

Belastingdienst heeft nog lange weg te gaan

Systemen zijn ongeschikt voor maatwerk

Laurens Berentsen en Saskia Jonker
Den Haag

De afdeling inningen van de Belastingdienst haalt jaarlijks een slordige €150 mrd aan belastingen binnen. De medewerkers van de afdeling gebruiken daarvoor automatiseringssystemen die uit 1968 stammen.

‘Dat was het jaar dat Martin Luther King werd vermoord en Robert Kennedy’, zegt staatssecretaris Eric Wiebes van Financiën bij de presentatie van zijn agenda voor de Belastingdienst. Dat er bij de fiscus sprake was van achterstallig onderhoud, wist hij. Maar dat sommige afdelingen moeten werken met systemen die ver uit de vorige eeuw stammen, heeft hem toch verbaasd bij zijn intensieve kennismaking met de Belastingdienst in zijn eerste maanden als staatssecretaris.

VVD'er Wiebes dankt zijn post in het kabinet aan de problemen bij de fiscus, dat wil zeggen, aan de onmacht van zijn voorganger en partijgenoot Frans Weekers om die problemen de baas te worden. Weekers hield in januari de eer aan zichzelf en vroeg om ontslag, nadat 30.000 huishoudens maanden hadden moeten wachten

Antiek
Belastingdienst werkt met systemen uit de jaren zestig

Nieuwe wetten
Snel opvolgende kabinetten hebben stelsel ingewikkelder gemaakt

Eerste stap
Aanpassing autobelasting in teken vereenvoudiging

Problemen

ICT-problemen brachten de Belastingdienst meermaals in diskrediet. Staatssecretaris Frans Weekers trad er zelfs voor af, na een escalatie begin dit jaar.

op de inkomensvoetstukken waarop zij recht hadden. Eerder kreeg hij in de Tweede Kamer al een gele kaart wegens fraude met de zorg- en huurtoeslag door Bulgaren.

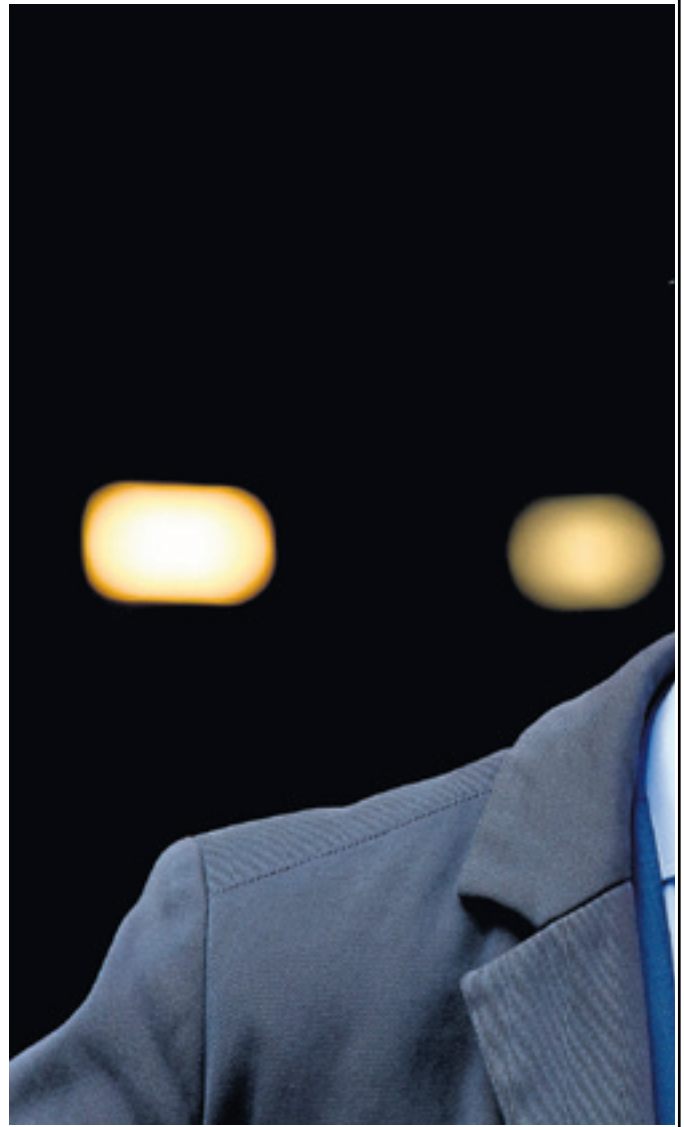
Het zijn slechts twee van de vele affaires die de Belastingdienst de afgelopen jaren hebben achtervolgd. Maar wie het relaas van Wiebes leest over de stand van de automatisering bij de afdeling invordering, is verbaasd dat er niet veel meer misgaat bij de fiscus. De systemen die de inning ondersteunen, zijn sterk verouderd, schrijft hij, en wijzigingen in wet- en regelgeving kunnen er slecht met grote moeite in worden verwerkt. Een beperkt aantal medewerkers beschikt over de deskundigheid om de systemen in de lucht te houden. Daarvoor zijn veel handwerk en noodverbanden nodig.

