

## 9

### Problemen met uitbetaling van toeslagen

Aan de orde is het **debat** over **problemen bij de Belastingdienst met de uitbetaling van toeslagen**.

**De voorzitter:**

Ik heet de staatssecretaris van Financiën van harte welkom. Voordat we beginnen: de heer Van Hijum heeft zich gemeld voor een punt van orde.

**De heer Van Hijum (CDA):**

Voorzitter. Zoals de heer Klein heeft bevestigd, hebben wij gisteren om een feitenrelaas gevraagd, met name over de vraag wat er op welk moment over de verstoringen bij de Belastingdienst bekend was. Dat hebben wij pas zeer recentelijk ontvangen, enkele minuten geleden. Ik krijg graag een halfuur de tijd om dat goed te kunnen bestuderen.

**De voorzitter:**

Ik kijk even rond. Mij lijkt het een redelijk verzoek. Ik zie verder instemmend geknik.

De vergadering wordt van 14.14 uur tot 14.46 uur geschorst.

**De voorzitter:**

Ik heropen de vergadering. Aan de orde is het eerder reeds aangekondigde debat over de problemen bij de Belastingdienst met de uitbetaling van toeslagen. Ik heet de staatssecretaris van Financiën opnieuw van harte welkom, net als de mensen op de publieke tribunes en natuurlijk de deelnemers aan dit debat.

Ik hanteer spreektijden van vier minuten per fractie. Mij is een vraag over de interrupties gesteld. Naar aanleiding daarvan kan ik de Kamerleden geruststellen, want vandaag kunnen zij alle vragen stellen die zij willen stellen. We gaan wel proberen om de interrupties in principe in tweeën te doen. Ik verzoek de deelnemers aan dit debat om in een interruptie ook maar een vraag te stellen. Dat maakt het de mensen die dit debat willen volgen, veel gemakkelijker om dit te volgen. Daarna geef ik een volgende de kans en komt een Kamerlid gewoon terug. Zo houden we wat vaart in het debat. Alle vragen die de deelnemers aan dit debat willen stellen, mogen zij vandaag stellen.

Ik geef als eerste het woord aan de heer Klein van de fractie van 50PLUS.



**De heer Klein (50PLUS):**

Voorzitter. Met verbazing kijken wij naar het toeslagenbeleid van de staatssecretaris. Bleek het systeem aanvankelijk niet fraudebestendig te zijn, nu hebben nieuwe systeemfouten toegeslagen, en niet zo'n klein beetje. Zo'n 100.000 tot 125.000 burgers en bedrijven die recht hebben op een belastingtoeslag of -teruggave, moeten weken en soms maanden wachten op hun geld. Natuurlijk, ook 50PLUS wil

de fraude met de toeslagen aanpakken, maar men moet mensen nooit slachtoffer van het systeem laten worden. Het idee om te werken met een bankrekeningnummer gecombineerd met kopietjes van een identiteitsbewijs voor de uitbetaling van toeslagen lijkt goed, maar iedereen kan bedenken dat er rekening moet worden gehouden met een zorgvuldige overgangstermijn alvorens zo'n grote operatie met vele tienduizenden te verifiëren nummers uit te voeren. De wettelijke ruimte voor zo'n overgangstermijn is er. Waarom heeft de staatssecretaris niet gekozen voor een geleidelijke overgang en dus voor het spreiden van verzoeken om informatie? Mensen hebben jarenlang recht op een toeslag gehad. Deze werd al uitbetaald. In de meeste gevallen gaat het dus goed. Dan is het toch logisch dat de betalingen doorgaan totdat de nieuwe gegevens zorgvuldig verwerkt zijn? Waarom heeft de staatssecretaris voor de omgekeerde systematiek gekozen, dus voor het stopzetten van de uitbetalingen totdat de Belastingdienst pas na weken geverifieerd heeft? Mensen zijn afhankelijk van het proces bij de Belastingdienst, een zwaar overbelaste Belastingdienst, zo blijkt nu. Zowel het afhandelingsproces door de overgang op één bankrekeningnummer als de BelastingTelefoon zijn overbelast. 50PLUS heeft duidelijk veel grote en goede waardering voor de medewerkers van de Belastingdienst die onder deze uiterst moeilijke omstandigheden met hoge werkdruk hun werk moeten doen. Laat daarover geen misverstanden bestaan. Het lijkt toch van mismanagement te getuigen dat deze werkdruk überhaupt bestaat. Dat blijkt ook uit de zojuist om 14.00 uur toegezonden brief, met de tijdlijn en de krappe tijdsplanning vanaf 1 december, terwijl de grote hoeveelheid werk op zichzelf goed is in te schatten, gelet op de staatjes die we hebben gezien. Gezien het aantal veranderingen is het ook logisch dat er heel veel vragen bij de BelastingTelefoon zullen binnenkomen.

Dan kom ik bij de communicatie. Ik weet dat communicatie lastig is, maar het kan toch niet zo zijn dat mensen door de staatssecretaris het bos worden ingestuurd met de mededeling dat de systeemwijziging gepaard gaat met "een beetje pijn" en dat mensen "dat maar voor lief moeten nemen". Die benadering, dat bagatelliseren, dat wegzuiven van ernstige problemen door de staatssecretaris zijn in onze ogen symptomatisch en ook structureel. Zo hadden we eerder, in een ander debat, grote bezwaren tegen de opvatting van de staatssecretaris dat iedere belastingwijziging winnaars en verliezers kent. Ons belastingstelsel als een tombola: dat kan toch niet?

Uit de brief van gisteren blijkt duidelijk dat de ontstane situatie zeker niet alleen is toe te rekenen aan de toeslaggerechtigden die informatie niet, te laat of niet op de juiste manier aan de Belastingdienst hebben verstrekt. Dat is helaas wel de indruk die de staatssecretaris ons kort geleden nog gaf. Kan hij daarvoor een verklaring geven? Wist de staatssecretaris niet goed wat er bij de Belastingdienst speelde? De fractie van 50PLUS vindt vooral de opmerking in de brief van gisteren bedenkelijk over zogenaamde procesverstoringen die zijn opgetreden en dat die altijd wel voorkomen. Dat klinkt heel neutraal, zo van: nou ja, dat kan nu eenmaal gebeuren, dat hoort erbij, pech, foutje, bedankt. Maar als door de burgers verstrekte informatie in het proces blijft hangen, is dat toch gewoon een fout? Hoeveel mensen wachten nu op toeslagen die al uitgekeerd hadden moeten worden? Kan de staatssecretaris helder aan de Kamer en de burgers uitleggen hoe de inhaalslag bij de uitkering van de toeslagen en de teruggaven van belastingen geregeld zullen worden? Is de staatssecretaris bereid om de meest

29 januari 2014

schrijnende gevallen met voorrang de achterstallige toeslagen uit te keren? En hoe gaat hij dat doen?

Ik rond af. Vandaag maken wij het derde bedrijf mee van het drama rond de toeslagen en het functioneren van de Belastingdienst. We wachten de reactie van de staatssecretaris af waarin hij duidelijkheid geeft en het vertrouwen dat iedereen de rechtmatige toeslag ook snel krijgt uitbetaald.



De heer **Klaver** (GroenLinks):

Voorzitter. De geschiedenis herhaalt zich. De staatssecretaris neemt opnieuw geen verantwoordelijkheid voor de problemen bij de Belastingdienst. Waren het eerst de medewerkers van de Belastingdienst die de schuld kregen van de Bulgarenfraude, nu zijn het welwillende burgers die te horen krijgen dat het hun eigen schuld is dat ze hun toeslag niet meer ontvangen. Dat is onterecht. Dit is de uitkomst van de problemen bij de Belastingdienst; een dienst waarvoor deze staatssecretaris verantwoordelijk is. Het debat vandaag gaat daar dan ook over. Het gaat niet over de wenselijkheid van een fraudeaanpak, zo zeg ik scherp tegen de staatssecretaris, want daarover zijn we het snel eens. Het gaat over de vraag hoe het mogelijk is dat bij deze fraudeaanpak zo veel goedwillende mensen onnodig gedupeerd zijn geraakt. De reactie van de staatssecretaris op deze situatie is bedroevend. Zijn typering van de situatie als "enig ongemak" is volledig losgezongen van de realiteit. We krijgen e-mails van mensen die hun huur niet meer kunnen betalen en die schulden moeten maken om de maand door te komen. Het is dus niet een kwestie van "enig ongemak", maar bittere ernst. En dan wordt er ook nog gezegd dat het de schuld van de mensen zelf is. In de cijfers zien we dat van de 140.000 gevallen er 8.000 de verkeerde papieren hebben ingestuurd. Uit het feitenrelaas begrijp ik dat er al op 5 december signalen waren van een procesverstoring en dat er pas op 22 januari duiding aan de procesverstoring — wat dat ook mag betekenen — is gegeven. Als op 23 januari deze staatssecretaris dan met droge ogen tegenover een camera van RTL beweert dat het de schuld is van de burgers, snap ik het niet meer. Kan de staatssecretaris toezeggen dat de groep waarvan het rekeningnummer ondertussen is geverifieerd, binnen een week de achterstallige toeslag krijgt uitbetaald? En hoe zit het met de 32.000 niet-geïdentificeerde rekeningnummers? GroenLinks wil dat de staatssecretaris voor deze groep ook de julitermijn gaat hanteren, zoals door de Ombudsman bepleit. Ik verwijt de staatssecretaris dat hij deze maatregel ondoordacht heeft ingevoerd. Waarom koos hij ervoor om de maatregel in te laten gaan in de drukste periode voor de Belastingdienst, terwijl ons — zoals is gebleken — door conversie van bestanden zo veel ellende bespaard had kunnen blijven? Deze magische truc was in december niet mogelijk. Dat wist de staatssecretaris al op 18 oktober, daarom gaf hij toestemming aan de Belastingdienst om het op 18 januari te doen. Waarom heeft de staatssecretaris niet nog even gewacht met de invoering, zodat burgers niet in de problemen waren gebracht waar ze nu in zitten? Hoe bestaat het dat de toeslag wordt stopgezet op het moment dat het verificatieproces ingaat? Volgens mij zijn wij in dit land nog altijd onschuldig totdat anders bewezen is. Waarom is het verificatieproces niet al ingezet voor december? Deze vragen laten volgens mij zien dat de chaos bij de Belastingdienst voorkomen had kunnen worden en dat die dus niet autoonoom is ontstaan. De chaos is gebaseerd op keuzes. Ik ben benieuwd of de staatssecretaris deze conclusie deelt.

Dan nog een ander punt. Maandelijks ontvangt de Belastingdienst 80.000 nieuwe verzoeken om een toeslag. De staatssecretaris spreekt over 624 nieuwe rekeningnummers in de categorieën die hij in zijn brief aangeeft. Ik wil hem graag vragen wie de mensen zijn die een nieuw rekeningnummer hebben aangegeven bij de Belastingdienst. En dan de wijze waarop de Kamer is geïnformeerd: opnieuw via de media. Hoe vaak moeten we nog tegen de staatssecretaris zeggen dat de Kamer bij grote systeemproblemen bij de Belastingdienst direct moet worden geïnformeerd? Hoe vaak moeten we dat deze staatssecretaris nog vragen? Hoe vaak moeten we daarover nog in debat met hem? Wanneer leert de staatssecretaris eens van zijn fouten uit het verleden?

De geschiedenis herhaalt zich. Niet alleen omdat de staatssecretaris weer de schuld aan anderen geeft, maar ook omdat ambtenaren zich uitspreken over de problemen bij zijn dienst. Het gebeurt zelden dat ambtenaren zich publiekelijk tegen een bewindspersoon keren. Er lijkt hier sprake van een diepe vertrouwensbreuk tussen de staatssecretaris en de medewerkers bij de Belastingdienst. Mijn vraag aan de staatssecretaris is de volgende. Wie geeft u dit keer hiervan de schuld? Opnieuw de ambtenaren, of bent u hier zelf voor verantwoordelijk?



De heer **Merkies** (SP):

Voorzitter. De chaos is compleet. Al weken is het vrijwel onmogelijk om de BelastingTelefoon te bereiken, toeslagen worden niet uitgekeerd en ambtenaren lekken dit aan RTL, omdat ze het spuugzat zijn. Het ergste is nog dat meer dan 100.000 gezinnen al lange tijd geen toeslagen meer krijgen. De staatssecretaris deed het afgelopen week voorkomen alsof de fout geheel en al bij de mensen zelf lag. Zij zouden de verkeerde informatie hebben aangeleverd. Zij zouden te laat hebben gereageerd.

Bij de Belastingdienst was volgens de staatssecretaris alles op orde. Uit de uitgelekte berichten van medewerkers van de Belastingdienst komt een andere werkelijkheid naar voren. Ook uit de brief van de staatssecretaris zelf, die hij op aandringen van de Kamer heeft geschreven, bleek dat de processen bij de Belastingdienst allerm minst vlekkeloos verlopen. De reactie van de staatssecretaris roept veel onbegrip en woede op. Veel mensen hebben gewoon op tijd gereageerd. Zij hebben dus onterecht geen toeslag ontvangen. Dit blijkt ook uit de vele reacties die wij hierover krijgen. Erkent de staatssecretaris dat veel mensen geheel buiten hun schuld deze maand geen toeslag hebben ontvangen? Neemt hij zijn eerdere opmerking, waarmee hij de suggestie wekte dat het de schuld van de mensen zelf was, terug? Is een excuus aan deze mensen niet op zijn plaats?

Zo kreeg ik een mailbericht van een moeder die haar zoon vorige maand nog kon helpen met een klein beetje spaargeld dat ze nog had. Het kerstmaal moest ze dan maar overslaan, maar in ieder geval kon ze voor haar zoon de huur betalen. Nu dreigt in januari hetzelfde te gebeuren, met als verschil dat de moeder in kwestie al haar spaargeld al heeft gebruikt. Wat kan de staatssecretaris voor haar betekenen? Gaat hij gehoor geven aan de oproep van de Nationale ombudsman, namelijk om alle toeslagen onmiddellijk alsnog uit te keren? Mensen verkeren nu in acute nood door de ondoordachte invoering van de "één nummer"-maatregel. Kan de staatssecretaris deze mensen

garanderen dat er nog deze week een oplossing voor hen komt?

De Belastingdienst is een organisatie waarvan de linkerhand niet weet wat de rechterhand doet, zei een man die ons schreef over hoe hij al meermaals tevergeefs zijn rekeningnummer had doorgegeven en desondanks al maanden wacht op zijn toeslag. Een vrouw vertelde ons dat ze nooit een brief heeft ontvangen en er pas na navraag bij de BelastingTelefoon achter kwam dat ze haar rekeningnummer nog moest doorgeven. Over de staatssecretaris zei zij: "Hij heeft kennelijk geen zicht op zijn eigen zaken. Deze man mag zo vaak in de fout gaan zonder ook maar enige consequentie." Ik denk dat zij daarmee het gevoel van velen verwoordt. Waar is de regie van deze staatssecretaris? Waar is het gevoel van urgentie?

Deze staatssecretaris leeft in een papieren werkelijkheid. De signalen van de medewerkers van de Belastingdienst gaan volledig aan hem voorbij, zoals ook eerder het geval was. Wij hebben daarom gepleit voor een meldpunt voor medewerkers van de Belastingdienst waar zij hun zorgen kwijt kunnen over dingen die misgaan bij hun dienst, desnoods anoniem. Staat hij daar nu wel voor open? Hoe gaat hij ervoor zorgen dat signalen van medewerkers van de Belastingdienst hem direct bereiken, zodat zij zich niet genoodzaakt voelen om dit soort dingen via de pers aan te kaarten? Heeft hij bijvoorbeeld signalen opgevangen dat de invoering van de maatregel grote uitvoeringsproblemen zou opleveren? Heeft hij ze daar zelf over bevraagd? Ik heb het dan niet alleen over de top van de Belastingdienst, maar over degenen die de maatregelen moeten uitvoeren.

Hoe gaat de staatssecretaris ons verzekeren dat wij in de Kamer voortaan door hemzelf worden geïnformeerd in plaats van dat wij via de pers moeten horen over misstanden bij de Belastingdienst? Dat is meermaals een probleem gebleken. Ik denk echt dat wij hier zelf eerst van moeten horen. Nu gaat het via ambtenaren die het moeten laten uitlekken. De staatssecretaris wist al veel eerder van de procesverstoringen, dus die had hij ons veel eerder kunnen melden. Dit is een herhaling van zetten. Als er misstanden zijn, willen wij dat van de staatssecretaris horen in plaats van via de pers.

De heer **Tony van Dijk** (PVV):

Voorzitter. In de tijdlijn die de staatssecretaris zojuist heeft uitgedeeld, lezen wij in de eerste regel: "Bende rooft via fiscus". Dat was in december 2010. En hier staan we dan, meer dan drie jaar later, en nog steeds is het niet voor elkaar dat bendes de fiscus niet meer kunnen beroven. Dit getuigt van wat voor een zoiel het is bij de Belastingdienst en bij Toeslagen. Zolang ik me kan heugen, sinds 2007, spreken wij hier in dit huis over blunders bij de Belastingdienst. Of het nu ging om technische blunders, fraude, de bereikbaarheid of de gebrekkige dienstverlening, het was altijd wat. Er werden of te laat, of te veel, of te weinig of onterecht toeslagen verstrekt.

Sinds 2007 worden hier regelmatig debatten over gevoerd. Zo kon een megalomane fraude ontstaan die jarenlang heeft kunnen voortwoekeren, totdat vorig jaar de beerput overliep en bekend werd dat Bulgaren met ING-passen onze toeslagen in Bulgarije lopen te pinnen. De wereld was te klein: Nederland als pinautomaat voor Bulgaren. Daarna

ging het hard. Wie het nieuws heeft gevolgd, kon lezen dat 28.000 toeslagen onterecht werden teruggevorderd in augustus. Technisch foutje van de Belastingdienst. 237 miljoen onterecht betaalde toeslagen bleken niet meer inbaar. Grootschalige fraude met huurtoeslagen in de GBA kunnen we ons recentelijk ook nog herinneren. Bulgaren bleken onvindbaar, en nu blijkt dat 121.000 mensen onterecht op hun toeslag zitten te wachten.

Bijna drie jaar later komt de staatssecretaris met zijn eerste maatregel: een bankrekeningnummer per belastingplichtige. Rijkelijk laat, maar ja. Het resultaat: 121.000 burgers wachten onterecht al twee maanden op hun toeslag. Afgelopen vrijdag zei de staatssecretaris nog in RTL Nieuws: eigen schuld, dikke bult, dan hadden ze maar moeten reageren. Maar nu, in de brief van gisteren, lezen we opeens dat 90% van het probleem is opgelost: door conversie van bestanden kon de Belastingdienst opeens zelf een rekeningnummer achterhalen. Waarom is dit niet veel eerder gebeurd? Ruim 100.000 gezinnen hebben dus voor niets twee maanden zitten wachten op hun toeslag. Kan de staatssecretaris mij dat uitleggen? Ik kan het namelijk niet. 32.000 gezinnen wachten nog steeds, ondanks alle commotie. Wat gaat de staatssecretaris hieraan doen? De minister wil nu een brief sturen naar anderhalf miljoen mensen waarvan het rekeningnummer niet op eigen naam staat. Ik zie het volgende debacle al opdoemen. Hoe gaat de staatssecretaris dit voorkomen? Hoeveel fraude denkt de staatssecretaris eigenlijk op te lossen met het systeem van één bankrekeningnummer? Want volgens mij kan een Bulgaar zich nog steeds hier inschrijven, kan hij nog steeds met een huurcontract naar de gemeente en krijgt hij nog steeds een huurtoeslag. Dat kan nog steeds. Als hij het dan na een half jaar voor gezien houdt en met stille trom vertrekt naar Bulgarije, dan staat hij nog steeds met onze ING-pinpas onze toeslagen te pinnen.

Een vader kan zich nog steeds laten uitschrijven, zodat zijn achterblijvende gezin van toeslagen kan genieten. Iemand krijgt gewoon zorgtoeslag, ook al betaalt hij een tijdje zijn zorgpremie niet. Dat is lekker cashen bij de Belastingdienst. Ik kan morgen tijdelijk bij mijn zus gaan wonen, zonder dat dit haar toeslagen raakt. De fraude gaat gewoon door. Dit moet stoppen.

Hoe gaat de staatssecretaris de fraudeurs harder straffen? Zoals ik het heb begrepen, krijgen ze nu een boete van 100%, die ook nog kan worden verrekend met de nog te ontvangen toeslagen. Ik steel €5.000 van mijn baas en die zegt: ik verreken het wel met je toekomstige salaris. De wereld op zijn kop. Het is ook belachelijk dat fraude tot €350 niet eens wordt teruggevorderd. Bij deze staatssecretaris kun je tot €350 frauderen. Dat wordt gedoogd.

De heer **Koolmees** (D66):

Voorzitter. De problemen met de toeslagen stapelen zich op. Vorig jaar was er een reeks fraude-incidenten, en nu zijn er problemen met de uitbetaling. Meer dan 100.000 mensen met recht op een toeslag moeten twee maanden wachten op hun geld. D66 maakt zich grote zorgen. Heeft de staatssecretaris het toeslagensysteem nog wel onder controle? Er moet snel orde op zaken worden gesteld. Ik zie in de brief van de staatssecretaris dat hij nu maatregelen neemt: extra capaciteit en het wegwerken van achterstan-

den. Dat is positief. Maar komt het niet te laat? Mijn fractie heeft op drie punten vragen.

Ik begin met het optreden van de staatssecretaris in de media. De staatssecretaris wekte vorige week de indruk dat, als mensen maar op tijd hun stukken insturen, ze ook op tijd hun toeslag krijgen. De staatssecretaris wekt verder de indruk dat de problemen die er waren vooral de schuld waren van de mensen zelf, doordat ze onvolledige informatie hadden ingestuurd. Tegelijkertijd zien we in de tijdlijn die we net hebben gekregen dat al op 5 december bekend was dat er procesverstoringen waren. Was de staatssecretaris toen op de hoogte van deze procesverstoringen? Zo ja, hoe kan dat dan worden gerijmd met de uitlatingen van de staatssecretaris, vorige week donderdag, bij RTL? Want het blijkt inderdaad slechts een deel van het verhaal te zijn. Ook de Belastingdienst loopt achter. De BelastingTelefoon was slecht bereikbaar en meer dan 10.000 verzoeken zijn nog in behandeling. En er waren dus die twee procesverstoringen. Was iets meer zelfreflectie niet gepast geweest bij het mediaoptreden vorige week donderdag en vrijdag? Hoe kijkt de staatssecretaris hierop terug?

De Kamer moet keer op keer in het nieuws horen dat het misgaat bij de toeslagen. Waarom is dat? Waarom hoort zij dat niet direct van de staatssecretaris? Of is hij ook afhankelijk van informatie van journalisten? Was hij, met andere woorden, voor de uitzending van RTL al op de hoogte van de problemen? Nogmaals, uit de tijdlijn blijkt dat op 5 december al bekend was dat er verstoringen waren. Op 17 januari heeft de staatssecretaris nog overleg gehad met de dienstleiding over deze maatregel. Wat heeft hij concreet gedaan om zich op de hoogte te stellen van de problemen? Wanneer heeft de kennis van de problemen geleid tot actie? Heeft de staatssecretaris gelijk maatregelen genomen toen hij wist dat dit speelde? Zijn de 100 extra mensen bij de BelastingTelefoon toen direct ingezet of was daar ook eerst de uitzending van RTL voor nodig?

Hadden deze problemen niet voorkomen kunnen worden? Immers, sinds 2011 is bekend dat deze maatregel eraan komt. Ik heb specifiek vragen over de zogenoemde conversie. Tot vorige week moesten 121.500 mensen hun rekening verifiëren. Zij moesten gegevens nasturen en op hun toeslag wachten. Maar na de zogenoemde conversie, deze week, was dat opeens niet meer nodig. De Belastingdienst toverde opeens zelf voor 109.000 mensen het bankrekeningnummer boven water. Hebben deze 109.000 mensen nu niet onnodig gewacht? Waarom is deze conversie niet eerder uitgevoerd, bijvoorbeeld in de tijd dat het rustig is? Ook de heer Klaver sprak hier net over.

Concluderend. De reeks aan incidenten met de toeslagen baart mijn fractie zorgen. Mijn fractie heeft vele vragen. Het is van groot belang dat er echt orde op zaken wordt gesteld. Ik kijk dan ook uit naar de antwoorden van de staatssecretaris.



De heer **Omtzigt** (CDA):

Voorzitter. In het najaar van 2011 gaan de Tweede en de Eerste Kamer unaniem akkoord met de invoering van één bankrekeningnummer. In de memorie van toelichting staat dat in juli 2012 alle bankrekeningnummers gecontroleerd zullen zijn. Uit de tijdlijn die we zojuist hebben ontvangen, blijkt dat er het eerste jaar nauwelijks actie wordt onderno-

men. Waarom is er geen pilotfase geweest? Waarom is er niet even gekeken of het lukt? Veel mensen komen nu in de problemen. Zij hebben de huurtoeslag en de zorgtoeslag nodig. Zij kunnen niet zonder de kinderopvangtoeslag. We hebben dezelfde soort mails gekregen als de heer Merkies net beschreef. Mensen schrijven bijvoorbeeld dat ze werkloos zijn geworden en geen toeslagen krijgen. Ze bellen vier keer naar de Belastingdienst en sturen twee keer een aangetekende brief, maar krijgen geen antwoord. Die mensen hadden geholpen kunnen worden. Pas op 1 december wordt er een ICT-systeem opgeleverd dat direct op 1 december in gebruik genomen wordt. Dat is toch vragen om problemen? De conversie van de nummers wordt pas op 18 januari uitgevoerd, anderhalve maand nadat het in had moeten gaan. Het is 109.000 keer goochelen geweest dat er toch nog nummers bereikbaar zijn. Had dit voorkomen kunnen worden?

Dan de cijfers. In de brief staat dat 32.000 mensen nog wachten op een toeslag. In de media was het aantal van 125.000 te horen. Mogen wij het precieze aantal mensen weten dat recht heeft op toeslagen, maar die niet ontvangen heeft? Hoeveel van die gevallen zijn toe te rekenen aan de betrokkenen en hoeveel aan de Belastingdienst?

De afspraak is om zelf verstoringen te melden na alle problemen die we de afgelopen jaren met de toeslagen gehad hebben. Al op 5 december is de eerste verstoring. Die gaat om ongeveer 30.000 mensen, zeg ik zo uit mijn hoofd. Deze 30.000 mensen ontvangen tot 8 januari geen toeslag. Wanneer is de staatssecretaris daarover geïnformeerd en waarom ligt er dan geen Kamerbrief? Wordt er in de gesprekken die de staatssecretaris op 17 januari heeft met de directeur van de BelastingTelefoon en de directeur van de toeslagendienst gesproken over die verstoringen? Dat vraag ik omdat vier dagen later bij RTL Nieuws wordt gezegd dat alle problemen aan de toeslaggerechtigden liggen. Het is leuk om fraude te bestrijden, maar hier worden gewoon fouten van de Belastingdienst toegedekt. Wanneer wist de staatssecretaris precies van de problemen en wanneer had hij verder kunnen gaan? Waarom was er op 18 oktober al de eerste informatie en werd de overgangstermijn uitgesteld, terwijl de Kamer daar helemaal niets van hoorde?

Wij willen graag de precieze cijfers weten over de BelastingTelefoon. Hoe was de bereikbaarheid? Die cijfers staan namelijk niet in de brief. Is de BelastingTelefoon de nieuwe Ziggo of de nieuwe KPN van deze wereld geworden? En hoe wordt dit opgelost?

Wij willen ook graag de precieze cijfers over wat er de komende maanden gaat gebeuren. Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat de andere groep van 1,5 miljoen mensen die nog gecontroleerd moet worden, niet dezelfde soort problemen krijgt? Op 1 januari 2015 wil dit kabinet namelijk de huishoudtoeslag, een nieuw huishoudbegrip en een nieuw automatiseringssysteem invoeren, terwijl de desbetreffende wet nog moet worden ingediend. Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat dit goed gaat? Er is nu al vertraging, want die wet had er moeten liggen. Die gaan we in het najaar behandelen. Mijn fractie houdt haar hart vast en vraagt de staatssecretaris of hij zelf vindt dat hij deze zaken tot nu toe goed heeft aangepakt. Of heeft hij enkele verbeterpunten voor het functioneren van zijn Belastingdienst?

29 januari 2014



Mevrouw **Schouten** (ChristenUnie):

Voorzitter. Koud twee weken na het debat over de fraude met toeslagen hebben we weer een debat met de staatssecretaris, nu over de problemen met de uitbetaling van toeslagen. Meer dan 100.000 mensen hebben al een paar maanden geen toeslagen ontvangen en stuiten vervolgens op een BelastingTelefoon die niet bereikbaar was en op medewerkers van de Belastingdienst die toezeggingen deden die zij niet na bleken te kunnen komen. De staatssecretaris noemt dit in zijn brief "ongemak". Ik zou dit eerder kwalificeren als "een ernstig probleem". Ik wil in mijn inbreng drie vragen aan de orde stellen. Ten eerste: hoe heeft het zo uit de hand kunnen lopen? Ten tweede: wat wist de staatssecretaris van de problematiek en wat heeft hij ermee gedaan? Ten derde: wat betekent dit voor de veranderingen in het toeslagenstelsel die nog op stapel staan?

De "één bankrekeningnummer"-maatregel is ingegaan op 1 december 2013, maar sinds eind 2011 was al bekend dat die maatregel eraan kwam. In juli vorig jaar is de invoeringsdatum vastgesteld. Was de Belastingdienst wel voldoende voorbereid? Waarom werd met de verificatie gewacht tot het allerlaatste moment, in een maand die voor de Belastingdienst traditioneel ook de piekperiode is, namelijk december?

De staatssecretaris lijkt dit allemaal een beetje te bagatelliseren. Hij heeft het over "aanloopproblemen" en "procesverstoringen", maar hierdoor zijn wel meer dan 100.000 burgers en gezinnen gedupeerd. Bovendien hadden de burgers al vanaf 21 oktober 2013 de mogelijkheid om wijzigingen in hun rekeningnummer door te geven, maar de Belastingdienst ging daar pas op 1 december mee aan de slag. Roep je de problemen dan niet over jezelf af?

De staatssecretaris zei vorige week dat de problemen met de uitbetaling de eigen schuld waren van mensen die niet op tijd hun rekeningnummer hadden doorgegeven, maar al snel moest hij op zijn schreden terugkeren en toegeven dat er wel degelijk problemen waren bij de Belastingdienst. Dit roept de vraag op in hoeverre de staatssecretaris op de hoogte was van de problemen. We hebben zojuist een tijdslijn ontvangen. Daaruit blijkt dat op 22 januari bekend was dat er een ICT-storing was, maar de staatssecretaris zei zowel op 23 als op 24 januari voor de camera's, onder andere van RTL, dat het probleem bij de burgers lag. Hoe kan ik die twee dingen met elkaar matchen? Wist de staatssecretaris dit nou wel? Gelet op de tijdslijn lijkt het daar wel op. En hoe rijmt hij dit dan met zijn uitspraak dat het juist ging om fouten van burgers? Een ruiterlijk excuus aan al deze mensen lijkt mij op zijn minst op zijn plaats. Is de staatssecretaris daartoe bereid? Ook anderen hebben de vraag opgeworpen waarom de staatssecretaris de Tweede Kamer zelf niet proactief heeft geïnformeerd. Wij moesten wederom uit de media horen wat de problemen bij de Belastingdienst waren, terwijl we uit de tijdslijn kunnen opmaken dat er al op 5 december signalen waren dat de verificatie van de rekeningnummers niet echt van een leien dakje ging.

De problemen met de invoering van één bankrekeningnummer maken dat ik vrees dat we in de toekomst vaker met deze procesverstoringen te maken zullen krijgen. Op 1 januari is de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit in

werking getreden, waarmee de wijze van toekenning van voorschotten bij toeslagen flink zal veranderen. We hebben het dan nog niet eens over de geplande invoering van de huishoudentoeslag. De heer Omtzigt wees hier ook al op. Er komen dus nogal wat veranderingen aan. Is de staatssecretaris zelf van mening dat hij voldoende regie heeft op de invoering en uitvoering van dergelijke grootschalige processen?

Tot slot. Het is zaak dat de achterstanden bij de Belastingdienst nu eerst zo snel mogelijk worden weggewerkt, want al die mensen hebben recht op hun geld. Kan de staatssecretaris toezeggen dat alle gedupeerden deze week alsnog de toeslagen ontvangen waarop zij recht hebben? Kan de staatssecretaris — ik zou bijna willen vragen: wederom — toezeggen dat het toeslagensysteem de hoogste prioriteit heeft?



Mevrouw **Neppéus** (VVD):

Voorzitter. 70% van de huishoudens in dit land ontvangt een toeslag. Maandelijks melden zich 80.000 nieuwe klanten aan voor toeslagen. Elke maand zijn er ook nog eens 260.000 wijzigingsverzoeken. Als je even over die getallen nadenkt, kun je alleen maar zeggen dat een systeem met zulke aantallen eigenlijk bizar is; dat zo'n systeem van toeslagen gewoon op de schop zou moeten.

Over de problemen met de toeslagen bij de invoering van het ene bankrekeningnummer hebben we gisteren een brief gehad. Deze brief is degelijk en geeft antwoorden. In mei vorig jaar was er, begrijpelijk, wrevel in deze Kamer omdat Bulgaren die fraudeerden, niet of te laat werden aangepakt. Deze staatssecretaris heeft eigenlijk als eerste fraude aangepakt, zeker die fraude met toeslagen. Dat zijn dit kabinet en deze staatssecretaris geweest. Nu komen er klachten dat er niet snel genoeg wordt uitbetaald. Zo wordt het natuurlijk wel moeilijk. We willen namelijk fraudebestrijding en dat leidt ertoe dat de service af en toe wat minder wordt. Als ik het hier zo beluister, vinden we dat ook niet goed. Maar toch, als je fraude wilt bestrijden ... Eigenlijk pakt iemand die fraudeert gewoon geld af van anderen, van zijn medeburgers. Fraudebestrijding gaat voor ons écht boven klantgerichtheid.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Begrijp ik het goed dat mevrouw Neppéus zegt dat wat is voorgevallen met de Belastingdienst, een voorbeeld is van een klein beetje minder service?

Mevrouw **Neppéus** (VVD):

Ik heb gezegd dat fraudebestrijding voorrang heeft. Dan kan de service wat verminderen, al heb ik daar zo meteen nog een punt over. Als je fraudebestrijding in dit land belangrijk vindt, kan dat gevolgen hebben, al moet je die natuurlijk altijd zo veel mogelijk pogen te beperken. Fraudebestrijding heeft voor mijn fractie echter prioriteit.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Mevrouw Neppéus heeft het erover dat dit ongemak meebrengt, dat er wat minder dienstverlening is. Meerdere sprekers vóór haar gaven aan hoe groot de problemen bij de Belastingdienst waren, dat het probleem niet zit in de

maatregel die wordt ingevoerd, maar in de wijze waarop die wordt ingevoerd en dat het in oktober al duidelijk was dat er problemen waren. Is dat een kleine hindernis voor mensen die een toeslag aanvragen of is dat gewoon een fout bij de Belastingdienst, waarvoor deze staatssecretaris verantwoordelijk is?

**Mevrouw Neppéus (VVD):**

Ik heb het hier maandenlang gehoord. Eerst, een paar jaar geleden, wilden wij altijd meer service; snel, snel, snel! Toen riepen wij met zijn allen: fraudebestrijding! Dat roep ik ook al jaren. Ik was ook de eerste die daarover vragen stelde. Dan gaan de dingen zoals ze gaan en kun je zeggen dat bepaalde zaken beter hadden gekund in zo'n proces, maar ik accepteer dat, want het is echt noodzakelijk dat we fraude bestrijden. Als je fraude niet bestrijdt, gaat dat geld gewoon naar anderen toe.

**De heer Merkies (SP):**

Ik denk dat mevrouw Neppéus toch echt niet goed naar de Kamer heeft geluisterd de afgelopen maanden. Mijn fractie en ook ikzelf hebben nadrukkelijk gezegd dat de staatssecretaris zijn fouten weer compenseert met andere fouten en dat hij volledig doorschiet in de fraudebestrijding door juist de mensen aan te pakken die helemaal geen fraude plegen. Doet zij het feit dat die mensen nu gedupeerd zijn af als een soort "collateral damage", in de zin dat het er nu eenmaal bij hoort?

**Mevrouw Neppéus (VVD):**

Ik hoor hier jarenlang alleen maar van "service, service, service". Waar het mij om gaat, is dat we ook durven te zeggen dat fraudebestrijding absolute voorrang heeft. Als ik al die getallen in deze brief zo doorneem, is er een bepaalde groep die wel heeft gereageerd op verzoeken van de Belastingdienst om meer informatie te geven ter verificatie. Ten aanzien van de mensen heeft de Belastingdienst gezegd: daar was iets fout. Die groep die reageerde moet je dus helpen. Dat heeft de staatssecretaris ook toegezegd. Verder blijft voor de VVD fraudebestrijding vooropstaan want fraude betreft geld dat naar anderen gaat dan voor wie het bedoeld is.

**De heer Merkies (SP):**

Ik vind het echt schokkend om te horen dat mevrouw Neppéus dit afdoet als een serviceprobleem. Gaat zij dat ook vertellen aan de mensen die al maanden zonder toeslag zitten? Dat zijn meestal ook mensen die het niet breed hebben en die daardoor echt in de problemen komen en misschien hun huur niet kunnen betalen. Gaat u van hen zeggen dat ze alleen maar een serviceprobleem hebben?

**Mevrouw Neppéus (VVD):**

70% van de gezinnen in dit land heeft een toeslag. Dat is bizar. Zullen we dat eerst als uitgangspunt nemen? Ik zou ook graag van de SP willen horen dat dit een bizar systeem is dat op de schop moet. Inmiddels blijkt met de stand van vandaag dat kennelijk 32.000 gezinnen nog wachten op hun toeslag. Daarvan zal een deel wel degelijk gereageerd hebben. Ik zeg: kom het deel dat gereageerd heeft tegemoet en ga die als Belastingdienst gewoon bellen om daaraan

iets te doen. Echter, de grootste prioriteit moet zijn om dit systeem met maandelijks 80.000 nieuwe klanten op de schop te nemen. Fraudebestrijding heeft voorrang maar wat betreft de groep die wel zelf gereageerd heeft op brieven van de Belastingdienst maar ten aanzien waarvan kennelijk discussie is over een bladzijde uit een paspoort of zoiets zeg ik: ga die mensen helpen en ga ze bellen, wat mij betreft liefst morgen.

**De heer Koolmees (D66):**

Ik ben het zeer eens met mevrouw Neppéus als het gaat over het rondpompen van geld. Dat hebben we al eerder met elkaar gedeeld. Ik moet echter wel zeggen dat ik het een valse tegenstelling vind om klantgerichtheid af te zetten tegen fraude. Dat is in dit geval echt niet terecht. Heel deze Kamer heeft ingestemd met deze fraudemaatregel en daar staan we met zijn allen ook achter, maar ook uit de brief van de staatssecretaris blijkt dat voor het overgrote deel van de gevallen sprake is van problemen bij de Belastingdienst zelf, zoals procesverstoringen. Slechts 8.000 van de 170.000 gevallen betreffen mensen die verkeerde informatie hebben opgestuurd. Dus hoe kan mevrouw Neppéus zo hameren op fraudebestrijding terwijl het eigenlijk gewoon een uitvoeringsprobleem is bij de Belastingdienst?

**Mevrouw Neppéus (VVD):**

Invoering van maatregelen kan altijd problemen geven. Er zullen altijd invoeringsproblemen zijn. Laten we ons in deze Kamer niet voor de gek houden. Waar het mijn fractie om gaat, is dat het accent wordt gelegd op fraudebestrijding. Er zijn meer maatregelen ingevoerd de laatste maanden, gelukkig met grote steun in deze Kamer. Zat ik op deze problemen te wachten? Nee, maar ik zeg wel dat in dit geval fraudebestrijding voorgaat. Echter, de groep die wel gereageerd heeft maar waarvan kennelijk iets mis is met de informatie, moet gewoon geholpen worden. Ik ben dan ook benieuwd hoeveel gevallen er echt nog totaal openstaan.

**De heer Koolmees (D66):**

Nogmaals, ik vind het een valse tegenstelling. We zijn als Kamer niet tegen de fraudeaanpak; we hebben er met zijn allen juist voorgestemd. Ook mijn fractie is er nog steeds groot voorstander van. Waar het echter om gaat, is dat met de invoering van deze maatregel grote problemen zijn veroorzaakt, door automatisering, door procesverstoringen, door ontijdige communicatie, doordat 140.000 mensen een verificatieverzoek hebben gekregen. Het probleem ligt dus echt bij de uitvoering. Nogmaals, legt mevrouw Neppéus niet het verkeerde accent? Zou zij niet het accent moeten leggen op de uitvoering in plaats van op de fraudeaanpak?

