

## Remkes

nog eens over na te denken. Ik vraag de minister daarom, dit punt te heroverwegen.

Minister **Remkes**: Dat is precies waarom ik u deze toezegging doe. Ik begrijp de vrees namelijk wel. U vreest dat er na mei volgend jaar iemand anders op deze stoel zit, maar wie zou dat kunnen zijn? Deze toezegging bindt ook mijn ambtsopvolger. Ik ben best bereid om, als deze zaak opnieuw aan de orde is, na te denken over de mogelijkheid van een AMvB, maar dit leek ons niet het goede moment om die switch te maken, aangezien dat weinig principieel zou zijn.

De heer **Van Bochove** (CDA): De minister heeft zich indirect uitgesproken over mijn motie door te zeggen dat hij nader onderzoek wil plegen en de Kamer daarover wil informeren, zij het niet voor de zomer. Wanneer kan ik dat dan wel tegemoet zien?

Minister **Remkes**: De Kamer heeft een toezegging die dit jaar kan worden ingelost. Dat zou voor u aanleiding kunnen zijn om de motie in te trekken. Als de motie ongewijzigd wordt gehandhaafd, ontraad ik aanneming ervan.

De algemene beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik stel voor, volgende dinsdag over het wetsvoorstel en de ingediende motie te stemmen.

Daartoe wordt besloten.

De vergadering wordt van 17.02 uur tot 19.15 uur geschorst.

### Voorzitter: Ten Hoopen

---

Aan de orde is het **debat** over het **functioneren van de Belastingdienst**.

De **voorzitter**: Ik deel de Kamer mee dat de heer Vendrik zich laat verontschuldigen wegens bezigheden elders.

□

De heer **Crone** (PvdA): Voorzitter. Ik heb nog niet vaak meegemaakt dat er 's middags een debat moest worden aangevraagd om nog diezelfde avond met de staatssecretaris van gedachten te kunnen wisselen, maar wij zijn allemaal zo flexibel om dat te doen en ik dank de staatssecretaris voor zijn medewerking. Ik heb dit spoeddebat aangevraagd omdat de problemen met de dag urgenter lijken te worden.

Omdat er verschillende publicaties over dit onderwerp zijn verschenen, onder andere in het NRC Handelsblad, is dit debat geen verrassing. Ook verwijs ik naar de debatten die vorig jaar en het jaar daarvoor zijn gehouden. Daarin hebben wij als geen ander benadrukt dat wij eraan twijfelen of alle voorgestelde maatregelen wel samen kunnen gaan. Ik doel op de bezuinigingen van het kabinet-Balkenende II die al normaal kunnen worden genoemd, alsmede op alle nieuwe taken. Is het wel mogelijk om meer te doen met minder mensen? Wij hebben voortdurend gezegd dat dit niet zou lukken, maar de staatssecretaris was horende doof en ziende blind.

