslag. Dat is de voorlopige aanslag. Daar staat niet op dat men het nu moet betalen.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Dat is een heel creatief antwoord, waar ik niet zo veel mee kan. Overigens krijgt de Staatssecretaris binnenkort weer schriftelijke vragen van mij over de box 3-wijziging in relatie tot het geschatte vermogen van 2014, waardoor er op dit moment een crisis bij de BelastingTelefoon is. Als een burger normaal gesproken elk jaar in het voorjaar in een keer het bedrag betaalt voor het jaar daarvoor, dan klopt het inderdaad dat de brief met de voorlopige aanslag ook de aankondiging is. Waar het gaat om de vraag hoe je nu netjes met je burgers behoort te communiceren, dan had je een paar maanden ervoor naar die burgers een bericht kunnen en moeten sturen, waarin je zegt: de regels gaan veranderen, u krijgt over een aantal maanden een brief en dit en dit gaan we doen. Nu krijgt men gewoon in een keer een brief in de bus met de opmerking: u moet nu betalen. Hetzelfde is overigens gebeurd met het stopzetten van de huurtoeslagen. Daar zou ook van tevoren over gecommuniceerd worden, maar de mensen kregen het wel degelijk in een keer, pats, op hun bureau. Deelt de Staatssecretaris mijn mening dat dit niet de manier van communiceren is die eigenlijk wel van de Belastingdienst verwacht mag worden?

Staatssecretaris **Wiebes**:

Het is niet: nu betalen. Stel je bent die belastingbetaler die gewend was de naheffing in het voorjaar te betalen. De voorlopige aanslag die je dan in januari krijgt, verplicht je niet om het grootste deel van het bedrag voor dat betaalmoment in het voorjaar te betalen; je mag zelfs het meeste ervan daarna betalen. Daarom is het ook zinvol als aankondiging. Het laat namelijk zien welk bedrag je na elf maanden, tien maanden et cetera moet betalen. Een zeer beperkt deel van de betalingen komt überhaupt voor die naheffing en dat is dan ook nog eenmalig omdat je daarna in het systeem van de voorlopige aanslag zit. Ik probeer meestal geen verbale trucs uit, zeker niet bij de leden hier aan tafel. Dat is niet mijn stijl. Ik ben er vrij serieus over, in de zin dat ik dit een zinvolle aankondiging vind. De mensen krijgen de aankondiging: u moet in het komende jaar rekening houden met deze gespreide betaling over elf maanden. Dat is ook wat er staat.

Mevrouw **Neppéus** (VVD):

Wat er staat, heb ik ook gezien, maar ik moest ook even goed kijken. Als je dergelijke wijzigingen invoert – we hebben als Kamer zelf ook steeds gezegd dat het actueler moet – dan is het wel van belang dat je er van tevoren met de belastingbetalers over communiceert, in dit geval over het feit dat ze in termijnen kunnen betalen. Het gaat dus om een soort van algemene communicatie. Dat is iets waarover in de toekomst meer nagedacht moet worden.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Ik zou in plaats van algemene communicatie liever willen spreken van specifieke communicatie. Op het moment dat mensen in hun box of op hun scherm zien dat er betaald moet worden, zou, misschien nog helderder dan nu, aangegeven moeten worden dat de standaardmodus is dat het desbetreffende bedrag gespreid over dat jaar betaald kan worden. Misschien moet er nog nadrukkelijker worden verwezen naar de mogelijkheid van een machtiging of misschien moet er nadrukkelijker worden gezegd: het gaat om dat bedrag, gedeeld door elf. Daar wil ik allemaal graag naar kijken. Ik ben het geheel eens met de heer Omtzigt dat er geen logica in zit om de naheffing van het jaar daarvoor en de voorheffing van het komend jaar in een keer te moeten betalen. Op dat punt zijn we het volstrekt met elkaar eens. Als de communicatie daarover beter moet, dan zeg ik: ik vond die zelf helder maar ik denk dat die helderder kan.

Nu heeft iedereen het recht en misschien als volksvertegenwoordiger wel de plicht om hier af en toe knorrig te kijken, maar de meeste knorrechten

ken ik toch toe aan de heer Groot. Hij krijgt van mij die brief, maar dan reken ik er eerlijk gezegd wel op dat hij met creatieve oplossingen komt. Nee, dat laatste kan ik natuurlijk niet van hem verlangen, want dat is zijn rol niet. Mocht hij die oplossingen overigens wel hebben, dan hoor ik ze graag. Hij krijgt van mij dus de brief over wat de problematiek is, wat de denkrichtingen zijn en waarop het op dit moment nog stuit.

De heer **Groot** (PvdA):

Op welke termijn kunnen we die brief verwachten?

Staatssecretaris **Wiebes**:

Ik kijk even naar mijn ambtenaren. Kunnen we dat in twee weken doen?

Zo snel mogelijk. We gaan nu gewoon werken aan die brief.

De **voorzitter**:

Hiermee zijn we gekomen aan het eind van dit algemeen overleg. Ik dank de Staatssecretaris voor de beantwoording. Er volgt nog een VAO, aangevraagd door de heer Bashir van de SP. Binnen enkele weken komt de Staatssecretaris met zijn halfjaarrapportage, waarin ook de antwoorden zullen zijn opgenomen op de vragen van de leden Bashir, Van Vliet en Omtzigt. Er komen ook nog schriftelijke vragen aan van het lid Omtzigt.

Ik dank iedereen voor de persoonlijke ontboezemingen, de inbrengen en de aandacht.

Sluiting 12.18 uur.