**Mevrouw Neppéus (VVD):**

Als je alles van tevoren zou weten, is het makkelijk praten; stel dat Napoleon de Slag bij Waterloo wel gewonnen had. Voor mijn fractie ligt het accent echt op de fraudebestrijding. Nogmaals: ga die ene groep die wel gereageerd heeft, maar waarover verwarring bestaat, bellen. Ook wil ik van de staatssecretaris weten hoeveel mensen er nu in totaal zijn die beweren — dat kan ook waar zijn — dat zij geen bericht hebben ontvangen. Het lijkt mij goed om dat helder in beeld te hebben. Nogmaals: voor mijn fractie staat de fraudebestrijding echt voorop.

29 januari 2014

**De heer Klein (50PLUS):**

Volgens mij haalt mevrouw Neppérus twee dingen door elkaar. Zij spreekt over het bizarre toeslagensysteem. Dat is een heel andere discussie, die wij zullen voeren bij de behandeling van het rapport-Van Dijkhuizen om te komen tot een versimpeling van het belastingsysteem. De discussie die wij nu voeren, gaat ergens anders over. De Kamer heeft gekozen voor een toeslagensysteem. Dat betekent dat mensen recht hebben op dat geld. Wij hebben met elkaar afgesproken dat fraude bestreden moet worden. De vervolgvraag is: hoe ga je dat uitvoeren? Mevrouw Neppérus kan toch moeilijk beweren dat zij fraude wil bestrijden, dat de goeden maar moeten lijden onder de slechten en dat dit gewoon een beetje pech hebben is?

**Mevrouw Neppérus (VVD):**

Anders dan de heer Klein, denk ik dat het toeslagensysteem bizar is. Dat is de kern. Dat vind ik wezenlijk, want je moet kijken naar de uitvoerbaarheid van de regels die je maakt. Als 70% van de huishoudens een toeslag heeft en er elke maand 260.000 wijzigingsverzoeken worden gedaan, kun je heel Nederland wel ambtenaar maken om die verzoeken te verwerken. Ik vind het hele systeem dus bizar. Dat is de kern. Zo'n systeem zou je niet moeten hebben en dat blijf ik zeggen. Het heeft dus wel met elkaar te maken, maar de heer Klein mag er anders over denken. Ik herhaal echter dat voor de VVD de fraudebestrijding vooropstaat. Anderen zullen altijd hinder hebben van fraudebestrijding en de goeden zullen weleens moeten lijden onder de kwaden, maar als je fraude niet bestrijdt, zullen de goeden uiteindelijk nog veel meer lijden. Ik heb tegenover de staatssecretaris mijn punt gemaakt over de mensen die contact gezocht hebben. Ik wil weten hoeveel er van de mensen die wel contact gezocht hebben, nog openstaat.

**De heer Klein (50PLUS):**

Dit is het een beetje omdraaien van de werkelijkheid. De VVD heeft de afgelopen jaren actief meegewerkt aan het opzetten van het systeem van de toeslagen. Dat is logisch. Hoe je er ook over denkt, dat is een andere discussie. Wij hebben het nu over de toeslagen. Gaan wij die wel of niet veranderen? Hoe kun je ervoor zorgen dat de inkomenspositie van mensen versterkt kan worden, bijvoorbeeld met een huurtoeslag of zorgtoeslag? Dat is de kern van het toeslagensysteem. Straks kun je dat veranderen met het systeem van de huishoudentoeslag. Dat is een andere discussie. Het gaat nu om het volgende: er bestaat een systeem en mensen worden direct gedupeerd. Dan moet mevrouw Neppérus niet zeggen dat het hele systeem bizar is en dat wij maar moeten wachten. Zou mevrouw Neppérus zich daarop willen concentreren? Wil zij zich concentreren op de vraag hoe zij de mensen kan helpen die nu door het hele systeem vermalen worden?

**Mevrouw Neppérus (VVD):**

Ik vind het wezenlijk om te kijken naar het systeem. Toen ik inmiddels bijna drie jaar geleden vragen stelde over de werking van het systeem — is er geen grote fraude? — was het antwoord van toenmalig minister Donner: niets aan de hand; waar maakt u zich druk over, mevrouw Neppérus? Ik vind dat wij naar het systeem moeten kijken. De heer Klein denkt daar anders over. Dat is zijn goed recht. Nogmaals: het gaat ons erom dat je fraude moet bestrijden. Goedwil-

lenden zullen dan weleens wat langer moeten wachten. Dat accepteren wij en dat zijn wij bereid te verdedigen, maar wel met de twee punten die ik heb genoemd. Ik krijg graag antwoord van de staatssecretaris op de vraag over de mensen die eerder al gereageerd hebben maar bij wie kennelijk iets fout was volgens de Belastingdienst en op de vraag hoeveel mensen nu nog zitten te wachten.

**De heer Omtzigt (CDA):**

In het regeerakkoord staat dat het aantal toeslagen zal worden teruggebracht door iets met een zorgpremie, maar dat wil de VVD niet, dus de VVD heeft zelf een aantal pogingen gedaan. Er is hier echter iets anders aan de hand. Mevrouw Neppérus doet haar best en denkt dat het hier over fraudebestrijding gaat. Als je echter op 1 december 2013 een ICT-project krijgt opgeleverd en op 5 december al ziet dat 27.000 burgers niets krijgen, heeft dat dan met fraude te maken, of met een niet getest ICT-systeem dat op een andere manier uitgevoerd had moeten worden? Dan hadden burgers namelijk wel op tijd hun toeslag gekregen.

**Mevrouw Neppérus (VVD):**

Ik heb de toenmalige staatssecretaris Wijn horen zeggen dat het hele toeslagensysteem de parel was van alle belastingen in dit land. Daar moet ik dan toch nog wel eens aan terugdenken, want dat is een parel waarop menigeen inmiddels de tanden bijna kapot zit te bijten. Dat vind ik wezenlijk. Voor ons heeft fraudebestrijding gewoon voorrang. Het is duidelijk dat er invoeringsproblemen zijn geweest met dat ene bankrekeningnummer. Met de kennis van nu zeggen wij ook dat het wellicht handiger was geweest om ietsje te wachten, maar dit is wel iets wat wij allemaal wilden. Dat is vervelend, maar voor ons staat de fraudebestrijding voorop.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Mevrouw Neppérus geeft maar een heel klein stukje van het antwoord, want de vraag is of het hier gaat om fraudebestrijding of om weer een totaal mislukte invoering van een ICT-systeem. Dat is op 1 december opgeleverd, terwijl de rekeningnummers pas zes weken later werden gecontroleerd, niet voordat het in werking trad. Daarbij hadden 27.000 burgers al op 5 december een probleem terwijl dat niet werd gemeld. Is dat fraudebestrijding of is dat een ICT-probleem waarvoor deze staatssecretaris verantwoordelijk is?

**Mevrouw Neppérus (VVD):**

Ik ga terug naar de kern, namelijk dat wij dat ene banknummer allemaal wilden invoeren. De kern is dus fraudebestrijding. Laten wij niet ontkennen dat er een ICT-probleem is, maar voor ons staat de fraudebestrijding voorop.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Ik heb altijd veel waardering voor mijn collega van de VVD, maar nu wordt het toch een repeterende plaat. Misschien kan zij aangeven wie van de collega's hier in de Kamer heeft aangegeven, het niet eens te zijn met de invoering van de maatregel inzake het ene bankrekeningnummer. Noem maar één partij die het daar niet mee eens is en die dat heeft laten blijken.

Mevrouw **Neppérus** (VVD):

Ik stel vast dat dit een soort repeterende plaat is als dezelfde sprekers terugkomen. Het gaat ons om de fraudebestrijding. Dat zal ik zeven keer antwoorden, ook als u dat zeven keer vraagt.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Ik vroeg wie van de partijen dat hier bestrijdt. Eigenlijk gaan alle interrupties op de inbreng van mevrouw Neppérus erover dat er grote problemen zijn bij de invoering. Als op 18 oktober 2013 duidelijk is dat de Belastingdienst niet de capaciteit heeft om alle aanvragen te behandelen en als dat pas op zijn vroegst kan op 18 januari, dan is de vraag toch gerechtvaardigd aan deze staatssecretaris waarom hij dit erdoor heeft geduwd en waarom hij niet even heeft gewacht met de invoering, of die naar voren heeft gehaald. Kort gezegd, er is toch van alles misgegaan met de invoering? Dat zou mevrouw Neppérus toch kunnen toegeven, of er in ieder geval kritische vragen over kunnen stellen? Dat is een stuk geloofwaardiger dan hier te repeteren dat het om fraudebestrijding gaat.

Mevrouw **Neppérus** (VVD):

Ik zie mensen zichzelf repeteren. Ik ga over mijn vragen. U hebt uw vragen. Ik heb ze van u allen beluisterd, voor een behoorlijk deel behorend tot de oppositie. U mag kritische vragen stellen. Daarvoor bent u ook Kamerlid. Ik zie de heer Omtzigt alweer verveeld kijken. Maar ik ga over mijn eigen woorden en het is mijn recht om te zeggen dat voor de VVD de fraudebestrijding voorop staat bij dit soort zaken. Van de twee punten waarop ik een correctie wilde, is het ene toegezegd door de staatssecretaris. Op het andere punt heb ik gevraagd wat nu vandaag nog openstaat. Het antwoord daarop hoor ik graag straks van de staatssecretaris.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):

Ik ben blij dat we van mevrouw Neppérus kritische vragen mogen stellen. Dat zou zij ook moeten doen als volksvertegenwoordiger van de VVD. Want u staat hier om deze staatssecretaris te controleren, mevrouw Neppérus. Dat is uw opdracht, maar u gedraagt zich als een pseudo-staatssecretaris die het hier staat op te nemen voor de blunders van deze staatssecretaris. Dat hoeft u niet te doen. Dat is niet uw taak. Dat is ook niet de bedoeling. U bent volksvertegenwoordiger. U moet hier kritische vragen stellen. U mag best zeggen: staatssecretaris, u hebt geblunderd. Dat fraudebestrijding vooropstaat, zeggen wij allemaal in dit huis. Wij vinden het allemaal heel belangrijk dat fraude wordt bestreden. U hoort ons niet zeggen dat dat niet zo is. Deze staatssecretaris heeft om die fraude te bestrijden 125.000 mensen in de kou laten staan met kerstmis doordat ze geen toeslag kregen, daardoor financieel in de problemen zaten en bij de burens het kerstdiner moesten gebruiken omdat ze zelf geen geld hadden. Daarop zou u hem als volksvertegenwoordiger wel eens wat kritischer mogen bevragen.

Mevrouw **Neppérus** (VVD):

Het wordt een herhaling. Voor mij en mijn partij is fraudebestrijding essentieel. Daar gaat het om. Ik had gehoopt dat de PVV er ook zo over dacht, maar kennelijk geldt dit niet langer voor de PVV. Laten we ook eerlijk zijn ...

Als de heer Van Dijck niet luistert, kan ik beter stoppen.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):

Ik heb inderdaad liever dat u stopt ...

Mevrouw **Neppérus** (VVD):

Voor de VVD is het essentieel dat ...

De heer **Tony van Dijck** (PVV):

want dit is zo'n grote onzin.

De **voorzitter**:

Mijnheer Van Dijck, mevrouw Neppérus heeft nog het woord. Zij besloot toch nog even door te gaan. We stellen haar dus in de gelegenheid om te proberen te reageren op uw opmerkingen.

Mevrouw **Neppérus** (VVD):

De heer Van Dijck wil fraude krachtig bestrijden. Dat hoor ik zijn partij vaak zeggen. Maar als je fraude bestrijdt, kan dat een stuk ongemak voor anderen betekenen. Laten we daar eerlijk over zijn in plaats van alleen te zeggen dat service en snelheid vooropstaan. Dat is door velen gezegd. Ik heb het de PVV in het verleden niet horen zeggen, maar vele andere partijen zeiden het wel. Maar als er dan wat gebeurt, staan we weer op de stoep. Daar word ik een beetje moe van. Ik durf eerlijk te zeggen dat een en ander met ongemakken gepaard kan gaan. Daarom zijn wij blij dat dit kabinet en deze staatssecretaris het oppakken. Toch wil ik weten hoeveel zaken er vandaag nog openstaan.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):

Dat is natuurlijk waar, maar enige zelfreflectie is hier op zijn plaats. Mevrouw Neppérus is deze staatssecretaris aan het beschermen. Dat siert haar echter niet. Zij moet kritische vragen stellen en zij moet de staatssecretaris controleren. Als je fraude bestrijdt, gaat er natuurlijk weleens wat mis. Niemand zegt dat dit niet zo is. Maar deze staatssecretaris heeft afgelopen vrijdag voor de camera gezegd: als iemand nog geen toeslag heeft gehad, is dat zijn eigen schuld. Nu blijkt dat dit maar voor 8.000 van de 125.000 mensen geldt. Met andere woorden: Ik heb er problemen mee dat mevrouw Neppérus het opneemt voor deze staatssecretaris en zich gedraagt alsof zijzelf een staatssecretaris is. Dat siert haar niet. Mevrouw Neppérus moet de juiste toon aanslaan.

De **voorzitter**:

Mevrouw Neppérus en ik hebben geen vraag gehoord. Dan is het woord aan de heer Omtzigt.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Denkt mevrouw Neppérus dat bepaalde problemen konden worden vermeden? Was het te vermijden geweest dat een aantal mensen op een toeslag heeft gewacht? Moeten wij de regering daarop controleren? Of gaat het om spaanders die de VVD voor lief neemt?



**Mevrouw Neppérus (VVD):**

Toen ik mij drie jaar geleden druk maakte om fraude met toeslagen, zei een CDA-minister dat er niets aan de hand was. Ik was in het debat van tweeënhalve jaar geleden ook de enige die zich zorgen maakte over fraude. Maar goed, het is terecht dat iedereen zich nu druk maakt. Ik had het liever anders gezien. Ik heb ook gezegd dat ik liever had gezien dat het allemaal goed en snel was verlopen. Laten we het daarover eens zijn. Er is sprake van vertraging en de goeden moeten enigszins met de kwaden lijden als we de fraude willen aanpakken; het is niet anders. Ik ben bereid om dat te accepteren. Ik herhaal mijn woorden. Ik wil dat iedereen die zich nu ergert aan het feit dat er vertraging is opgetreden — dat is begrijpelijk — ook durft te zeggen: een stuk ongemak zul je altijd voor lief moeten nemen.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Het systeem functioneert al jarenlang naar behoren in Denemarken en dat ene rekeningnummer geeft daar geen enkel probleem. Hier geeft het echter grote problemen. De VVD zegt dat bij fraudebestrijding alles geoorloofd is. Is het geoorloofd dat mensen maandenlang geen toeslag krijgen? Is het geoorloofd dat mensen die in de schuldhulpverlening zitten, geen euro meer hebben? Is het geoorloofd dat mensen de eerste toeslagen niet uitbetaald krijgen? Is het geoorloofd dat aangetekende brieven niet worden beantwoord? Ik heb hierop een duidelijk antwoord. Het CDA vindt wel dat er gecontroleerd moet worden en vindt wel dat we moeten bekijken hoe het bestrijden van fraude samen kan gaan met ervoor zorgen dat mensen gewoon krijgen waar ze recht op hebben.

**Mevrouw Neppérus (VVD):**

Iedereen zal vinden dat men datgene moet krijgen waar men recht op heeft. Maar laten alle partijen die zich begrijpelijkerwijs ergeren en die teleurgesteld zijn dat er problemen zijn opgetreden, ook eerlijk zijn. Ik moet er eerlijk over zijn, maar zeker ook alle anderen moeten er eerlijk over zijn dat het ongemakken kan geven als meer maatregelen worden ingevoerd om fraude te bestrijden. Als je daar niet eerlijk over bent, vind ik dat op zijn minst teleurstellend. Daarom zeg ik dat fraudebestrijding voorgaat.

**De heer Dijkgraaf (SGP):**

Mevrouw de voorzitter. Tot zojuist dacht ik dat de Kamer net zo goed met één mond zou kunnen spreken. De bijdragen zijn namelijk wel zeer vergelijkbaar, hoewel er zojuist nog een iets ander geluid kwam. Ik geef mevrouw Neppérus er wel gelijk in dat dit aantoont dat het gehele toeslagensysteem toch wel zorgelijke kanten heeft. We hebben weken geleden over fraude gesproken en nu is de administratieve afhandeling aan de orde. Wij zouden ervoor zijn om naar een ander systeem te gaan, maar wij hebben met het huidige systeem te maken. Naar mijn mening is niet de kernvraag of een ingewikkelde systeemverandering tot fouten moet leiden. Het antwoord op die vraag is namelijk altijd "ja". Wij kunnen niet van de staatssecretaris vragen dat de Belastingdienst foutloos opereert. Het zijn mensen, het zijn systemen en dus zullen er altijd fouten zijn.

Daarmee zijn wij niet aan het einde van het debat. De stapeling van besluitvorming over de invoeringsdatum van 1

december — de drukste periode — over de capaciteit en de conversie die blijkbaar in januari wel mogelijk was en in de december niet en over de capaciteit van de BelastingTelefoon is zeer complex. Daar geef ik mevrouw Neppérus gelijk in. Als je van tevoren bedenkt wat er allemaal gaat gebeuren, zou ik als staatssecretaris alle hens aan dek hebben. Er zal voldoende capaciteit georganiseerd moeten worden en ik zou dat doen op het rustigste moment bij de Belastingdienst doen. Dan hebben we namelijk de meeste capaciteit beschikbaar.

Al die dingen zijn niet gedaan door deze staatssecretaris en dat leidt tot twee vragen. De eerste is wie die besluitvorming nu precies heeft georganiseerd en de tweede is wat de betrokkenheid van de staatssecretaris daarbij was. Heeft hij de vinger voldoende aan de pols gehouden gedurende het hele traject, zodat mensen goed oppastten? Hij zou ervoor zorgen dat er voldoende capaciteit zou zijn. Was de staatssecretaris voldoende op de hoogte? Had hij de regie? Zat hij er bovenop?

Als de staatssecretaris in het debat over fraude dat wij twee weken geleden hebben gehouden hiervan op de hoogte was geweest, hadden wij als leden van deze Kamer toen geïnformeerd moeten worden over het feit dat wij niet alleen een probleem met de fraude met Bulgaren hebben, maar ook nog met een paar andere dingen. Blijkbaar was de staatssecretaris twee weken geleden daar niet van op de hoogte en anders is de vraag of hij relevante informatie niet aan de Kamer heeft gezonden.

Als ik naar de RTL-uitzending kijk, geldt dezelfde vraag. Was de staatssecretaris vorige week donderdag wel voldoende op de hoogte, gezien het feit dat hij zegt dat mensen de schulden zijn? Ik wil daar wel even voorzichtig mee zijn, want ik kom ook wel eens in een uitzending voor. Er wordt ook wel eens in geknipt, dus de mogelijkheid bestaat dat de staatssecretaris allerlei andere dingen wel heeft gezegd die niet zijn uitgezonden. Dus ook daar wil ik de staatssecretaris vragen of het gehele verhaal is uitgezonden dan wel of er misschien dingen zijn gezegd die niet in de uitzending terecht zijn gekomen omdat ze minder pittig waren.

Dat brengt mij tot mijn laatste vraag. Kan de staatssecretaris garanderen dat dit niet weer fout gaat? Ik stel deze vraag niet tot achter de komma en niet tot en met het laatste geval, maar als ik kijk naar anderhalf miljoen burgers en bedrijven die moeten worden aangeschreven, mogen wij toch geen herhaling van zetten krijgen. Wat doet de staatssecretaris de komende tijd om ervoor te zorgen dat deze problemen zich niet weer voordoen? Het kan toch niet zo zijn dat gezinnen die de toeslagen keihard nodig hebben financieel worden drooggelegd als de gehele Kamer zegt dat wij bovenop fraude moeten zitten en die moeten bestrijden. Dat kan nooit de uitkomst van het systeem zijn.

**De heer Nijboer (PvdA):**

Voorzitter. Dat waren wijze laatste woorden van collega Dijkgraaf.

Vorige week kwam via RTL aan het licht dat veel mensen geen of te laat toeslagen ontvingen, toeslagen waarop zij wel recht hebben en hadden. De Partij van de Arbeid vindt dat ernstig, want mensen zijn voor hun levensonderhoud, het betalen van hun huur en het doen van boodschappen

afhankelijk van toeslagen. Zij komen in de problemen als zij die niet krijgen of er een of twee maanden op moeten wachten, soms grote problemen. De Partij van de Arbeid wil dat de mensen die niets hebben misdaan, maar door deze wijziging wel in de problemen zijn gekomen, buiten hun schuld, zo snel en zo goed mogelijk worden geholpen. Mensen die recht hebben op die toeslagen, moeten die zo snel mogelijk krijgen. De PvdA vraagt de staatssecretaris om daar zo snel mogelijk voor te zorgen.

De staatssecretaris kondigt in zijn brief aan, zich daarvoor in te zetten. Zo zijn de problemen van de bijna 27.000 mensen die een ander rekeningnummer doorgaven inmiddels opgelost of bijna opgelost. Dat geld is onderweg of staat al op de rekening. Ook paste de staatssecretaris de vaste betaaldatas aan, zodat niet meer tot de 15de of de 20ste van de maand hoeft te worden gewacht, maar het geld wordt overgemaakt zodra het besluit is genomen en geverifieerd.

De mede door de invoering van één rekeningnummer veroorzaakte problemen met de Belasting Telefoon worden zo snel mogelijk opgelost. Mensen kunnen met hun vragen naar balies, waarvoor extra medewerkers zijn ingezet. Als er meerdere rekeningnummers bekend zijn, gebruikt de Belastingdienst die ook. Dat neemt niet weg dat nog enkele duizenden mensen door de problemen bij de Belasting Telefoon buiten hun schuld nog steeds zonder toeslagen zitten, terwijl zij dat geld veelal direct nodig hebben. De fractie van de Partij van de Arbeid vraagt de staatssecretaris om alles op alles te zetten om deze problemen zo snel mogelijk op te lossen. Bovenop de al aangekondigde maatregelen vraagt zij nog drie zaken.

De PvdA zijn voorbeelden bekend van mensen die de juiste informatie overlegden, maar in de verkeerde vorm, bijvoorbeeld in die van een rijbewijs in plaats van een paspoort of in de vorm van het toesturen van het gehele paspoort. Zelfs dat heb ik gehoord, maar dat is natuurlijk niet de bedoeling. Als de Belastingdienst dan zelf een kopietje maakt, heeft hij natuurlijk wel de juiste gegevens en kan die wel tot uitkering van de toeslag overgaan. Is de staatssecretaris bereid om dat allemaal uit te zoeken en dat zo veel mogelijk te doen?

Wil de staatssecretaris ten tweede lessen uit de problemen van nu trekken voor de volgende fase? We hebben zojuist gehoord dat er nog anderhalf miljoen aankomen. Wil de staatssecretaris dit ook blijven doen?

Wil de staatssecretaris ten derde de ruimte in de wet, waar mogelijk, benutten om goedwillenden zo snel mogelijk de toeslag uit te keren?

De maatregel dat er op één bankrekeningnummer geld mag worden overgemaakt, is door zowel de Eerste als de Tweede Kamer aangenomen. Fraudebestrijding, waarover we twee weken geleden een debat hadden, staat hoog op de agenda. Bemiddelingsbureaus die fraude pleegden en mensen die soms €130.000 aan toeslagen op de rekening kregen, het was en is een grove schande. Hiermee wordt dat verholpen.

Dit is een grote operatie. 35.000.000 rekeningnummers van 14.000.000 mensen moeten worden beoordeeld en eventueel aangepast. Dat geeft problemen en overlast. Dat is met de Kamer besproken. Het is gedeeld en er is mee ingestemd door beide Kamers. Dat neemt niet weg dat er mensen

buiten hun schuld in de problemen zijn gekomen. De Partij van de Arbeid-fractie vindt dat de staatssecretaris deze mensen zo snel mogelijk moet helpen.

**De heer Merkies (SP):**

Het lijkt erop dat dit een herhaling is van het verhaal van mevrouw Neppéus. Ook van de heer Nijboer had ik een wat kritischer houding verwacht. Is de heer Nijboer gelukkig met de manier waarop de staatssecretaris het heeft aangepakt en met de snelheid waarmee hij de Kamer heeft geïnformeerd? Heeft de staatssecretaris in zijn ogen voldoende geanticipeerd op de problemen die kwamen?

**De heer Nijboer (PvdA):**

Ik zit naar het evenwicht te zoeken tussen heel hard roepen wat er allemaal mis is gegaan en tegelijkertijd onderkennen dat fraudebestrijding het controleren van andere rekeningnummers van 14.000.000 mensen behelst. Zij moeten gegevens opsturen. Daarin worden fouten gemaakt en mensen merken dat. Die onderkenning miste ik vandaag bij een deel van de Kamer. Er zijn zaken fout gegaan. Die heb ik benoemd. De Belastingdienst heeft een tweetal fouten gemaakt die voor duizenden mensen problemen opleveren. Dat is zeer ernstig. Er zijn dus fouten gemaakt, dat is niet goed en dat oordeel spreek ik hier ook uit. Dat is niet goed, maar tegelijkertijd is het bij zo'n grote operatie onvermijdelijk dat mensen er last van hebben. Dat is ook door de SP-fractie onderkend en die heeft er uiteindelijk ook mee ingestemd, juist om die fraudes te voorkomen.

**De heer Merkies (SP):**

We gaan dus inderdaad in herhaling treden. De heer Nijboer probeert een beetje de schuld te collectiviseren. Het probleem zit hem er echter niet in dat niemand fraude wil aanpakken. Iedereen hier in de Kamer wil fraude aanpakken. Partijen, ook mijn partij, hadden dan ook geen probleem met het "één rekeningnummer". Daarover is al jaren gesproken. Daar zit het hem dus niet in, maar het zit hem in de foute uitvoering. Er waren heel veel dingen waarvan men allang wist en daarnaast is men gewoon veel te laat begonnen. Verder gaat de heer Nijboer helemaal voorbij aan de manier waarop de Kamer wordt geïnformeerd. Vindt de heer Nijboer het acceptabel dat de staatssecretaris van Financiën daarmee tot een paar dagen geleden heeft gewacht, terwijl hij veel eerder, begin december, al wist van die procesverstoringen?

**De heer Nijboer (PvdA):**

Ik reken ook het debat, de memorie van toelichting en de toeslagenmaatregelen tot de manier waarop de Kamer is geïnformeerd. Daarbij is, ook met de heer Merkies en zijn collega van de SP-fractie, gewisseld dat als deze maatregel zou worden ingevoerd, 14 miljoen rekeningnummers moesten worden omgezet, en dat dit zou leiden tot overlast en problemen. Dat levert echter op dat er niet meer door mensen met €130.000 aan toeslagen fraude wordt gepleegd, zoals in Amsterdam-Zuidoost en in andere zaken. Dat is expliciet met de Kamer gewisseld. De Kamer kan niet ontkennen dat bij zulke grote operaties er altijd fouten worden gemaakt en dat mensen daarvan de dupe worden. De kunst is om dat zo veel mogelijk te vermijden en daarop heb ik vandaag mijn inbreng vooral gericht. Ik vind alleen die ene kant belichten, zoals bij de Bulgarenfraude aan de ene kant

is gebeurd en zoals vandaag weer door een deel van de Kamer aan de andere kant gebeurt, geen recht doen aan de inhoud van het debat. Ik vind het ook geen recht doen aan de informatie die met de Kamer is gewisseld en aan de realiteit.

**De heer Merkies (SP):**

Ik heb geen antwoord gekregen op mijn laatste vraag over hoe de Kamer is geïnformeerd.

**De voorzitter:**

Ik had u expliciet gevraagd om één vraag per keer te stellen, omdat dat overzichtelijker is voor het debat.

**De heer Nijboer (PvdA):**

Ik verwees naar het Kamerdebat — wat toch de kern is van wat wij hier doen — en naar de informatie die daar is gewisseld. Volgens mij heb ik de vraag daarmee afdoende beantwoord.

**Mevrouw Schouten (ChristenUnie):**

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Ik denk dat de Kamer daarover collectief zegt: dat snappen wij. Vindt de heer Nijboer dat, mede in het licht van het feit dat op 5 december al bekend was dat die fouten eraan kwamen of al plaatsvonden, de Kamer daarover op dat moment had moeten worden geïnformeerd? Hoe duidt de heer Nijboer de uitspraak van de staatssecretaris op 23 en 24 januari dat het de schuld van de burgers was, juist in het licht van het feit dat er gewoon fouten zijn gemaakt? En nogmaals: dat kan gebeuren.

**De heer Nijboer (PvdA):**

Ik deel die uitspraak niet, want een deel van de fouten ligt bij de Belastingdienst. Voor een deel hebben mensen de verkeerde dingen ingestuurd, maar voor een deel zijn mensen die te goeder trouw zijn gedupeerd omdat er fouten zijn gemaakt bij de Belastingdienst. Ik vind dat ook het meest ernstige, want zij hebben hun toeslag nodig om rond te komen en om hun huur te betalen. Dat is de verantwoordelijkheid van de staatssecretaris en ik vraag hem dan ook om die problemen zo snel mogelijk op te lossen. Het antwoord op de vraag van mevrouw Schouten is dus dat ik die uitspraak niet deel, niet onderschrijf en niet juist vind.

**Mevrouw Schouten (ChristenUnie):**

Dat die uitspraak niet juist was, is inderdaad feitelijk, want dat hebben we nu kunnen constateren. Maar ik vraag de heer Nijboer naar een kwalificatie van de uitspraken van de staatssecretaris op dat moment, ook in het licht van het feit dat hij uit de tijdlijn kon weten dat het niet allemaal de schuld van de burgers was. Deelt de heer Nijboer mijn mening dat we op zijn minst van de staatssecretaris ruitelijke excuses aan deze mensen moeten vragen?

**De heer Nijboer (PvdA):**

Ik heb u daar excuses voor horen vragen. Als mensen zo gedupeerd zijn door een overheidsinstantie, vind ik een excuus op zichzelf wellicht een gepaste reactie. Ik heb de

heer Dijkgraaf heel voorzichtig de vraag horen formuleren wat er precies gewisseld is. Ik trek daar niet zo snel conclusies uit. Ik sluit mij aan bij de gestelde vraag en vind het geheel terecht dat de Kamer aan de staatssecretaris vraagt wat hij precies wist en hoe hij is gekomen tot zijn uitspraken op die donderdag, wetende — zoals we nu doen — dat die onjuist waren. Ik wacht graag de antwoorden van de staatssecretaris op die vragen af, voordat ik tot een conclusie kom over wat wanneer gezegd had moeten worden. We kunnen constateren dat de uitspraken onjuist waren, wetende wat we nu weten.

**De heer Koolmees (D66):**

Ik ga verder op dit punt, want ook de heer Nijboer heeft een valse tegenstelling gecreëerd door over de fraudeaanpak te zeggen: waar gehakt wordt, vallen spaanders. Iedereen in deze Kamer is het eens met de fraudeaanpak, maar het gaat om de vraag of de uitvoering van het proces op een ordentelijke manier is gebeurd. Als je naar de cijfers kijkt, dan zijn er 8.000 gevallen van burgers en bedrijven die inderdaad verkeerde informatie hebben ingestuurd, van de 170.000 gevallen waar het fout mee is gegaan. Als de heer Nijboer deze cijfers hoort, wat is dan zijn oordeel over de uitvoering van deze fraudemaatregel?

**De heer Nijboer (PvdA):**

Bij de uitvoering zijn fouten gemaakt. Dat is ongewenst, maar wellicht zijn fouten bij zulke grote uitvoeringsoperaties deels onvermijdelijk. Ik ben gewend dat D66 die ruimte ook neemt bij zulke grote operaties. Deze fouten waren misschien te voorkomen, maar misschien zijn fouten over het algemeen deels onvermijdelijk als er 14 miljoen rekeningnummers moeten worden gecontroleerd. Dat is immers het getal waar het om gaat, al maakt de heer Koolmees het kleiner. Er moesten 14 miljoen rekeningen gecontroleerd en geverifieerd worden en er moesten maatregelen genomen worden om fraude tegen te gaan. Er waren consequenties: geen toeslagen meer als het fout is. We moeten met zijn allen erkennen dat het zo is. Dat evenwicht mis ik enigszins in de interrupties van de heer Koolmees.

**De heer Koolmees (D66):**

Ik wil onmiddellijk erkennen dat er bij dit soort grote processen fouten worden gemaakt. Het gaat mij om het beeld van vorige week donderdag en vrijdag, dat mevrouw Schouten net terecht noemde: waar het fout is gegaan, zou dat de schuld van de burgers zijn geweest. Als we nu de informatie zien, is dat gewoon niet het geval. Ik hoor de heer Nijboer in zijn betoog wijze lessen trekken voor de toekomst. Daar ben ik het mee eens. Ik ben het ook zeer eens met de aanpak van de problemen. Het moet zo snel mogelijk opgelost worden voor de mensen die nu in de problemen zitten, maar ik mis een beetje de reflectie van de heer Nijboer op de terugblik op waar het fout is gegaan en ook de kritische vragen van de heer Nijboer en de PvdA-fractie over waar het afgelopen maand fout is gegaan, nu we weten dat 5 december de procesverstoring al bekend was.

**De heer Nijboer (PvdA):**

Ten aanzien van de uitspraak heb ik gezegd dat die onjuist was. Ten aanzien van de schuldvraag: ik zou niet zo snel de term "schuld" gebruiken als je een brief krijgt, die iets

te laat invult en daardoor te laat toeslag krijgt. Dat is een probleem. Daar hebben mensen last van. Mensen moeten die formulieren ook vooral invullen, maar ik vind "schuld" daar niet de meest gepaste term voor. Wel groot ongemak. Mensen moeten dat zo snel mogelijk doen, maar daartoe moet de Belastingdienst — en dat is natuurlijk misgegaan, want de Belasting Telefoon was onvoldoende bereikbaar — ook zo veel mogelijk helpen en behulpzaam zijn om problemen te vermijden. Ik zie in de brief heel veel maatregelen om dat te gaan doen, maar dat is de afgelopen tijd natuurlijk niet goed gegaan.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Terecht citeert de heer Nijboer wat de staatssecretaris in 2011 aan de Kamer schreef. 35,4 miljoen rekeningnummers voor 14 miljoen personen en bedrijven. Die moesten gecontroleerd worden. Daar staat echter ook bij dat er 2,5 miljoen belanghebbenden aangeschreven worden en dat dit proces naar verwachting afgerond zal zijn voor 1 juli 2012. Wat vindt de heer Nijboer ervan dat uit het feitenrelaas blijkt dat er voor 1 juli 2012 geen enkel rekeningnummer gecontroleerd is en dat er tot op het laatst gewacht is, voordat men is gaan controleren, en dat daardoor iedereen in de problemen is gekomen?

**De heer Nijboer (PvdA):**

De heer Omtzigt trekt op basis van een tabel allerlei conclusies over het voorbereidend werk dat er intern is gedaan bij de Belastingdienst. Die kan ik zo niet overnemen en die wil ik zo ook niet overnemen. De vraag of er geen voorbereidend werk is geweest in 2012, geleid ik graag door naar de staatssecretaris. Ik kan het me haast niet voorstellen, maar als het zo is, verneem ik dat graag van de staatssecretaris. Ik ga hier geen waardeoordeel geven over een voorstelling van zaken die de heer Omtzigt construeert, terwijl ik nog niet eens weet of dat de waarheid is geweest.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Het staat gewoon in het stuk dat toen is opgestuurd, in de memorie van toelichting bij de Overige fiscale maatregelen 2012. Daar zijn wij Kamerbreed mee akkoord gegaan. Over het opschonen van het centraal rekeningnummerbestand staat er letterlijk: "Hiertoe worden zo'n 2,5 miljoen belanghebbenden aangeschreven. Naar verwachting zal dit proces zijn afgerond op 1 juli 2012." Uit het feitenrelaas blijkt dat er eind 2012 nog een plan van aanpak geschreven moest worden. De PvdA en de VVD doen alsof dit met fraudebestrijding te maken heeft, maar het heeft er gewoon mee te maken dat er maanden en maanden helemaal niets is gebeurd. Er is tot het allerlaatste moment gewacht. Ik ben dus blij dat de heer Nijboer die vraag doorgeleid naar het kabinet. Wij willen immers weten wanneer men nu eigenlijk is begonnen en of dat niet wat eerder had kunnen gebeuren.

**De heer Nijboer (PvdA):**

Dat laatste doe ik inderdaad. De conclusie die de heer Omtzigt trekt is dat er niets is gebeurd. Dat kan ik echt niet op basis van zo'n A4'tje. Het is aan de staatssecretaris om die vraag te beantwoorden.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Op pagina 8 van de brief die wij gisteren hebben ontvangen, staat een mooi overzicht waaruit blijkt dat er 140.000 verificatieverzoeken zijn verstuurd. Ook blijkt dat is op 18 januari een conversie is gedaan bij de Belastingdienst waardoor voor 97.000 mensen kon worden vastgesteld dat het rekeningnummer juist is. Er kon een link worden gelegd. Op 18 oktober was bekend dat dit pas eind januari kon gebeuren. Vindt de heer Nijboer het verstandig dat de staatssecretaris dit er toch doorheen heeft geduwd in die maanden?

**De heer Nijboer (PvdA):**

Er wordt weer een kwalificatie aan het proces gegeven. Dat er fouten zijn gemaakt bij de Belastingdienst, is duidelijk. Dat heb ik zojuist al gezegd. Dat het proces niet optimaal is verlopen, mag ook een understatement zijn. Ik geef graag toe aan de heer Klaver dat daar lessen uit te trekken zijn. Ik wil dus ook dat die lessen worden getrokken voordat de operatie voor de volgende 1,5 miljoen — er komen immers nog 1,5 miljoen wisselingen en controlezaken aan — wordt ingezet.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Op 18 oktober 2013, zo staat in de tijdlijn, heeft de staatssecretaris expliciet toestemming gegeven om de conversie pas uit te voeren op 18 januari 2014. Was het niet verstandiger geweest om te wachten met de uitvoering van de gegevens totdat die conversie was gedaan? Volgens mij had dat geleid tot minder administratie. Dan had je het immers niet aan 140.000 mensen hoeven vragen, maar slechts aan 43.000. Volgens mij scheelt dat ook in de druk die er op de Belastingdienst ligt. Was het niet verstandig geweest om heel even te wachten?

**De heer Nijboer (PvdA):**

Ik vind dit heel goede vragen aan een staatssecretaris en aan een dienst die verstand heeft van conversietabellen en alles wat daarmee te maken heeft. De heer Klaver moet mij niet vragen wat in de praktijk van de uitvoering van het toetsen van rekeningnummers voor toeslagen de juiste processtappen zijn. Daar moet hij voor bij de staatssecretaris zijn. Wij hechten echter als Kamer ook aan snelle en duidelijke maatregelen om een einde te maken aan de fraudes, de schandalige fraudes waarbij door bureautjes meerdere nummers zijn gebruikt waardoor het kon voorkomen dat mensen €130.000 op hun rekening gestort kregen. Wij vonden dat daarbij niet vertraagd en verzaakt konden worden. Het is aan de staatssecretaris om dat te wegen en om antwoord te geven op dergelijke procesvragen. Ik kan die met de informatie die de Kamer krijgt niet van een oordeel voorzien.

**De heer Tony van Dijck (PVV):**

Het siert de heer Nijboer dat hij in elk geval niet probeert om de problemen te bagatelliseren, zoals zijn coalitiepartner, maar dat hij ze onderkent en dat hij toegeeft dat het niet had mogen gebeuren. De vraag is of hij dit debacle, want zo kunnen wij het wel noemen, beschouwt als iets dat op zichzelf staat of dat hij een trend ziet in de afgelopen twee jaar. Ik herinner de heer Nijboer eraan dat er het afgelopen halfjaar 28.000 toeslagen onterecht zijn teruggevorderd — dat had niet mogen gebeuren — en dat er 237

miljoen onterecht betaalde toeslagen niet meer terug te vorderen zijn. Ik noem nog de fraude met de huurtoeslagen in de GBA, waar wij een paar weken geleden over spraken, en de Bulgaren. Vindt hij dat de staatssecretaris de fraudeproblematiek daadkrachtig aanpakt of vindt hij dat er nog wel wat verbeteringen zijn aan te brengen?

De heer **Nijboer** (PvdA):

We hebben regelmatig als Kamer over fraude en problemen bij de Belastingdienst gesproken. Ik erken dat er veel moet gebeuren. De wet is per 1 januari op elf punten gewijzigd, om fraude in de toekomst te voorkomen. Tegelijkertijd zie ik ook wel een trend in het roepen van moord en brand als er fraudes zijn, en hetzelfde doen als fraudes worden bestreden, inclusief de gevolgen. De Kamer roept moord en brand als er fraudes zijn, maar ze roept ook moord en brand over de gevolgen van het bestrijden van diezelfde fraudes. Welke consequenties trek je uit het optuigen van een toeslagenstelsel, uit bezuinigingen op de Belastingdienst en uit het drukken op servicegerichtheid? Het evenwicht in de bijdragen — uw partij is daarop helaas geen uitzondering — is ver te zoeken. Die trend er- en herken ik.