De noodzakelijke vernieuwing van de inningssystemen wil niet vlotten. Een nieuw systeem dat de Belastingdienst op het oog had, blijkt bij nader inzien niet bruikbaar te zijn. De investeringen in dit systeem zijn gestopt, schrijft de staatssecretaris. Zijn samenvatting luidt: de situatie is urgent, maar niet dramatisch.

De verouderde systemen schieten tekort om de Belastingdienst te laten voldoen aan de eisen die aan hem worden gesteld. Grootschalige verwerking en afhandeling van homogene gegevens, leveren doorgaans geen probleem op. Maar het radarwerk loopt vast op fijnmazige regelingen, zoals inkomensvoetstukken of inkomensbeleid dat gericht is op specifieke groepen.

Dat de Belastingdienst onvoldoende met zijn tijd is meegegaan — anno 2014 gaan jaarlijks nog 160 miljoen brieven op de post — heeft de politiek volgens Wiebes vooral aan zichzelf te wijten. Het belastingstelsel is door toedoen van de elkaar snel opvolgende kabinetten de voorbije tien jaar steeds complexer geworden. Tegelijkertijd kreeg de Belastingdienst extra taken, zoals de uitvoering van de inkomensvoetstukken. Ondertussen vergden de verouderde systemen veel aandacht. Vernieuwing werd het kind van de rekening.

Besluiten tot aanpassing en verfijning van het belastingstelsel zijn allemaal met



‘Wiebes laat niet veel los over hoe hij die regelingen precies wil versimpelen’

Peter Kavelaars, hoogleraar fiscale economie.



‘Het waren politici die met hun extra wensen het systeem zo complex maakten’

Fiscalist Arjo van Eijsden van EY.

Rekeningnummer

Om fraude met toeslagen tegen te gaan is vanaf december 2013 maar één rekeningnummer toegestaan. Door problemen in de verwerking krijgen meer dan 100.000 mensen geen toeslagen uitgekeerd.

Belastingtelefoon

In januari 2014 blijkt de Belastingtelefoon al weken moeilijk of niet bereikbaar. De drukte bij de Belastingdienst is groter dan normaal in verband met vragen over de invoering van één rekeningnummer.

Aftreden

Verantwoordelijk staatssecretaris Frans Weekers treedt eind januari af omdat hij te weinig vertrouwen krijgt van de Tweede Kamer om de problemen bij de Belastingdienst op te lossen.