De heer **Tony van Dijk** (PVV):

Dat is een kwestie van proportionaliteit. De bulk van 1,5 miljoen mensen moet overigens nog worden aangeschreven. Is 125.000 aan gedupeerden proportioneel, met name omdat ze kennelijk in één weekeinde toch hun bankrekeningnummer hebben kunnen vinden? Nu zijn het er nog maar 8.000. Er is gewoon geblunderd. De collateral damage waarover u het hebt, is 100 keer groter dan wat ze had kunnen zijn.

De heer **Nijboer** (PvdA):

Ik gebruik nooit een Engelse term als het gaat om enkele duizenden mensen die hun toeslagen nodig hebben om hun huur te betalen, om in hun levensonderhoud te voorzien. Dat moet zo snel mogelijk worden opgelost. Voor de komende 1,5 miljoen heb ik zojuist drie additionele punten aangekondigd, want elk geval is er eigenlijk één te veel. Tegelijkertijd zullen ook die anderhalf miljoen mensen overlast ondervinden, omdat we fraude willen bestrijden en toeslagen terecht willen laten komen bij de mensen die het moeten krijgen, en niet bij de fraudeurs.

De heer **Merkies** (SP):

De heer Nijboer creëert weer een valse tegenstelling tussen fraudeaanpak en gewoon ervoor zorgen dat mensen de toeslag krijgen waarop ze recht hebben. Het gaat hier om slechte uitvoering, en dus niet om de vraag of wij fraudeaanpak willen. Op 5 december zijn de eerste signalen van procesverstoring gekomen, en pas een maand later, op 3 januari, komt men erachter wat de oorzaken zijn. Pas afgelopen donderdag komt de staatssecretaris daarmee op tv. Wanneer vindt de heer Nijboer dat de staatssecretaris hierover publiekelijk melding had moeten maken?

De heer **Nijboer** (PvdA):

De staatssecretaris hoort grote problemen zo spoedig mogelijk aan de Tweede Kamer te melden. Maar u hebt allen gevraagd wanneer de staatssecretaris waarvan wist.

Afgelopen donderdag deed hij daar nog uitspraken over, die nu onjuist blijken. Ik weet helemaal niet of de staatssecretaris op de hoogte was van de problemen op het moment waarop u het wilde weten. De Kamer moet natuurlijk zo spoedig mogelijk geïnformeerd worden, daarover zijn wij het eens.

De **voorzitter**:

Mijnheer Merkies, tot slot.

De heer **Merkies** (SP):

De heer Nijboer is dus in de veronderstelling dat de staatssecretaris dit pas vorige week donderdag te horen kreeg en dat hij het niet eerder wist.

De heer **Nijboer** (PvdA):

Wat vraagt mijnheer Merkies nou eigenlijk van mij? Dat ik precies weet wanneer wat op het departement op welk bureau is gemeld? Die vragen moet u echt niet aan mij stellen. De staatssecretaris moet de Kamer, als er problemen zijn, altijd min of meer terstond informeren. Hij moet wel de juiste informatie sturen, anders beginnen we daar een hele discussie over. Dat is het uitgangspunt van de Kamer en van de PvdA. Dat is een heel oud en gezond uitgangspunt, dat we hier meer dan afdoende bewaken.

De **voorzitter**:

Die laatste opmerking kan ik als voorzitter van deze Kamer onderschrijven.

De vergadering wordt van 16.08 uur tot 16.44 uur geschorst.

De **voorzitter**:

Ik geef het woord aan de staatssecretaris van Financiën voor de beantwoording in eerste termijn. Hij heeft mij gevraagd om u mee te delen dat hij een korte inleiding heeft van enkele minuten en dat hij het op prijs stelt om die inleiding te houden alvorens te beginnen met de beantwoording.

Staatssecretaris **Weekers**:

Voorzitter. De blokjes die na mijn inleiding worden besproken, zijn: de implementatie c.q. de operatie, de procesverstoringen bij de uitvoering, de maatregelen om mensen te helpen en de vraag hoe wij het vervolg in het proces van één bankrekeningnummer zodanig gaan managen dat wij dat verder goed kunnen implementeren. Tot slot zal ik ingaan op overige vragen, waaronder een niet onbelangrijke, namelijk de vraag over de informatievoorziening aan de Kamer.

Ik dank de Kamerleden voor hun inbreng. Ik maak eerst enkele algemene, inleidende opmerkingen. Het onderliggende thema van dit debat komt terug in veel debatten die ik met de Kamer voer. Dat is namelijk de balans tussen de dienstverlening en de fraudebestrijding en het fraudebestendig maken van het systeem. In mijn fiscale agenda, die ik bijna drie jaar geleden heb gepresenteerd en vervolgens consequent heb voortgezet, was fraudebestrijding en frau-

debestendig maken een van de belangrijkste pijlers. Dat is niet eenvoudig.

Ik ben blij dat Kamer en kabinet die agenda goed met elkaar hebben besproken. Wij hebben met elkaar geconcludeerd dat er een nieuw evenwicht moet komen, een nieuw evenwicht in de balans tussen dienstverlening enerzijds en fraudebestendigheid en fraudebestrijding anderzijds. Ook moet er meer controle vooraf zijn. Dat is de kern van de éénbankrekeningmaatregel en van het hele antifraudepakket dat afgelopen najaar door de Kamer is behandeld en per 1 januari 2014 is ingevoerd.

Wij pakken het aan op zo'n manier dat de meeste mensen er niets van merken. Sommige groepen merken er wel iets van en soms kunnen die groepen best groot zijn. De kern is dat nieuwe gegevens eerst worden gecontroleerd en dat er dan pas wordt uitbetaald. Daarvoor hebben wij soms gegevens van mensen zelf nodig. De Belastingdienst doet er alles aan om het ongemak van mensen zo klein mogelijk te maken. Wij beseffen — en dat hebben meerdere sprekers in de Kamer gezegd — dat mensen niet zomaar voor een toeslag in aanmerking komen, maar dat mensen een toeslag nodig hebben om rond te kunnen komen. Daarom is het project van één bankrekening, dat overigens niet alleen voor toeslagen maar Belastingdienst-breed geldt, buitengewoon zorgvuldig voorbereid. Ik kom daarop later terug naar aanleiding van de vragen.

Nadat de wet in 2011 in de Kamer is aanvaard, hebben wij ruim anderhalf jaar de tijd genomen om de implementatie goed voor te bereiden. Sommige sprekers in de Kamer hebben gevraagd of dat niet sneller kon. Ik heb er eerder Kamervragen over gekregen. Anderen zeggen nu: had je niet nog even moeten wachten. Uiteindelijk ben ik de overtuiging toegedaan dat wij het op het juiste moment hebben ingevoerd, maar dat wil niet zeggen dat het allemaal plaatsvindt zonder enige rimpeling of dat mensen er geen ernstige hinder van kunnen ondervinden.

Om een illustratie te geven van de omvang van de operatie noem ik enkele cijfers. Ik zal er niet te veel noemen. Het rekeningenbestand van de Belastingdienst wordt gereduceerd van meer dan 35 miljoen rekeningnummers tot circa 14 miljoen. Het nieuwe bestand kent alleen nog maar geverifieerde rekeningnummers met naam en nummer. In het oude bestand van 35 miljoen is daarvan geen sprake. Dat is een enorme operatie. Het aantal uitbetalingen dat de Belastingdienst elke maand doet, wat de Belastingdienst dus overmaakt op een van die rekeningen, bedraagt 11,5 miljoen. Het aantal toeslagen dat maandelijks wordt uitgekeerd, bedraagt 7 miljoen. Elke maand ontvangt de Belastingdienst van mensen in het land circa 80.000 nieuwe aanvragen, dan hebben we het over toeslagen, en 260.000 wijzigingsverzoeken. Dat zijn heel grote aantallen. Dat betekent dat het reguliere proces massaal is en dat dat het nodige van de dienst vraagt. Een transitie naar het ene bankrekeningnummer vraagt ook een enorme inspanning van de dienst. Dat loopt door de diverse onderdelen van de dienst heen en daar is veel coördinatie voor nodig.

In een aantal gevallen gaat het niet meteen goed. Ik zal de eerste zijn die dat erkent. Ik heb dat ook in de brief geschreven. Maar ik vind het belangrijk dat de Belastingdienst dan alles op alles zet om zaken recht te zetten en mensen uiteindelijk te helpen. Soms duurt dat wat lang, maar je zult eerst een goede analyse moeten hebben van

waar de fout zit, waar bijvoorbeeld een bepaalde ICT-aanpassing moet worden gedaan om het probleem op te lossen en hoeveel mensen het betreft, voordat je maatregelen kunt nemen en mensen kunt helpen en daarover kunt communiceren. Ik kom daar straks nog op terug.

Het uitgangspunt in dat nieuwe evenwicht dat wij met elkaar willen — daar hebben de Kamer en de regering een commitment over — is dat eerst de nieuwe bankrekening moet worden gecontroleerd, voordat er wordt uitbetaald. Dat blijft overeind. Mensen kunnen hinder ondervinden van het feit dat extra controle ook extra tijd vergt. Mensen kunnen hinder ondervinden omdat ze bewijsstukken moeten aanleveren. Dat vertraagt ook. Mensen kunnen hinder ondervinden, en dat gebeurt ook, van de twee procesverstoringen die zijn opgetreden, die ik in de brief heb beschreven en waarvan de oorzaak inmiddels is verholpen. Mensen kunnen hinder ondervinden van een verminderde bereikbaarheid van de belastingtelefoon. Zoals men in de brief kan lezen, is dat probleem opgepakt. Voor mij zijn de volgende drie zaken van belang:

1. het reguliere proces moet zo goed mogelijk blijven doorlopen, zodat die massale stromen aan toeslagen ook daadwerkelijk worden uitbetaald of dat andere belastingplichtigen die geld tegoed hebben, worden uitbetaald;
2. als er een verstoring is, moet de oorzaak worden opgelost;
3. als er gevolgen voor de burger uit voortvloeien — daar heeft de Kamer aandacht voor gevraagd en dat ben ik zeer met de Kamer eens — moeten wij daar adequate actie op ondernemen, want dat is voor de mensen die het betreft, heel vervelend.

**De heer Koolmees (D66):**

Ik heb toch behoefte om te interrumperen. Ik heb namelijk een beetje een irritatie. De inleiding van de staatssecretaris gaat weer over de valse tegenstelling tussen fraudeaanpak en dienstverlening. Mijn fractie is van mening dat dat echt een valse tegenstelling is. We zijn Kamerbreed voor de aanpak van fraude. Waar het echt om gaat, waar de angel in dit debat zit, zijn de vragen wanneer de staatssecretaris op de hoogte was van de problemen, wat hij vervolgens heeft gedaan om dat op te lossen — ik ben het met de staatssecretaris eens dat het snel opgelost moet worden — en of hij excuses gaat aanbieden aan die mensen die afgelopen donderdag te horen kregen dat ze zelf schuldig waren aan het feit dat ze geen toeslag hebben gekregen. Wat mijn fractie betreft, is dat de kern van dit debat. In eerste termijn heb ik al een interruptie gepleegd bij mijn collega's van de VVD en van de Partij van de Arbeid, omdat het elke keer wordt gegooid op fraude. Het gaat hier echter om een correcte, juiste uitvoering. Ik wil graag het debat over die angel voeren.

**Staatssecretaris Weekers:**

Daar voeren we het debat ook over. Er zijn heel veel vragen gesteld. Ik heb zojuist aangegeven op welke onderdelen ik in de diverse blokken terugkom.

Ik wil echter eerst antwoord geven op de voor de heer Koolmees misschien wel grootste angel. Ik heb vorige week richting RTL en de volgende ochtend richting de NOS aangegeven dat wij zo'n 125.000 verzoeken om extra informatie hebben gedaan om de zaak te kunnen verifiëren en dat die bescheiden moeten worden meegestuurd. Ik heb daarvan

gezegd: het is belangrijk dat mensen die informatie gaan geven. Dat is vervolgens uitgelegd alsof de schuld bij die mensen zou liggen. Ik heb natuurlijk nooit bedoeld te zeggen dat de mensen die in actie zijn gekomen en hebben gedaan waar de Belastingdienst om heeft gevraagd, maar van wie de gegevens nog niet zijn verwerkt, schuldig waren. Datzelfde geldt voor degenen die gedupeerd zijn geraakt door de procesverstoring. Ik kom daar nog uitvoerig op terug. Het gaat dan met name om de laatste procesverstoring die mij pas op vrijdagavond werd gemeld. De eerste procesverstoring was namelijk al kort na de kerstvakantie opgelost en was kleiner van aard dan die van vorige week. Bij de tweede verstoring heeft het een behoorlijke analyse geleverd om erachter te komen wat er aan de hand was. Ik kom daar nog op terug.

**De heer Koolmees (D66):**

Dat vind ik heel belangrijk, omdat we afgelopen weekend allerlei mailtjes hebben ontvangen van mensen die de staatssecretaris van Financiën op televisie hoorden zeggen dat het hun eigen schuld was dat zij geen toeslagen ontvingen. Dat is de kern van de maatschappelijke verantwoordiging. Het gaat om de mensen die wel informatie hebben aangeleverd. In de brief van de staatssecretaris van 28 januari 2014 staat dat het om 170.000 gevallen gaat, bestaande uit ondernemers en burgers. In 8.000 van deze gevallen gaat het om mensen die zelf een fout hebben gemaakt, dus in ruim 160.000 gevallen gaat het om fouten bij de Belastingdienst. Ik vind het ontzettend belangrijk dat de staatssecretaris een klip-en-klaar signaal afgeeft. Hij moet het beeld dat vorige week in de media ontstond, dat het de schuld van de mensen zelf was, wegnemen.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik zou even twee dingen precies willen neerleggen. In de brief is een aantal getallen genoemd. Het aantal goede reacties dat is teruggekomen op de verstuurd informatieverzoeken is relatief beperkt. Er is ook een aantal reacties teruggekomen waarin niet precies de informatie werd gegeven waar de Belastingdienst om had gevraagd. Deze mensen zijn in elk geval van goede wil geweest. Tegen beide groepen zou ik willen zeggen dat zij zich niet aangesproken moeten voelen door de uitspraak dat zij in actie hadden moeten komen. Dat hebben zij juist gedaan. Daarnaast is een groep mensen door de tweede procesverstoring geraakt. Daar zit een aantal mensen bij, 17.500 heb ik al genoemd, die in het systeem zijn blijven hangen. Zij hebben contact gehad met de BelastingTelefoon. Er is een melding gemaakt in het systeem dat zij moeten worden teruggebeld en dat er actie moet worden ondernomen door de backoffice. Dat is niet gebeurd, simpelweg doordat er een storing zat in het systeem. De storing is er gelukkig afgelopen weekend uitgehaald. Wat ze precies inhield en om welke aantallen het ging, was voor vorig weekend niet duidelijk, anders had ik dat natuurlijk meteen in de communicatie meegenomen. Die mensen, die wij binnenkort gaan helpen door ze op te bellen, moeten zich natuurlijk ook niet aangesproken voelen. Zij hebben immers ook actie ondernomen. Ik kom er zo meteen nog wat uitvoeriger op terug, want de Kamer heeft er behartigenswaardige woorden over gesproken. We moeten deze mensen gaan helpen.

De mensen die zich aangesproken moeten voelen, zijn degenen die een brief hebben gekregen en daar totaal niet op hebben gereageerd.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

De staatssecretaris zegt nu dat de mensen zich niet aangesproken hadden moeten voelen door zijn woorden. Mensen die te goeder trouw zijn geweest, maar op de muren van de Belastingdienst zijn gestuit terwijl zij hun gegevens probeerden aan te leveren, hadden zijn woorden niet zo moeten interpreteren. Wat is dit voor verklaring? Is de staatssecretaris bereid om zijn excuses aan te bieden aan de mensen die dit wel zo hebben gevoeld? Mensen die te goeder trouw hebben gehandeld en zich nu in de kou gezet voelen door de Belastingdienst en door de staatssecretaris? Is hij bereid om excuses aan te bieden?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik ben de laatste die mensen in de kou wil laten staan en die mensen wil beschuldigen. U moet zich voorstellen hoe het gaat met interviews die heel snel worden afgenomen. Je hebt niet altijd de gelegenheid om voor elk antwoord de zorgvuldigste bewoording te kiezen. Zorgvuldiger was geweest om te zeggen dat mensen een bepaalde verantwoordelijkheid hebben. Het is eigenlijk een heel normale verantwoordelijkheid. Als ik bij een telecoomaanbieder een abonnement wil afsluiten, dan vraagt die mij ook om bepaalde gegevens. De Belastingdienst vraagt ook om bepaalde gegevens om te kunnen verifiëren of het bankrekeningnummer klopt. Geef daar dan gevolg aan. Iedereen die in actie is gekomen en vervolgens op problemen is gestuit binnen de Belastingdienst, moet en kan zich niet aangesproken voelen. Daarvoor is een excuus op zijn plaats.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Dat laatste noteren we. Het is volgens mij een excuus aan deze mensen. Dat is heel goed. Ik sla toch nog even aan op de uitspraak van de staatssecretaris dat je niet altijd goed je woorden kunt wegen als je een interview geeft. Dat is echter precies de taak van een staatssecretaris die verantwoordelijk is voor de Belastingdienst, waarbij het duidelijk werd dat het over meer dan 100.000 mensen ging die in de problemen kwamen. In dat kader had de staatssecretaris zijn woorden goed en duidelijk moeten wegen. Dat heeft hij niet gedaan, maar ik tel mijn zegeningen voor nu. Ik ben blij met de excuses aan al deze mensen.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik zou nog een ding willen zeggen over het wijzen van mensen op hun verantwoordelijkheid. Als je ziet dat er überhaupt relatief weinig mensen hebben gereageerd, dan betekent dat toch wel een hele omslag in het denken van mensen. De Kamerleden zullen net als ik van een aantal mensen het signaal krijgen dat zij de brief eigenlijk nog niet gelezen hebben of even terzijde hebben gelegd. Versta mijn oproep aan mensen dus vooral als volgt: zorg ervoor dat je in actie komt. Maar ik blijf bij wat ik zojuist tegen de heer Klaver heb gezegd: een excuus is op zijn plaats ten aanzien van de mensen die wel in actie zijn gekomen en bij de Belastingdienst tegen bepaalde muren zijn opgelopen. Daar doe ik dus niet aan af.

29 januari 2014

De heer **Omtzigt** (CDA):

Volgens mij heeft RTL de staatssecretaris uren van tevoren gebeld. Heeft hij aan RTL meegedeeld dat er bepaalde problemen waren? Bepaalde mensen waren misschien door zichzelf in de problemen gekomen, maar tienduizenden mensen waren in de problemen gekomen doordat de Belastingdienst fouten had gemaakt die al op 5 december bekend waren. Of heeft de staatssecretaris dat niet meegedeeld?

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik heb daar een aantal zaken bij betrokken, zoals de problemen die waren onderkend bij de BelastingTelefoon. De BelastingTelefoon was zwaar overbelast. U kunt in het feitenrelaas en de timetable zien wanneer we daar indringend over hebben gesproken. Daar heb ik melding van gemaakt. Ook heb ik aangegeven dat er natuurlijk een aantal aanloopproblemen zijn. Die heb je altijd. De exacte woorden kan ik niet reproduceren, want ik heb het verslag van de opnames niet. Uiteindelijk komt dit naar buiten. Op vrijdag werd mij verteld dat de dienst een aantal signalen van burgers bereikten die zeiden dat er meer aan de hand was, omdat zij alles opgestuurd hadden. Ook de Ombudsman gaf op vrijdagmiddag nog het signaal af dat hem een aantal ernstige klachten bereikten. Toen was men aan het onderzoeken waar het probleem zit en wat de impact daarvan is. Dat is uiteindelijk in het weekend goed naar boven gekomen. Daar heb ik de Kamer ook onmiddellijk over gerapporteerd in de brief die ik heb gestuurd en daar hebben we acties op ondernomen.

Dat betreft de tweede procesverstoring. De eerste procesverstoring, die zich al vrij snel in december manifesteerde en na de kerstvakantie uiteindelijk ook daadwerkelijk was opgelost, was qua impact veel kleiner. Dat betrof een maand toeslag; dat is opgelost. Ik vond het dus niet relevant om dat op dat moment in het gesprek met RTL te betrekken. Wat mij betreft is het belangrijkste dat diegenen die nog niet hebben gereageerd, dat uiteindelijk wel doen.

De heer **Omtzigt** (CDA):

27.000 huishoudens hebben een maand lang geen toeslag ontvangen. Dat is niet meegedeeld aan RTL, die daarom vroeg. De staatssecretaris vond het niet nodig en heeft het de afgelopen dagen ook niet nodig gevonden om de journalisten terug te bellen en te zeggen: we hebben een aantal fouten gemaakt en ik wil gewoon tegen die burgers zeggen dat ze ten onrechte aangesproken zijn en dat ik dat ga rechtzetten. Kan de staatssecretaris hier en nu zeggen hoe hij dat bij de burgers gaat rechtzetten en hoe hij ervoor gaat zorgen dat de komende week al die toeslagen uitbetaald worden?

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik heb zojuist gezegd wat ik daarover wilde zeggen. Dat is hier in dit openbare debat gebeurd. Ik kan bezwaarlijk iedereen excuusbrieven gaan schrijven. Wel kan ik zeggen dat diegenen die niet geholpen zijn met het conversiebestand als gevolg van die tweede procesverstoring, een kleine 9.000 mensen, echt bij de hand worden genomen, althans, de mensen uit die groep die mogelijk twee maanden geen toeslagen hebben gehad. Daarop kom ik in mijn antwoord concreter terug, want ik vind dat wel belangrijk.

Deze mensen worden goed bejegend door de BelastingTelefoon. Daarbij hoort natuurlijk het excuus. Daarbij horen de woorden "wat vervelend voor u dat u in deze situatie bent geraakt". Dat is namelijk heel vervelend.

Mevrouw **Schouten** (ChristenUnie):

"Vervelend" vind ik het minst ruitelijke woord, maar ik hoor excuses. Die noteer ik. Het had van mij wel wat openlijker en directer gemogen. Het was pas op aandringen en na een aantal vragen van de Kamer.

Ik heb een andere vraag. De staatssecretaris zei net in een tussenzinnetje dat hij vrijdagavond over de tweede procesverstoring hoorde. In deze tijdlijn staat dat die procesverstoring op 22 januari jl. bekend werd, dus voordat de staatssecretaris de interviews aan RTL en de NOS gaf. Was de staatssecretaris op het moment dat hij die interviews gaf op de hoogte van die tweede procesverstoring?

Staatssecretaris **Weekers**:

Van die tweede procesverstoring was ik op dat moment niet op de hoogte. Dat is eigenlijk ook best logisch. U moet zich voorstellen dat we te maken hebben met een heel grote dienst met diverse segmenten en diverse afdelingen. Bepaalde signalen komen bij de BelastingTelefoon binnen. Dat zijn signalen van burgers. Een aantal signalen was mij daarvan bekend, met name het signaal dat de BelastingTelefoon zo slecht bereikbaar was. Ik kan me de onvrede van mensen heel goed voorstellen die bot vangen bij de BelastingTelefoon als zij hun toeslag niet overgemaakt krijgen of niets terugkrijgen op zaken die ze hebben opgestuurd. Wij waren bezig, dat op te lossen.

Heel concreet vraagt mevrouw Schouten naar de procesverstoring die men de 22ste heeft onderkend. Daarop moet een impactanalyse worden losgelaten. Wat betekent dat? Om hoeveel mensen gaat het? Men komt er na heel veel zoeken achter wat dat betekent. Op vrijdagavond kon men daar nog steeds niet goed antwoord op geven. Dat is uiteindelijk pas aan het einde van dit weekend en afgelopen maandag duidelijk geworden. Vervolgens zijn we meteen aan de slag gegaan met de brief aan de Kamer, maar uiteraard niet alleen daarmee. We hebben ook een aantal maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat we iedereen "opgelijnd" hebben staan om mensen te helpen. Dat heb ik in mijn inleiding aangegeven.

Mevrouw **Schouten** (ChristenUnie):

Ik vind dit echt een zorgwekkend antwoord. Vanaf 5 december jl. is bekend dat er problemen zijn. Er heeft zich al een procesverstoring voorgedaan. De staatssecretaris kan dus inschatten hoe gevoelig dit dossier ligt en, sterker nog, wat dit betekent voor al die duizenden mensen die hun toeslag niet krijgen. Vervolgens wordt er een tweede procesverstoring bekend. Ook al is geheel onbekend wat de precieze aantallen of de impact zijn, de staatssecretaris weet dat gewoon niet. Dat vind ik toch echt wel een schokkende conclusie. Kan de staatssecretaris zelf wegen hoe hij erop reageerde toen hij er twee dagen na de constatering pas achter kwam? Wat betekent dat vanuit zijn optiek voor de communicatie met de ambtenaren van de Belastingdienst?



**Staatssecretaris Weekers:**

Ik vind het belangrijk dat er binnen de Belastingdienst goed wordt samengewerkt. Dat wordt er gedaan. De mensen die op bepaalde plekken het werk moeten doen, moeten er natuurlijk eerst heel goed inzicht hebben in wat er daadwerkelijk aan de hand is en wat de impact ervan is. In tal van processen bij de Belastingdienst komen regelmatig procesverstoringen voor. Ik rapporteer de Kamer daarover in elke halfjaarsrapportage. Daarin staan ook een aantal verstoringen die heel wat mensen raken, veel meer dan bijvoorbeeld nu het geval is. Het gaat om het volgende. Als de procesverstoring wordt onderkend en als die zo'n impact heeft, bijvoorbeeld de impact die ik zojuist noemde — ik vind dit namelijk een impactvol geval — dan moet even goed geanalyseerd worden wat er aan de hand is. Pas als men dat weet, moet men dat bij mij melden. Dat gebeurt ook.

**De heer Merkies (SP):**

Het is toch niet helemaal duidelijk wanneer de staatssecretaris op de hoogte was van beide procesverstoringen. Dat mist ook in het overzicht. Ik begrijp dus dat de staatssecretaris van procesverstoring twee pas afgelopen maandag hoorde, in ieder geval nadat hij met RTL heeft gesproken. Wanneer hoorde hij voor het eerst van procesverstoring één?

**Staatssecretaris Weekers:**

Er spelen een paar dingen. Het gaat hier om massale processen. Daarom heb ik in mijn inleiding ook even een paar getallen genoemd. Het project voor één bankrekeningnummer zit tussen die massale processen. Dit project moet ervoor zorgen dat het cruciaalste bestand van de Belastingdienst, namelijk het rekeningenbestand waarop geld wordt overgemaakt, goed wordt ingebed in de uitbetalingen. Dat is van groot belang. Nu ben ik even de vraag kwijt. Zou de heer Merkies die nog even kunnen herhalen?

**De heer Merkies (SP):**

Wanneer hoorde de staatssecretaris precies van procesverstoring één en eigenlijk ook van procesverstoring twee? Op welke dag was dat?

**Staatssecretaris Weekers:**

Van de eerste procesverstoring weet ik niet meer precies op welke dag die was. Daarvoor geldt heel simpel dat die in ieder geval qua impact voor de mensen uiteindelijk kleiner was dan procesverstoring twee. Op of omstreeks het moment dat die was opgelost, heb ik daarvan natuurlijk kennis genomen. Het is vervelend dat de procesverstoring zich heeft voorgedaan, maar als iets is opgelost, is het opgelost. Als de gevolgen voor de mensen te overzien zijn, rapporteer ik daarover zoals te doen gebruikelijk in de halfjaarsrapportage.

**De voorzitter:**

En wat betreft verstoring nummer twee?

**Staatssecretaris Weekers:**

Over verstoring nummer twee heb ik gezegd dat die ons natuurlijk is gemeld vanaf vorige week vrijdagavond, toen

de directeur-generaal daarover werd ingelicht en toen de mensen van de dienst echt iets meer de vinger konden leggen op de impact ervan. Wij hebben daarover afgelopen weekend natuurlijk elke dag, van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat, een aantal keren contact gehad met elkaar. Dat is toen dus ook gemeld, maar dit was nadat ik bij het "touwte" van de ministerraad de media te woord heb gestaan. Vervolgens hebben wij eraan gewerkt om de problemen op te lossen, om een pakket aan maatregelen te treffen om mensen te helpen en om ervoor te zorgen dat de Kamer adequaat wordt geïnformeerd.

**De heer Merkies (SP):**

Bij de eerste procesverstoring gaat het om 27.000 gezinnen. Dat is dus niet zomaar iets in de marge. De staatssecretaris zegt dat hij het niet zo precies weet, maar het was 5 december al bekend dat die er was. Ik wil het wel precies weten. Ik doe dus een ordevoorstel en vraag hem of hij bij zijn ambtenaren kan navragen welke dag dat precies is geweest, want dat is heel relevant voor dit debat.

**De voorzitter:**

Is het niet ook mogelijk dat de staatssecretaris het antwoord daarop in tweede termijn geeft, zodat wij nu kunnen doorgaan? Ik kijk even naar de leden.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Nee, ik zou die informatie althans graag nu willen. Wat mij betreft mag het debat ook doorgaan als het nu wordt aangeleverd tijdens dit ordedebat. Ik wil het graag nu weten.

**De voorzitter:**

Ik zie dat sommigen wat willen zeggen. We doen nu even een ordedebat. Mijnheer Koolmees, hebt u op dit punt van orde een vraag?

**De heer Koolmees (D66):**

Ik heb op dit punt ook een vraag aan de staatssecretaris. Misschien kan dan eerst mijn vraag worden beantwoord en kan daarna het antwoord op de vraag van de heer Merkies worden gegeven.

**De voorzitter:**

Er staan nog meer mensen met vragen bij de microfoon. Daarom zei ik: ik wil liever geen punt van orde. Ik kijk naar de staatssecretaris. Ik denk dat het mogelijk moet zijn — de vraag is heel concreet — dat uw ambtenaren het antwoord aanleveren, dat we doorgaan en dat u zo meteen op die vraag terugkomt. Kunt u daarmee leven, mijnheer Merkies?

**De heer Merkies (SP):**

Ja, maar dan moet men er wel gelijk mee komen, niet pas in de tweede termijn.

**De voorzitter:**

Nee, nee, zo snel mogelijk, waarschijnlijk nog in dit rondje van interrupties. De vraag was wanneer de staatssecretaris

precies op de hoogte was van ordeverstoring nummer één en daar dus ook over geïnformeerd is.

De heer **Merkies** (SP):  
Procesverstoring.

**De voorzitter:**  
Procesverstoring. Uiteindelijk is het ook een ordeverstoring gebleken, maar u hebt gelijk: ik bedoelde "procesverstoring".

De heer Van Dijck was aan de beurt voor het stellen van een vraag. Ik vraag aan de staatssecretaris wel het volgende. Ik snap dat hij de behoefte heeft om uitvoerig te zijn, maar ik vraag hem toch om zich te beperken tot het beantwoorden van de vraag. De Kamerleden hebben aangegeven dat ze er heel veel hebben. Op deze manier gaat het een heel lang debat worden, denk ik. Misschien kunt u, staatssecretaris, iets korter antwoorden.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):  
Het irriteert me een beetje dat de staatssecretaris het probleem bagatelliseert. Als 27.000 mensen in de decembermaand geen toeslag ontvangen, dan zitten 27.000 mensen in grote problemen. Ik hoop dat de staatssecretaris zich dat realiseert en dat hij niet bagatelliserend zegt dat het probleem te overzien is. Misschien is het probleem voor zijn portemonnee wél te overzien, maar voor veel mensen is dit gewoon cruciaal geld voor het doen van de kerstboodschappen.

Mijn vraag gaat echter over het volgende. Als gevolg van een conversie van de bestanden kon de Belastingdienst van 109.000 mensen geen gevalideerd rekeningnummer vinden. Daardoor hebben 109.000 mensen hun toeslag niet gekregen en kregen zij een verificatieverzoek. En dat was allemaal onterecht, want kennelijk was de Belastingdienst zelf in staat om voor die 109.000 mensen een rekeningnummer te vinden. Dat zijn geen kleine getallen. Het gaat om 109.000 mensen die onterecht in de problemen zijn gekomen doordat de Belastingdienst zelf niet in staat was om in de drukke maanden deze conversie uit te voeren. Zo lees ik het in de brief.

**De voorzitter:**  
Wat is uw vraag?

De heer **Tony van Dijck** (PVV):  
Ik vraag de staatssecretaris het volgende. Wat vindt hij belangrijker: dat in de drukke maanden de massale processen kunnen doorgaan of dat 109.000 mensen gedurende twee maanden in de kou staan bij gebrek aan toeslag?

Staatssecretaris **Weekers:**  
Het allerbelangrijkste vind ik dat de massale processen doorgaan, zodat de vele miljoenen mensen, namelijk de 7 miljoen toeslagaanvragers, hun geld krijgen. Ik kan niet garanderen dat er geen procesverstoring plaatsvindt. Dat kan gewoon niet. Volgens mij heeft de heer Nijboer dat in een interruptiedebatje met de heer Koolmees ook gewisseld.

De heer Koolmees zei zelf ook: dat is inderdaad niet anders, dat is de realiteit.

Ik ga nog even in op het eerste punt van de heer Van Dijck. Die 27.000 mensen, dat zijn er 27.000 te veel, maar ik kan dat niet voorkomen. Ik bagatelliseer het niet. Daarom heb ik in mijn algemene inleidende opmerkingen gezegd dat mensen die terecht een toeslag krijgen, dat geld nodig hebben om rond te komen. Zo kijk ik daartegen aan.

De derde vraag van de heer Van Dijck ging over de conversie. Hij zei: had die mensen nou niet lastiggevallen met die verificatie en had die conversie wat eerder doorgevoerd, zodat je al eerder naam en rekeningnummer van betrokken aanvragers had kunnen koppelen. Zo simpel is het niet. En waarom niet? Als mensen zelf een wijziging van een rekeningnummer doorgeven of als ze een nieuwe toeslag aanvragen, dan gaat het niet noodzakelijkerwijs om hetzelfde rekeningnummer als het rekeningnummer dat de Belastingdienst in dit geval in latere instantie nog op naam van betrokkene heeft gevonden. Als we het op dat moment niet kunnen matchen met het bestand van de Belastingdienst dat op dat moment adequaat is, dan wordt er dus een informatieverzoek aan mensen gedaan. Ik vind dat eigenlijk een heel normale vraag.

Nu blijkt dat op zeker moment — de conversie zou sowieso plaatsvinden — de hele operatie wordt gedaan van het rekeningenbestand. Wij hadden niet durven dromen dat in rond de 100.000 gevallen er nog rekeningnummers aan namen gekoppeld konden worden. Dit is een enorme meevaller gebleken na afgelopen weekeinde. Wat hebben wij gedaan? Dat is niet noodzakelijkerwijs het rekeningnummer dat mensen hebben doorgevoerd, maar dat nog ergens in bewerking is. Wij hebben ervoor gezorgd dat de betaalopdracht daarnaartoe gaat. Mensen hebben via deze route in elk geval het snelst het geld op een rekening die op hun naam staat.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):  
Het gaat mij niet om een verstoring. Dat is natuurlijk overmacht. Het gaat mij erom dat 109.000 mensen een verificatieverzoek krijgen, terwijl dit achteraf niet nodig blijkt te zijn, omdat via conversie van de bestanden de rekeningnummers achterhaald konden worden. Deze staatssecretaris heeft er willens en wetens voor gekozen, vanwege de batches in november, december en januari, om bij deze mensen een verzoek in te dienen terwijl achteraf gezien via de conversie dit verzoek eigenlijk niet nodig bleek. Dit is willens en wetens 109.000 mensen een toeslag onthouden. Als de staatssecretaris de conversie eerst had gedaan, voordat hij het verificatieverzoek had verstuurd, had hij kunnen zien dat er voor 109.000 mensen niets aan de hand was en had hij ze gewoon kunnen betalen. 109.000 mensen zijn daarmee door deze staatssecretaris onnodig belast en aan het lijntje gehouden.

Staatssecretaris **Weekers:**  
Dat is niet het geval. Daarmee misken je volstrekt de complexiteit van de operatie om over te gaan op één bankrekeningnummer. Daarmee misken je compleet wat het belang is van een goed rekeningenbestand, dat wij terugbrengen van meer dan 35 miljoen naar uiteindelijk 14 miljoen rekeningen. Daarmee misken je ook de discussies die hier in de

Kamer hebben plaatsgevonden om ervoor te zorgen dat de naam en het rekeningnummer gekoppeld zijn en dat het geld niet in de verkeerde zakken terecht komt.

De heer Van Dijk is hier zelf mee begonnen, door de vraag te stellen hoe fraude kan worden aangepakt. Als wij deze "één bankrekeningnummer"-maatregel niet hadden doorgevoerd voor nieuwe gevallen per 1 december jl., was het in elk geval zo dat op dat moment de kwestie in Amsterdam-Zuidoost had geleid tot uitbetaling van een aantal toeslagen op rekeningnummers van fraudeurs. Een aantal echte mensen die die toeslag nodig hebben, van wie het rekeningnummer door de fraudeur naar die fraudeur is omgeleid, zou die maand dan geen toeslag hebben ontvangen. Vandaar dat het van belang is deze maatregel te nemen en deze te nemen op een moment dat het ook verantwoord is om hem in te voeren, waarbij ik er natuurlijk met mijn dienst alles aan heb gedaan om ervoor te zorgen dat dit beheerst wordt geïmplementeerd. Vandaar dat er ook sprake is van een zekere overgangperiode voor een grote groep mensen. Ik kom hier zo nog op terug.

De heer Dijkgraaf heeft ook een concrete vraag gesteld hoe de stapeling van besluitvorming in elkaar zit ten aanzien van invoeringsdatum, capaciteit en dergelijke. Het is te simpel om te zeggen: had die conversie nou een paar maanden eerder gedaan of had die datum van 1 december nou verschoven naar 1 februari. Dat is echt te simpel.

**De heer Koolmees (D66):**

Bij mij blijft een beetje irritatie hangen. Dit heeft met het volgende te maken. In de tijdlijn zien wij dat medio december tot aan begin januari de procesverstoring twee bekend was bij de Belastingdienst. Wij horen net de staatssecretaris zeggen dat hij pas vrijdagavond — dit is na de media-uitingen van donderdag en vrijdag — op de hoogte is gebracht van deze procesverstoring. Dit gaat inderdaad over de 27.000 mensen die met kerst geen toeslag hebben gekregen.

Ik heb twee vragen. In de eerste plaats verdienen deze mensen, die mij ook mailtjes hebben gestuurd, een ruiterlijk excuus. Zij hebben immers donderdag van de staatssecretaris te horen gekregen dat het hun eigen schuld is omdat zij geen goede informatie hebben opgestuurd, terwijl de staatssecretaris vrijdagavond van de Belastingdienst te heeft gehoord dat het toch een procesverstoring is, dus een fout in de ICT van de Belastingdienst. In de tweede plaats vraag ik mij af wat dit betekent voor de communicatie tussen de staatssecretaris en zijn Belastingdienst. Als deze procesverstoring, die potentieel een impact heeft op de toeslagen, medio december bekend is en de staatssecretaris hier pas afgelopen vrijdagavond over hoort, na al zijn media-uitingen, wat zegt dit dan over de communicatie?

**Staatssecretaris Weekers:**

Het ging medio december en begin januari om signalen bij de BelastingTelefoon en de servicedesk dat mutaties mogelijk niet zijn verwerkt. Dat zijn ook bijvoorbeeld zaken waar de Ombudsman naar verwijst. Het zijn bepaalde geluiden. Vervolgens wordt dan uitgezocht waar deze signalen op kunnen duiden. Een aantal mensen is daarna buitengewoon druk bezig met die zoektocht. Na heel veel sporen ontdekt men dan waar het foutje zit. Dat is bijvoorbeeld

beeld dat de ene persoon een bepaald aantal velden invult, terwijl de ander een veld minder blijkt in te vullen. Dit is getraceerd en vervolgens is de impact daarvan vastgesteld. Du moment er een analyse van het probleem is, krijg ik dat te horen en dan ga ik daarmee aan de slag samen met de mensen van de Belastingdienst. Wij zorgen er samen voor dat het systeem goed op orde is, maar wij doen dat wel op basis van een goede analyse. In de tijdlijn heb ik aangegeven wanneer de eerste signalen binnenkwamen. Dat waren enkele bellers die zeiden dat er een probleem was. Er gaat echter enige tijd overheen totdat je weet hoe groot het probleem is en waar het zit.

**De heer Koolmees (D66):**

Dit is nu net niet het punt. Mijn punt is dat de Belastingdienst medio december, begin januari erachter komt dat het ergens fout gaat. Natuurlijk moet je onderzoeken waar het fout gaat en voor hoeveel mensen dit geldt. In de tijdlijn lees ik dat het probleem op 22 januari bekend is. Vervolgens legt de staatssecretaris in de media op 23 en 24 januari de bal volledig bij mensen die verkeerde informatie hebben ingestuurd. Vrijdagavond, na al die media-uitingen, blijkt het toch genuanceerder te liggen. Ligt het niet voor de hand om die mensen ruiterlijk excuses aan te bieden, gegeven deze tijdlijn en stappen? Dat zijn namelijk de mensen die in december geen toeslag hebben gekregen of die de moeite hebben genomen om ons mailtjes te sturen waarin staat: de staatssecretaris zegt dat het mijn schuld is, terwijl ik al vier keer aan de lijn heb gehangen bij de BelastingTelefoon en er niet doorheen kom; ik heb de gegevens wel aangeleverd en bij de BelastingTelefoon heeft men ook gezegd dat mijn gegevens correct zijn verwerkt, maar nu word ik uitgemakkt voor iemand die zijn zaakjes niet op orde heeft. Het gaat mij om deze mensen en niet om het hele plaatje. Het gaat over het beeld dat donderdag welbewust is gecreëerd, namelijk dat mensen zelf fouten hebben gemaakt. Nu blijkt immers uit deze tijdlijn dat dit slechts de helft van het verhaal is.

**Staatssecretaris Weekers:**

Dat heb ik eerder in het debat toch ook al aangegeven naar aanleiding van een interruptie op de heer Klaver? Ik heb in de brief geschreven waar de procesverstoringen bij de Belastingdienst hebben gezeten. Die zijn inmiddels opgelost en zullen nu hun verdere uitwerking vinden. Mensen die zelf in actie zijn gekomen, maar die bij de BelastingTelefoon nul op het rekest kregen of zelfs helemaal niemand aan de lijn kregen en die gedupeerd zijn geraakt door die procesverstoring, heb ik natuurlijk niet willen aanspreken in de zin van: u moet nog wat doen. Dat heb ik al eerder tijdens dit debat gezegd. Die mensen hebben immers juist iets gedaan. De fout ligt in dit geval bij de Belastingdienst en daar ben ik voor verantwoordelijk.

**De heer Klein (50PLUS):**

Wij waren bij het eerste blokje, de implementatie. Dat gaat erover dat wij de rotzooi die op een gegeven moment ontstaat, oplossen. Het mandje lekt, dus wij gaan die lekkage op alle manieren stoppen en dichten. De staatssecretaris houdt daar nu een verhandeling over. Ik vind het toch wel erg vreemd dat de staatssecretaris mijn collega's verwijt — ik vraag hem om daaraan aandacht te schenken — dat zij de complexiteit van het hele systeem miskennen. Zij

zouden miskennen dat die complexiteit ertoe leidt dat er fouten kunnen ontstaan. Als ik echter de tijdlijn goed bekijk, constateer ik dat de miskennis in feite al bij de Belastingdienst zelf heeft plaatsgevonden, namelijk in de hele voorbereiding voor de implementatie. Er zijn geen goede test runs geweest en er zijn geen ideeën geweest over conversie.

**De voorzitter:**

Wat is uw vraag?

**De heer Klein (50PLUS):**

Kan de staatssecretaris eens goed uitleggen waarom de voorbereiding, het management en de controle niet eerst veel beter hebben plaatsgevonden? Op die manier zouden vanaf 1 december niet al die problemen zijn gecreëerd, waarvoor men vervolgens als een brandweermannetje aan de gang moest gaan.

**Staatssecretaris Weekers:**

Hierover is een aantal vragen gesteld. Ik stel voor dat ik deze tezamen probeer te beantwoorden. Ik cluster ze dan rond de kwestie van de voorbereiding.

**De voorzitter:**

Mijnheer Klein, het klopt dat u deze vragen in eerste termijn hebt gesteld. De staatssecretaris was nog niet aan zijn eerste blokje begonnen. Deze hele interruptie was nog het gevolg van de inleiding. Het lijkt me niet onredelijk dat de staatssecretaris eerst de vragen wil beantwoorden die in eerste termijn door de Kamer zijn gesteld. Vervolgens kunt u bekijken of uw vragen zijn beantwoord.

**De heer Klein (50PLUS):**

In mijn beleving is de beantwoording afgezwaaid van het implementatieblokje, dat al afgerond was. Maar dat is niet erg, het gaat er uiteindelijk om dat ik de antwoorden krijg.

**De voorzitter:**

U krijgt de antwoorden, mijnheer Klein. Mijnheer Klaver had nog wel een vraag over het vorige blokje.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Ik ben blij dat de staatssecretaris excuses aanbiedt. Ik ben ook blij dat de staatssecretaris heeft aangegeven dat hij verantwoordelijk is voor de problemen. Het leek er in de beantwoording namelijk heel even op dat hij zei dat dat de Belastingdienst was, maar het gaat natuurlijk over de staatssecretaris. Maar daarna zei hij tussen neus en lippen door dat te weinig mensen op tijd hebben gereageerd. Ik heb hier de standaardbrief voor mij die mensen krijgen als om een verificatieverzoek wordt gevraagd. Daarin staat gewoon dat mensen tot 10 januari 2014 de tijd hadden. Is het verwijt dat mensen in december niet op tijd hebben gereageerd, dan wel terecht?

**Staatssecretaris Weekers:**

De Belastingdienst stelt een termijn, een datum waarvoor men moet reageren. Ik heb de mensen opgeroepen om

binnen de door de Belastingdienst gestelde termijn te reageren als zij een brief van de Belastingdienst hebben gekregen. Het zal niet zo zijn dat ik zeg dat mensen echt veel eerder moeten reageren. Overigens is het wel zo dat hoe sneller mensen reageren, hoe sneller de Belastingdienst de verificatie ter hand kan nemen en hoe sneller mensen, als de verificatie goed is verlopen, de toeslag op hun rekening hebben gekregen.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Voor alle helderheid: mensen wordt geen verwijt gemaakt dat zij te laat zouden zijn met het verstrekken van hun gegevens? Begrijp ik het goed en is duidelijk dat dit niet de bedoeling van de staatssecretaris was?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik maak geen enkel verwijt aan degenen die doen wat hun gevraagd wordt. Als gevraagd wordt om bepaalde bescheiden in te zenden en dat voor een bepaalde datum te doen, en als mensen aan dat verzoek voldoen, kan ik die mensen er toch bezwaarlijk op aanspreken dat zij niet doen wat gevraagd wordt? Dat lijkt me een open deur. De mensen die zich aangesproken moeten voelen, zijn zij die totaal niet hebben gereageerd. In de brief van gisteren heb ik de cijfers in dat verband genoemd. Deze komen ongeveer overeen met datgene wat vorige week is gecommuniceerd. Heel veel mensen hebben uiteindelijk niet gereageerd op informatieverzoeken. Aan burgers zijn 140.000 verzoeken verzonden. Daarop zijn 28.000 reacties ontvangen en goed bevonden. Er zijn 6.000 reacties ontvangen waarin nog foutjes zaten. Van bepaalde fouten hebben wij gezegd dat die eigenlijk geen probleem hoefden te vormen. Die vergden echter wel een nadere wegging. Ik geef een voorbeeld. Er werd gevraagd om een kopie van het identiteitsbewijs mee te sturen, maar mensen stuurden een kopie van het rijbewijs mee. Aanvankelijk zat er niet in dat dat voldoende was. Als het echter een Nederlands rijbewijs en een Nederlands bankrekeningnummer betreft, is dit natuurlijk geen issue en moet de toeslag gewoon worden toegekend.

**Mevrouw Schouten (ChristenUnie):**

Op het moment dat de staatssecretaris die uitspraak deed, kon hij helemaal niet weten dat veel mensen dat heel goed hadden gedaan en dus ten onrechte geen toeslag hadden gekregen. Die informatie had hij niet, zei hij op het moment dat hij die media-uitspraken deed. Ik kom toch nog een keer op de vraag terug, want ik vind het antwoord daarop cruciaal. Had de staatssecretaris dit signaal eerder willen hebben, juist om dit soort fouten, waarvoor hij nu zijn excuses moet aanbieden, te voorkomen? Zo ja, hoe gaat hij borgen dat dit signaal voortaan sneller gegeven wordt?

**Staatssecretaris Weekers:**

De procesverstoring werd uiteindelijk vorige week, de 22ste, gevonden, maar er moest toen nog een impactanalyse gemaakt worden; eerst moest duidelijk zijn wat dit betekende. Dat is gemeld op het moment dat er een zinnige melding gedaan kon worden. Vervolgens is dat opgelost. Ik ben blij dat dit opgelost was en dat dit in elk geval was uitgeklaard voordat ik de Kamer een brief stuurde en het Kamerdebat gevoerd werd. Dat vind ik van groot belang.

29 januari 2014

Daarnaast heb ik vorige week vrijdag een brief van de Nationale ombudsman gekregen. Afgelopen maandag hebben wij de dossiers, het waren er 22, van hem gekregen. Natuurlijk had ik liever gezien dat die dossiers eerder bij de Belastingdienst hadden gelegen, zodat onmiddellijk bekeken had kunnen worden wat er bij de betrokken mensen aan de hand was. Als mensen uiteindelijk naar de Ombudsman stappen met een probleem, dan wil dat zeggen dat zij bij de Belastingdienst kennelijk geen gehoor vinden en ten einde raad zijn. Daar is de Ombudsman ook voor. Ik had dat graag eerder geweten, zodat ik vervolgens ook actie had kunnen ondernemen. Alleen moet ik, toen het ging om die tweede damage, natuurlijk wel weten waarover het gaat. Gaat het slechts om een handjevol mensen, om 10.000 mensen of om 100.000 mensen?

Dat staat nog los van het gegeven dat wij naar 140.000 burgers het verzoek hebben gestuurd om te reageren en dat uiteindelijk 97.000 burgers — er komen nog wat ondernemers bij, aldus komen wij op het getal dat vorige week naar buiten kwam — in het geheel niet hebben gereageerd. Ik wil wel het signaal afgeven: beste mensen, wij moeten elkaar helpen. Ik zou het debat op die toon willen voeren. Wij moeten elkaar helpen om enerzijds fraude te bestrijden en anderzijds de dienstverlening op een hoog niveau te houden. De burger moet ons helpen met informatie en wij moeten de burger helpen. Als wij een rekening kunnen vinden die op zijn naam staat, dan kunnen wij die dus gebruiken bij gebrek aan beter, te weten een rekening die door de betrokken burger in een document is aangeleverd. Dat hebben wij inmiddels gedaan.

Mevrouw **Schouten** (ChristenUnie):

Volgens mij is de vraag nu drie keer gesteld, maar de staatssecretaris blijft om de heel overzichtelijke vraag heen draaien. Had hij het willen weten, ja of nee? De staatssecretaris zegt nu dat hij wel eerst moet weten waarover het gaat en om welke aantallen het gaat.

De **voorzitter**:

Zullen wij die vraag eerst nog even afzonderlijk voorleggen? Dan geef ik u zo meteen een derde kans om de langere vraag te stellen.

Mevrouw **Schouten** (ChristenUnie):

Dank u wel.

De **voorzitter**:

De vraag aan de staatssecretaris is dus: had hij het willen weten of niet?

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik wil heel graag heel veel dingen weten, maar ik kan echt niet alles weten wat men bij de Belastingdienst tegenkomt. Ik wil het weten als men ook een analyse van het probleem heeft. Dat vind ik van belang. Eerder was heel duidelijk — dat staat ook in het feitenrelaas — dat de BelastingTelefoon overbezet was en overspoeld werd met vragen. Op verzoek van de heer Omtzigt heb ik de top vijf aangegeven. Natuurlijk wil ik dan weten wat er aan de hand is en wil ik samen met de mensen van de Belastingdienst bekijken hoe

wij het probleem kunnen oplossen. Wij hebben daar adequaat op gereageerd.

Mevrouw **Schouten** (ChristenUnie):

Over dat laatste zinnetje moeten we het nog maar even hebben.

Ik snap het werkelijk niet. Je weet begin december al dat het gewoon niet gaat zoals je het had gewild, op een dossier dat heel veel mensen raakt en dat ook best een explosieve status heeft. Laat ik het bij mijzelf houden. Als ik in de schoenen van de staatssecretaris had gestaan, zou ik hebben gezegd: ik wil elk signaal doorkrijgen op het moment dat het echt niet goed lijkt te gaan, ook al weten wij nog niet precies wat de aard en omvang van het probleem is. Ik constateer dat de staatssecretaris nu zegt: ik vond het wel prima, ik hoefde het pas te weten op het moment dat echt duidelijk was hoe het helemaal precies tot de punten en de komma's zat. Dat vind ik toch een inschattingfout.

Staatssecretaris **Weekers**:

Gedurende het traject laat ik mij natuurlijk van tijd tot tijd op de hoogte houden. Dan stel ik ook een heel aantal vragen: hoe loopt het nou? Maar op dat moment weet je nog niet wat de signalen zijn waarover wordt gesproken en die ergens medio december of begin januari binnenkwamen via de BelastingTelefoon. Dan weet je nog niet of dat incidentele signalen zijn, of er enkele aanvragen om welke reden dan ook tussen wal en schip zijn geraakt dan wel of het een procesverstoring is of iets in de ICT wat een grotere impact heeft. Dat moet toch eerst goed geanalyseerd worden? Daar werken wij aan binnen de dienst. De mensen die daartoe geëquipeerd zijn, maken die analyses. Wat de dienst weet, weet ik staatsrechtelijk. Dat wil ik in elk geval vooropstellen. Maar ik wil natuurlijk ook niet dat elk telefoontje dat bij de Belastingdienst binnenkomt over een mogelijk probleem aan mij wordt gemeld. Wij moeten eerst zelf binnen de dienst een beeld hebben dat er echt sprake is van een probleem.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Ik moet niet voor andere collega's praten, maar volgens mij bedoelde mevrouw Schouten ook niet dat de staatssecretaris ieder telefoontje bij de BelastingTelefoon zelf zou moeten opnemen.

Ik vind het schokkend dat er sprake was van een informatie-tekort bij de staatssecretaris. Je kunt natuurlijk zeggen dat het een probleem is in de tijd, want later in het tijdschema wist hij het wel. Maar terwijl de staatssecretaris niet alle feiten had van de problemen bij de Belastingdienst, heeft hij wel de media te woord gestaan. Hij heeft wel uitspraken gedaan over de redenen waarom er zo veel problemen zijn: veel mensen worden vooral aangemoedigd hun gegevens op te sturen. De staatssecretaris heeft dus ongeïnformeerd de media te woord gestaan en daardoor heel veel onduidelijkheid laten ontstaan. Hoe beoordeelt de staatssecretaris dat gedrag van zichzelf?

Staatssecretaris **Weekers**:

Als er een vraag komt van de media — dat gebeurt ook als wij in dit gebouw rondlopen of als wij naar de ministerraad

gaan — of wanneer er een heel concreet verzoek is van een mediastation, dan probeer je zo goed mogelijk de media te woord te staan. Een belangrijk onderdeel van de ene bankrekening is dat wij eerst verifiëren en daarna pas uitbetalen. In het overgrote deel van de gevallen merken burgers daar helemaal niets van; die verificatie kan automatisch plaatsvinden. Ik kom dan op de vraag van de heer Klaver.

**De voorzitter:**

Dat moet u wel snel doen. Ik meen dat serieus.

**Staatssecretaris Weekers:**

In een aantal gevallen — ik heb ze zojuist genoemd — is aan 140.000 mensen verzocht om informatie. Daar komt relatief weinig op terug. Dan is het toch ook mijn taak om de burgers op te roepen dat in elk geval te doen? In de tussentijd moet ik natuurlijk niet alleen bekijken of de Belastingdienst in staat is om dit soort verzoeken te verwerken, maar ook of er daar ergens nog haperingen zitten in het proces. Daar waren wij toch mee bezig?

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Voorzitter, u hebt een regel. Wij mogen niet zeggen "staatssecretaris Weekers". Het is "de staatssecretaris van Financiën", en dat heeft een reden. Wij debatteren niet met Frans Weekers, wij debatteren met de staatssecretaris. U bekleedt een ambt, staatssecretaris.

**Staatssecretaris Weekers:**

Zo is het.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Als de staatssecretaris spreekt, luisteren mensen. Ik constateer dat u op het moment dat u RTL Nieuws te woord stond niet voldoende op de hoogte was, staatssecretaris. Toch hebt u het woord gevoerd en hebt u gezegd dat mensen op tijd moeten voldoen aan wat de Belastingdienst van hen vraagt.

De staatssecretaris had zich op dat moment moeten vergewissen van wat er nu precies aan de hand was. Als hij niet wist wat er aan de hand was en hij meer tijd nodig had, had dat zijn boodschap moeten zijn. Dat heeft de staatssecretaris nagelaten. Ik vraag hem heel concreet en heel klein, dus geen uitweidingen, naar zijn beoordelingsvermogen op dat moment. Vindt hij het juist dat hij voor de troepen uit is gaan lopen de 23ste, toen hem werd gevraagd naar de problemen met de toeslagen?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik had liever gehad dat ik het complete verhaal had kunnen vertellen, maar dan had die informatie goed geanalyseerd op tafel moeten liggen en dat was niet het geval. Dan kun je ervoor kiezen om helemaal niemand te woord te staan. Dat kan inderdaad. Je weet dat er een item is. Dan kun je dat natuurlijk ook gebruiken om de mensen op te roepen om in elk geval te doen wat van hen wordt gevraagd. Ik had natuurlijk liever ook die andere elementen meegenomen.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Wat was er mis geweest met de reactie: "Wij zoeken uit wat er aan de hand is. Dit is een groot probleem. Wij komen hier zo snel mogelijk op terug en wij gaan het oplossen."? Nu heeft de staatssecretaris heel veel mensen die te goeder trouw waren op het hart getrapt. Dat is wat er is gebeurd in die uitzending. Ik snap werkelijk niet dat de staatssecretaris hier zegt dat hij natuurlijk meer informatie had willen hebben. Hij had ervoor moeten zorgen dat hij die informatie had. Hij moet nu niet zeggen dat hij dat had gewild, want dat is zo'n passieve houding. Dat is precies de houding waarover bij mij de irritatie zit op dit dossier. Niet alleen vandaag, maar eigenlijk al deze hele periode.

**Staatssecretaris Weekers:**

Volgens mij zat daar geen nadere vraag in, voorzitter.

**De heer Dijkgraaf (SGP):**

Ik heb nog eens naar het schema zitten kijken. Op 26 augustus 2013 laat de staatssecretaris zich op zijn verzoek informeren over de voortgang van het project. Daarna komen wij een aantal momenten tegen waarop hij documenten tekent. Vervolgens komt de affaire, zeg maar. In de tweede week van januari wordt de staatssecretaris verder geïnformeerd. Het beeld dat oprijst — dat vind ik wel zorgelijk — is dat de staatssecretaris secundair reageert op dingen die gebeuren. De Belastingdienst is bezig. Hoe kan hij ons ervan overtuigen dat hij in de toekomst — er zijn nog 1,5 miljoen verificaties nodig en de huishoudentoeslag moet worden ingevoerd — echt in de lead is, dat hij informatie krijgt als die nodig is en dat hij aan de knoppen zit als dat nodig is?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik kan een kort en een lang antwoord geven. Het korte antwoord is het volgende. Bij de aanpak van de fraudebestrijding, waar de "één bankrekening"-maatregel een heel belangrijk onderdeel van is, heb ik de lead genomen. Eind 2010 was er een vragenuurtje. Daarna heb ik de dienst bezocht, waar men zei dat het een groot probleem was dat men moest werken met 35 miljoen rekeningen, dat men die niet kon verifiëren en dat daar een enorm risico aan vastzat. Vervolgens heb ik gezegd dat wij het zouden oppakken en heb ik het geagendeerd. Daarna heb ik de Kamer ervan overtuigd — ik heb de Kamer ook meegekregen — dat die maatregel wettelijk moest worden verankerd, om die vervolgens te implementeren.

Ik zal zo nog het nodige over dat implementatietraject zeggen, en over hoe het nu verder moet. Ik begrijp de zorg van de heer Dijkgraaf natuurlijk goed. Zojuist spraken wij niet alleen over de 11 miljoen rekeningnummers waarbij het allemaal zonder enig probleem goed is gegaan. Vandaag voeren wij het debat over de 642.000 nummers. Zo meteen komt er echter nog een groep aan van 1,5 miljoen mensen van wie in het geheel geen rekeningnummer bekend is. Dat zullen we goed moeten aanpakken. Ik stel voor dat ik dat even schets. Ik zal er ongetwijfeld verduidelijkende vragen over krijgen. Ik ben er zeker van dat ik de heer Dijkgraaf kan overtuigen dat wij dit in de greep hebben.

29 januari 2014

De heer **Dijkgraaf** (SGP):

Ik vind het prima om daarnaar te luisteren, maar wil het even scherp hebben. Mijn punt is dat ik het woord "staatssecretaris" zo weinig tegenkom in het tijdoverzicht. Als dat kleine kwesties zijn, begrijp ik dat, maar bij zo'n majeure operatie had ik verwacht dat de staatssecretaris vaker de vinger aan de pols zou houden. Laat ik de vraag anders stellen om herhaling te voorkomen. Vindt de staatssecretaris dat, gegeven de ervaringen en het debat tot nu toe, de informatievoorziening anders moet zijn bij toekomstige problemen?

Staatssecretaris **Weekers**:

De aanlooppromen hebben een behoorlijke impact op een aantal burgers. Dat vinden wij niet fijn. Wij voelen de pijn van de burgers en hebben compassie met hen. Wij werken eraan dat deze burgers worden geholpen. Wij moeten nog een aantal fases door en moeten ervoor zorgen dat het beheersbaar is. Daar zit ik zelf bovenop. De heer Dijkgraaf leest in het tijdpad niet dat de staatssecretaris zich de afgelopen twee maanden nader heeft geïnformeerd over de voortgang. Natuurlijk heb ik dat gedaan. Ik heb van tijd tot tijd goede gesprekken met mijn ambtelijke top. Dit is een onderdeel van een aantal andere onderdelen en daarom hebben wij het hier niet nader genoemd. Dit zijn concrete momenten en daarmee is het overzicht zeker niet volledig. Ik zal in het vervolg aantekenen wanneer ik welk onderwerp bespreek.

De heer **Dijkgraaf** (SGP):

Mijn vraag is niet beantwoord. Mijn vraag is of de staatssecretaris, gegeven het debat en wat er heeft plaatsgevonden, vindt dat de informatievoorziening naar hem toe op dezelfde wijze moet plaatsvinden of dat hij vindt dat hij sneller op de hoogte moet zijn van dingen die binnen de organisatie plaatsvinden.

Staatssecretaris **Weekers**:

Dat laatste is het geval en daar werken wij aan.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):

De staatssecretaris zei het net in een tussenzin. Wij spreken nu over 642.000 gevallen, waarvan er 150.000 gedupeerd zijn. Er komt een tranche aan van 1,5 miljoen. Wij houden ons hart vast voor de ellende die dat allemaal gaat veroorzaken. Ik wil even terug naar mijn eerdere vraag, die ook niet is beantwoord. In de brief staat dat deze conversie niet eerder kon worden uitgevoerd vanwege de massale processen in november, december en januari. Hoe kan de staatssecretaris 109.000 mensen een brief sturen met een verificatieverzoek, terwijl dat eigenlijk onnodig was gezien de conversie die het afgelopen weekend heeft plaatsgevonden? Deze staatssecretaris heeft 109.000 mensen een verzoek opgedrongen. Deze mensen kregen geen toeslag, want iedereen zat te wachten op het verzoek, terwijl dat niet nodig was. Uiteindelijk wacht hij nu nog op 12.500 burgers en ondernemers die hun bewijsstukken moeten inleveren.

Staatssecretaris **Weekers**:

Globaal ben ik al ingegaan op deze vraag van de heer Van Dijck. Hij stelt de vraag voor de tweede keer. Vervolgens

heb ik zojuist naar aanleiding van de interruptie van de heer Dijkgraaf gevraagd of ik het hele proces mag schetsen: wat wij allemaal hebben gedaan en waarom de conversie op dat moment heeft plaatsgevonden. Ik zou dat graag willen doen, want er zijn allerlei vragen over gesteld tijdens de interruptie van de heer Klein.

De **voorzitter**:

De heer Klein is weer gaan zitten in afwachting van de antwoorden.

Staatssecretaris **Weekers**:

Als u mij toestaat, voorzitter, schets ik de stapeling van besluitvorming en de conversie.

De **voorzitter**:

Dat sta ik niet toe, want u zou het in blokjes doen. De heer Klein is keurig gaan zitten en de heer Van Dijck heeft een vraag in tweede instantie.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):

In de brief wordt keihard gezegd dat opeens uit het niets, als met een toverstokje, voor 90% van de gedupeerden, die 125.000, het probleem met een conversie opgelost bleek te kunnen worden. Maar deze mensen hebben wel maandenlang — november, december, januari — op hun toeslag moeten wachten. Ik vind dat de staatssecretaris verantwoordig schuldig is aan de Kamer en aan deze mensen hoe hij deze mensen, 109.000 gezinnen, zo lang in de kou heeft kunnen laten staan, terwijl dat niet nodig bleek te zijn.

De **voorzitter**:

Deze vraag is genoteerd. Ik stel aan de staatssecretaris voor dat hij het blokje waar velen nu springende vragen over hebben, naar voren haalt en gelijk begint met het beantwoorden van die vragen.

Staatssecretaris **Weekers**:

Dat doe ik natuurlijk graag, voorzitter.

Ik wil wel eerst opmerken dat er nooit een goed moment is voor zo'n grote systeemwijziging. Daaromheen draait alles namelijk gewoon door, ook in deze periode. Over de planning is buitengewoon goed nagedacht. De feitelijke invoering is pas begonnen na afronding van SEPA, want samenloop met SEPA was riskant. Dat is tegelijkertijd ook een antwoord op de vraag van de heer Koolmees, die vroeg waarom het niet eerder is ingevoerd.

De Bulgarenfraude heeft aangetoond dat juist toeslagen doelwit zijn van fraudepogingen. Ik heb zojuist al de recente DigiD-fraudepoging in Amsterdam-Zuidoost genoemd. Daarom was het meest logische moment om deze maatregel in te voeren, voor het massaal automatisch continueren van toeslagen naar 2014. Om dat mogelijk te maken, moest de internetportal voor een rekeningnummer worden aangepast. Toch moest de feitelijke samenloop met het massaal automatisch continueren worden voorkomen. Dat verklaart waarom er is gebufferd. Daarbij zijn binnengekomen verzoeken om wijziging van een rekeningnummer een aantal

weken opgespaard en in behandeling genomen toen alle systemen klaar stonden. Ten slotte moest invoering plaatsvinden voordat de aangiftecampagne van start ging. Dat betreft dan de aangifte inkomstenbelasting over het jaar 2013. Want ook dan krijgt de Belastingdienst het weer enorm druk. Daar heeft, meen ik, de heer Nijboer naar gevraagd, maar dat was al in de procedurevergadering.

Er is ook vele malen getest voor de conversie. Het is een misverstand dat die conversie zonder testen zou hebben plaatsgevonden. Natuurlijk is dat goed getest en dat is vele malen gebeurd. Die test is uiteindelijk succesvol verlopen. Daardoor kon dat proces van die conversie ook plaatsvinden. In het relaas kunt u zien dat dat op 18 januari in gang is gezet. Uiteindelijk blijkt dan dat die conversie veel meer heeft opgeleverd en dus eigenlijk veel succesvoller is gebleken dan we hadden gedacht. Daar worden inschattingen van gemaakt. Die conversie heeft veel opgeleverd en was dus erg succesvol.

De planning is haast een militaire operatie. Ik benadruk nog eens dat daar lang en hard aan is gewerkt. Dit ten aanzien van de conversie en de voorbereiding. Ik moet als het gaat om wat mogelijk is en om het moment waarop je wat kunt invoeren, uiteindelijk varen op de specialisten binnen de Belastingdienst. Er werken heel veel zaken op elkaar in. Ik moet dan de juiste adviezen krijgen over wanneer het verantwoord is om dit in te voeren. De Kamer kan zich nog herinneren dat ik de implementatie van het nieuwe toeslagensysteem destijds heb moeten uitstellen, hoe graag wij met zijn allen dat nieuwe systeem ook wilden hebben, omdat dat eerst een aantal keren getest moest worden en de testresultaten nog niet bevredigend waren. Pas toen we ervan overtuigd waren dat we dit beheerst konden implementeren, hebben we dat gedaan. De uniformering loonbegrip, een ander dossier dat we een aantal keren in de Kamer hebben besproken, is vervolgens een jaar uitgesteld, omdat het niet kon samenlopen met het NTS.

Er wordt dus buitengewoon goed naar gekeken door de beste specialisten van het ministerie van Financiën, samen met de IT-specialisten van de Belastingdienst. Er wordt gekeken naar de verwachte impact op bijvoorbeeld de BelastingTelefoon. Naar beste weten worden inschattingen gemaakt. De inschatting van de benodigde capaciteit bij de BelastingTelefoon blijkt niet helemaal goed te zijn geweest. Dat moeten we dus bijstellen. Dat heb ik aangekondigd en de 100 extra mensen die daar worden ingezet, zijn vorige week geworven en inmiddels aan de slag gegaan.

**De heer Tony van Dijck (PVV):**

In het vervolg daarop: de staatssecretaris geeft dus toe dat er vorige week vrijdag nog sprake was van 125.000 mensen die geen informatie hadden verstrekt, terwijl het voor 109.000 mensen achteraf niet nodig was om informatie te verstrekken. Hoe heeft de staatssecretaris deze 109.000 mensen op de hoogte gesteld van het feit dat zij geen informatie hoeven te verstrekken, omdat het door de conversie is opgelost?

**Staatssecretaris Weekers:**

De conclusie van de heer Van Dijck is niet helemaal juist. Mensen hebben een verzoek ingediend om op een ander rekeningnummer uit te betalen. Dat is niet noodzakelijker-

wijs het nummer dat wij bij de conversie hebben gevonden op naam van de betrokkene. Het kan dus zijn dat mensen een verzoek hebben gedaan voor nummerwijziging, en de Belastingdienst hun vervolgens heeft gevraagd of ze bescheiden willen insturen. Als dat nog niet is gebeurd en verwerkt, maar wij in de tussentijd van de betreffende persoon een ander rekeningnummer hebben gevonden dat ook op zijn naam staat, wordt het geld daarnaar overgemaakt. Op deze manier krijgt een zo groot mogelijke groep mensen heel snel zijn geld op een rekeningnummer dat op hun eigen naam staat. Het is een service van de Belastingdienst. Ik vind het een belangrijke service, zeker gezien de omvang van het probleem. Het kan echter afwijken van de voorkeur van de mensen zelf. In dat geval is het informatieverzoek zoals dat uitstond, terecht gedaan. Als mensen volgende week de toeslag op hun rekening krijgen bijgeschreven, en zij vinden dit goed, hoeven ze geen kopie van het paspoort of van het bankafschrift te sturen. Dan is het inmiddels opgelost.

**De heer Omtzigt (CDA):**

We hebben het de hele tijd over de afgelopen twee maanden, maar in 2011 hebben we een wet aangenomen, waarbij werd gesproken over de datum waarop de Belastingdienst het centraal rekeningnummerbestand zou hebben opgeschoond. Hiertoe zouden 2,5 miljoen belanghebbenden worden aangeschreven. Het proces zou naar verwachting op 1 juli 2012 zijn afgerond. Hoeveel mensen waren op 1 juli 2012 aangeschreven met de vraag of zij hun rekeningnummer wilden sturen?

**Staatssecretaris Weekers:**

Neem me niet kwalijk, maar dit antwoord heb ik niet paraat. Ik heb de Kamer continu op de hoogte gehouden van de voortgang van het proces rondom het één-bankrekeningnummer. Ik heb de Kamer ook vorig jaar — ik meen dat het in juli was, maar dat kunnen we nakijken in het feitenrelaas — een brief gestuurd over het implementatiemoment op 1 december. Op 22 november, toen ik de laatste keer met de Kamer overleg heb gehad over de halfjaarrapportage van de Belastingdienst, zijn het thema één-bankrekeningnummer, de implementatie en de datum van 1 december uitvoerig aan de orde geweest. De heer Omtzigt heeft in de tussentijd ook een groot aantal schriftelijke vragen gesteld. Die zijn allemaal keurig beantwoord. Ik vind het eerlijk gezegd een beetje raar dat er nu vragen worden gesteld over de aantallen in juli 2012, terwijl we al veel verder zijn in het proces.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik heb de vraag in eerste termijn gesteld. Er is een halfuur geschorst, dus ik verwacht gewoon het antwoord. Ik kan ook nog wel even het verslag van 20 november — dat betreft het laatste voortgangstraject — erbij nemen. Toen werd gezegd dat mensen er pas vanaf 1 april iets van zouden merken; pas na 1 april zou er gestopt worden met uitbetalen. Ik kan dus een heel lange lijst maken met dingen die later veranderen. Het is ook heel normaal dat er in een project veleens een datum wordt bijgesteld. Dat neem ik de staatssecretaris ook niet kwalijk. Maar ik vraag hem hier: op welk moment zijn wij eigenlijk gaan werken? Wij nemen in 2011 een wet aan, gaan in oktober 2013 aan de slag en vervolgens komen in december 2013 allerlei burgers in de



problemen. Dan wil ik graag weten wat er in die achttien tussenliggende maanden precies is gebeurd. Daar zit de echte vraag.

**Staatssecretaris Weekers:**

Voor het voorbereidende werk zijn de jaren 2012 en 2013 genomen. Het is niet zo dat men een maand van tevoren zomaar even begint. U moet het zich als volgt voorstellen. Het zijn allemaal processen die op elkaar inwerken en waarbij met een aantal zaken rekening moet worden gehouden. In 2012 zijn er systeemaanpassingen doorgevoerd die te maken hebben met SEPA en IBAN. Want ook van de nummers die we in ons bestand hadden, moesten IBAN-nummers worden gemaakt. Dat is in oktober 2012 afgerond. De uitvoering van dit project mocht niet interfereren met het "één bankrekeningnummer"-project. Op 24 november van dat jaar is de impactanalyse voltooid die laat zien welke gevolgen deze maatregel heeft voor alle systemen en processen van de Belastingdienst. Op basis daarvan wordt de outline businesscase gemaakt. Op 3 december 2012 wordt de outline businesscase die hiervoor is gemaakt, goedgekeurd door de leiding van de Belastingdienst. Daar gaat dus een heel traject aan vooraf. Daarna is met het project begonnen dat conform planning wordt opgeleverd.

Wat misschien nog wel goed is om op te merken, is dat wij vanaf april 2011 al een voorloper van de "één bankrekeningnummer"-maatregel hebben doorgevoerd. Wanneer mensen een wijziging door willen voeren omdat ze op een ander rekeningnummer willen laten uitbetalen, dan krijgen zij een brief om dat te bevestigen. Wat is er per 1 december voor de mensen verder gebeurd? Ze moeten het niet alleen bevestigen maar ze moeten ook, als het niet gematcht kan worden, in elk geval verificatoire bescheiden meesturen.

**De heer Omtzigt (CDA):**

De vraag blijft overeind. Wij ontvangen een memorie van toelichting bij een wetsvoorstel met fiscale maatregelen. Daarin staat wat in het komende halfjaar wordt gedaan. Van SEPA en IBAN was eind 2011 al jaren bekend dat die ingevoerd zouden worden; daar had dus rekening mee gehouden moeten worden. Dan blijkt er echter pas een jaar later een impactanalyse te liggen. In november 2012, een jaar na aanneming van de wet, komt er een impactanalyse over wat die wet zou doen, terwijl die volgens planning al had moeten zijn ingevoerd. Waarom is daar toen niet over gecommuniceerd? En wanneer zijn de eerste bankrekeningnummers gecontroleerd? Hoeveel had de staatssecretaris er in juli 2012, toen volgens de originele planning alles gecontroleerd had moeten zijn, gecontroleerd? Hoeveel mensen hadden toen een brief ontvangen om het rekeningnummer te controleren?

**Staatssecretaris Weekers:**

Met alle respect, ik heb op 24 november 2011 een impactanalyse van het "één bankrekeningnummer"-project uitgevoerd; dat staat in het feitenoverzichtje. Vervolgens staat er een heel aantal Kamerstukken genoemd waarin ik over de voortgang heb gerapporteerd. Daar hebben we een aantal malen over gesproken. Om die reden vind ik deze vraag op dit moment merkwaardig. Als de heer Omtzigt nu vraagt wat we hebben gedaan, dan denk ik: de debatten daarover hebben we toch allemaal gevoerd?

**De heer Omtzigt (CDA):**  
Voorzitter ...

**De voorzitter:**

Het woord is aan de heer Klaver. Dat is altijd het probleem: als ik één keer de gelegenheid geef om een derde vraag te stellen, dan wil iedereen het. We doen het gewoon in tweeën. Ik kom gewoon weer bij u terug, mijnheer Omtzigt.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Ik zout mijn eigen vraag even op en ga hierop door. De staatssecretaris vindt het ongepast dat deze vraag wordt gesteld. Ik vind het ongepast dat er al twee maanden geen uitbetalingen hebben plaatsgevonden, dat daar 100.000 mensen de dupe van zijn en dat de staatssecretaris daar niet van weet. Dat is pas een rare zaak.

De heer Omtzigt stelde de heel eenvoudige vraag op welk moment het aanschrijven van mensen over het van kracht worden van de "één bankrekeningnummer"-maatregel is begonnen. Dit is een legitieme vraag. Wellicht staat dit ergens in de stukken vermeld die in deze tijdlijn staan. Daarop kan de staatssecretaris gewoon antwoord geven. Weet hij het niet, dan zegt hij dat gewoon en vraagt hij het even na.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik kom hierop later heel concreet terug. Ik heb willen zeggen dat ik de Kamer steeds heb meegenomen in dit project. Op deze zeer concrete vraag kom ik zo terug.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

We wachten ook al een tijd op de heel concrete vraag van de heer Merkies. Het debat vordert, dus wij krijgen graag met enige spoed op beide vragen antwoord.

**Staatssecretaris Weekers:**

Die antwoorden komen zo. Op de vraag waarom de conversie niet eerder is uitgevoerd, heb ik zojuist geantwoord dat dat niet kon in verband met de Mac. Ik ben ook al ingegaan op de voorbereidingen van de conversie. Verder heb ik aangegeven dat daarvoor natuurlijk enige proefversies zijn geweest om te testen of de conversie goed verliep. Bij dit bestand gaat het natuurlijk om het hart van de gegevens van de Belastingdienst, want zonder rekeningnummers kan er uiteindelijk niet uitbetaald worden en zouden miljoenen burgers geen toeslag of voorlopige aanslag uitbetaald krijgen. Dat heb ik al aangegeven. Bij de conversie is de volledige rekeningnummeradministratie aangepast. Ook is in mijn ogen relevant om te vermelden dat het controlebestand van de Belastingdienst voorafgaand aan de definitieve conversie verrijkt is met nieuwe rekeningnummergegevens die uitgevraagd zijn bij vier "grootbanken".

**De heer Omtzigt (CDA):**

De staatssecretaris zegt dat hij de Kamer op 3 februari 2012 heeft geïnformeerd. Even voor de mensen thuis: wij kregen dit overzicht om 14.00 uur, terwijl wij om 14.15 uur hadden moeten beginnen. Ik kon dus niet al die brieven lezen.

In de brief van 3 februari 2012 staat het woord "bankrekeningnummer" niet eens, laat staan dat daarover is geïnformeerd. De staatssecretaris zegt dat er in november een impactanalyse is uitgevoerd. Die impactanalyse is niet aan de Kamer meegedeeld. Dat is een intern stuk. Ik herhaal dus mijn vraag hoeveel bankrekeningen er op 1 juli 2012 gecontroleerd waren en wanneer aan de Kamer is meegedeeld dat er enige vertraging kwam. We gaan nu heel snel over die anderhalf jaar dat er niets gebeurd is, heen, maar ik krijg hierop nu graag antwoord, temeer daar er een halfuur geschorst is om dat concrete antwoord te zoeken. Dat is langer dan wij hadden om de gehele tijdlijn te lezen.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik hoop daarop straks nog een antwoord te kunnen geven. Ik heb willen aangeven dat wij daar van tijd tot tijd bij een aantal fiscale onderwerpen, waaronder het project "één bankrekeningnummer", over hebben gesproken. In het gegeven tijdslijnje wordt naar die stukken verwezen en naar wat er achter de schermen is gebeurd terwijl de Kamer er geen stukken over heeft gekregen. Daarnaast heeft de Kamer gevraagd. Als voorbeeld kan ik zo'n impactanalyse noemen. Het lijkt mij helder dat de inhoud van die analyse niet met de Kamer wordt gedeeld, in tegenstelling tot de uiteindelijke conclusies die ertoe leidden dat dat ene bankrekeningnummer later werd ingevoerd dan oorspronkelijk de bedoeling.