CV

1963
Geboren te Delft

1981-1986
Studie werktuigbouwkunde
aan de Technische Universi-
teit Delft

1987-1990
Ingenieur Shell

1990-1993
Consultant McKinsey

1990-1991
MBA bedrijfskunde aan
Insead

1993-2004
Consultant en vennoot
OC&C Strategy Consultants

2004-2007
Directeur marktwerking
ministerie van Economische
Zaken

2007-2010
Plaatsvervangend secreta-
ris-generaal ministerie van
Economische Zaken

2010-2014
Wethouder Amsterdam
(VVD) Verkeer, Vervoer en
Infrastructuur

2014
Staatssecretaris van
Financiën in kabinet-Rutte 2

redenen omkleed en met de beste bedoe-
lingen genomen, aldus Wiebes. Maar de
uitvoerbaarheid is daarbij uit het oog ver-
loren. Fiscalist Arjo van Eijnsden is blij dat
Wiebes die conclusie trekt: 'De schuld-
lag de afgelopen jaren te veel op het bord-
je van de Belastingdienst. Maar het waren
ook politici die met hun extra wensen en
uitzonderingen het systeem zo complex
maakten.'

Om ministers en Kamerleden met de
neus op de feiten te drukken en te voor-
komen dat de situatie bij de Belasting-
dienst over tien jaar onbeheersbaar is ge-
worden, wil de staatssecretaris meer werk
gaan maken van de uitvoeringstoets. Daar-
in geeft de fiscus aan wat nieuwe wet- en
regelgeving betekent voor de uitvoering.
Wiebes belooft een toets waarin alle aspect-
ten van de uitvoering in kaart worden ge-
bracht. Bovendien zal die toets, anders dan
nu gebeurt, openbaar worden gemaakt.
Iets dat de Tweede Kamer zelf alleen maar
toejuicht: 'Ik ben blij dat dat inzicht er nu
komt', zegt Pieter Omtzigt van het CDA.

De staatssecretaris gaat zelf al op de rem
staan, als hij denkt dat de Belastingdienst
uit de bocht kan vliegen. 'Ik ben in het ka-

**Eric
Wiebes:
de situatie
is urgent,
maar niet
drama-
tisch.**

FOTO: BART
MAAT/ANP

binet gaan dwarsliggen voor de huishou-
dentoeslag', zegt hij over het uitstel van
bundeling van de verschillende inkomens-
toeslagen in één toeslag per 1 januari 2015.

De brief over de autobelastingen, waar-
mee hij binnenkort komt, zal in het teken
staan van vereenvoudiging, kondigt Wie-
bes aan. Hetzelfde geldt voor de kabinets-
reactie op de voorstellen die de commis-
sie-Van Dijkhuizen vorig jaar heeft gedaan
voor een herziening van het belastingstel-
sel. 'Daarom laat die reactie iets langer op
zich wachten', zegt de staatssecretaris.

Die herziening is meteen broodnodig
voor de fiscus: het moet simpeler, anders
blijven er ondanks nieuwe systemen toch
grote problemen ontstaan. 'Wiebes laat
niet veel los over hoe hij die regelingen pre-
cies wil versimpelen', zegt Peter Kavelaars
van Deloitte, lid van de commissie-Van
Dijkhuizen. Maar de hoogleraar fiscale
economie aan de Erasmus Universiteit,
die Wiebes' brief wel 'verfrissend open'
vindt, heeft vooral kritiek op de volgorde
van de probleemaanpak van Wiebes. 'Hij
wil eerst de uitvoeringsproblemen aanpak-
ken en daarna pas de regelgeving. Het lijkt
mij beter als hij dat andersom zou doen.'

Kinderopvang

In februari blijkt dat ouders die
wisselen van kinderdagopvang
twee maal de kinderopvang-
toeslag ontvangen, met nahef-
fingen tot gevolg. Een fout in
de software zou de oorzaak
zijn van deze problemen.



FOTO: HH

Uitstel

Eind maart ontstaan door
overbelasting storingen en
foutmeldingen op de website
van de Belastingdienst. Bur-
gers krijgen twee dagen extra
de tijd om hun aangifte over
2013 in te dienen.