De heer Klein vroeg waarom niet gekozen is voor een geleidelijke overgang op het nieuwe systeem. Daarop moet ik zeggen dat er wel is gekozen voor een geleidelijke overgang, in elk geval voor bestaande rekeningnummers. Voor nieuwe rekeningnummers en wijziging van rekeningnummers is dit per 1 december jongstleden van kracht geworden. Ook huurders die hun huurtoeslag rechtstreeks naar hun woningbouwcorporatie lieten overmaken, hebben te maken gekregen met de invoering per 1 december jongstleden. Zij krijgen hun huurtoeslag voortaan op de rekening die op hun eigen naam staat. Dat is ook onderdeel van het project. Dat geldt dus voor nieuwe rekeningnummers, de huurtoeslag die naar de woco's ging en nieuwe aanvragen, want dat zijn per definitie nieuwe rekeningnummers. Bestaande rekeninghouders hebben langer de tijd om hun rekeningnummer te wijzigen als dit niet op hun eigen naam staat. Zij krijgen daarover nog een brief van de Belastingdienst. We hebben het dan over 1,5 miljoen mensen die nog benaderd gaan worden. Voor hen wordt een overgangstermijn gehanteerd tot 1 juli.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

De staatssecretaris heeft het over de nieuwe aanvragers, de mensen met een nieuw rekeningnummer dus. Kan hij uitleggen welke mensen dit dan betreft? Over welke nieuwe aanvragers hebben wij het dan?

**Staatssecretaris Weekers:**

Dat zijn heel verschillende gevallen. Ik heb zojuist aangegeven dat wij 80.000 nieuwe verzoeken, nieuwe aanvragen, per maand hebben. Het kan bijvoorbeeld gaan om mensen die 18 worden en verzekerd moeten zijn voor de zorg. Het kunnen mensen zijn die nog niet eerder een toeslag hebben gehad. Het kunnen ook mensen zijn die als gevolg van een gewijzigde gezinssituatie nu zelf een toeslag krijgen, terwijl die eerst op naam van een ander stond. Ook kunnen men-

sen zeggen dat zij het niet meer op rekeningnummer X overgemaakt willen krijgen maar op rekeningnummer Y. Voor hen geldt dit.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Volgens mij geldt het ook voor mensen die de huurtoeslag nu nog direct naar de woningbouwcorporatie laten overmaken. Juist voor die groepen geldt dat er al een rekeningnummer beschikbaar is bij de Belastingdienst. Daarom vraag ik de staatssecretaris het volgende. Voor deze groep waarvoor al een rekeningnummer beschikbaar is, geldt toch de regel dat zij tot 1 juli de tijd hebben?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ten aanzien van de mensen van wie wij het rekeningnummer kennen, wordt dit meegenomen. Daarop wordt uiteindelijk ook uitbetaald. Het kan zijn dat de heer Klaver een aantal voorbeelden heeft van mensen die zeggen dat zij ook een ander rekeningnummer hebben en dat zij daarop niets gestort hebben gekregen. Het zou kunnen en ik sluit niet uit dat dit nu juist mensen zijn die te maken hebben met de procesverstoring bij de Belastingdienst, waarvan ik al eerder heb aangegeven dat ik die uitermate betreur.

**De heer Klein (50PLUS):**

Bij de bestaande gevallen speelt een groter probleem, want daar zijn de mensen nu direct door getroffen. Daarover geeft de staatssecretaris nu aan dat we in feite al een geleidelijk proces hebben. Dat gaat tot 1 april 2014. Ik constateer echter dat juist die geleidelijkheid in feite al leidt tot grote problemen. Nu blijkt al dat de bulk niet kan worden verwerkt door de complexiteit. De staatssecretaris heeft aangegeven dat de eerste testen voor de conversie succesvol en goed zijn verlopen, maar hoe kan hij beweren dat die succesvol en goed zijn verlopen gelet op de problemen die zijn ontstaan?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik heb in de brief en tijdens dit debat aangegeven waar de procesverstoringen zaten. Ik heb aangegeven dat de procesverstoring die slaat op de toeslag van november die in december zou worden uitbetaald — het gaat dus niet om toeslagen van daarna — begin januari is opgelost. Ook heb ik aangegeven dat ook de procesverstoring die uiteindelijk afgelopen weekend helemaal is geanalyseerd, is opgelost. Het kan echter nog enkele dagen tot ergens in de loop van de volgende week duren voordat mensen ook op hun bankrekening terugzien dat dit probleem is opgelost. Het andere probleem dat wij onderkennen, is dat de Belasting-Telefoon niet goed bereikbaar was. Ook daarvoor heb ik maatregelen aangekondigd. Dit is misschien een mooi moment om op de concrete maatregelen over te gaan.

De heer Klein en de heer Dijkgraaf vroegen terecht of je lering trekt uit de ervaringen van de opstartfase als je voor de 1,5 miljoen mensen een aantal categorieën hebt die je wilt aanschrijven. Ja, natuurlijk! In de planning rekenden we met grote aantallen, maar nu moeten we eens even bekijken of we die goed kunnen verwerken. We willen natuurlijk geen herhaling van wat we hebben meegemaakt.

De heer **Klein** (50PLUS):

Het is logisch: er zijn allerlei procesverstoringen geconstateerd en die zijn op een gegeven moment verholpen op de wijze zoals door de staatssecretaris is aangegeven. Mijn punt is echter, en dat zien we in het lijstje niet terug: hoe kun je voorkomen dat überhaupt die procesverstoringen ontstaan? Waarom is er niet veel meer tijd genomen om ervoor te zorgen dat die testen veel betere resultaten zouden opleveren? De staatssecretaris kan niet beweren dat het goed en succesvol is verlopen omdat er nog allemaal procesverstoringen zijn geweest, waarvan mensen de dupe zijn geworden. Had dan een maand of twee maanden extra tijd genomen.

Staatssecretaris **Weekers**:

Als dat de oplossing was geweest, dan hadden we dat natuurlijk gedaan. Het vervelende van deze procesverstoring is het volgende. Zaken worden heel goed getest. Als dan op zeker moment wordt gevraagd of het verantwoord is om echt te starten en het antwoord ja is, dan is het ja. Zoals bij elk nieuw apparaat of elk nieuw systeem komen er vervolgens kinderziektes, zoals ik de procesverstoringen wil noemen, naar boven. Die komen niet naar boven doordat er ergens een heel duidelijk lampje gaat branden — "er is een probleem" — maar doordat mensen niet krijgen wat ze dachten te krijgen. Er komen bijvoorbeeld signalen binnen bij de BelastingTelefoon of er komen signalen binnen bij de klachtbehandelaars en bij de Ombudsman. Dan wordt natuurlijk heel goed bekeken waar het aan ligt. Op zeker moment heb je het probleem duidelijk en kan er onmiddellijk aan de oplossing worden gewerkt.

De heer **Omtzigt** (CDA):

De staatssecretaris doet alsof er getest wordt, maar in het feitenoverzicht staat er op 1 december een systeem wordt opgeleverd en dat het op 1 december ook ingaat. Echter, het mooie van zo'n maatregel als die van het werken met één rekeningnummer is dat je die niet voor heel Nederland tegelijk hoeft in te voeren. Je kunt willekeurig 10.000 mensen in Nederland uit de bakken trekken, hun een brief schrijven, bekijken hoeveel brieven je terugkrijgt, bekijken hoeveel rekeningnummers je hebt en dan bekijken of het systeem werkt. Is er zo'n pilot geweest? Of is gedacht: we gaan in één keer met de moeilijkste categorie los op heel Nederland en zien wel waar het schip strandt?

Staatssecretaris **Weekers**:

We zijn niet aan de slag gegaan met heel Nederland. Van daar die overgangstermijn tot 1 juli. We zijn alleen aan de slag gegaan met gevallen waarbij sprake was van een wijziging van een rekeningnummer of een nieuwe aanvraag. Daarin zit al een fasering. De veronderstelling van de heer Omtzigt dat er voor oplevering van het systeem niet proefgedraaid zou zijn, is onjuist. Natuurlijk is er proefgedraaid! Vele malen. Er wordt pas mee aan de slag gegaan als de technische mensen, de mensen die er binnen de dienst verstand van hebben, zeggen dat het verantwoord is om ermee aan de slag te gaan. Zo werken die processen. We beginnen met de nieuwe aanvragen en de wijziging van rekeningnummers, omdat die in het verleden het meest fraudegevoelig zijn gebleken.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Is er een proef geweest met een beperkte groep om te bekijken hoe het systeem werkt? Er is tenslotte twee jaar van voorbereiding geweest. Ik noem het sturen van brieven aan mensen om te zien of de brief wordt begrepen. Ik noem de invoering. Ik noem de conversie. Is op die drie punten getest voordat het op een heel grote groep van 600.000 mensen — de staatssecretaris noemt het "een moeilijke groep" — is losgelaten? Of is als volgt gehandeld: hier is het nieuwe systeem, de technici zeggen dat het deugt en we gaan het gewoon proberen met 600.000 mensen, net zo veel inwoners als heel Rotterdam?

Staatssecretaris **Weekers**:

Er worden vooraf tal van testen gedaan. Het zijn echter niet de pilots die de heer Omtzigt voor zich ziet. We pikker er niet een groepje toeslaggerechtigden uit, die we eens even gaan aanschrijven als een soort proefpersonen. Dat is niet gebeurd. Dat klopt. Als je een maatregel doorvoert in het kader van de fraudebestrijding, vind ik het logisch en ook een keuze om te zeggen: daar waar de meeste frauderisico's zich manifesteren, beginnen we. Als er wijzigingen in rekeningnummers worden doorgevoerd, laten wij er dan voor zorgen dat het verificatieproces op orde is voordat wij gaan uitbetalen. Ik meen dat de Kamer vorig jaar, ook naar aanleiding van het debat over de Bulgaren en later in de wetgeving, ook heel duidelijk naar voren heeft gebracht dat ervoor moet worden gezorgd dat waar er grote frauderisico's zijn, er eerst wordt gecontroleerd en dan pas wordt uitbetaald. Daarom is er voor deze groep gekozen. Bij de mensen die wij al veel langer in het systeem hebben met het rekeningnummer dat wij automatisch hebben kunnen verifiëren, loopt het goed. Ik heb aangegeven dat wij 11 miljoen rekeningnummers al geverifieerd hadden en dat er een heel goede match uit naar voren kwam. De mensen merken het niet eens dat wij deze maatregel hebben doorgevoerd.

De heer **Klein** (50PLUS):

Ik reageer even op de opmerking: ach dat is een nieuw product met kinderziektes; daar moet je maar mee leren leven en dan zie je wel wat er uit komt. Ik denk dat het in dit verband juist heel goed is om zo'n pilot te doen, zoals de heer Omtzigt ook heeft aangegeven, om juist veel beter die testen te hebben. Nu zegt de staatssecretaris dat er testen zijn en zeggen mensen dat het goed is. Ik wil van de staatssecretaris weten in hoeverre de accordering is ingegeven door de planning, die uitdrukkelijk aangeeft dat het 1 december geregeld moet zijn. Op een gegeven moment wordt er gezegd: met een bepaalde foutmarge kunnen wij rustig aan de gang. Heeft inderdaad de druk op de planning gestaan en welke foutmarge heeft de staatssecretaris acceptabel gevonden?

Staatssecretaris **Weekers**:

Er wordt naar beste weten gepland. Ik moet afgaan op de expertise die in de dienst beschikbaar is. Ik ben zelf geen planner. Ik ben politiek bestuurlijk verantwoordelijk voor de Belastingdienst en moet toetsen of een aantal zaken verantwoord is. Ik toets dus op een aantal zaken. Ergens in de loop van oktober bleek dat wij een wat langere overgangperiode nodig hebben voor de groep die nog komen gaat, die 1,5 miljoen. Ik heb toen onmiddellijk besloten de

overgangstermijn tot 1 juli vast te houden. Op een zeker moment komen er signalen vanuit de schuldhelpverlening dat één bankrekeningnummer mogelijk tot problemen kan leiden. Ik pak die signalen dan op en zorg ervoor dat dit wordt ingeregeld. Als er of rechtstreeks of via de dienst signalen bij mij terechtkomen, neem ik die serieus. Als het echter gaat om de exacte planning met technische systemen, zal ik toch echt moeten afgaan op de expertise die in de dienst voorhanden is.

**De heer Klein (50PLUS):**

De staatssecretaris gaat niet plannen, dat is volstrekt helder. Hij kan echter vanuit zijn verantwoordelijkheid criteria aanleggen op basis waarvan de planning een go of een no-go krijgt. Wanneer over kinderziekten wordt gesproken, zal de staatssecretaris met marges moeten kunnen aangeven of het een go of een no-go is en met hoeveel fouten je zou kunnen leven. Nu blijkt naderhand, bijvoorbeeld met de 109.000 gevallen die na de conversie nog mogelijk bleken te zijn, dat de foutmarge veel groter was. Heeft de staatssecretaris daarop al gestuurd?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik wil even heel precies zijn. De heer Klein doet alsof er zomaar lichtvaardig een nieuw systeem in gebruik wordt genomen. Wij realiseren ons enorm welke impact dit allemaal heeft op de burgers die van de overheid geld ontvangen om elke maand te kunnen rondkomen. Het is niet lichtvaardig gezegd: o, ja, iets is opgeleverd, druk maar op de knop en op hoop van zegen. De Belastingdienst is een buitengewoon professionele dienst met eigen testprotocollen voor allerlei nieuwe systemen. Die testprotocollen worden zorgvuldig afgelopen. Dat is ook in dit geval gebeurd.

Er wordt dus als volgt gewerkt: testen, testen en nog een keer testen. Als het volgens de testprotocollen uiteindelijk verantwoord is om de zaak beheerst te implementeren, wordt die ook geïmplementeerd. De heer Klein heeft niet alle discussies in het verleden over de Belastingdienst en automatisering kunnen meekrijgen, omdat hij toen nog geen volksvertegenwoordiger was. Wij kennen een hele geschiedenis van allerlei automatiseringsproblemen. Ik zie de heer Omtzigt knikken. Destijds stond ik naast hem om de toenmalige staatssecretaris te controleren. McKinsey is toentertijd gevraagd om het geheel door te lichten. Toen ik in mijn verantwoordelijkheid aantrad, heb ik McKinsey nogmaals gevraagd om alles door te lichten, om te bezien of de adviezen opgevolgd waren en waar de kwetsbaarheden zaten. Wij kregen vervolgens een dikke voldoende van McKinsey. Er is dus enorm voortgang geboekt.

Aan de hand daarvan zijn ook testprotocollen gemaakt en verbeterd. Daarop kan ik vertrouwen. Dat neemt niet weg dat er in elk proces of elk nieuw proces altijd ergens iets in het systeem kan sluipen. Dat kan een piepklein programmeringsfoutje ergens in de vele programmeringen zijn of iets anders, maar dat kan er onmiddellijk toe leiden dat grote groepen geraakt worden. Dat is het vervelende aan massale processen. Als er ergens in die systemen iets misgaat, betreft dit grote groepen.

Ik ben er blij mee dat wij de procesverstoring van december begin januari onder knie hadden en onmiddellijk konden

oplossen. Ik antwoord nu ook meteen op de vraag van de heer Merkies of de concrete procesverstoring toen aan mij is gemeld. Ik heb uiteraard begin januari gevraagd wat de voortgang van het "één bankrekening"-project is, maar deze procesverstoring is mij niet gemeld. Dat had bij nader inzien natuurlijk wel moeten gebeuren.

**De heer Omtzigt (CDA):**

De informatie die nu op tafel komt, is heel interessant. Ik kom daar zo op terug, maar ga nu even in op het laatste punt.

**De voorzitter:**

Ik denk dat de heer Merkies hier dan eerst op terugkomt.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ja, ongetwijfeld zal ik hier pas op ingaan na de heer Merkies. De staatssecretaris geeft toe dat er geen pilot uitgevoerd is. Na de invoering blijkt een aantal zaken. Van 80% van de huishoudens die aangeschreven worden, kan de Belastingdienst via conversie alsnog een nummer vinden. Dat had met een proef boven water kunnen komen. Bovendien blijken 27.000 mensen geen toeslag te krijgen omdat er een klein foutje is, zoals de staatssecretaris zegt. Dat had met een echte proef boven water kunnen komen. Heeft de staatssecretaris spijt van het feit dat er geen pilot geweest is in die anderhalf tot een en driekwart jaar tussen het wetsvoorstel en de invoering?

**Staatssecretaris Weekers:**

Als de premissen van de heer Omtzigt juist zouden zijn, zou ik ja moeten zeggen. Als wij dit daarmee compleet hadden kunnen voorkomen, was dat dienstbaar geweest. De conversie van dat rekeningenbestand is weer een heel ander proces, dat nog losstaat van de benadering van de burger. Dat hadden wij niet uit zo'n proef gekregen. De 27.000 mensen uit de eerste procesverstoring hadden wij daar ook niet uit gekregen. Het zou heel fijn zijn als je hiervoor inderdaad iets zou kunnen bedenken. Dat ben ik met de heer Omtzigt eens. Je moet voortdurend daarnaar op zoek zijn en je afvragen of je iets kunt bedenken om ervoor te zorgen dat niet meteen een grote groep mensen wordt geraakt. Daarom hebben wij al enige fasering in dit project gebracht. Daarom ben ik ook heel blij dat de conversie van het rekeningenbestand ons helpt om toch ruim 100.000 burgers en bedrijven de voorschotten te kunnen geven waarop zij recht hebben, ook al komen die misschien niet op het rekeningnummer van hun voorkeur. Dat laatste proces loopt namelijk nog. Ik moet het dus houden bij mijn eerdere antwoord: wij hebben testprotocollen en daaraan moet het een-op-een voldoen.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Voorzitter, ik heb pas één interruptie gehad. Dit wordt mijn tweede.

**De voorzitter:**

Excuses, ik ben echt helemaal in de war. Er zijn er al zo veel geweest in dit debat!

29 januari 2014

De heer **Omtzigt** (CDA):  
Dat begrijp ik, voorzitter.

Mijn klomp breekt toch een beetje. Er zijn 140.000 mensen die geen antwoord geven. Van hen heeft de staatssecretaris geen enkele extra informatie. Vervolgens trekt iemand een kast of een computer open en dan blijkt van 109.000 mensen toch gewoon een bankrekeningnummer bekend te zijn. Als dit van tevoren was geanalyseerd, had men dit toch kunnen zien? Men had zich 109.000 postzegels of frankerestempels kunnen besparen. Men had zich een heleboel brieven kunnen besparen. Dit zou toch naar voren zijn gekomen als men dit van tevoren had gedaan?

Staatssecretaris **Weekers**:

Als dat had gekund, als dat technisch mogelijk was geweest en als er vervolgens ook voor de andere processen, zoals voor het automatisch continueren, voor de aangiftecampagne en in het kader van de fraudebestrijding, alternatieven waren geweest, had ik dat ook liever gezien. Dat is echter niet het geval. Ik ben in elk geval erg blij dat er door de actie die in het afgelopen weekend heeft plaatsgevonden, uiteindelijk nog een groot aantal mensen veel sneller geholpen kan worden dan het geval zou zijn geweest als wij hadden moeten wachten totdat deze mensen alsnog zouden hebben gereageerd op het verzoek of totdat de juiste informatie zou zijn binnengekomen. Hiermee hebben wij de problematiek in elk geval fors weten te verkleinen. Dan tel ik mijn zegeningen.

De heer **Merkies** (SP):

Ik denk dat de gedupeerden die dit debat thuis volgen, het woord "procesverstoring" al niet meer kunnen horen.

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik snap dat.

De heer **Merkies** (SP):

Maar laten wij het toch even hebben over de eerste procesverstoring. Op 5 december was dit bekend. Op 3 januari heeft men de oorzaak kunnen vinden. Op 8 januari is er volgens het feitenrelaas een oplossing gevonden. Al die keren is dit niet aan de staatssecretaris gemeld. Vervolgens spreekt de staatssecretaris op 17 januari met de BelastingTelefoon. Ook daarbij is er niets gemeld. Wanneer is er voor het eerst iets gemeld over deze procesverstoring, waardoor 27.000 huishoudens gedupeerd zijn?

Staatssecretaris **Weekers**:

Dat heb ik zojuist aangegeven. Ik herhaal wat ik daarover heb gezegd. Op het moment dat er signalen zijn dat er iets niet goed is, moeten die goed worden geanalyseerd. Als begin december het eerste signaal binnenkomt, heb je jammer genoeg de volgende dag nog geen antwoord op de vraag wat er aan de hand is. Dat vergt behoorlijk waspeurwerk. Uiteindelijk heeft dat geleid tot het antwoord op de vraag wat het probleem is en daarmee ook tot de oplossing. Die oplossing is gerealiseerd. Toen ik op 9 januari terugkwam op het departement was het probleem door de Belastingdienst dus niet alleen geanalyseerd maar ook opgelost. Op dat moment is de specifieke damage mij

dan ook niet gemeld. Afgelopen weekend is dit naar voren gekomen, om heel precies in alles te zijn.

Zoals ik al heb aangegeven, worden dergelijke damages normaal gesproken ook in de halfjaarsrapportage aan de Tweede Kamer gemeld. Dit zeg ik mede in antwoord op de vraag van de Kamer: wanneer krijgen wij wat te horen? De damage die zich bij de BelastingTelefoon heeft gemanifesteerd waardoor 17.500 verzoeken zijn blijven hangen, mensen niet zijn teruggebeld door de Belastingdienst en de backoffice niet is ingeschakeld, is buitengewoon ernstig. Daardoor is het mogelijk dat mensen de toeslagen voor twee maanden mislopen. Dat wil en moet ik de Kamer onmiddellijk melden en dat doe ik normaal ook. De vraag kan gesteld worden hoe het mogelijk is dat de media zaken eerder weten dan de Kamer. Volgens mij is dat van alle tijden. Veel Kamervragen worden gesteld en veel brieven worden naar de regering gestuurd naar aanleiding van berichten in de media.

Nogmaals, als een probleem wordt geïdentificeerd en geanalyseerd en als wordt bekeken wat de impact daarvan is, dan wil ik dat weten. Als het van grote importantie is voor de mensen, dan wil ik de Kamer daar natuurlijk actief over informeren. Als het gaat om een probleem dat snel is opgelost en uiteindelijk een wat kleinere importantie heeft, dan rapporteer ik daarover in de halfjaarsrapportage.

De heer **Merkies** (SP):

Het gaat hier in ieder geval om gevallen die grote importantie hebben. Het gaat om 27.000 en 17.500 gezinnen. Ik zou daar niet mee willen wachten tot de halfjaarsrapportage. Ik zal zo meteen een motie indienen waarin wij verzoeken daarover direct geïnformeerd te worden.

Mij is nog steeds niet helemaal duidelijk wanneer precies de staatssecretaris werd geïnformeerd. Was dat vóór het interview met RTL of daarna? Wist hij niets van die procesverstoring toen hij het interview met RTL inging?

Staatssecretaris **Weekers**:

Deze procesverstoring, de eerste, is afgelopen weekend duidelijk geworden.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Ongeveer 90% van de binnenkomende telefoontjes betreft status- en procesvragen, oftewel de vraag: waar is mijn toeslag? Op 17 januari heeft de staatssecretaris een gesprek, privaat, met de directeur van de BelastingTelefoon en even later met de directeur Toeslagen. Is in één van die twee gesprekken tegen de staatssecretaris gezegd dat er een probleem was? Of is dat hem niet meegedeeld?

Staatssecretaris **Weekers**:

Deze vraag heb ik zojuist al beantwoord in de richting van de heer Merkies. Wij hebben gesproken over de problemen die zich manifesteerden bij de BelastingTelefoon, die overbezet was. Heel veel mensen kwamen er gewoon niet door. Dat leidt natuurlijk tot heel veel onbegrip bij burgers, wat ik mij heel goed kan voorstellen. Mensen die vragen hadden over de status van hun toeslag, zeker ook de mensen die zelf stukken hebben ingediend bij de Belastingdienst, kregen

geen antwoord en geen toeslag. Zeker als de mensen dan in een uitzending van RTL uit de mond van de staatssecretaris horen dat de mensen wel zelf in het geweer moeten komen, dan snap ik natuurlijk dat die mensen boos worden.

**De heer Omtzigt (CDA):**

De vraag is concreter. Er komen 300.000 telefoontjes per week binnen. Volgens het antwoord van de staatssecretaris belt op dit moment 90% daarvan, ofwel 270.000 mensen per week, naar de BelastingTelefoon om te weten hoe het met de toeslagen gaat. Op 17 januari is er een gesprek met de directeur van de BelastingTelefoon en met de directeur Toeslagen. Ik ga ervan uit dat zij, als zij met de staatssecretaris spreken, melden dat zij tien keer zo veel aanvragen hebben als normaal en hem vragen of er iets moet gebeuren. Is toen deze verstoring gemeld en heeft de alarmbel gerinkeld, of hebben de betrokken mensen tegen de staatssecretaris gezwegen en alleen gezegd dat het wat drukker dan normaal is?

**Staatssecretaris Weekers:**

Die eerste procesverstoring was opgelost, dus daarmee kon de problematiek bij de BelastingTelefoon niet verklaard worden. Wij hebben afgesproken dat er snel een goede analyse komt van de problematiek bij de BelastingTelefoon, voorzien van oplossingsrichtingen. Die is er gekomen en wij hebben daarop onmiddellijk besluiten genomen en actie ondernomen. Meer kun je niet doen.

**De heer Koolmees (D66):**

"Meer kun je niet doen". Daar heb ik wel enigszins begrip voor. Twee procesverstoringen die wezenlijk zijn voor het beeld dat wij nu hebben van deze toeslagenaffaire, zijn pas medegedeeld aan de staatssecretaris na zijn uitingen in de media, pas afgelopen weekend dus. Had de staatssecretaris niet gewild dat hij dit wel had geweten voordat hij in de media uitingen ging doen over de toeslagenproblematiek?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik wil hier een paar dingen over zeggen. Wat de eerste procesverstoring betreft, die inmiddels is opgelost, heb ik er begrip voor dat die niet is gemeld, maar dat had wel moeten. Dat had ik wel willen weten. Wat de tweede procesverstoring betreft, heb ik aangegeven dat als men iets bij de staatssecretaris meldt, men wel moet kunnen aangeven wat het probleem is en wat de impact daarvan is. Dat was pas vorige week vrijdagavond duidelijk. Toen is dat met de directeur-generaal besproken en uiteraard met mij.

**De heer Koolmees (D66):**

Ik vind dit toch een opvallend antwoord, omdat de staatssecretaris donderdag en vrijdag allerlei media-uitingen heeft gedaan over de problemen waarmee RTL Nieuws kwam. Welke afspraken heeft de staatssecretaris gemaakt met de Belastingdienst en met de dienstleiding over het vervolgtraject? Ik kan mij voorstellen dat er wat pittige woorden zijn gevallen over het informeren over dit soort verstoringen. Hoe voorkomen wij dat in de toekomst?

**Staatssecretaris Weekers:**

Als er problemen zijn waardoor burgers worden geraakt, concentreer ik mij samen met de dienstleiding en samen met alle mensen binnen de Belastingdienst eerst daarop: eerst de oplossingen. Vervolgens bekijken wij hoe wij ervoor kunnen zorgen dat signalen sneller naar boven komen. Daarmee is niet gegarandeerd dat wij ook sneller oplossingen hebben, maar wij willen dat bepaalde signalen sneller naar boven komen. Natuurlijk vindt iedereen het vervelend om zaken vanuit de media te moeten vernemen. Ons beeld was dat het er vooral aan lag dat mensen de gevraagde informatie niet of niet goed hebben teruggestuurd. Dat beeld was niet compleet en dat heb ik zojuist ook uit de doeken gedaan.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Ik wil even terugkomen op de informatiepositie van de staatssecretaris en daarmee ook de informatiepositie van de Kamer. Op 17 januari is er een gesprek met de directeur van de BelastingTelefoon. Het was nog niet helemaal duidelijk wat de aard en de omvang van de problemen was. Als ik de staatssecretaris was geweest, had ik toch op zijn minst gewild dat er een rode vlag omhoog was gegaan: er zijn 270.000 telefoontjes, dat is iets meer dan normaal, ik weet nog niet precies wat het probleem is, maar volgens mij is dit een dingetje, pas hierop. Had de staatssecretaris dit niet willen weten? Het was niet voor het eerst dat de staatssecretaris niet alle informatie voor handen had die hij nodig heeft om verantwoordelijk te kunnen zijn voor zijn dienst.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik heb zojuist aangegeven dat ik de signalen over de aantallen telefoontjes en het feit dat de BelastingTelefoon uiteindelijk voor een aantal mensen niet goed bereikbaar was, natuurlijk wel heb gekregen en goed en indringend heb besproken met onze mensen. Ik heb samen met hen besproken: maak daar nou eens een nadere analyse van. De heer Klaver moet zich voorstellen dat de BelastingTelefoon elke week gemiddeld 275.000 telefoontjes heeft te verwerken. Die gaan lang niet allemaal over toeslagen. Een aantal gaat over belastingen. In de aangiftecampagne gaat het vooral daarover. Nadat de automatische continuering van de toeslagen heeft plaatsgevonden, gaat het daarover. Er is in zekere mate rekening gehouden met allerlei vragen die zouden kunnen opkomen naar aanleiding van nieuwe wetten. Wat betekent de zorgtoeslag voor mij en het feit dat er bijvoorbeeld een vermogenstoets is ingevoerd?

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Is in dat gesprek op 17 januari met de directeur van de BelastingTelefoon gesproken over de aard van de telefoontjes die binnenkwamen? Is er in elk geval een suggestie gegeven van de richting van de problemen?

**Staatssecretaris Weekers:**

Wij hebben er in het algemeen over gesproken, in de zin dat daar een goede analyse van moest komen. De BelastingTelefoon is nu niet alleen benaderd met tal van telefoontjes over toeslagen. De vragen gingen bijvoorbeeld ook over de motorrijtuigenbelasting, simpelweg vanwege het feit dat de oldtimers in de motorrijtuigenbelasting worden

betrokken. Daar is een aantal brieven over gestuurd. Er waren ook vragen over voertuigen die weinig CO<sub>2</sub>-uitstoot hebben. Mensen die afgelopen jaren vrijgesteld waren, hebben brieven gekregen. Dat maakt allemaal telefoontjes los. Daarom heb ik gevraagd om een goede analyse te maken van waar het allemaal in zit en om ervoor te zorgen dat er een plan van aanpak zou komen om de BelastingTelefoon op orde te brengen.

**De voorzitter:**

Zo te zien heeft de heer Klaver het gevoel dat hij geen antwoord heeft gekregen.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Inderdaad. Ik heb geen vragen gesteld over de CO<sub>2</sub>-uitstoot van auto's, hoewel dat zeker mijn interesse heeft. Mijn vraag ging over het gesprek op de 17de met de directeur van de BelastingTelefoon. Is daarin aan de orde gekomen dat de problemen die er nu zijn te maken hebben met het toeslagendossier en dat nog niet helemaal duidelijk was waar die over gingen? Is daar in elk geval in algemene termen over gesproken? Ja of nee, zou ik bijna willen zeggen.

**Staatssecretaris Weekers:**

Het is heel simpel. De vraag is waar vragen over binnenkomen. Dat zijn er ook veel over toeslagen. Natuurlijk. Wij hadden wel verwacht dat er meerdere telefoontjes zouden binnenkomen over dat ene telefoonnummer. Wat niet duidelijk was, was dat er sprake was van een onderliggend probleem ten aanzien van die toeslagen: de procesverstoring. Dat was men nog aan het analyseren.

**Mevrouw Schouten (ChristenUnie):**

Als je in dit debat drie keer een vraag stelt, krijg je uiteindelijk wel een keer een antwoord. Dat is ook het geval ten aanzien van de signalen die de staatssecretaris had moeten kennen en de vraag of hij die had willen kennen. Hij zegt nu dat hij de signalen over de tweede procesverstoring eerder had willen horen en dat er nu afspraken zijn gemaakt om dat soort zaken sneller naar boven te krijgen. Vindt de staatssecretaris dat hij daarmee nu voldoende regie heeft gepakt op dit dossier?

**Staatssecretaris Weekers:**

Die laatste vraag kan ik volmondig met ja beantwoorden. Het is mij natuurlijk een lief ding waard dat dit een succes wordt. Die "één bankrekening"-maatregel is uiteindelijk bedoeld om fraude te bestrijden, de fraude waar wij in dit huis allemaal een hekel aan hebben. Tegelijkertijd willen wij zo veel mogelijk het ongemak beperken voor mensen die bonafide zijn en terecht een toeslag aanvragen. Die willen wij zo snel mogelijk helpen. Het concrete antwoord op de vraag is ja.

De eerste procesverstoring had mij een indicatie kunnen geven dat er wat aan de hand was. Over de tweede procesverstoring heb ik gezegd dat ik dat soort dingen moet weten op een moment dat er een goed beeld kan worden geschetst van wat er aan de hand is. Vorige week vrijdagavond kon

dat niet, omdat de mensen in de dienst dat niet zo in beeld konden krijgen.

De BelastingTelefoon is een goede graadmeter voor wat er leeft bij de mensen, omdat daar vragen komen. Dat soort informatie, waaruit eigenlijk die maatschappelijke gevoeligheid naar voren moet komen, moeten wij sneller naar boven zien te krijgen. Dat gaat ook gebeuren.

**Mevrouw Schouten (ChristenUnie):**

Kan ik de woorden van de staatssecretaris zo uitleggen dat met alle veranderingen die nog op stapel staan — er komen nog wel wat zaken die moeten worden geregeld — wij ervan op aankunnen dat het moment dat de staatssecretaris een signaal krijgt dat er een probleem is, hij dat gelijk meldt aan de Tweede Kamer, zodat wij daar ook van op de hoogte zijn?

**Staatssecretaris Weekers:**

Zeker, maar dan moet het over een probleem met enige importantie gaan. De zaak moet goed in beeld zijn. Ik hoop dat de Kamer mij even de tijd geeft om er tegelijkertijd een oplossing bij aan te kondigen. Over de BelastingTelefoon hebben wij bijvoorbeeld op 17 januari 2014 een buitengewoon goed gesprek gehad. Dat moet nader worden geanalyseerd. Daaruit komt een pakket maatregelen, dat een kleine week later bij mij ligt. Het is niet alleen maar 100 mensen extra bij de BelastingTelefoon. Je moet ook nagaan hoe je mensen op een andere manier kunt inzetten. Als naar voren is gekomen dat er een onderliggend probleem is bij Toeslagen, moet je dat erbij betrekken. Dat betekent ook iets voor andere onderdelen van de Belastingdienst, bijvoorbeeld de centrale administratie, die massaal brieven uitstuurt. Als je ervoor wilt zorgen dat de BelastingTelefoon beter bereikbaar is, dat de telefoon meteen wordt opgenomen en niet pas na drie keer bellen, moet je de stroom brieven vanuit Apeldoorn anders faseren. Dat is een buitengewoon ingewikkelde planning. Wij willen dat in de greep hebben. Wij leren natuurlijk van wat er de afgelopen weken naar voren is gekomen.

**De heer Merkies (SP):**

Vorige week donderdag bij RTL wist de staatssecretaris dus eigenlijk nog niets over de problemen die speelden bij de Belastingdienst. Nu zegt hij dat hij begrip heeft voor de wijze waarop hij door de hoge ambtenaren is geïnformeerd. Dat begrijp ik niet. Hij zou witheet moeten zijn en zich afvragen waarom dit hem niet is verteld. We hebben een paar dagen eerder gesproken over de problemen bij de BelastingTelefoon en er is sinds 5 december 2013 niets gezegd. Daar ben je toch kwaad over?

**Staatssecretaris Weekers:**

Als er echte problemen zijn en signalen die maatschappelijk gevoelig zijn, moet ik dat natuurlijk weten. Onze dienst is buitengewoon professioneel. Het zijn allemaal toegewijde mensen, die de burger goed willen bedienen. Ik krijg natuurlijk veel signalen en spreek over heel veel zaken. Als wij onderkennen dat er iets echt mis is, gaan wij tot het gaatje om te weten wat ermee gebeurt.

Ik zal een voorbeeld noemen. Toen vorige week vrijdagavond duidelijk was waar het probleem zat en dat het groter was dan we dachten, hebben wij medewerkers gevraagd om op zaterdag in Hengelo bij elkaar te komen om mensen te gaan bellen. Naar aanleiding van wat RTL meldde, namelijk dat er onrust was bij mensen en dat zaken niet goed waren doorgekomen, zijn er geen 50 mensen van de Belastingdienst daar bij elkaar gekomen maar 110. Dat vind ik betrokkenheid. Dat zie ik in de hele dienst, van de medewerker op de werkvloer tot en met de allerhoogste ambtelijke baas.

**De heer Merkies (SP):**

Ik krijg een enorm déjà-vu gevoel. Een jaar geleden spraken wij over de Bulgarenfraude. Toen speelde ook het verhaal "ik had het wel willen weten, maar ik had het niet moeten weten". Dit wil je gewoon weten. Ik neem aan dat de staatssecretaris tenminste aan de ambtenaren heeft gevraagd waarom hij dit via het nieuws moest vernemen en waarom zij dit hem niet hebben verteld.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik heb daar eigenlijk niets aan toe te voegen. Die tweede procesverstoring is mij gemeld op het moment dat duidelijk was waar het probleem zat en wat de impact van het probleem was. Ik ben blij dat ik verantwoordelijk ben voor een dienst die vervolgens ook onmiddellijk met oplossingen komt.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Dan toch nog een keer een vraag. Op 17 januari is het niet meegedeeld in het gesprek met de directeur van de BelastingTelefoon en is het niet meegedeeld aan de directeur-generaal van de Belastingdienst. Dat zijn de twee hoogste mensen die het moeten weten. Vervolgens gaat u vier dagen later op televisie. Komt er dan geen telefoontje van de mensen om u heen, die vragen: ze vragen hiernaar, is er een probleem of is er een probleem geweest? Zo ja, wat was dan de uitkomst van dat telefoontje?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik heb hier al een- en andermaal op geantwoord. Ik ga dan in herhaling vervallen. Ik kan weer zeggen dat we, als het gaat om die tweede damage, naar aanleiding van signalen die de Belastingdienst heeft gekregen, op zoek zijn gegaan. We wisten namelijk dat er ergens een probleem moest zitten, maar we wisten niet precies waar en we wisten ook niet hoe groot het probleem was. Uiteindelijk is de impact vorige week vrijdagavond duidelijk geworden. De mensen in de techniek die hiermee bezig waren, hebben dat toen onmiddellijk gedeeld met mijn DG, die het vervolgens met mij heeft gedeeld.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Het is dus vrijdagavond na het RTL-interview van donderdag en na het NOS-interview van vrijdag, waar beide keren is gezegd dat burgers het gedaan hadden, aan de staatssecretaris meegedeeld. Ondertussen was een ander deel van de Belastingdienst, waar de staatssecretaris niets van wist, onderzoek aan het doen waarom tienduizenden mensen geen toeslagen kregen. Dat onderzoek was gaande. Heeft

iemand gedacht: de staatssecretaris gaat nu voor de tweede keer op televisie, zullen we hem even informeren dat er toch een onderzoekje plaatsvindt, omdat er iets aan de hand is? Heeft iemand eraan gedacht om dat aan u door te geven?

**Staatssecretaris Weekers:**

Pas toen de impact van die tweede procesverstoring duidelijk werd, was ook duidelijk hoeveel mensen het betrof. Daarvoor was dat volstrekt niet duidelijk en was de enige analyse die wij konden maken: we hebben zo veel informatieverzoeken uitgedaan en zo veel mensen gevraagd om stukken op te sturen en we hebben er maar zo weinig teruggekregen en een deel daarvan was ook nog niet helemaal goed.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

We krijgen op dit punt gewoon geen antwoord van de staatssecretaris. Ik zal daarom een andere vraag stellen. Op welk moment, op welke datum zijn de 140.000 mensen die een verificatieverzoek hebben gekregen, aangeschreven?

**Staatssecretaris Weekers:**

Dat verschilt natuurlijk. Als mensen een wijzigingsverzoek indienen, krijgen ze, als dat niet gecheckt kan worden, daarna een verificatiebrief. Vervolgens wordt hen gevraagd om daarop te reageren. De wijzigingsverzoeken komen dagelijks binnen bij de Belastingdienst. De nieuwe aanvragen komen ook dagelijks binnen. Ik heb al aangegeven dat er 80.000 nieuwe aanvragen per maand binnenkomen en zo'n 275.000 wijzigingsverzoeken. Dat zijn grote aantallen en die verzoeken komen dagelijks binnen.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Mijn vraag gaat over die 140.000 mensen die in het najaar van 2013 een verificatieverzoek hebben gekregen. Naar mijn informatie was dat een bulkmailing. Ik wil graag weten op welk moment die mailing is verstuurd.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik zal die datum zo meteen noemen, als ik hem aangereikt heb gekregen.

**De voorzitter:**

Dan wachten we daar even op en kunt u ondertussen verder gaan met uw betoog.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik kom bij de maatregelen. We hebben 100 mensen extra ingezet bij de BelastingTelefoon om de eenvoudige vragen te beantwoorden. Medewerkers uit de ondersteuning en begeleiding van het belproces gaan tijdelijk ook zelf de telefoon aannemen. Bellers wordt gevraagd om een BSN-nummer in te toetsen als zij de BelastingTelefoon bellen. Dat scheelt veel tijd aan het begin van het gesprek. We hebben de vervolgopleiding van reguliere medewerkers versneld. Hierdoor hoeft minder snel te worden doorverbonden en kunnen ingewikkelder vragen beantwoord worden. De informatie op de website met de meest gestelde



vragen is verbeterd. We houden scherper rekening met de capaciteit van de BelastingTelefoon bij het verzenden van grote aantallen brieven, beschikkingen en aanslagen.

We hebben daarnaast maatregelen getroffen die heel specifiek gericht zijn op één bankrekeningnummer en de procesaanpassing bij de verificatie. Burgers krijgen nu meteen bericht als ingestuurde bewijsstukken overduidelijk niet aan de voorwaarden voldoen. Dat is nu ingeregeld. Voordat we alles heel goed hadden doorgelicht en geanalyseerd, kregen mensen niet meteen antwoord als zij bijvoorbeeld niet-leesbare kopieën hadden opgestuurd. Dat werd eerst even apart gelegd. Nu beoordelen we het helemaal aan het begin van het proces, als de post aankomt, zodat het eruit kan worden gelicht. Zo kan sneller aan mensen worden gevraagd om de benodigde informatie op te sturen.

**De heer Klein (50PLUS):**

Ik kom even terug op de BelastingTelefoon en de maatregelen die de staatssecretaris net heeft aangegeven. Ik ben nog niet zo lang Kamerlid, zoals de staatssecretaris al eerder heeft aangegeven, dus ik ben even gaan googlen. Ik zag dat er al jaren discussie bestaat over de problemen bij de BelastingTelefoon, met name aan het begin van elk jaar, als er nieuwe belastingmaatregelen worden ingevoerd. Dat de staatssecretaris nu een aantal maatregelen neemt, lijkt mij vanzelfsprekend. Of het voldoende is, zien we later wel. Mijn punt is echter dat het probleem al jaren speelt. Waarom is de staatssecretaris, of de organisatie van de Belastingdienst waar de staatssecretaris verantwoordelijk voor is, niet in staat om te zorgen dat er voldoende capaciteit is? Elk jaar wordt er weer gezegd dat er een drukke periode aan komt. We moeten beter anticiperen op de invoering van nieuwe belastingmaatregelen en niet elk jaar opnieuw brandweermannetje spelen.

**Staatssecretaris Weekers:**

Daar wordt buitengewoon goed op geanticipeerd. Dat wil echter niet zeggen dat je op een zeker moment ontwikkelingen ziet die je niet had verwacht. Als voorbeeld noem ik de problemen met de toeslagen, waarover we vandaag spreken. Dat heeft geleid tot een dusdanige toename van het aantal telefoontjes dat ze met de normale capaciteit niet afgehandeld konden worden. Als je dat merkt, zorg je ervoor dat je maatregelen treft.

**De heer Klein (50PLUS):**

Dat is niet helemaal juist. De cijfers die zojuist werden gegeven over de problemen die er waren voordat de capaciteit werd uitgebreid, gingen deels over de toeslagen, maar, zoals de staatssecretaris aangaf, ook over de oldtimerregeling en vele andere belastingmaatregelen. Die wijzigingen kan de staatssecretaris wel voorzien. Hij kan op jaarbasis voorzien wat er allemaal gebeurt en hij kan daarop anticiperen. Het lijkt mij niet verstandig om gewoon af te wachten tot er ineens allemaal ellende over je heen komt. Hoe kan de staatssecretaris een goede indicatie geven van de benodigde capaciteit? En is die capaciteit op een fatsoenlijke manier geregeld?

**Staatssecretaris Weekers:**

Naar beste weten wordt de capaciteit ingepland. Mensen die er jarenlange ervaring mee hebben, zeggen dat dit gaat leiden tot extra vragen. Ik heb eerder al het volgende voorbeeld genoemd. Wanneer er een massale mailing de deur uitgaat vanuit de centrale administratie, dan weet je dat mensen vervolgens met vragen komen. Zo simpel is het. Tijdens de aangiftecampagne zullen er veel meer vragen komen, omdat mensen bellen of hun aangifte al is aangekomen. Dat soort vragen krijgt de Belastingdienst. Heel mooi aan het nieuwe toeslagensysteem vind ik dat mensen de status daarvan in het toeslagensysteem kunnen bekijken. Als we straks met mijn.belastingdienst.nl een persoonlijk domein hebben, kunnen heel veel statusvragen door de mensen zelf bekeken worden. In de tussentijd hebben we echter nog behoorlijk wat capaciteit nodig bij de BelastingTelefoon. Daar werken 1.600 mensen en er komen er 100 extra bij. Ook wordt een aantal flankerende maatregelen genomen, zodat er meer mensen aan de telefoon zitten en we de hulpvragen van de mensen uit het land ook aankunnen.

**De heer Merkies (SP):**

Dat er 100 mensen bij de BelastingTelefoon extra bij komen, is zojuist besloten. Het gaat er natuurlijk om hoe geanticipeerd is op de extra drukte die zou komen. De staatssecretaris heeft al aangegeven dat je bij zoiets kunt verwachten dat dingen misgaan. Dan kan hij dus ook verwachten dat er extra telefoontjes komen naar de BelastingTelefoon. Hoeveel extra capaciteit heeft hij daarvoor ingezet? Verder is de staatssecretaris helemaal niet ingegaan op het feit dat de Ombudsman heeft gezegd dat er bij terugbelafspraken helemaal niet wordt teruggebeld. Wat heeft hij daarover te zeggen?

**Staatssecretaris Weekers:**

Dat laatste is nu net de kern van het probleem dat het afgelopen weekend is blootgelegd. Dat kern van het probleem was de procesverstoring waar 17.500 mensen door getroffen zijn. Het betreft de zogenaamde frobo's, een bericht dat mensen van de BelastingTelefoon maken voor de backoffice dat mensen moeten worden teruggebeld of dat ergens in het proces nog nadere actie moet worden ondernomen. Die berichten waren allemaal niet doorgekomen. Die zaten ergens in het ICT-systeem verstopt. Gelukkig is dat eruit gehaald en weten we middels een analyse ook welke mensen het betreft. Die mensen worden nu ook gebeld. Die gaan we actief benaderen, omdat ik het van belang vind — met name mevrouw Neppéus, maar ook anderen hebben daarop gewezen — dat mensen die buiten hun schuld gedupeerd worden door zo'n procesverstoring, geholpen worden. Die mensen worden gebeld. Daar wordt komende zaterdag al mee begonnen. Ik hoop dat wij veel mensen te pakken krijgen, zodat we hun problemen snel en adequaat kunnen oplossen. Dan zul je zien dat een aantal mensen misschien toch nog stukken zou moeten insturen, zoals een kopie van het paspoort of bescheiden waaruit blijkt dat een bepaald bankrekeningnummer nog echt op hun naam staat. Ik hecht er ook aan dat we dat kunnen verifiëren, zodat we uitbetalen op de rekening van mensen zelf. Als echter blijkt dat mensen hulp nodig hebben en het misschien verstandiger is om mensen langs te laten komen bij de balie van het dichtstbijzijnde belastingkantoor, dan wordt dat georganiseerd.

De heer **Merkies** (SP):

Ik ben blij dat mensen nu in ieder geval altijd zullen worden teruggebeld. Ik heb ook nog een andere vraag gesteld over de capaciteitsinzet. Dan bedoel ik niet die 100. Als je, zoals de staatssecretaris aangeeft, van tevoren al kunt verwachten dat er problemen komen, welke extra capaciteit heeft hij dan ingezet voor de BelastingTelefoon?

Staatssecretaris **Weekers**:

Daar wordt een hele planning voor gemaakt. Kijk, bij de Belastingdienst werken 30.000 mensen. Daar worden buitengewoon professionele planningen opgesteld, daar wordt rekening gehouden met bijzondere zaken. Als er bijzondere projecten lopen die tot extra telefoontjes kunnen leiden, dan wordt daar rekening mee gehouden. Ook met het project één bankrekeningnummer is daar rekening mee gehouden. Alleen zeg ik hier klip-en-klaar dat dit, naar nu blijkt, onvoldoende is gebeurd. Daarom moeten we nu extra actie ondernemen om ervoor te zorgen dat de capaciteit wordt verbeterd, dat de vragen van mensen aan de Belastingdienst onmiddellijk kunnen worden beantwoord en dat mensen daadwerkelijk worden teruggebeld als een medewerker bij de BelastingTelefoon een vraag niet meteen kan beantwoorden. Ook moet ervoor worden gezorgd dat de melding dat zij moeten worden teruggebeld, niet ergens in het systeem blijft hangen.

De heer **Merkies** (SP):

Mijn vraag was niet of ermee rekening wordt gehouden, maar in welke mate ermee rekening wordt gehouden.

Staatssecretaris **Weekers**:

Het is voor mij onmogelijk om die vraag nu te beantwoorden, omdat ik dan de analyse erbij moet halen van de momenten waarop je rekening houdt met een verminderde vraag en de vraag of je die moet afzetten tegen het jaar ervoor of tegen andere maatregelen. Ik constateer dat op 17 januari is gebleken dat op basis van de gemaakte inschatting onvoldoende kan worden ingespeeld op de toegenomen vragen van de mensen. Dat lossen we op.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):

Ik heb een korte vraag aan de staatssecretaris. Zijn die 1,5 miljoen mensen die worden aangeschreven omdat de staatssecretaris denkt van hen geen bankrekeningnummer te hebben, al door de conversie van de bestanden gehaald?

Staatssecretaris **Weekers**:

Zij zijn ook door de bestanden gehaald. Daardoor kwamen wij op het getal van 1,5 miljoen. Ik laat verifiëren of dat getal na de conversie onverkort hetzelfde is. Het is natuurlijk mooi als wij van deze mensen intussen wel een bankrekening op naam hebben. Dan hoeven we mensen niet lastig te vallen. Tegelijkertijd zal ik de beleidsmatige vraag moeten stellen of wij het wel wenselijk vinden. De kinderopvangtoeslag gaat nu namelijk weleens naar bijvoorbeeld de kinderopvanginstelling, de ouders of heel iemand anders. En het komt natuurlijk in gezinssituaties vaak voor dat de zorgtoeslag van de kinderen op de rekening van de ouders wordt overgemaakt. Daarom kan het van belang zijn dat de mensen zelf aangeven waarop zij dat geld willen ontvangen en

dat niet de Belastingdienst die keuze voor hen maakt. Hoe dan ook, ik vind het van groot belang dat wij het proces voor deze 1,5 miljoen buitengewoon zorgvuldig doen. Dat delen de heer Van Dijck, de rest van de Kamer en ik. Waar oorspronkelijk misschien heel grote aantallen ineens gepland waren, is het van belang dat wij nagaan of we dat niet verder moeten compartimenteren en moeten wij kijken wat er op ons af komt. Ik herhaal dus dat wij ook in dezen lering zullen trekken uit de dingen die de afgelopen weken naar voren zijn gekomen en dat de Kamer ervan uit kan gaan dat we het verdere proces verantwoord implementeren. Dat wil niet zeggen dat ik de garantie kan geven dat alles goed gaat. Dat kan ik niet bij massale processen.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):

Ik vraag dit omdat de staatssecretaris nu ook geen duidelijk antwoord geeft op de vraag of de conversie al heeft plaatsgevonden. Achteraf hebben we geconstateerd dat de staatssecretaris van de 250.000 mensen van wie hij dacht geen nummer te hebben, van 109.000 mensen wel een nummer blijkt te hebben. De vraag is dus heel concreet of die conversie al heeft plaatsgevonden en hoeveel er over zijn van die 1,5 miljoen.

Staatssecretaris **Weekers**:

Die conversie doe je een keer. Zij heeft plaatsgevonden. Daaruit zijn de door mij geschetste getallen gerold. De categorie waarover we de rest van de dag eigenlijk hebben gesproken en waarover mensen zorgen hadden, heb ik uitgesplitst. Ik zal kijken of ik deze ook verder kan uitsplitsen. Dat zal niet in dit debat lukken, want er moet een aparte query voor worden gedraaid. Het zou mooi zijn als de groep van 1,5 miljoen uiteindelijk kleiner bleek te zijn.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Wij hebben een vooral reagerende staatssecretaris. Ik zou graag een regerende staatssecretaris willen hebben. Er worden nu 100 extra mensen ingezet bij de BelastingTelefoon, nadat in de media is gekomen wat de problemen zijn bij de Belastingdienst. In de tijdlijn kunnen wij lezen dat reeds op 18 oktober duidelijk was dat de convergentie pas in januari gedaan kon worden. In de brief wordt ook geschreven dat er aanloopproblemen zouden zijn als er sprake is van zo'n grote operatie. De staatssecretaris heeft daarop een aantal keer de nadruk gelegd. Waarom is er niet reeds in het najaar van 2013 besloten om extra in te zetten op de bemensing van de BelastingTelefoon?

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik neem even een paar misverstanden weg. Er is niet na de RTL-uitzending besloten dat wij de BelastingTelefoon beter bereikbaar moesten krijgen. Ik heb aangegeven dat ik op 17 januari een goed gesprek heb gehad met de dienstleiding en de directie van de BelastingTelefoon om de problematiek in eerste instantie te bespreken en om de zaak vervolgens echt goed in kaart te brengen, voorzien van een aantal oplossingen. Ik heb de notitie daarover op woensdagavond in mijn tas gekregen. Dat was de dag voor de RTL-uitzending. Al voor de RTL-uitzending heb ik daarop gereageerd, voordat ik wist waar RTL mee zou komen. Dat had dus helemaal niets met die RTL-uitzending te maken. Daarbij reageerde ik dus en reageerde ik niet.

Voor de conversie geldt het volgende. Ik heb zojuist uitgelegd wat voor complexe operatie het is om van een bestand van 35 miljoen rekeningnummers een bestand te maken dat gevalideerd en geverifieerd is en waarop een naam/nummercontrole mogelijk is. Dat konden wij eerst niet doen. Daarbij moet je één moment prikken. Ik heb daarvan gezegd dat dit een militaire operatie is, omdat dit bestand echt het hart van de Belastingdienst is. Dat is echt buitengewoon essentieel. Hierbij moet ik afgaan op de adviezen van de mensen bij de Belastingdienst die hierin uitermate deskundig zijn en op wat volgens hen het beste moment is. Eigenlijk is er nooit een goed moment.

De heer Klaver heeft de vraag gesteld wanneer de eerste mailing, de bulk van verificatiebrieven, de deur is uitgegaan. Dat is in de week van 16 december geweest. Had je daarmee dan moeten wachten? Nee, want de maatregel ging 1 december al in.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Wij krijgen nu nieuwe informatie. Als op 16 december de brief voor een verificatieverzoek is verstuurd en de toeslagen op 20 december worden stopgezet, is dat dan niet een klein beetje een korte periode?

Staatssecretaris **Weekers**:

Het gaat erom dat er gecommuniceerd is. Ik ga hierop serieus in, want ik snap de vraag van de heer Klaver heel goed. Er is gecommuniceerd vanaf 1 december. Vanaf dat moment geldt het ene bankrekeningnummer. Wij hebben met elkaar afgesproken dat wij niet meer uitbetalen op een rekeningnummer dat niet gevalideerd is. Dat is de afspraak.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Ik ken de afspraak, want wij hebben gewoon voor die wetswijziging gestemd. Het punt is het volgende. Op 16 december worden verificatieverzoeken gestuurd. Op 16 december wordt aan burgers gevraagd om ervoor te zorgen dat een link kan worden gelegd tussen hun bankrekeningnummer en hun persoon. Op 20 december, vier dagen later, stopt de betaling van de toeslagen. Op wat voor manier hadden burgers daarop moeten anticiperen? Op wat voor wijze hadden burgers dit in vier dagen tijd moeten regelen, temeer ook daar de BelastingTelefoon al overbelast was? Het ging om vier dagen!

Staatssecretaris **Weekers**:

Sorry dat ik het moet herhalen, maar dit is inherent aan de nieuwe balans tussen fraudebestrijding en dienstverlening. Er zullen in de komende tijd nog wel meer zaken opkomen omdat we zaken eerst willen controleren. Als mensen een nieuw bankrekeningnummer wilden doorvoeren, dan was het al zo dat daarop pas geld werd overgemaakt als die mensen vervolgens de bevestigingsbrief aan de Belastingdienst Toeslagen hadden gestuurd. Nu is daar die verificatie bij gekomen: mensen moeten met bescheiden aantonen dat het hun bankrekening is. Let wel: niemand verliest zijn recht op toeslag. Het kan echter zijn dat het eerste voorschot later wordt uitbetaald, omdat we eerst controleren. Dat is toch ook de kern van de Fraudewetvoorstellen die we in het najaar in dit huis hebben besproken?

De heer **Omtzigt** (CDA):

Dat is de kern, maar we hebben het hier over een wetsvoorstel uit 2011. Het is aangenomen in 2011. De Belastingdienst heeft twee jaar de tijd gehad — we weten nog steeds niet wat die het eerste jaar deed, hoeveel er is gecontroleerd — en dan zegt de staatssecretaris dat er ook gevallen zijn waarbij burgers binnen vier dagen moeten reageren en waarbij ze geen toeslagen overgemaakt krijgen als ze niet binnen die vier dagen reageren. Heb ik dat goed begrepen?

Staatssecretaris **Weekers**:

Daarvoor is eerder ook aandacht gevraagd in de communicatie. De nieuwe regel is: nieuwe aanvragen gaan we eerst controleren en de uitbetaling van de toeslag volgt na verificatie. Dat is toch ook de afspraak? Het is net ook in het debat aan de orde gekomen. De druk vanuit de Kamer was: zorg ervoor dat mensen snel hun centen krijgen. Controleren was niet aan de orde. Nu is de afspraak gemaakt dat we eerst gaan controleren en dan uitbetalen. Dat brengt enig ongemak met zich. Dat heb ik ook in mijn inleiding aangegeven. Mensen ondervinden ongemak van het feit dat we eerst controleren. Daardoor is er een vertraging tussen het moment van aanvragen of het doorgeven van een wijziging en de mogelijkheid voor de Belastingdienst om daar wat mee te doen. Dat is één. Vervolgens kan er nog een verdere vertraging optreden als de Belastingdienst het zelf niet kan matchen doordat het nummer niet bekend is. Dan wordt de verificatievraag gesteld. Dat is nu eenmaal de prijs die we betalen met die nieuwe balans tussen dienstverlening en fraudebestrijding.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Die nieuwe balans is tien keer uit te leggen, maar daar ging de vraag niet over. Het ging me ook niet om nieuwe gevallen, want bij nieuwe gevallen hoeft je niet te verifiëren. Dan kun je van tevoren zeggen: voeg met een nietje een kopie van het paspoort of rijbewijs aan het aanvraagformulier toe. Oude gevallen, mensen die al een toeslag hadden, kregen een brief. De vraag van de heer Klaver was: gebeurt het ook dat er binnen vier dagen moet worden geantwoord? De staatssecretaris zegt constant: in een nieuwe periode moet dat kunnen. Hij meent toch niet echt dat er mensen zijn die binnen vier dagen moesten antwoorden, terwijl de Belastingdienst het niet kan bijhouden?

Staatssecretaris **Weekers**:

Die eerste fase, die direct is ingegaan, betreft alleen de nieuwe bankrekeningnummers. De fase die zo meteen komen gaat, betreft het cohort van 1,5 miljoen. Die mensen krijgen zo meteen ook brieven. Ik heb zojuist aangegeven dat we, met de ervaring die we nu hebben, heel goed moeten bekijken in welke aantallen tegelijk we de brieven aan die mensen sturen, zodat die gevallen snel en ordentelijk kunnen worden behandeld en zodat het hele proces in de keten goed op orde is. Daarvoor geldt echter de overgangstermijn tot 1 juli. Van de bestaande gevallen, waarvan geen rekeningnummer of ander nummer bekend is, wordt dus niet onmiddellijk de toeslag stopgezet als ze het formulier niet opsturen. Dat zijn namelijk al die bestaande gevallen.

De heer **Dijkgraaf** (SGP):

Het gaat om de vraag of het redelijk is dat er casussen zijn waarbinnen iemand slechts vier dagen de tijd krijgt om de gegevens op te sturen. De Kamer wil fraudebestrijding, maar er is ook nog zoiets als de redelijkheid van wat je van burgers kunt vragen. Is de staatssecretaris bereid nog eens daarnaar te kijken? Hoe zal dit in de toekomst gaan? Zijn er gevallen waarin dit voorkomt? Kan de staatssecretaris de Kamer informeren wat een redelijke minimale termijn is tussen het ontvangen van het formulier en het inleveren van de gegevens?

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik zeg dat graag toe. Ik zal daar zeker naar kijken, zowel naar de verzoeken die straks worden verzonden als naar het formulier waar de heer Omtzigt het zojuist over had en waarvan hij zei: kun je dat niet gewoon aangeven? Kan dit niet meteen als bijlage worden meegestuurd? Hecht dit achter de aanvraag vast met een nietje en communiceer erbij dat als iemand dit niet meteen instuurt, het ertoe kan leiden dat hij de toeslag later ontvangt. Ik zal hier zeker naar kijken. Als het gaat om de communicatie, zie ik dat er punten van verbetering zijn. Ik neem dat serieus op.

De heer **Dijkgraaf** (SGP):

Ik dank de staatssecretaris voor die toezegging. Hij zegt hiermee dat in de gevallen waarin dit is gebeurd, dit eigenlijk niet had moeten gebeuren. De staatssecretaris zegt nu dat hij dat in de toekomst anders zal doen. Dat lijkt me alleszins redelijk. Het zal ook richting het verleden moeten worden gedaan. Je kunt niet van burgers verlangen dat het in vier dagen moet worden gedaan omdat anders een hele maand geen geld wordt gegeven.

Staatssecretaris **Weekers**:

Nogmaals, het ging en het gaat bij de groep waarvoor de maatregel per 1 december is ingevoerd om een fraudegevoelig thema: nieuwe aanvragen of nieuwe rekeningnummers. Als je blijft doorbetalen ten gunste van het rekeningnummer dat daarvoor bekend was, leidt dat tot allerlei problemen. Ik zeg graag toe aan de heer Dijkgraaf dat wij mensen zullen informeren over de termijntelling en dat wij zullen aangeven wat het gevolg is als niet binnen die termijn is gereageerd. Wij zullen de mensen actief gaan helpen die te maken hebben gehad met bijvoorbeeld de procesverstoring bij de Belastingdienst. Ik heb dit zojuist ook aangekondigd. Hetzelfde zullen wij doen met de mensen van wie zaken al in behandeling zijn. Wij gaan hen bellen en zorgen ervoor dat wij hen begeleiden. Wij zullen dit ook doen in een rappelbrief waarin wij zullen aangeven wat precies gekopieerd moet worden, want daarover bestaan bij mensen misschien misverstanden.

Mensen van wie wij de indruk hebben dat het beter is dat zij even bij de balie langskomen, worden uitgenodigd voor een afspraak. Ik kan niet tegen iedereen zeggen dat zij even bij de balie moeten langskomen, want dan krijgen wij daar de capaciteitsproblemen die wij nu net bij de BelastingTelefoon hebben gezien. Uiteindelijk mogen wij het aan het professional judgement overlaten van de mensen die aan de telefoon zitten, welke mensen via de telefoon kunnen worden begeleid naar het opsturen van informatie en welke mensen naar de balie begeleid moeten worden om ervoor

te zorgen dat er snel afspraken gemaakt worden, dat het document getoond en gekopieerd kan worden en dat het ook onmiddellijk in gang gezet kan worden. Ik vind dat wel van groot belang.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Dit is een belangrijk punt voor mijn fractie. De staatssecretaris verwijst er ieder keer naar dat het alleen over nieuwe gevallen gaat en dat alleen nieuwe gevallen op 16 december te horen hebben gekregen dat er een verificatieverzoek is gedaan. Naar mijn informatie is dit niet juist. Mensen die huurtoeslag ontvingen en die rechtstreeks naar de woningbouwcorporatie lieten overmaken, hebben hiermee ook te maken gekregen. Dit zijn ook die nieuwe gevallen, die nieuwe rekeningnummers. Zij hadden al recht op toeslag, alleen moest het rekeningnummer anders zijn. Ook deze mensen kregen op 16 december een brief en op 20 december werd de betaling stopgezet. Klopt dat?

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik neem deze casuïstiek mee. Wat klopt is dat de geclusterde betaling van de huurtoeslag aan de woningbouwcorporatie is stopgezet. Als wij een ander nummer van mensen hadden, bijvoorbeeld omdat mensen die huurtoeslag krijgen waarschijnlijk ook zorgtoeslag krijgen, hebben wij de toeslag uiteindelijk op dat rekeningnummer overgemaakt. Ik ga dus ervan uit dat het probleem inmiddels is opgelost voor de gevallen die de heer Klaver noemt. Als de heer Klaver mij enkele concrete voorbeelden kan geven, laat ik onmiddellijk uitzoeken wat daar aan de hand is. Ik deel namelijk zijn gevoel dat je van mensen die al jarenlang een toeslag hebben, niet kunt vragen om binnen vier dagen iets te doen om te voorkomen dat ze anders helemaal niets meer krijgen.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Ik kan er bij dit dossier helaas niet meer van uitgaan dat iets wel zo gaat. Ik stelde een heel concrete vraag. Zaten er bij de gevallen die op 16 december een brief ontvangen hebben, ook mensen die al huurtoeslag kregen, dus die daar eerder wel recht op hadden? Uit het lange antwoord van de staatssecretaris denk ik op te kunnen maken dat het antwoord hierop ja is. Ja, daar zaten mensen tussen die al recht hadden op huurtoeslag. Er zijn dus mensen die daardoor in de problemen zijn gekomen. Volgens de informatie die blijkt uit de brief van de staatssecretaris, is er voor 32.000 mensen nog geen oplossing. De staatssecretaris weigert echter om de termijn van 1 juli te hanteren voor deze groep. Doet hij dat nog steeds, na alles wat er zojuist in dit debat naar voren is gekomen?

Staatssecretaris **Weekers**:

Laat mij dit punt even heel goed checken. Dan bekijken wij wat wij daarmee kunnen. De mensen die te maken hebben gehad met bepaalde damages, de mensen dus die tussen wal en schip terecht dreigen te komen, moeten snel geholpen worden. Voor de echte kwetsbare gevallen kennen wij de Stellteams. Zij kunnen mensen bij wie nog meer problematiek speelt, bij de hand nemen. Zij verzorgen dan een oplossing op maat voor hen. Ik zal bekijken wat uitvoeringstechnisch mogelijk is om de groep die de heer Klaver aanduidt, van een goed antwoord te voorzien.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Ik wil graag dat de staatssecretaris daar nog in eerste termijn op terugkomt.

De **voorzitter**:

Ik ga daartoe een voorstel doen.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Dat is heel fijn. Ik wil daar nog iets aan toevoegen. De staatssecretaris maakt namelijk een vlucht naar voren. Hij zegt wat hij gaat doen voor deze groep. Dat vind ik heel goed. Daar heb ik ook om gevraagd. Ik wil ook heel precies weten hoe het in december is verlopen. Welke groepen mensen — dan gaat het dus over de mensen en over de toeslag die zij ontvingen — hebben op 16 december een verificatieverzoek ontvangen? Dat is een terugblik. Verder wil ik ook een vooruitblik. Wat gaat de staatssecretaris doen voor de groep die nu nog steeds gedupeerd is?

De **voorzitter**:

Met het oog op de klok doe ik een voorstel aan de Kamer. Ik wil graag schorsen voor de dinerpauze. Die schorsing geeft de staatssecretaris de gelegenheid om deze, naar mijn inschatting, essentiële antwoorden in eerste termijn aan de Kamer te doen toekomen. Dan kunnen de leden daar in eerste termijn ook nog vragen over stellen. Als ik de heer Klaver goed begrijp, wordt het een hele brief.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Nou, dit is inderdaad een zwaar punt. Dit heeft te maken met een brief. Ik zou graag ook een kopie ontvangen van de brief van 16 december, die is verstuurd aan de mensen.

De **voorzitter**:

Zijn er nog andere toevoegingen?

De heer **Omtzigt** (CDA):

Ik zou er ook graag de impactanalyse van november 2012 bij willen hebben.

De **voorzitter**:

De heer Omtzigt vraagt bovendien om de impactanalyse uit 2012. Ik kijk even naar de staatssecretaris om te zien of hij deze antwoorden in de schorsing kan verzorgen. Dat is het geval. Ik schors de vergadering nu voor de dinerpauze.

De vergadering wordt van 19.29 uur tot 20.39 uur geschorst.

De **voorzitter**:

Ik geef het woord aan de staatssecretaris van Financiën voor de voortzetting van zijn beantwoording in eerste termijn. Ik neem aan dat hij begint met het beantwoorden van de vragen die de heer Klaver hem heeft gesteld.

□

Staatssecretaris **Weekers**:

Voorzitter. De heer Klaver heeft gevraagd om een afschrift van de brief. Ik heb gevraagd om deze brief te laten opduikelen en hem zo meteen, wanneer wij hem hebben, te laten verspreiden.

Daarnaast heeft de heer Klaver gevraagd of de geclusterde huurtoeslag ook binnen vier dagen na het verzenden van de verificatiebrief is stopgezet. Dat was een heel feitelijke vraag. In december is de geclusterde huurtoeslagbetaling gestopt. Dit betrof 300.000 burgers. Deze burgers hebben eind november 2013 een brief ontvangen van de Belastingdienst. Ik heb de tekst van deze brief zojuist even bekeken. Nu ik deze brief lees, vind ik die wel erg algemeen. Je kunt de vraag stellen of elke huurtoeslagontvanger daaruit onmiddellijk kan opmaken dat hij, als hij niet direct in actie komt, zijn huurtoeslag niet krijgt overgemaakt.

In de aanloop naar dit project is Aedes uiteraard benaderd. Deze vereniging heeft op 30 september 2013, in reactie op het verzoek van de Belastingdienst, toegezegd dat zij de woningbouwcorporaties een brief zou sturen met het verzoek om de huurders die bij hen huren, te informeren over het feit dat in december de huurtoeslag op de rekening van de huurders zou worden overgemaakt. Die brief is te vinden op de website van Aedes. Aedes heeft daarnaast met een algemeen bericht op haar website gecommuniceerd met haar leden.

De huurtoeslag is in december overgemaakt naar het bankrekeningnummer dat de Belastingdienst kende. Zoals ik zojuist al aangaf, hebben mensen in de meeste gevallen bijvoorbeeld ook nog een zorgtoeslag waarvoor wel een rekeningnummer op naam bekend is. Zo'n 295.000 betrokkenen hebben dan ook hun toeslag op tijd ontvangen. Omdat de Belastingdienst voor december andere betalingen op deze rekeningen had gedaan, viel deze uitbetaling onder het overgangsrecht.

Ik heb even laten checken hoeveel huurtoeslagontvangers er zijn van wie geen bankrekeningnummer bekend was en die vallen binnen de categorie die ik in de brief heb beschreven. Dat zijn er bijna 15.000. Deze burgers hebben een verzoek gekregen om een bankrekeningnummer op naam door te geven. Deze groep heeft dus inderdaad helaas — ik erken dat men, als men op 16 december een brief krijgt, zal zeggen: dat moet wel heel snel — de huurtoeslag die maand niet ontvangen.

Wij kunnen niet alsnog gaan betalen via de geclusterde betalingen aan de verhuurders. Dat is technisch onmogelijk. Wel kunnen wij voor deze mensen het uiterste doen om hen bij de hand te nemen en ervoor te zorgen dat het probleem gauw wordt opgelost. Deze mensen worden nu geïdentificeerd. Daarvoor zal een query worden gedraaid. In de komende twee weken, wat mij betreft zo snel als technisch mogelijk is, gaan wij hen benaderen. Als wij daarvoor externe capaciteit moeten inhuren, dan moeten wij dat maar doen om de mensen te helpen.

Wij moeten dus echt op maat bekijken of wij deze mensen moeten vragen om alsnog iets op te sturen, of om gewoon even langs te komen bij de dichtstbijzijnde balie. Ik voel namelijk het ongemak van de Kamer hierover.

29 januari 2014

Ik voel overigens ook een ander ongemak bij de Kamer. Daarover wil ik aanstonds nog het nodige zeggen, want ook ik voel hetzelfde ongemak.

**De voorzitter:**

Omdat dit een antwoord is op een vraag van de heer Klaver, geef ik hem als eerste het woord.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Ik dank de staatssecretaris voor zijn beantwoording. Ik schrik ervan dat 15.000 mensen de huurtoeslag niet hebben ontvangen. Dat zijn er niet een paar, maar heel veel die in de problemen zijn gekomen. De staatssecretaris zegt dat hij zal bekijken wat hij eraan kan doen, maar dat is mij nog niet ambitieus genoeg. Ik vind dat deze mensen aan het eind van volgende week het geld op hun rekening moeten hebben. Graag ontvang ik vanavond nog wat meer informatie van de staatssecretaris over wat op dit punt mogelijk is, want wij mogen geen valse beloftes doen. Daar moet vanavond nog helderheid over komen. Het bestaan van deze groep mensen kan niet als een donderslag bij heldere hemel komen. De staatssecretaris had daarvan kunnen weten, dus wij kunnen daar vanavond meer informatie over ontvangen. Ook ben ik benieuwd naar de brief die wij straks nog uitgedeeld krijgen.

**Staatssecretaris Weekers:**

Kan ik er vanavond nog heel concreet over zijn? Dat zal ik doen. In elk geval delen wij de ambitie. Het is niet zo dat ik een lagere ambitie voel om deze mensen bij te staan, maar wat wij beloven, moet technisch wel mogelijk zijn. Ik laat op dit moment uitzoeken wat wij technisch kunnen doen om de mensen te helpen, opdat het probleem zo snel mogelijk is opgelost. Ik had al wat algemenere acties ingezet voor de groep waaronder ook deze mensen vallen, namelijk dat de mensen worden benaderd en bij de hand worden genomen als het moet. Zo nodig zullen de Stella-teams in werking komen als mensen echt in grote problemen komen, en dan kan iets ook heel snel. Ik wil het hier even bij laten en er later wat preciezer op terugkomen. De vraag snap ik heel goed.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Het is fijn dat de staatssecretaris erop terugkomt. Niet voor niets heb ik gezegd dat een en ander wel haalbaar moet zijn, maar wat mij betreft moet het geld er eind volgende week zeker zijn.

Ik heb nog wel een vraag aan de staatssecretaris: hoe kan het dat deze groep zo getroffen is door de wijze waarop de "één bankrekeningnummer"-maatregel is ingevoerd? Welke verklaring heeft de staatssecretaris voor het feit dat deze groep zo onevenredig hard is gepakt?

**Staatssecretaris Weekers:**

Dat hangt samen met het feit dat er vanaf 1 december 2013 niet meer geclusterd wordt betaald. Er is wel aandacht geweest voor communicatie via verhuurders, maar ik vind dat wijzelf de mensen daar beter en ook tijdiger op hadden moeten voorbereiden.

Dat brengt mij op het volgende punt, dat wat mij betreft eveneens een aangelegen punt is.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Ik wil het graag scherp hebben. In het antwoord van de staatssecretaris zit in ieder geval de erkenning dat de Belastingdienst er niet in is geslaagd om de betrokken mensen goed te informeren en dat de informatievoorziening aan burgers tekort is geschoten. Klopt dat?

**Staatssecretaris Weekers:**

Dat moet ik op dit onderdeel tot mijn spijt erkennen.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Na twee brieven en twee schorsingen komt de aap uit de mouw. 15.000 mensen kregen de huurtoeslag niet voor de kerst. Zij hebben vier dagen of een paar dagen meer van tevoren een brief gekregen waarover zelfs de staatssecretaris zegt dat die niet helemaal goed te begrijpen is. Wij zouden die brief graag uitgedeeld zien, om te kunnen begrijpen over wat voor een brief wij het hebben. Dit is dus het gevolg van een systeem dat niet getest is. Er is niet van tevoren bij een kleine groep bekeken of de brief leesbaar is. Er is niet bekeken of de rekeningnummers geverifieerd konden worden. Wil de staatssecretaris nu eindelijk erkennen dat hij dit had moeten testen en een pilot had moeten uitvoeren? Daarmee had deze ellende voor deze huishoudens, die nu met smart wachten op hun toeslag en die ons e-mails sturen waarin zij vragen wanneer zij hun toeslag krijgen, voorkomen kunnen worden.

Mogen wij daarnaast het antwoord hebben op de vraag hoeveel huishoudens op dit moment nog op een toeslag wachten? Hoe groot is die totale groep precies?

**Staatssecretaris Weekers:**

Op het laatste kom ik zo meteen even terug. Ik heb zojuist aangegeven dat de informatievoorziening beter en actiever had moeten zijn voor deze groep. Duidelijker had moeten zijn wat de consequenties waren. Vervolgens worden we niet geholpen. De mensen worden wel gewezen, ook al in de brief van november, op de mogelijkheid van de BelastingTelefoon en allerlei andere procedures. Dat helpt mij nu echter even niet, omdat de BelastingTelefoon voor een aantal mensen onbereikbaar was. Daardoor kon het probleem voor die mensen niet snel worden opgelost. De wet van Murphy lijkt wel hierop van toepassing.

Ik bagatelliseer dat niet. Het ongemak dat de Kamer voelt, voel ik ook. Ik hoop dat u dat ook een klein beetje met mij meevoelt. Er wordt door de dienst keihard gewerkt en daar heb ik buitengewoon veel waardering voor. Ik vind wel dat op een aantal punten zaken zodanig zijn georganiseerd dat bepaalde signalen onvoldoende snel de escalatieladder naar boven weten te vinden, zodat de ambtelijke en politieke leiding zo nodig daaraan verder sturing kan geven.

De heer Dijkgraaf vroeg hoe wij kunnen voorkomen dat dit zich in de toekomst voordoet. Ik kan niet beloven dat er volgende week of de week daarna helemaal geen problemen zijn. Ik zal de directeur-generaal Belastingdienst vragen een onderzoek te laten instellen naar de massale productie-

processen van de dienst en op basis daarvan met voorstellen ter verbetering te komen. Wat mij betreft, wordt daarbij betrokken de samenhang met alle werkprocessen in de dienst, zoals de toeslagen, de belastingen en de Belasting-Telefoon. Daarbij wil ik ook de communicatie over resultaten betrekken, de communicatie over verstoringen: wanneer moet er worden opgeschaald in de dienst? Daarbij zal ik ook betrekken de massale communicatie in de richting van de burger, want die moet effectief zijn.

Ik zal de directeur-generaal vragen om met een opzet hiervoor te komen, een aanpak inclusief timing. Ik zal de Kamer daarover rapporteren, want ik begrijp goed dat een aantal Kamerleden zegt: voor mij is de maat vol, ik wil niet meer via de media van grootschalige of belangrijke problemen op de hoogte worden gebracht en hier horen dat de staatssecretaris dat ook pas op een laat moment heeft begrepen. Dat zit in de besturingsstructuur, dus die zal moeten worden aangepast. Ik wil dat onderzoek laten uitvoeren.

Ik heb al gehint op het onderzoek dat mijn ambtsvoorganger destijds heeft laten uitvoeren door McKinsey. Dat was een behoorlijk stevig extern onderzoek, voorzien van een goed actieplan. Ik heb op dat onderdeel nog een review laten houden en heb er een gerust gevoel over gekregen. Dat ben ik hiervoor van plan. Dat is uiteindelijk de enige manier om structurele verbetering te realiseren. Anders zijn wij, zo kan ik nu voorspellen, toch te vaak met elkaar in debat. De Kamer is daar niet op aan het wachten, ik ben er niet op aan het wachten en de mensen die het betreft, die bijvoorbeeld door bepaalde maatregelen worden geraakt, al helemaal niet. Naar hen gaat onze compassie als eerste uit.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik krijg nog steeds geen antwoord op de vraag of het allemaal getest had moeten worden, maar voor mij is het antwoord ondertussen allang duidelijk. Er is hier een fase overgeslagen, ook met het testen van brieven, waarvan zelfs de staatssecretaris zegt dat ze niet goed te lezen waren. Dat soort dingen vind je uit als je er 1.000 stuurt en mensen ze teruggeven.

Ik heb een andere vraag. Wij zijn eerder vandaag onaangenaam verrast door het feit dat de staatssecretaris van de eerste verstoring — 27.000 huishoudens ontvingen een maand lang geen toeslag — niet op de hoogte is gesteld. Deze verstoring is ernstiger. Is hij er net in de pauze van op de hoogte gesteld of wist hij al tijdens het eerste gedeelte van dit debat dat 15.000 huishoudens op deze manier zonder huurtoeslag zijn gebleven?

**Staatssecretaris Weekers:**

Dat zit in de cijfers die met de Kamer zijn gedeeld. Daarin zijn de aantallen genoemd. Ik kijk even.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Dan kunt u gewoon de brief pakken en dan mag u aanwijzen waar het staat. De maat is nu een klein beetje vol. Ik wil weten waar het staat. Dit kan toch echt niet? 15.000 huishoudens weten met kerst niet hoe zij het einde van de maand moeten halen en hier wordt gewoon gezegd: het staat in de brief, toch? U hebt de brief ondertekend, mijn-

heer Weekers. U hebt hem ondertekend! Wist u dat dit aan de hand was? Wist u het? Het gaat er niet om dat u hem ondertekend hebt, maar of u het wist. En waarom hebt u dat dan niet in het eerste gedeelte van uw beantwoording gezegd? Wij zijn nu vier uur in de debat. Waarom heb u het niet verteld?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik heb net in mijn algemene verhaal verteld dat ook het geclusterd betalen is gestopt per 1 december. In de brief heb ik de aantallen genoemd van mensen die als gevolg van de nieuwe maatregelen een nieuw bankrekeningnummer moesten doorgeven. Daar zit dit bij. Maar ik erken — dat heb ik net al tegen de heer Klaver gezegd — dat de communicatie daarover duidelijker had kunnen zijn. Er is over gecommuniceerd. Mensen hebben een voorwaarschuwing van de Belastingdienst ontvangen in november. Die is voor verbetering vatbaar.

De heer Omtzigt stelt een heel specifieke vraag. Ik stel voor dat ik daar nader schriftelijk op reageer. Ik ga daar niet over improviseren.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Voorzitter. Ik heb een punt van orde.

**De voorzitter:**

Voor een punt van orde krijgt u altijd de gelegenheid.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Ik ga er niet mee akkoord dat daar schriftelijk op wordt ingegaan, tenzij het op schrift wordt gesteld en het binnen een halfuur wordt uitgedeeld. Er wordt een vraag gesteld over een brief die gisteren nog is verstuurd, een vraag over 15.000 huishoudens. De staatssecretaris zei zojuist: "het stond in de brief, toch?" Het gaat over een brief die door de staatssecretaris zelf is ondertekend. Ik wil daar vanavond antwoord op. Als dat schriftelijk moet, dan is dat prima, maar dan moet die brief er staande dit debat in de eerste termijn zijn.

**De voorzitter:**

Ik vraag de staatssecretaris of het mogelijk is om nog voor afloop van de eerste termijn een brief te sturen aan de Kamer.

**Staatssecretaris Weekers:**

Daar wordt aan gewerkt.

**De voorzitter:**

Ik neem aan dat dat betekent dat u dat voor afloop van de eerste termijn nog kunt doen?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik moet ook even kijken. Ik probeer de Kamer naar eer en geweten te antwoorden.

**De voorzitter:**

Ik ga het volgende doen, want dit wordt chaos. Ik schors de vergadering even, zodat wij kunnen overleggen over wat wel en niet kan.

De vergadering wordt van 20.56 uur tot 21.04 uur geschorst.

**De voorzitter:**

Ik geef het woord aan de staatssecretaris en verzoek de cameramensen de zaal te verlaten.



**Staatssecretaris Weekers:**

Voorzitter. Ik heb in een eerder deel van mijn eerste termijn gezegd dat in de brief de aantallen worden genoemd van alle toeslagen, dus ook van de mensen met huurtoeslag. Die komen er dus niet bovenop. Ik heb in de brief niet de uitsplitsing gemaakt, simpelweg omdat wij er geen aparte aantallen van hebben. Daarvoor zouden aparte query's moeten worden gedraaid. Ik kan dat vanavond niet uitsplitsen en ook morgen niet.

**De voorzitter:**

Het antwoord op de vraag of het op schrift gesteld kan worden, is dus dat u niet meer kunt geven dan dit.

**Staatssecretaris Weekers:**

Meer dan dit kan ik vanavond niet leveren. Misschien is het een geruststelling dat het begrepen is in de totale aantallen die in de brief zijn genoemd. Mensen krijgen steun in de afhandeling. Er wordt alles op alles gezet om ervoor te zorgen dat mensen zo snel mogelijk een rekeningnummer hebben op hun naam, als zij dat nog niet hebben. Zij worden daarbij geholpen. Het probleem wordt opgelost en mensen krijgen het geld overgemaakt.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Uiteindelijk gaat het niet om de cijfers, de 15.000, maar om de mensen die daarachter zitten. Ik ben blij dat het niet bovenop het totaal komt, maar wist de staatssecretaris dat in dit totaal de 15.000 mensen zaten die de dupe zijn geworden van de Belastingdienst en dat dit buiten hun schuld om is gebeurd? Wist de staatssecretaris daarvan voor dit debat?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ja, maar ik werd zojuist in verwarring gebracht en dan wil ik de zaak even heel goed checken.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Als de staatssecretaris wist dat aan 15.000 huishoudens een brief is gestuurd waarvan de informatie te wensen overliet, waarom komt hij dan nu pas met de toezegging dat hij alles op alles gaat zetten om die huishoudens te helpen? Waarom stond dat niet in de brief die hij eerder naar de Kamer heeft gestuurd? Als hij hiervan wist, waarom komt hij dan pas in actie als de Kamer zich boos maakt?

**Staatssecretaris Weekers:**

Het is niet zo dat ik pas in actie kom als de Kamer zich boos maakt. Ik heb in de brief al een aantal maatregelen aangekondigd om mensen daadwerkelijk te helpen. Ik heb daarin een paar gradaties aangebracht. Vlak voor de schorsing heb ik gekeken naar de brief met daarin de vooraankondiging door de Belastingdienst. Een goede lezer kan daaruit misschien de conclusie trekken dat je de toeslag even een maand moet missen, maar ik heb meteen gezegd dat ik vind dat die informatievoorziening beter had gemoeten. Binnen de nieuwe rekeningnummers betreft het een kwetsbare groep, waarvan gelukkig het merendeel geholpen is met de naam-nummerkoppeling van een andere rekening die wij van mensen hadden. Een aantal mensen van die 15.000 is uiteindelijk het proces wel goed doorgekomen, althans die zijn in bewerking. Wij zorgen ervoor, linksom of rechtsom, dat de overigen op zo kort mogelijke termijn krijgen waar zij recht op hebben.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Over de termijn komen wij straks te spreken als de staatssecretaris meer informatie kan geven over de vraag wanneer deze mensen geholpen kunnen worden. Ik blijf bij de vraag of de staatssecretaris voordat het debat vanmiddag begon, wist dat er 15.000 mensen zijn die huurtoeslag ontvingen en die niet meer krijgen en dat de brief die zij hadden gekregen te wensen overliet, dus dat de verantwoordelijkheid bij de Belastingdienst lag. Had de staatssecretaris dat niet moeten weten? Wij komen weer op het centrale punt van dit debat, namelijk de informatiepositie van de staatssecretaris en daarmee ook van deze Kamer. Had de staatssecretaris niet moeten weten dat dit aan de hand was met deze 15.000 gevallen? Het is geen incident als het over 15.000 mensen gaat. Als blijkt dat er een foutieve brief is gestuurd of een brief met veel fouten of onduidelijkheden, had de staatssecretaris dat dan niet voor de aanvang van dit debat moeten weten?

**Staatssecretaris Weekers:**

Het is niet zo dat er een foutieve brief is gestuurd. Er is al in een vroegtijdig stadium informatie gegeven via de verhuurders. Er is ook informatie gestuurd naar de mensen zelf, gewoon in een persoonlijke brief. En er is op andere manieren gecommuniceerd. Ik heb echter al aangegeven dat ik vind dat het beter had gekund.

**De heer Merkies (SP):**

Dit komt natuurlijk wel degelijk bovenop die andere foutgevallen, die 27.000 en die 17.500. Nu hebben we het over 15.000 huishoudens.

**Staatssecretaris Weekers:**

Die zitten erin.

**De heer Merkies (SP):**

Die zitten in die 27.000 en die 17.500?

**Staatssecretaris Weekers:**

Die zitten daar uiteindelijk in. Die 15.000 waar ik het over had, is de groep die getroffen is door de maatregel dat er



niet meer geclusterd betaald wordt en die ook niet automatisch geholpen kon worden. Een aantal heeft een rekeningnummer doorgegeven en een aantal heeft een verificatiebrief gekregen. Op bepaalde verificatiebrieven is ook een antwoord gekomen. Sommige mensen hebben de BelastingTelefoon gebeld en die zijn de dupe geworden van de tweede procesverstoring. Maar die zitten daar uiteindelijk allemaal in.

**De heer Merkies (SP):**

Het is niet zo heel gek dat ik vanavond een mailtje kreeg van iemand die zei: tot vijf keer toe heb ik mijn gegevens naar de Belastingdienst gestuurd, ik heb gebeld, ik ben aan de balie geweest, maar ik heb nog steeds niets. Die heeft blijkbaar van al deze problemen last gehad. Ik wil het echter nog één keer vragen. De heer Klaver vroeg er ook naar, maar daar is nog geen antwoord op gekomen. Wanneer wist de staatssecretaris van die 15.000 gevallen? Wanneer hoorde hij daar voor het eerst over?

**Staatssecretaris Weekers:**

Van die 15.000 die te maken hebben met de gevolgen van de introductie van één bankrekeningnummer, konden sommigen meteen al geholpen worden, omdat toen al een nummer bekend was. Inmiddels is die groep verkleind, omdat er nu als gevolg van de conversie van eind vorige week en afgelopen weekend, ook weer een groep geïdentificeerd is.

Wanneer weet je welke getallen? Naar aanleiding van heel concrete en specifieke vragen. Daarom kom ik nog weer even terug op het tweede punt dat ik na de dinerpauze heb aangegeven. Ik heb daarvoor met name de heer Dijkgraaf aangekeken. Het gaat dan om de informatiepositie en de vragen waar mogelijke kwetsbaarheden zitten en om welke aantallen het gaat. Dat wil ik natuurlijk ook eerder weten en de Kamer wil dat ook eerder weten. Maar de dienst is daar op dit moment niet geheel op ingericht. Dat heeft te maken met besturingssystemen. Daar ga ik u niet mee vermoeden. Het gaat ook om de wijze van organisatie. Ik snap het chagrijn heel goed, want dat chagrijn voel ik zelf ook. Ik heb zelf ook heel vaak die vragen. Daarom heb ik de directeur-generaal gevraagd om een onafhankelijke doorlichting te laten doorvoeren, zodat deze informatie veel sneller op tafel ligt en wij die bij de politieke debatten kunnen betrekken. We praten hier met elkaar over de gevolgen van een aantal maatregelen voor mensen. Dan moeten we dit soort informatie hebben.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Hoeveel mensen wachten er vandaag om de een of andere reden nog op een of andere toeslag?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik heb dat nu niet paraat, maar het staat aangegeven in een tabel die in de brief staat. 12.500 burgers en bedrijven moeten nog bewijsstukken insturen. 8.000 burgers en bedrijven krijgen op korte termijn een brief waarin staat welke stukken aangeleverd moeten worden om het rekeningnummer alsnog gevalideerd te krijgen. De BelastingTelefoon neemt contact op met deze mensen. Dat heb ik al aangegeven. De overige burgers en bedrijven hebben recent

de bewijsstukken ingestuurd. De Belastingdienst heeft deze stukken nu in behandeling. Die mensen kunnen het geld snel tegemoet zien.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik heb aan het begin van het debat een heel precieze vraag gesteld en ik zou er graag een antwoord op krijgen. Bij RTL werd door de voorlichters meegedeeld dat het om 115.000 of 125.000 mensen ging. In de brief staat dat in totaal 32.000 burgers en ondernemers nog niet zijn uitbetaald. Daar zit nogal een verschil tussen. Ik vraag me af welk cijfer juist is.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik meen dat wij daar vanmiddag uitvoerig bij hebben stilgestaan. Toen RTL de vraag stelde hoeveel mensen geen toeslagen hebben ontvangen, is het getal van 125.000 naar voren gekomen. Zoveel informatieverzoeken stonden uit. Ik heb gezegd dat de conversie van het bestand die we hebben doorgevoerd, ertoe heeft geleid dat voor 87.000 burgers en 22.000 ondernemers alsnog de betaling is ingezet op een rekeningnummer dat op naam staat van de betrokkene die recht heeft op de toeslag. Zo matchen de cijfers. Daarmee is het feitelijke probleem dus een stuk geringer dan de vragen die waren uitgezet en hebben minder mensen op hun toeslag moeten wachten.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Dit is natuurlijk een cruciaal punt. Volgens mijn berekening gaat het genoemde aantal van 32.000 burgers in de brief over mensen voor wie nog geen oplossing gevonden is. Op dit moment zijn er echter ook nog 171.500 burgers en ondernemers die wachten op uitbetaling door de Belastingdienst. Ik hoor graag van de staatssecretaris of dat klopt.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ja, in de brief heb ik alle getallen genoemd. Daar ga ik nu niets meer aan toevoegen of afdoen. Ik heb aangegeven welk deel in behandeling is. Voor de verificaties moet gecheckt worden of de juiste informatie is aangeleverd. Daarnaast heb ik aangegeven dat een groep alsnog door een match geholpen is en dat het proces om tot betaling over te gaan, is ingesteld. Dit proces duurt een aantal werkdagen. Dat betekent dat de mensen bij wie alles in orde is, in de loop van volgende week het geld moeten hebben.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

De staatssecretaris mag zich er niet te gemakkelijk van afmaken door te zeggen dat hij niet ingaat op de cijfers en niets toevoegt aan de informatie die in de brief staat. Ik zal hem even helpen herinneren aan hetgeen hij heeft opgeschreven. Op pagina 9 staat dat in totaal 32.000 burgers en ondernemers nog geen uitbetaling hebben ontvangen. Als ik wat ga plussen en minnen in de tabellen die de staatssecretaris heeft gegeven, kom ik echter tot de conclusie dat het niet om 32.000 burgers gaat die nog geen geld hebben ontvangen, maar om 32.000 burgers die nog in de pijplijn van de Belastingdienst zitten en voor wie nog geen oplossing gevonden is. Daarnaast zijn er nog 171.500 burgers

die wachten op uitbetaling, wat een dezer dagen zou moeten plaatsvinden, volgens de brief. Klopt dat of niet?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik kan dit rekensommetje niet zo snel volgen. Ik heb gezegd wat er in de brief staat. Vervolgens heb ik aangegeven wat ik heb gedaan voor de 32.000 gezinnen.

**De heer Omtzigt (CDA):**

In de brief staat dat vorige week nog 121.000 burgers en ondernemers het verificatieverzoek moesten beantwoorden. Van 90% vindt de Belastingdienst alsnog een rekeningnummer. Ze ontvangen binnenkort hun betalingen. Als ze het binnenkort ontvangen, dan betekent dat dat ze nog niets hebben ontvangen. Die groep van 121.000 mensen wacht dus nog altijd op uitbetaling. In de volgende paragraaf schrijft de staatssecretaris dat in totaal 32.000 burgers en ondernemers geen uitbetaling hebben gekregen. In de voorgaande paragraaf staat gewoon dat het er minstens 121.000 zijn die in die groep vallen. Daar komt nog een andere groep bij, want die 15.000 vallen hier niet onder. Daarnaast heb je, om het nog ingewikkelder te maken, de mensen die onder de tweede massale verstoring vallen. Daarmee zitten we ver boven de 100.000 mensen en misschien wel op de 171.000, zoals de heer Klaver aangeeft. Ik vind het nogal een verschil. Als de staatssecretaris schrijft dat in totaal 32.000 burgers en ondernemers niet uitbetaald zijn, maar het er meer dan 100.000 blijken te zijn, dan zit daar toch wel erg veel licht tussen.

**Staatssecretaris Weekers:**

Het gaat echter ook om een heel aantal nieuwe aanvragen waarbij eerst getoetst moet worden of er überhaupt wel rechten bestaan. De heer Omtzigt noemde zojuist een aantal getallen. Niet alle getallen in de verschillende tabellen van de brief kunnen een-op-een op elkaar worden gelegd. De heer Omtzigt kan daar wel zijn vraagtekens bij plaatsen, maar hij heeft zelf een aantal heel concrete vragen gesteld. Ik heb daar naar eer en vermogen op geantwoord. Daar zijn heel specifieke query's op gedraaid. Hij moet echter geen getallen uit de ene tabel plukken en die vervolgens lukraak gaan optellen bij andere getallen.

Tabel 3 geeft de stand van zaken per 27 januari goed weer. De portee van dat verhaal is dat we door de conversie die afgelopen weekend heeft plaatsgevonden, uiteindelijk ten opzichte van de getallen die eerder circuleerden, van 87.000 mensen extra een rekening hebben kunnen achterhalen waar ook geld op wordt overgemaakt. Dat leidt ertoe dat het uiteindelijke probleem van uitbetalen 32.000 mensen betreft. Die zijn nog in behandeling en van hen moeten nog zaken geverifieerd worden. Dus laten we het probleem niet groter maken door hier met allerlei getallen te goochelen. Omdat we te maken hebben met allerhande getallen, snap ik dat de verleiding groot is om het een bij het ander op te tellen. Zo komen we niet verder, in elk geval niet vanavond in dit debat.

Als de Kamer een aantal heel specifieke vervolgvragen heeft over een nadere uitsplitsing van getallen en als de Kamer wil weten wat vandaag en niet gisteren de stand van zaken is, dan kan ik daar query's voor laten draaien en kan ik de Kamer daarop antwoorden. Normaal gesproken is het zo

dat we op dergelijke zeer gedetailleerde vragen waarvoor het nodige in de backoffice van de Belastingdienst moet worden gedaan, goed antwoorden, bijvoorbeeld in het kader van een schriftelijk overleg. Om de discussie daarover hier verder te voeren, lijkt mij dus weinig zinvol. Volgens mij is het van groot belang dat we de cruciale punten van dit debat met elkaar delen. Dat zijn de informatievoorziening, waar ik het nodige over heb gezegd, en het punt van de maatschappelijke gevoeligheid, dat ik daarbij heb betrokken.

**De voorzitter:**

Ik vrees toch dat Kamerleden zelf bepalen waar ze vragen over willen stellen. De heer Klaver wil graag een vraag stellen.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Dank u wel, voorzitter. Inderdaad is het de Kamer die bepaalt wat de relevante zaken zijn in het debat. Natuurlijk ben ik heel erg benieuwd naar de opvattingen van de staatssecretaris daarover, maar ik geloof niet dat de positie van de staatssecretaris het toelaat om te melden waar we het wel en waar we het niet over zouden moeten hebben. Hij is zeker niet in de positie om tegen Kamerleden te zeggen dat ze lukraak met cijfers van de ene naar de andere tabel slepen of dat ze goochelen met cijfers. Ik ben best bereid om mijn interpretatie daarvan op schrift aan de staatssecretaris te geven, zodat hij daarmee verder kan. Ik laat de staatssecretaris mij niet vertellen dat wij met cijfers goochelen of lukraak door tabellen shoppen.

**Staatssecretaris Weekers:**

De heer Klaver heeft een berekening gemaakt en zegt die aan mijn ambtenaren te willen geven. Graag! Dan kan daarop een antwoord komen. Natuurlijk gaat de Kamer over haar vragen en de punten die zij belangrijk acht. Ik geef alleen aan dat zaken niet uit hun verband moeten worden gerukt. Dat is mijn verantwoordelijkheid. Verder antwoord en informeer ik de Kamer naar eer en geweten. Waar mensen problemen hebben, doe ik er alles aan om die te verhelpen. Volgens mij is dat een gedeelde wens. Dat wordt gewoon gedaan.

**De voorzitter:**

Voordat ik de heer Merkies het woord geef, ga ik het even uitzoeken. Als er later nog antwoord op de casus komt, denk ik dat ik de vraag die de heer Klaver aan de ambtenaren heeft gegeven, nog even op schrift stel. Dan kan iedereen de rekensom volgen. Ik kom erop terug.

**De heer Merkies (SP):**

Volgens mij was de vraag heel simpel. Ik stel hem gewoon weer. Hoeveel mensen wachten nog op uitbetaling van hun toeslagen?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik heb de cijfers in de brief van gisteren gegeven. Als gevolg van de conversie hebben wij gelukkig in 87.000 van de gevallen de namen van burgers aan een rekeningnummer kunnen koppelen. Die mensen hoeven dus niet te wachten

totdat het verzoek aan hen is afgedaan om stukken op te sturen. Dat betekent dat dit gewoon in procedure is genomen. Sommige betalingen zijn misschien al onderweg. Voor het einde van de volgende week zal het geregeld zijn. Dan hebben die mensen het geld gewoon op hun bankrekening.

De heer **Merkies** (SP):

Dat is een heel lang verhaal, terwijl ik gewoon om een getal vraag. Het is niet zo gek dat wij in verwarring raken. Eerst staat hier dat in totaal 32.000 burgers en ondernemers nog geen uitbetaling hebben gekregen. Dan vraag je je af of dat het getal is, maar dan zie je daarboven weer een ander getal staan. Daar is sprake van 90% van de 121.500 van wie het rekeningnummer moet worden gevalideerd. Vervolgens staat er: deze burgers en ondernemers ontvangen binnenkort hun betalingen. De staatssecretaris kan toch op zijn minst begrijpen dat dit ons in verwarring brengt? Waarom beantwoordt hij mijn vraag niet gewoon met één getal? Hoeveel mensen wachten nu nog op hun toeslag?

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik zou tabel 3 er gewoon even bij pakken. Daarin staat de match met bankrekeningen omschreven. Er zijn 140.000 verificatieverzoeken verstuurd. Daarvan zijn er 28.000 met goede bewijsstukken ontvangen. In die gevallen is dus al betaald of zit de betaling in de pijplijn. Dat is goed. Verder zijn er verificatieverzoeken met onjuiste bewijsstukken ontvangen. Daarvan zijn er 6.000. Die zijn dus in behandeling. Ik heb aangegeven dat wij de mensen die in actie zijn gekomen en wel bewijsstukken hebben opgestuurd, maar niet de goede, zullen helpen met het toesturen van de goede of met het langskomen bij de balie. Voor 9.000 gevallen is er nog onderhanden werk bij de Belastingdienst. Dat is ongeveer de dagdagelijkse hoeveelheid die verwerkt wordt. Daarover komt dus snel uitsluitel.

87.000 gevallen hebben we kunnen oplossen dankzij een match. We wachten dus nog op te ontvangen verificatieverzoeken van burgers. Dat zijn er 10.000.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Dat had ik gezien. Ik snap ook hoe de 32.000 is opgebouwd. Het punt is dat de staatssecretaris stelt dat deze groepen zijn uitbetaald.

Staatssecretaris **Weekers**:

Nee, dat zeg ik niet.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Nogmaals, in de brief staat letterlijk het volgende. Ik kijk nu naar de brief. Misschien zijn het alleen de woorden, maar laten wij er dan uit komen. In de brief staat dat in totaal 32.000 burgers en ondernemers nog geen uitbetaling hebben gekregen. Volgens mij is dit echter voor een veel grotere groep het geval en voeren wij in de Kamer nu de discussie hoelang het gaat duren voordat aan al die andere mensen wordt uitbetaald.

De **voorzitter**:

Die 32.000 staat niet in de tabel, maar die staat op pagina 9 onderaan in de laatste alinea.

Staatssecretaris **Weekers**:

Ja, maar dat getal is uiteindelijk de optelsom van de zaken uit de tabel. De 87.000 gevallen van wie ik heb gezegd dat hun zaak is opgelost door de Belastingdienst en die in tabel 3 staan, zijn deze week betaalbaar gesteld. Ik kan nu niet beoordelen of deze mensen dit geld vanavond op de bankrekening hebben staan, of dit morgen zal zijn of begin volgende week. Zij zijn echter betaalbaar gesteld.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Daar zit volgens mij het punt, namelijk bij de definitie. Waar ik bekijk of mensen het nu al op hun bankrekening hebben gekregen — dat versta ik onder "nog te betalen" — geeft de staatssecretaris aan dat ze betaalbaar zijn gesteld. Daarmee is nog niet gezegd dat deze mensen hun geld hebben ontvangen en al uit de problemen zijn. Dat is volgens mij hetgeen waardoor wij kunnen bekijken of de staatssecretaris erin geslaagd is om de problemen op te lossen. Het gaat er niet om of iets betaalbaar is gesteld, maar of deze mensen betaald zijn. Dat is nog niet het geval.

Staatssecretaris **Weekers**:

Als de Belastingdienst dit soort aantallen moet betalen, is dat natuurlijk ook een massaal proces. Dit is geen internetbankieren, dat even gedaan kan worden. Ik ben in elk geval blij dat de heer Klaver en ik uit de vraag zijn gekomen waaruit kennelijk de verwarring tussen ons bestond. Er moet daarover geen verwarring bestaan en dit moet duidelijk zijn. Als een rekeningnummer op naam van iemand staat en er bevrijdend kan worden betaald, aan de toeslaggerechtigde zelf dus, dan wordt dat gedaan. Het kost alleen nog een paar dagen voordat het daadwerkelijk op de bankrekening staat.

De heer **Tony van Dijk** (PVV):

De staatssecretaris vraagt om compassie omdat het geen internetbankieren is en omdat het om grote processen gaat, maar daarmee heeft de burger natuurlijk niets te maken. Die wil zijn huurtoeslag van €300 à €400 gewoon op tijd hebben, want daar rekent hij op en dat geld heeft hij nodig om te overleven. Nog steeds zijn er 32.000 burgers die nog geen betaling hebben gekregen. Ik kan het sommetje ook niet maken, want er staat dat de bewijsstukken van 12.500 burgers nog niet zijn ontvangen en dat er door 8.000 burgers onjuiste bewijsstukken zijn ingezonden. Dat is opgeteld 20.500. Dan heb ik nog steeds 12.000 mensen die hun betaling niet hebben gekregen, maar die verder niet worden gedefinieerd. Die zou ik graag gedefinieerd zien door de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Weekers**:

Sorry, maar ik heb zojuist aangegeven dat tabel 3 het uitgangspunt is. Ik ben blij dat zojuist met de heer Klaver is uitgeklaard wat "betaalbaar gesteld" betekent en dat duidelijk is geworden welke problemen zijn opgelost. Ik kan dit rijtje nog een keer doornemen, maar volgens mij draaien wij nu in cirkeltjes rond.

29 januari 2014

De heer **Tony van Dijk** (PVV):

Helemaal niet, want ik snap de berekening hartstikke goed. Het gaat om 109.000 mensen die via de conversie alsnog boven water zijn gekomen. Zij krijgen binnenkort hun geld. Er resteren nog 12.000 mensen. Dat zijn de 12.000 van wie nog geen bewijsstukken zijn ontvangen. 8.000 staat inderdaad in de tabel. Zij hebben onjuiste bewijsstukken ingezonden. Maar nog steeds mis ik 12.000, of om precies te zijn 11.500, burgers en ondernemers die nog niet betaald hebben gekregen en die niet vallen in welke categorie dan ook. Mijn vraag is simpel: wat zijn die 11.500 burgers en ondernemers die nog niet betaald hebben gekregen?

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik heb tabel 3 voor me. Ik zie even niet dat getal van 11.500. Het gaat om wat de conversie extra heeft opgeleverd aan koppelingen van namen en rekeningnummers die we niet kenden. Daarover hebben we mensen een verificatieverzoek gestuurd. Die 109.000 zijn 87.000 burgers en 22.000 bedrijven. Dat zijn precies de getallen die ik zojuist met de heer Klaver doornam.

De heer **Tony van Dijk** (PVV):

Dan heb je dus 109.000. Tot vorige week waren het er 121.500. Het verschil is 12.000. Die mensen moeten hun stukken nog inzenden. Dat staat er ook in. 8.000 hebben onjuiste. Dat staat ook in de tabel. In totaal hebben 32.000 burgers en ondernemers nog geen uitbetaling gekregen. 12.500 plus 8.000 is geen 32.000. Het is een verschil van 12.000 mensen. Die 12.000 mensen wachten dus op hun geld, maar ze weten niet waarom.

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik doe gewoon een nieuwe poging om ervoor te zorgen dat het is uitgeklaard. Ik kijk even naar die burgers en ondernemers. De heer Van Dijk vraagt wat onderhanden, dus reeds ingezonden, is. Dat is recentelijk ingezonden. Het zit in de post "onderhanden werk". Voor burgers is het 9.000 en voor ondernemers 2.500. Daarnaast is er de post "onjuist ingezonden". Bij burgers is dat 6.000 en bij ondernemers 2.000. "Nog te ontvangen" is bij burgers 10.000 en bij ondernemers 2.500. Dan kom je bij burgers uit op totaal 25.000 en bij ondernemers op totaal 7.000. Samen maakt dat 32.000.

De **voorzitter**:

Mijnheer Nijboer.

De heer **Nijboer** (PvdA):

Ja, voorzitter.

De **voorzitter**:

Er zijn er meer, maar laten we de heer Nijboer als eerste doen, omdat hij nog geen vraag gesteld heeft in deze termijn.

De heer **Nijboer** (PvdA):

Zo is het, maar ik heb al wel een aantal vragen in eerste termijn gesteld. Een aantal vragen moeten nog worden beantwoord. We zijn nog steeds bij de verantwoording van

het verleden. Er komen een heleboel getallen, ook van de heer Klaver, nog voorbij. Ik heb de volgende vraag aan de staatssecretaris. Is hij bereid om, gegeven de diffusie die ongetwijfeld na vanavond nog over de getallen bestaat, wekelijks aan de Kamer een overzicht te sturen met het aantal mensen dat nog geen toeslag heeft ontvangen en het aantal mensen dat die toeslag wel heeft ontvangen? Wij allen in de Kamer delen de opvatting dat mensen die geen toeslag hebben ontvangen, die zo snel mogelijk moeten ontvangen. De staatssecretaris heeft aangegeven dat hij dat zo snel als hij kan, wil doen en dat hij daarvoor alles op alles wil zetten. De Kamer heeft aangegeven die informatie te willen hebben. Ook de Partij van de Arbeid zou dat zeer op prijs stellen.

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik zeg dat graag toe. We kunnen nu het debat verder voeren over deze cijfers, maar daarmee zijn de mensen niet geholpen. Volgens mij is de achterliggende vraag van de Kamer precies datgene wat de heer Nijboer aangeeft: hoe zorgen we ervoor dat de zaak wordt opgelost voor de mensen, kunnen we daarin snel verbetering zien en kan de Kamer daar goed zicht op houden? Ik zeg dat dus graag toe.

De heer **Nijboer** (PvdA):

Ik dank de staatssecretaris voor deze toezegging. Ik denk ook dat het helpt om precies in beeld te krijgen hoe groot het probleem nu is en dat we direct zien welke mensen erbij zijn geholpen. Dat moet snel gebeuren.

Mevrouw **Schouten** (ChristenUnie):

Nu de staatssecretaris hier eigenlijk op een subtiële wijze wat meer onder curatele is gesteld, wil ik de volgende meer principiële vraag stellen: acht de staatssecretaris zich voldoende gezaghebbend om de problemen allemaal op te lossen? Cijfers hebben wij genoeg gehad vandaag, dat hebben wij net ook bediscussieerd. Het gaat erom dat de problemen worden opgelost. Hoe ziet de staatssecretaris dat?

Staatssecretaris **Weekers**:

Ja, natuurlijk, anders stond ik hier niet om beleid te verdedigen dat ik zelf in gang heb gezet om ervoor te zorgen dat er een einde komt aan fraude en waarvan ik steeds heb gezegd dat het ook zal betekenen dat goedwillende burgers erdoor geraakt worden. Dit betekent dat wij het goed aan mensen moeten uitleggen. Het betekent ook dat wij een zorgvuldig voorbereidingstraject hebben gehad, wat niet wegneemt dat er zaken aan het licht zijn gekomen waarvan wij zeggen: dat had beter gemoeten en dat had anders gekund.

Wij hebben nog een periode voor de boeg waarin dit project verder moet worden doorgerold. Ik ben zeer gemotiveerd, zeg ik tegen mevrouw Schouten, om dat ook zelf te doen. Ik zit goed in de materie. De Kamer weet dat het uitermate lastig is — ik heb dat eerder aan de heer Dijkgraaf aangegeven — en dat wij te maken hebben met een dienst waar 30.000 mensen werken en waar allerlei aparte processen aan de orde zijn. Die moeten allemaal op elkaar worden afgestemd. Ik vind dat het ook om die reden buitengewoon

goed en onafhankelijk moet worden doorgelicht. Ik zal de directeur-generaal daartoe opdracht geven, om ervoor te zorgen dat wij hierin een structurele verbetering krijgen.

Mevrouw **Schouten** (ChristenUnie):

Ik heb ook gehoord dat de staatssecretaris heeft aangegeven dat hij dat onderzoek wil. Het is goed dat hij een beweging maakt. Daarop hebben wij al ongeveer vier uur zitten wachten. De vraag is niet alleen of dat onderzoek er komt, hij is veel principiëler. Er moeten op korte en op middellange termijn heel grote wijzigingen worden doorgevoerd. Kan de staatssecretaris ons overtuigen dat hij de juiste, de aangewezen, persoon is om al die wijzigingen door te voeren? Tot nu toe hebben wij hier behoorlijk veel keren gestaan om telkens dezelfde discussie te voeren. Overtuig ons, staatssecretaris!

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik heb inderdaad hier al een aantal keren gestaan. Als het gaat om de aanpak van het Bulgarenfraudedossier, weet mevrouw Schouten ook vanuit welke ambitie ik vervolgens met een pakket aan maatregelen ben gekomen om ervoor te zorgen dat wij aan de voorkant gaan controleren. Tegelijkertijd leidt dat natuurlijk tot rimpelingen. Tevens leidt het veranderen van dat soort systemen ertoe dat ook goedwillende burgers hiermee worden geconfronteerd.

Vandaag voeren wij een debat over de vraag hoe een fraudemaatregel waarvan de Kamer wel zegt dat het goed is dat hij wordt genomen, toch bepaalde effecten heeft die wij onvoldoende in beeld hebben gehad. Dit raakt veel mensen. De informatie had sneller bij de staatssecretaris moeten zijn en vervolgens had hij ook actie kunnen ondernemen. Daarvan heb ik juist gezegd dat ik dat ook wil hebben. Dit betekent dat er inderdaad enkele zaken op de schop moeten. Dat heb ik niet volgende week gerealiseerd. Ik heb wel de voorbeelden waar het goed is gegaan. Ik heb ook alle voorbeelden in mijn hoofd zitten waarvan ik vind dat het beter moet. Juist om die reden acht ik mijzelf zeer wel in staat om ook aan dat proces verder vorm te geven. Vorig jaar hebben wij in dit huis tijdens het Bulgarendebat met elkaar het gesprek gevoerd naar aanleiding van bepaalde signalen vanaf de werkvloer van de Belastingdienst. Ik ben zelf op pad gegaan. Ik heb de suggestie van mevrouw Schouten overgenomen om de centrale ondernemingsraad om advies te vragen. Die raad is met advies gekomen waaraan nu uitvoering wordt gegeven. Ik heb met alle vakbonden gesproken en met vertegenwoordigers van de centrale ondernemingsraad om ook zelf die feeling te houden.

Mijn portefeuille is vrij breed. Mijn portefeuille omvat enerzijds de fiscale wetgeving en alles wat daaraan annex is en anderzijds de Belastingdienst. Beide krijgen heel veel aandacht van mij. Op sommige momenten vereist natuurlijk de fiscale wetgeving wat meer aandacht, zoals het belastingplan en alles wat daaraan annex is. Dat wil echter niet zeggen dat mijn aandacht niet uitgaat naar de Belastingdienst. Integendeel, er wordt wel degelijk een aantal vragen uitgezet. Tegelijkertijd vind ik het nu ongelooflijk noodzakelijk dat juist die informatie komt die nodig is om maatschappelijk en politiek gevoelige elementen in de uitvoering snel op te schalen, zodat wij daarop actie kunnen ondernemen. Daarvoor zullen structuurveranderingen in de dienst moeten

worden doorgevoerd. Uiteindelijk moet voor elk thema iemand aanspreekbaar en verantwoordelijk zijn. Verder moet er worden opgeschaald als dat nodig is. Dat had in dit geval beter gekund en daarom heb ik het nodige gezegd tegen de heer Dijkgraaf.

De heer **Koolmees** (D66):

Juist de twee punten van de heer Dijkgraaf, namelijk het onderzoek naar massale processen en de communicatie binnen de dienst, zijn vanavond pijnlijk duidelijk geworden. Ik verwijs daarvoor even naar twee procesverstoringen. Wij komen er vandaag achter dat die pas na de communicatie van de staatssecretaris met de media bij hem terecht zijn gekomen. Verder is er ook het lekken van de informatie over de betreffende storingen naar RTL. De staatssecretaris gaat nu een onderzoek doen om te bekijken hoe dat beter kan. Is dat niet een beetje laat? Wij hebben de afgelopen tijd toch wel meer signalen gehad dat de informatievoorziening van de Belastingdienst naar de staatssecretaris achterliep of dat wij achter het net aan het vissen waren? Hoe kijkt de staatssecretaris daartegen aan? Het is prima dat er onderzoeken worden gedaan voor de toekomst. Hoe kijkt de staatssecretaris echter aan tegen dit concrete geval nu? Mijn gevoel is dat daar geen controle op was.

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik heb het daarstraks wat diplomatieker aangegeven, maar ik baal natuurlijk. Ik baal ervan dat de eerste procesverstoring niet onmiddellijk aan mij gemeld is. Ik baal er ook van dat er kennelijk een aantal signalen bij de BelastingTelefoon is binnengekomen waar eigenlijk nog helemaal geen verklaring voor kan worden gegeven. Ik baal ervan dat ik dat niet weet. Om die reden heb ik zojuist ook gezegd dat ik via onafhankelijk onderzoek uiteindelijk wil komen tot een pakket aan maatregelen, waarmee dit wel naar boven komt.

Ik spreek uiteraard ook met medewerkers op de werkvloer. Ik heb buitengewoon veel waardering voor alle betrokken medewerkers van de Belastingdienst. Dit geldt zowel voor de medewerkers van de dienst op locatie als voor de medewerkers op kantoor in Den Haag. Dat gaat echt van laag tot hoog. De betrokkenheid is enorm. Afgelopen weekend hielpen de medewerkers elkaar, van laag tot hoog. Als een medewerker geen opvang had voor zijn kinderen, kwamen die gewoon mee en de vrouw van een andere medewerker kwam ook mee om voor die kinderen te zorgen. Dat noem ik een stukje betrokkenheid binnen de dienst. Dat zie ik ook, zeg ik tegen de heer Koolmees.

Aan de ene kant zie ik dus die betrokkenheid en aan de andere kant heb ik toch het gevoel dat er een leemlaag is waar iets niet doorheen komt. Daar wil ik actie op hebben. Wat dat betreft is de maat voor mij ook vol.

De heer **Koolmees** (D66):

Dit begrijp ik heel goed. Ik heb zelf ook gehoord dat mensen het hele weekend doorgewerkt hebben om de toeslagen toch uitbetaald te krijgen. Dat waardeer ik zeer. Dat wil ik ook gezegd hebben. Tegelijkertijd is er een hele waslijst aan problemen die op korte termijn spelen. Wij hebben een heel debat gehad over 32.000 mensen die nog op korte termijn uitbetaald moeten worden. Wij hebben het gehad over 1,5 miljoen bankrekeningnummers die nog opgezocht

moeten worden. Twee weken geleden hebben wij een debat gehad over de Bulgarenfraude. Is zo'n onderzoek niet laat? Wat gaat de staatssecretaris op korte termijn doen om dit echt te verbeteren?

**Staatssecretaris Weekers:**

In de eerste plaats ben ik voor het zoeken van oplossingen voor de uitdagingen waarvoor wij staan. Dat is mijn hoogste prioriteit. Dit betekent dat ik het thema "fraudebestendigheid en fraude" onmiddellijk tot een van de pijlers van mijn beleid heb gebombardeerd. Daar gaat heel veel aandacht naar uit en er is een heel aantal andere zaken.

Ik heb zojuist in het debat ook aangegeven dat er naar aanleiding van bepaalde incidenten of een stapeling of cumulatie van bepaalde incidenten al acties zijn ondernomen. Wij kennen bijvoorbeeld allemaal de rapporten van Abvakabo die wij in het verleden hebben gekregen. Heb ik daar iets aan gedaan? Jazeker. Hoewel de bezuiniging van het voorgaande kabinet waarmee ik bij mijn aantreden werd geconfronteerd, een bezuiniging van 270 miljoen, en daarbovenop de bezuiniging van 400 miljoen van het kabinet waartoe ik toetrad, eigenlijk alleen bezuinigingen voor de Belastingdienst betekenden, heb ik gezegd dat ik die ook zou moeten doorvoeren met een stuk versimpeling van fiscale wetgeving. Het was dus geen zaak van puur en alleen op de dienst en de efficiency zitten. Waar efficiency mogelijk is, zorg ik daarvoor, maar ik wil ook vereenvoudiging. Die vereenvoudiging houdt echter op een gegeven moment op, zeker in een tijd van budgettaire krapte. Vereenvoudigingsoperaties leiden namelijk tot allerlei koopkrachtheffingen. Ook de discussie daarover hebben wij vorig jaar met elkaar gevoerd in het kader van de uniformering van het loonbegrip, een budgettair neutrale vereenvoudiging. Met zulke effecten moet je je bezighouden.

Ik wilde echter wel dat er weer geïnvesteerd zou worden in de Belastingdienst. Er spelen zaken rondom de invordering die beter zou kunnen, of rondom controles en boekenonderzoeken die beter zouden kunnen. Horizontaal toezicht is immers niet alleenzaligmakend, er moet ook verticaal worden gecontroleerd. Zo heb ik tal van zaken geïdentificeerd. Daarvoor heb ik een business case laten maken. Uiteindelijk heb ik ervoor gezorgd dat er 157 miljoen euro extra komt bij de Belastingdienst, juist voor dit soort onderdelen.

Ik zal de Kamer niet vermoeien met allerlei informatie, maar laat ik als laatste punt iets over de invordering zeggen, in de hoop dat ik hier mijn motivatie, mijn overtuiging en het feit dat ik erbovenop zit duidelijk naar voren kan brengen. Als er iets in de boeken staat van oninbaar lijden, is mijn reactie: daar ben ik niet van. Van oninbaar lijden is uiteindelijk alleen sprake als mensen echt niet kunnen betalen, in een schuldhulpverleningstraject of in een faillissement of iets dergelijks zitten. Achter mensen die in de toekomst wel kunnen betalen, moeten wij aan.

**De voorzitter:**  
Dank u wel.

**Staatssecretaris Weekers:**

Daarvoor hebben wij het nodige ingericht. Ik ben van aanpakken. Op dezelfde wijze wil ik het hierbij doen.

**De heer Merkies (SP):**

Ik ben blij dat dit onderzoek er komt. Het is inderdaad zeer laat, maar beter laat dan nooit. Mij valt op dat de staatssecretaris eerder in het debat nog begripvol sprak over mensen die hem te laat informeerden. Hij zei dat hij er veel begrip voor had. Maar nu is hij boos. Ik zie de staatssecretaris nu zelfs heel opgewonden zijn. De maat is vol. Dat is een goede ontwikkeling, maar nu wil ik toch even doorpakken met dat onderzoek. Allereerst zou ik graag willen weten wanneer dat komt. Maakt daarvan ook onderzoek deel uit naar de wijze waarop de staatssecretaris zelf is geïnformeerd? Bijvoorbeeld in het feitenrelaas zien wij dat juist de punten waarop de staatssecretaris is geïnformeerd, ontbreken. Ik hoop dat dat aspect dus een belangrijke rol zal spelen in dat onderzoek.

**Staatssecretaris Weekers:**

Wat ik niet ga doen, is het volgende. Ik ga niet deze casus aangrijpen om daarmee vervolgens om heel korte termijn dit onderzoek te vullen. Uiteraard zal dit soort casuïstiek wel gebruikt worden in een goed extern, onafhankelijk onderzoek. Ik zal mijn vragen om met een opzet voor dat onderzoek te komen. Ik kan nu niet zeggen wanneer dat tot welke resultaten zal leiden of wanneer het wordt opgeleverd. Ik ben wel graag bereid om de Kamer te rapporteren over vragen als: wat is het plan van aanpak, wat is de probleemstelling en wanneer kan wat worden opgeleverd? Ik kan me voorstellen dat daarbij wellicht onderdelen zitten die behoorlijk wat verdieping nodig hebben en die niet nog dit jaar resultaat kunnen opleveren. Zulke onderdelen zouden echter nodig kunnen zijn om te voorkomen dat wij op basis van incidenten reageren. Daarnaast zal ik uiteraard — dat heb ik eerder in dit debat toegezegd, zij het niet met deze stemverheffing — deze casuïstiek gebruiken om te bekijken wat wij in het kader van de "één bankrekeningnummer"-maatregel kunnen verbeteren.

**De voorzitter:**

Ik neem aan dat in die brief ook wordt ingegaan op de zojuist door de heer Merkies gestelde vragen over de informatievoorziening en dergelijke. Dat ging over dat grote onderzoek

**De heer Merkies (SP):**

Dus wij krijgen eerst een brief over het onderzoek, maar daarin zou ik wel de vragen beantwoord willen hebben over de deadline en de wijze waarop de staatssecretaris geïnformeerd is.

**De voorzitter:**

Precies. Dat is net wat ik zei. Ook die zaken moeten daarin.

**De heer Merkies (SP):**

Ik neem aan dat elke casus die wij vandaag hebben besproken — die zijn alle drie vrij groot — daar in elk geval bij wordt betrokken.

**Staatssecretaris Weekers:**

Wij zullen een opzet voor een onderzoek maken. Dat vraag ik mijn DG, die bij dit debat aanwezig is en het debat

nauwlettend volgt, zoals ik van hem gewend ben, dus ik heb er alle vertrouwen in dat ik zo meteen een buitengewoon goede opzet krijg. Als wij een probleemstelling maken voor externe onderzoekers, moeten wij wel goed aangeven waar de schoen wringt. De heer Merkies vraagt of ik niet eerder geïnformeerd had kunnen worden over die damages. Die probleemstelling zal daar natuurlijk in staan. Uiteindelijk moet de daaruit voortvloeiende aanpak ervoor zorgen dat snel naar boven komt wat nodig is. Als het zaken betreft die verschillende dienstonderdelen raken, zal er een heldere en goede besluitvormingsstructuur moeten zijn op basis waarvan er voor bepaalde zaken ook echt één probleemgenoot is die zegt: ik ruik dat er iets niet goed is, is het van belang om dit eens op te schalen? Daar zou ik het op dit moment bij willen laten. Dan kunnen wij verder spreken over de opzet van het onderzoek nadat ik de brief naar de Kamer heb gezonden.

**De heer Dijkgraaf (SGP):**

Ik ben blij de ergernis bij de staatssecretaris te merken. Het is een goede zaak dat hij het onderzoek noemt. In een andere functie begeleid ik ook wel eens onderzoeken en die hebben de neiging om lang te duren. De staatssecretaris zegt dat eerst zal worden nagedacht over een opzet voor het onderzoek. Die opzet zal hij naar de Kamer sturen en vervolgens zal hij er met de Kamer over praten, waarna er een onderzoek kan worden gestart. Volgens mij heeft de Kamer de zekerheid nodig dat op heel korte termijn bepaalde dingen anders gaan dan zij gingen. Ik snap dat er zaken zijn die meer tijd vergen, maar hoe kan de staatssecretaris de Kamer op korte termijn al laten zien dat de informatiestromen beter gaan en dat hij de leiding heeft over het departement en de Belastingdienst? Op dit punt moet naar mijn mening op korte termijn echt iets gebeuren.

**Staatssecretaris Weekers:**

Als wij de zaken grondig willen aanpakken, dan vereist dat een grondig onderzoek. Ik kan niet stante pede aangeven hoe lang een goed onderzoek moet gaan duren. Wel geef ik aan dat dit onderzoek wat mij betreft de nodige urgentie heeft. Niet voor niets heb ik eerder in dit debat gesproken over de positieve ervaringen die wij hebben met bijvoorbeeld het destijds door McKinsey uitgevoerde onderzoek aangaande de ICT-problematiek. Het nu te verrichten onderzoek zal verschillende, op elkaar ingrijpende onderdelen van de Belastingdienst betreffen. Natuurlijk moet het onderzoek liefst zo kort mogelijk duren, maar mogelijk is er uiteindelijk veel verdiepend onderzoek nodig, waardoor zaken in mijn ogen te veel op de lange baan worden geschoven. In dat geval wil ik quick-and-dirty suggesties hebben voor de wijze waarop wij in elk geval voor de korte termijn zaken kunnen verbeteren. Ik voel er niet voor om elke keer met de Kamer in debat te moeten gaan naar aanleiding van een televisie-uitzending of een bericht in de krant. Als wij eerder bepaalde informatie op tafel hadden gehad, hadden wij dit veel ordentelijker kunnen aanpakken. Ik was op zeker moment, een of anderhalf jaar geleden, zo blij toen ik grote complimenten hoorde vanuit de Kamer over het functioneren van de Belastingdienst naar aanleiding van de halfjaarsrapportages. Nog niet zo lang daarvoor waren dat geen halfjaarsrapportages, maar tweemaandsrapportages. Dat betekent dat er behoorlijk wat verbeteringen zijn doorgevoerd. Wat de punten betreft die nu aan de orde zijn gekomen, moet goed worden bekeken welke

symptomen erin zitten die wij van een degelijk antwoord moeten voorzien.

**De heer Dijkgraaf (SGP):**

Ik vraag eigenlijk of de staatssecretaris iets op korte termijn kan noemen — ik denk aan maart of zo — waarover de Kamer een diepgaande discussie kan hebben. Het grote onderzoek zal dan nog niet klaar zijn. Ik denk aan dingen die snel kunnen, bijvoorbeeld een eerste probleemanalyse. Ik laat dat aan de staatssecretaris over, want het is zijn taak. Ik denk dat het nodig is dat de Kamer op korte termijn weer een stevig debat voert over de vraag wat er dan precies gaat gebeuren. Het lijkt mij toch dat er specialisten zijn die voor de belangrijkste dingen kunnen aangeven wat er op de korte termijn en op de lange termijn mogelijk is.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik wil mij nu even niet vastpakken op een datum. Ik wil in de richting van de heer Dijkgraaf overbrengen dat wij samen die urgentie voelen. Op het moment dat ik er een goede brief over kan sturen naar de Kamer, doe ik dat. De opzet en aanpak, inclusief timing, wordt goed en serieus aangepakt. Misschien kan ik dan ook bekijken wat wij al zouden kunnen doen, vooruitlopend op het onderzoek en de uitkomsten daarvan. Zodra ik dat heb, kan ik dat met de Kamer bespreken.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Nog geen twee weken geleden is er Kamerbreed een motie aangenomen dat de staatssecretaris iedere twee maanden moet rapporteren over de voortgang met de toeslagenfraude. Zojuist zegde hij vanuit het niks toe, in reactie op een vraag van mijn collega Nijboer van de PvdA, om de Kamer iedere week te informeren over de voortgang met de toeslagen, waarover wij nu spreken. Iedere week! Ik ken in dit kabinet geen bewindspersoon die iedere week de Kamer moet rapporteren over hetzelfde onderwerp. Ik ken uit de nabije geschiedenis van kabinetten geen bewindspersoon die dat moest doen en herinner mij zeker niet dat door een coalitiepartij aan een staatssecretaris werd gevraagd om iedere week te rapporteren. Wat voor vertrouwen spreekt daaruit richting de staatssecretaris vanuit de Kamer en vanuit zijn eigen coalitie?

**Staatssecretaris Weekers:**

De heer Nijboer heeft niet gevraagd om een permanente rapportage over de toeslagen. Ik heb de stand van zaken per 27 januari weergegeven en aangegeven dat in een aantal gevallen de betalingsopdracht onderweg is, maar dat mensen het geld nog niet hebben ontvangen. Ik heb van de 32.000 burgers en bedrijven aangegeven op welke groepen wij nader actie ondernemen. Ik heb het verzoek van de heer Nijboer als volgt verstaan, zeker nadat er heel wat discussie was over allerhande getallen: wilt u ons even bij de hand nemen, zodat wij er ook een goed gevoel bij houden? Ik heb daarin geen enkel gebrek aan vertrouwen gezien. Anders moet de heer Nijboer maar opstaan. Het is meer oplossingsgericht. Het schiet niet op als hier wordt gediscussieerd over allerlei cijfers, als vervolgens uit verschillende tabellen wordt gewinkeld en als appels en peren met elkaar worden vergeleken. Dan komen wij vanavond niet verder. Ik voelde het vooral als een stukje vertrouwen

dat wij daar de komende weken verbetering in gaan zien en dat de Kamer die ook wil zien.

**De heer Klaver** (GroenLinks):

In deze Kamer is voortdurend debat, over tabellen en over cijfers en over de vraag of je nu appels en peren met elkaar moet vergelijken of niet. Dat eindigt echter bijna nooit in de conclusie dat een staatssecretaris toezeft, zeker niet in antwoord op een vraag van een coalitiepartij, om de Kamer iedere week te informeren. Iedere week! Dat is gewoon het onder curatele stellen van de staatssecretaris. De staatssecretaris was twee weken geleden al half onder curatele gesteld, toen het ging over de toeslagenfraude. Na vandaag ligt hij helemaal aan de ketting, waar het gaat om de aanpak van de uitbetalingen van de toeslagen. Welk vertrouwen spreekt daaruit vanuit de Kamer? Heeft de staatssecretaris dan nog wel de ruimte om zijn werk te kunnen doen? Heeft hij nog steeds het gevoel dat hij daarmee effectief kan zijn in de uitvoering van zijn ambt?

**Staatssecretaris Weekers:**

Als je onder curatele geplaatst bent, beslissen anderen over wat je wel en niet mag doen. Dat is hier niet het geval. Ik heb de volle ruimte om mijn verantwoordelijkheid uit te oefenen. Het enige dat ik heb toegezegd aan de heer Nijboer is dat ik verantwoording zal afleggen, dus eigenlijk dat ik Kamervragen zal beantwoorden. De heer Nijboer had ook kunnen zeggen dat hij elke week de vragen zou gaan stellen — ik krijg bijvoorbeeld ook heel regelmatig dat soort vragen van de heer Omtzigt — over hoe het met getal zus en getal zo zit. Ik heb gezegd dat ik die producties graag wil leveren. Dat is de wijze waarop ik dit zie. Het is gewoon een stukje verantwoording afleggen aan de Kamer over hoe een bepaalde feitelijke ontwikkeling is, gegeven de inspanningen van de Belastingdienst. Niet meer en niet minder dan dat, dus ik ga het hier ook niet groter maken.

**De heer Klein** (50PLUS):

Dit vind ik toch wel opmerkelijk. Ik stond hier bij de interruptiemicrofoon voor een andere vraag. Als de staatssecretaris iedere week verantwoording gaat afleggen, kun je dat toch niet anders beoordelen als een verantwoording aan het parlement en dus een vorm van curatele. Ik vind dat eigenlijk wel een heel logische conclusie. Het alternatief dat de staatssecretaris noemt, namelijk dat de Kamer maar iedere week Kamervragen moet stellen waarop zij vervolgens antwoorden krijgt, is een verantwoording en dus ook een vorm van curatele. Ik denk dat de heer Klaver toch een punt heeft, namelijk dat de heer Nijboer de staatssecretaris op een heel verstandige manier onder curatele heeft gesteld.

**Staatssecretaris Weekers:**

Het grondwettelijk recht dat de Kamer heeft op informatie van de zijde van de regering is op verschillende manieren verankerd en kan op verschillende manieren door de Kamer worden geëffectueerd. Een mogelijkheid daarvoor is het stellen van schriftelijke vragen, een andere het stellen van mondelinge vragen. Dan heb je een interpellatiedebat. Zo zijn er algemeen overleggen en schriftelijke overleggen en al wat dies meer zij. Elke bewindspersoon legt op wat voor manier dan ook vrijwel dagelijks verantwoording af aan de

Kamer. En zo hoort het ook in onze parlementaire democratie. Nu kan ik natuurlijk zeggen dat er, daar waar er wordt gegoocheld over cijfers, morgen nieuwe Kamervragen kunnen worden gesteld en dan kunnen bepaalde cijfers vervolgens weer uit hun verband worden geïnterpreteerd in een plenair debat. Daar schieten wij niets mee op.

Wat van belang is, is dat wij met de cijfers zoals ik ze heb gepresenteerd zicht hebben op de situatie ten aanzien van dat de "één bankrekeningnummer"-maatregel en de voortgang daarvan. Gegeven de procesverstoringen bij de Belastingdienst, denk ik dat dit even een heel ordentelijke wijze van werken is. Als het onvoldoende opschiet met de verbeteringen, moeten wij kijken of wij onorthodoxe maatregelen moeten nemen. Dat kan ik ook alleen maar in goede samenspraak met de Kamer doen. Ik hoop dat we al heel snel het gevoel hebben dat het goed gaat, dat het goed wordt aangepakt en dat de Kamer dan kan zeggen: laat het cijferoverzichtje volgende week maar zitten, want we lezen wel weer terug in de halfjaarrapportage. Dat is mijn ambitie.

**De heer Klein** (50PLUS):

Als wij het even staatsrechtelijk goed bekijken, is het dat de Kamer de wetgeving controleert. Zij controleert, maar voert niet uit. De uitvoering ligt expliciet bij de regering. Wat betreft de uitvoering, kunnen wij hooguit vragen naar de controle. In de situatie zoals die er nu is, zal wekelijks informatie worden verstrekt ter verantwoording over hetgeen in de uitvoeringspraktijk plaatsvindt binnen de Belastingdienst op het punt van de toeslagen. Dat is gewoon onder curatele stellen. Je doet alleen iets met informatie als je vervolgens actie wilt nemen.

**De voorzitter:**

Wat is uw vraag?

**De heer Klein** (50PLUS):

Wil de staatssecretaris die acties iedere week van de Kamer horen?

**Staatssecretaris Weekers:**

Nee, ik wil een ordentelijk debat over cijfers. Het is niet goed als hier plenair tal van getallen door elkaar worden gehaald en dat er onvoldoende duiding is. Ik probeer het goed uit te leggen, maar het is een uitermate ingewikkelde problematiek. Ik zet het liever op papier.

**De heer Omtzigt** (CDA):

Als statisticus houd ik van papier. Hoe meer cijfers, hoe leuker. De PvdA heeft hier echter zojuist de staatssecretaris volledig onder curatele gesteld. Ik kan mij niet herinneren dat een staatssecretaris of minister gevraagd werd om wekelijks of zelfs maandelijks te rapporteren over een bepaald probleem. Ik zou van de staatssecretaris graag een voorbeeld horen van een tegenbewijs. Hij is hier al sinds 1998.

Nu iets anders. De staatssecretaris zegt zelf dat wij appels met peren vergelijken, maar die appels en peren zijn tabellen in zijn eigen brief. Als hij de tabellen in zijn eigen brief betitelt als appels en peren, kan hij er dan de volgende keer



voor zorgen dat zijn tabellen vergelijkbaar zijn en dat je ze bij elkaar kunt optellen?

**Staatssecretaris Weekers:**

De tabellen in de brief die ik zelf produceer, zijn vergelijkbaar en optelbaar. Ik heb in de brief een aantal vragen van de heer Omtzigt beantwoord. Hij vroeg om cijfers en tabellen die op andere dingen slaan. Daarmee wordt gegoocheld.

**De voorzitter:**

De staatssecretaris is nu vier uur aan het woord. Een groot deel daarvan betreft de beantwoording van vragen vanuit de Kamer. Diezelfde Kamer heeft in eerste termijn ook heel wat vragen gesteld. De staatssecretaris heeft in zijn inleiding gezegd dat hij die vragen graag wil beantwoorden. Ik stel voor dat wij hem daartoe de gelegenheid geven. Een deel van die vragen is volgens mij al beantwoord. Daarna komen wij dan toe aan een hele ronde vragen die er dan nog zijn. Er is gevraagd om een schorsing tussen de eerste en tweede termijn van 40 minuten. Dat is lang. Het is nu 22.10 uur. Volgens mij is het verstandig om het op deze manier in te kaderen.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

Dat is een goed voorstel. Ik heb nog een aantal vragen. Er wordt deze avond heel veel behandeld. Ik probeer zelf een beetje bij te houden wat wij aan de staatssecretaris hebben gevraagd. Ik wil graag weten wanneer wij die antwoorden kunnen verwachten. Het gaat om het impact assessment waarom collega Omtzigt heeft gevraagd, om een brief van eind november 2013, de brief van 16 december 2013 en uitsluitel over de vraag wanneer de 15.000 mensen hun huurtoeslag uitbetaald krijgen.

**De voorzitter:**

De griffier is zojuist naar de ambtenarenbanken gelopen. Ik heb die vraag daar neergelegd. Ik ga ervan uit dat die brieven er voor het einde van de eerste termijn zijn. Wij hoeven daarover nu niet verder met de staatssecretaris van gedachten te wisselen.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik hoop dat dat inclusief de impact assessment is die wij hadden gevraagd.

**De voorzitter:**

U hebt gevraagd of dat kan en ik heb niet gehoord dat het niet kan. Ik ga er dan ook van uit dat die er komt. Ik hoop dat voor het einde van de eerste termijn te weten. Heeft de heer Merkies een punt van orde?

**De heer Merkies (SP):**

Ik liep net naar de interruptiemicrofoon toen u het ordevoorstel deed.

**De voorzitter:**

U bent eerder al tweemaal gaan zitten omdat ik een beetje zielig naar u keek. Nu kijkt u een beetje zielig naar mij. Ik geef u de kans om uw vraag te stellen en dan doen wij daarna wat ik heb voorgesteld.

**De heer Merkies (SP):**

De staatssecretaris heeft een brief geschreven en zegt dat er wordt gegoocheld met cijfers. Ik wil graag van hem weten aan wie het verwijt van goochelen met cijfers is gericht.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik heb gezegd dat tabel 3 de stand van zaken weergeeft per 27 januari 2014. Die heb ik uitgesplitst en uit en te na besproken. Er bleek tussen de heer Klaver en mij een misverstand te bestaan over de 87.000 gevallen die in de uitbetaling zitten. De mensen hebben het geld nog niet op de rekening. Daar was even een misverstand over. Ik was dan ook blij dat ik dat uitgeklaard kon krijgen.

Met de heer Van Dijck heb ik andere getallen uitgeklaard. Uiteindelijk kom ik dan weer terug op die tabel 3. Het is uitermate complexe materie, waar allerlei query's voor moeten worden gedraaid. De heer Omtzigt heeft een aantal vragen gesteld die betrekking hebben op andere tabellen. Daar worden dan bepaalde conclusies aan verbonden.

Ik wil echt even vasthouden aan de stand van zaken van 27 januari. Ik heb aangegeven dat ik bereid ben om de Kamer te informeren over het verloop van die tabel in de komende weken. Dat lijkt mij een heel redelijk verzoek. Ik vat dat niet zwaar op. Het lijkt mij een ordentelijke wijze van werken, waarbij we er met elkaar zicht op kunnen houden of de problematiek nog groot is, of we het onder de knie hebben, zo nee, wat we dan extra kunnen doen en, zo ja, dan kunnen we boek snel sluiten.

**De heer Merkies (SP):**

Snel het boek sluiten, dat zou heel mooi zijn, vooral als dat betekent een snelle oplossing voor al deze mensen. Eerst was het gegoocheld met cijfers, nu noemt de staatssecretaris het misverstand. Het is een brief die bepaald niet uitblinkt in duidelijkheid. Vandaar dat we vragen hebben gesteld om die duidelijkheid wel te krijgen. Als wij die duidelijkheid willen hebben en passages uit die brief noemen die soms strijdig zijn met elkaar, dan moet de staatssecretaris dat niet gegoocheld met cijfers noemen.

**Staatssecretaris Weekers:**

Volgens mij zat hier geen vraag in besloten.

Ik kijk even welke vragen nog openstaan. De heer Omtzigt heeft nog verzocht om een impact assessment aan de Kamer aan te reiken. Daar kan ik nu niet op ingaan en wel om twee redenen. De belangrijkste reden is dat er een aantal namen van medewerkers in staan. Verder is het uiteraard een gedateerd stuk. De heer Omtzigt heeft zelf ook aangegeven van wanneer dat stuk is. Vervolgens hebben zich heel wat ontwikkelingen voorgedaan, waarna een plan van aanpak is voorgelegd aan het managementteam. Uiteindelijk is er nog een aantal wijzigingen op gekomen. Dat betekent dat ik dat nu niet openbaar kan maken. Ik kan

29 januari 2014

er wel over nadenken om, als er behoefte aan bestaat, bepaalde stukken ter inzage te leggen. Zeker als er namen van mensen in staan, moet ik eerst kijken of ik de zaken kan of moet schonen. Impact assessments worden regelmatig gedaan bij de Belastingdienst, maar dat is voor de interne besluitvorming.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Kamerleden hebben een grondwettelijk recht op de informatie waar ze om vragen. Dit informatieverzoek zou ik ook nog onder de WOB, Wet openbaarheid bestuur, kunnen indienen. Dan moet de staatssecretaris gewoon een paar namen zwart maken. Ik wil de staatssecretaris daarom vragen om dit gewoon zo spoedig mogelijk openbaar te maken, waarbij de informatie over personen eruit gehaald kan worden. Het geeft ons inzicht in welke waarschuwing een jaar voor de invoering van het systeem gegeven is. Dat lijkt mij cruciale informatie om te kunnen beoordelen wat er precies is gebeurd.

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik zal kijken wat ik wel en niet kan doen. Als het stuk uiteindelijk toch openbaar gemaakt moet worden, wil ik daar ook een goede begeleidende brief bij schrijven, waarin ik aan kan geven wat er wel en niet is gebeurd met een aantal zaken. Ik zal daar dan ook de privacy van de medewerkers en de betrokkenen bij moeten betrekken. Dat vereist dus dat daar even goed naar wordt gekeken.

De **voorzitter**:

Kunt u aangeven op welke termijn u daar iets meer over kunt zeggen?

Staatssecretaris **Weekers**:

In elk geval niet vanavond. Ik zal het morgen goed laten bekijken. Ik weet niet of ik het deze week in het juiste perspectief kan plaatsen, maar ik zal mijn best doen om er zo snel mogelijk iets over te kunnen zeggen.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Voorzitter. Ik hoop dat u mij als voorzitter steunt in mijn recht als Kamerlid om de stukken waar wij om vragen, te krijgen. De duiding moet de staatssecretaris daarna zelf maar zien. Wij willen gewoon dat het stuk binnen twee dagen in de Kamer ligt.

De **voorzitter**:

Ik heb u juist gesteund in uw verzoek aan de staatssecretaris om hier goed naar te kijken. Gezien de argumentatie dat het om persoonsgegevens gaat, vind ik het niet onredelijk dat hij er heel zorgvuldig naar wil kijken. Kan de staatssecretaris beloven dat het stuk dinsdag voor 12.00 uur in de Kamer is, of dat hij in ieder geval op een of andere manier een beslissing heeft genomen? Zelf wilde hij het vertrouwelijk ter inzage leggen, terwijl de heer Omtzigt het openbaar wilde maken. Beide voldoen aan het grondwettelijk recht. Ik geef de staatssecretaris tot dinsdag 12.00 uur de tijd daarvoor. Dat lijkt mij redelijk.

Staatssecretaris **Weekers**:

De heer Klaver heeft nog om twee brieven gevraagd over de huurtoeslag. Die heb ik inmiddels aangereikt gekregen, dus die zal ik via de bode laten rondgaan.

De **voorzitter**:

Ik neem aan dat er geen bezwaar tegen bestaat dat dit stuk ter inzage wordt gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Kamer.

(Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.)

Staatssecretaris **Weekers**:

Volgens mij zijn alle vragen beantwoord.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Er zijn nog twee vragen over van de CDA-fractie. Ik heb gevraagd naar het aantal mensen van wie het bankrekeningnummer voor 1 juli 2013 gecontroleerd is, zoals oorspronkelijk in de memorie van toelichting van het wetsvoorstel stond. Deze vraag zou voor het einde van de eerste termijn beantwoord worden. De tweede vraag betrof de precieze bereikbaarheidsgegevens van de BelastingTelefoon. Hoeveel procent bereikbaarheid was er? Deze gegevens worden elke week gepubliceerd, maar ze stonden nu net weer niet in de brief.

De **voorzitter**:

Wellicht is het verstandig om aan de staatssecretaris te vragen of hij deze twee feitelijke vragen na de schorsing wil beantwoorden.

Staatssecretaris **Weekers**:

De bereikbaarheidscijfers kan ik nu melden en het andere antwoord komt later. De bereikbaarheid was gemiddeld ongeveer 37%. Dat is dus uitermate laag. Het geeft aan dat er een groot probleem is, waar ik half januari ...

De **voorzitter**:

Ik verzoek de leden in de zaal om wat rustiger te zijn. Het leidt erg af.

Staatssecretaris **Weekers**:

Half januari heb ik hier indringend over gesproken. Vervolgens hebben we onmiddellijk maatregelen ondernomen. Dat heeft ertoe geleid dat de overall bereikbaarheid aan het begin van deze week op 45% lag. De afgelopen twee dagen lag de bereikbaarheid bij de toeslagenstroom en de particuliere stroom rond de 60%. Vooral bij de werkstroom auto bij de BelastingTelefoon stond de bereikbaarheid onder druk. Over de maatregelen heb ik eerder al het een en ander gezegd. Ook in de brief heb ik er al het een en ander over aangekondigd.

De **voorzitter**:

Ik kijk nog even naar de heer Omtzigt. Hij had nog gevraagd van hoeveel mensen al voor 1 juli de rekeninggegevens

waren gecheckt. Het antwoord daarop krijgen we nog. Daarop komt de staatssecretaris terug na de schorsing.

**De heer Tony van Dijk (PVV):**

Ik neem aan dat we nu bezig zijn met de onbeantwoorde vragen uit de eerste termijn, zodat we in tweede termijn niet dezelfde vragen hoeven te stellen. Wat lost dit "één bankrekeningnummer"-systeem nu eigenlijk op qua fraude? Ik snap dat je geen toeslag meer mag ontvangen op de rekening van iemand anders, maar een Bulgaar kan zich nog steeds inschrijven in Nederland. Hij kan met een huurcontract komen om aan te tonen waar hij woont en krijgt vervolgens huurtoeslag en zorgtoeslag. Kortom: hij krijgt al zijn toeslagen, om met stille trom terug te gaan naar Bulgarije en daar nog steeds met onze ING-pinpas toeslagen te pinnen. Dat wordt hiermee niet opgelost. Een vader kan zich nog steeds uitschrijven bij zijn gezin. Het gezin krijgt huurtoeslag, de vader woont bij de ouders, maar officieus woont hij gewoon bij zijn gezin. Dat wordt hiermee niet opgelost. Hoe gaat de staatssecretaris deze fraudegevallen, waar we veel over gesproken hebben, eigenlijk oplossen?

**Staatssecretaris Weekers:**

Daar hebben we in het kader van het Belastingplanpakket een heel scala aan maatregelen voor getroffen. Daar hebben we uitvoerige discussies met de Kamer over gevoerd, opdat mensen die we niet kennen geen toeslag en in elk geval geen voorschot krijgen, opdat er risicoanalyses worden gemaakt en de termijnen waarbinnen de Belastingdienst Toeslagen zaken in onderzoek kan nemen, fors worden opgerekt. Daar hebben we hier stevige debatten over gevoerd. Dit is dus toch wel vragen naar de bekende weg, lijkt mij. Met de "één bankrekeningnummer"-maatregel los je inderdaad niet alles op; anders hadden we die andere maatregelen niet hoeven te treffen. Tegelijkertijd voorspel ik dat fraudeurs wel weer nieuwe wegen zullen proberen te bewandelen, waar we dan ook weer een antwoord op moeten geven.

**De heer Tony van Dijk (PVV):**

Ik ken die debatten en ik ken ook die maatregelen die per 1 januari zijn ingegaan, maar die lossen deze problemen niet op. Een vader kan zich nog steeds uitschrijven bij zijn gezin en bij zijn ouders gaan wonen, waarna het gezin huurtoeslag krijgt. Een Bulgaar kan zich nog steeds inschrijven bij de gemeente, en huurtoeslag en zorgtoeslag aanvragen. Oké, dat de staatssecretaris iets terughoudender is met voorschotten, dat mag ook wel. Dat de staatssecretaris iets beter checkt voordat hij begint te betalen en met pinpassen begint te zwaaien, geloof ik wel. Maar feit is dat iedereen in Nederland nog steeds met hetzelfde gemak kan frauderen. Deze staatssecretaris doet daar met dit systeem helemaal niets aan.

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik heb zojuist aangegeven dat wij daarvoor tal van andere maatregelen hebben voorbereid, die door de Kamer zijn aanvaard. Deze maatregelen helpen ons om fraude te bestrijden. Het blijft echter een feit dat het geld in een toeslagensysteem, dat in 2006 in het leven is geroepen om iedereen allerlei voorschotten te kunnen verstrekken zonder

ook maar iets te checken, op de verkeerde plek terecht komt. Mevrouw Neppéus heeft dat eerder vandaag in haar bijdrage aangegeven. De "één bankrekeningnummer"-maatregel is nou net een effectieve maatregel om een einde te maken aan die vormen van fraude die een aantal keren zijn voorgekomen, waarbij mensen op naam van een ander het rekeningnummer wijzigen en het geld via zichzelf wegslijzen. Er zijn dus tal van maatregelen genomen.

Het andere voorbeeld van de heer Van Dijk betreft iemand die zich laat uitschrijven en elders gaat wonen. Daarvoor is collega Plasterk bezig met de huis-aan-huiscontroles op het adressenbestand van de GBA. Dat hangt echter ook samen met een toeslagensysteem dat ooit is vormgegeven, waarin wordt uitgegaan van de GBA, van tal van basisregistraties. Als mensen zich daaraan weten te onttrekken, dan krijg je fraude. We moeten ervoor zorgen dat we daartegen optreden. Dat doen we hiermee.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

We hadden het over de vierdagenbrief. Die is inmiddels uitgedeeld. Maar het is eigenlijk de "min'ééndagbrief". Op de 20ste zijn de toeslagen stopgezet maar op 21 december is de brief verstuurd. Dus de toeslagen waren al stopgezet toen de mensen te horen kregen dat hun gegevens niet klopten en hun verzocht werd om de juiste gegevens door te geven. Wat is de reactie van de staatssecretaris hierop?

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik heb niets toe te voegen aan wat ik eerder heb gezegd. Dit is een uitdraai. We moeten weten wanneer de brieven precies zijn verstuurd. Los daarvan hebben deze mensen in november allemaal een vooraankondiging gehad, dat heb ik net aangegeven. Ik ben niet geheel tevreden over hetgeen waarvoor de mensen moesten worden gewaarschuwd. De brief is wel uitgegaan. Ik weet dus niet wat dit op dit moment toevoegt.

**De heer Klaver (GroenLinks):**

De brief van november hebben wij er ook keurig bij gekregen. Die zat op de voorpagina. Er staat in dat mensen hun toeslag krijgen uitbetaald, maar dan op één rekening. Ik zou willen zeggen dat het niet zo heel ingewikkeld is. Ik weet niet of de staatssecretaris de brieven voor zich heeft liggen, maar als dat het geval is, dan ziet hij rechtsboven de datum van 21 december staan. Daarvoor hoeven we toch niets uit te zoeken? 21 december is toch de datum nadat de toeslag is stopgezet?

**Staatssecretaris Weekers:**

De brieven hebben de dagtekening van 21 december en zijn verstuurd vanaf 16 december.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Wij hebben hier twee brieven ...

**Staatssecretaris Weekers:**

Ik kan dat niet mooier maken. Ik heb net al gezegd dat wij hieruit lering moeten trekken. Mooier kan ik dit nu niet maken.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Wij hebben de brief van november, gedagtekend 3 december. Daarin staat: krijgt u nog andere toeslagen op verschillende rekeningnummers of doen wij uitbetalingen op een rekeningnummer dat niet op uw naam staat, dan krijgt u voor 1 maart 2014 nog een brief over het rekeningnummer waarop wij uitbetalingen aan u doen. In die brief wordt helemaal niet om actie gevraagd, laat staan dat daarin staat dat de toeslagen zouden kunnen stoppen. Iemand die zo'n brief krijgt, denkt: voor 1 maart komt er een brief. Dan komt omstreeks 18 december echter de tweede brief die op 16 december is verstuurd. Dat is de brief die de heer Klaver net voorlas. Daarin staat dat men de gevraagde informatie voor 14 januari 2014 moet sturen. Dan is de huurtoeslag al drie weken stopgezet. Die brief is gestuurd naar meer dan 300.000 huishoudens. Ik neem aan dat de staatssecretaris morgen een derde brief verstuurt, een excuusbrief aan al die 300.000 mensen. Dit is een puinzooi.

Staatssecretaris **Weekers**:

Hierdoor zijn niet 300.000 mensen geraakt. Een groot aantal mensen die huurtoeslag ontvangen, hebben andere toeslagen. Van hen is het rekeningnummer bekend. Die discussie hebben wij vanavond eerder gevoerd.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Nog even. 15.000 mensen hebben het nog steeds niet doorgegeven. Ik vind het overigens knap dat die andere mensen dat wel gedaan hebben, want ik zou op deze brief niet gereageerd hebben. Er staat namelijk in dat er voor 1 maart nog iets gebeurt. Dan weet je toch niet dat je op stel en sprong naar het portal moet gaan? Deze brief is niet gecheckt. Die had nooit naar 300.000 mensen uit mogen gaan. Dat ziet een kind. Wil de staatssecretaris nu ook toegeven dat hij vindt dat deze brief nooit verstuurd had mogen worden als een bewijs dat daarmee actie ondernomen moet worden?

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik heb hier zojuist het nodige over gezegd. Dat kan ik nog tien keer herhalen. Voor degenen die hiervan nadeel hebben ondervonden, vind ik de problematiek ernstig. Tegelijkertijd constateer ik dat het in heel veel gevallen goed is gegaan, zodanig goed dat we echt het overgrote merendeel tijdig hebben kunnen uitbetalen.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Zoals de Kamer over haar eigen orde gaat, gaat de staatssecretaris over zijn eigen antwoorden. Ik weet niet of het bagatelliseren van het probleem nu de beste manier is. Dit is een vraag uit verwondering, want ik snap het niet. Wellicht kan de staatssecretaris hierover helderheid geven.

Staatssecretaris **Weekers**:

Dat hangt samen met het feit dat wij, als wij geen bankrekeningnummer van iemand hebben, ook niets hebben waarop wij kunnen uitbetalen.

De heer **Klaver** (GroenLinks):

Wij hebben het net gehad over mensen met huurtoeslag. De staatssecretaris heeft gezegd dat het hierbij om 15.000 mensen gaat — dat zijn dus 15.000 mensen die hun toeslag niet hebben ontvangen — terwijl er in deze brief een termijn wordt aangegeven tot 14 januari. Hoe kan het dat die toeslagen zijn stopgezet? Wat is er misgegaan tussen de communicatie in deze brief en het systeem bij de Belastingdienst?

Staatssecretaris **Weekers**:

Die toeslagen zijn niet stopgezet, maar per 1 december stopte de geclusterde betaling aan de woningbouwcorporaties en is mensen gevraagd om een eigen rekening te openen, zodat wij daarop kunnen overmaken. Dat is hen al tijden gevraagd, ook al in november. Daarnaast ontvangen veel mensen een andere toeslag en krijgen die ook op hun eigen rekening. In die gevallen is dat alles goed gegaan. Dit is uiteindelijk inherent aan zaken waarin wij geen rekeningnummer hebben, want dan kunnen wij mensen ook niet betalen en kunnen wij nergens bevrijdend betalen. De mensen die hiervan nu nog nadeel ondervinden, worden actief benaderd.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Daarmee is er een einde gekomen aan de eerste termijn van de Kamer en aan de beantwoording van de zijde van de regering. Diverse fracties hebben mij verzocht om een schorsing van 40 minuten. Dat zal ik honoreren.

De vergadering wordt van 22.32 uur tot 23.11 uur geschorst.

De **voorzitter**:

Ik heropen de vergadering, alleen om te zeggen dat mij is verzocht om de vergadering nog een kwartier langer te schorsen. Ik heb daarin toegestemd.

De vergadering wordt van 23.12 uur tot 23.34 uur geschorst.

De **voorzitter**:

Ik heropen de vergadering. De staatssecretaris heeft verzocht om voorafgaand aan de tweede termijn een korte verklaring te mogen afleggen. Ik geef het woord aan de staatssecretaris van Financiën.

Staatssecretaris **Weekers**:

Mevrouw de voorzitter. We hebben vandaag een uitvoerig debat gevoerd over zaken die mij zeer na aan het hart liggen, namelijk het fraudebestendig maken van onze belastingen en toeslagen met, zo zeg ik erbij, oog voor goede dienstverlening aan burgers en bedrijven. Het debat ging ook over de Belastingdienst. De Belastingdienst is het financiële fundament van de overheid. Iedereen in Nederland heeft daarmee te maken. Deze professionele dienst verdient een bestuurlijk-politieke leiding met breed draagvlak in de Kamer. Ik heb in het debat dat brede draagvlak in de Kamer niet gevoeld. Ik heb daarom besloten om morgen mijn ontslag aan te bieden aan de Koning.

De beraadslaging wordt gesloten.