Dat zijn wij overigens van dit kabinet gewend. De staatssecretaris heeft die signalen genegeerd. Het moest gebeuren en het zou mogelijk zijn. Toch hebben wij voortdurend signalen ontvangen dat het niet mogelijk is om meer te doen met minder mensen. Er zullen 3450 arbeidsplaatsen minder zijn, al vanaf 2002 is er een vacaturestop en de Remkesregeling is ingevoerd, die tot gevolg heeft gehad dat veel ervaren personeel uitstroomde. Uit macro-economisch oogpunt zijn die maatregelen begrijpelijk: het kabinet moet nu eenmaal bezuinigen. Iedereen moest langer werken, maar de Remkesregeling was er toch. Bovendien was er sprake van reorganisaties. Al die maatregelen hadden tot gevolg dat de organisatie verstopt raakte. Daardoor was er immers een gebrek aan in- en doorstroommogelijkheden. De Belastingdienst behoort steeds nieuwe instroom te hebben. Er moeten regelmatig klasjes zijn van jonge mensen die vaardigheden aanleren, doorstromen en die over vijf tot tien jaar de beste inspecteurs zijn die wij ons kunnen voorstellen. Voor de Belastingdienst zijn er veel taken bij gekomen. Het betreft zowel bekende als nieuwe taken. Ik doel daarbij op taken van de Belastingdienst/Toeslagen, het elektronisch afhandelen van zaken, samenwerken met en integratie van activiteiten, waaronder die van het UWV. De lijst van activiteiten is bij de Kamer bekend. Ik heb er veel bewondering voor dat de Belastingdienst dat nog allemaal doet, ondanks dat mensen voortdurend moeten overwerken. Ik ben daarvan op de hoogte, omdat ik de afgelopen weken tientallen mailberichten heb ontvangen. Uiteraard wordt aan de werknemers die veel moeten overwerken van alles toegezegd, waaronder een extra reiskostenvergoeding. Toch moeten zij het kunnen opbrengen. Ik ben ongerust en vraag mij af of het op deze manier doorgaat. Ook maak ik mij zorgen, omdat dit ongetwijfeld zijn weerslag heeft op de dienstverlening aan de burgers. De werknemers proberen met handen en voeten de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden, maar desondanks hebben wij in het beheersverslag gelezen dat er een aantal fikse verslechtingen is. Daarbij komt dat ik verneem dat niet is uitgesloten dat mensen het vertrouwen in de dienst verliezen. Vroeger kregen mensen een brief van de Belastingdienst. Dan was duidelijk dat zij geld terug moesten betalen of dat zij geld zouden ontvangen. Zij wisten dat het wel goed kwam. Nu speelt de kwestie van de zorgtoeslag en van de algemene heffingskorting. Op de dag van vandaag krijgen mensen steeds meer de neiging om minder geld uit te geven, omdat zij vrezen voor een naheffing.

Terecht stellen wij hoge eisen aan de dienstverlening. De Belastingdienst staat wereldwijd immers bekend om zijn goede dienstverlening. Ik ben van mening dat die dienst te veel onder druk wordt gezet als er tegelijkertijd wordt bezuinigd en de andere door mij genoemde maatregelen van kracht zijn. Ik vraag het kabinet dringend om meer geld uit te trekken voor capaciteit in de vorm van mensen en ICT. Zorg ervoor dat er weer ruimte is en dat er vet op de botten komt. Het is belangrijk dat het schraperige beleid voor deze dienst ophoudt, zodat de professionals hun werk weer goed kunnen doen. Gisteren hebben wij van de premier vernomen dat de Voorjaarsnota en de kaderbrief worden gemaakt. Daarom heb ik dit spoeddebat nu aangevraagd. De staatssecretaris heeft in zijn brief geschreven dat er op termijn meer geld bij moet komen. Wij verzoeken hem om nu zorg te dragen voor extra geld en capaciteit,

## Crone

zodat het niet nodig is om dit debat over een halfjaar over te doen.

□

De heer **Irrgang** (SP): Voorzitter. Gisteren bleek uit het rapport van de Nationale ombudsman dat mensen massaal in de problemen komen doordat de overheid te traag is met het aanvragen van onder andere de toeslagen die de Belastingdienst verstrekt. De meeste problemen doen zich voor bij de door de Belastingdienst verstrekte huursubsidie of huurtoeslag. Volgens Brenninkmeijer zijn overheidsdiensten dolgedraaid door de vele nieuwe wetten van de overheid en komt de uitvoering in de knel. Daarvan zijn bij de Belastingdienst in de eerste plaats de burgers die met deze dienst te maken hebben de klos. In het rapport van de ombudsman wordt een voorbeeld gegeven van een gezin dat door het fout vaststellen van het inkomen geen huursubsidie meer krijgt en vervolgens het huis wordt uitgezet. Omdat er geen huisadres meer is, wordt ook de uitkering stopgezet, waardoor deze mensen in een vicieuze cirkel terechtkomen. Dit is niet één voorbeeld. Hiervan zijn volgens de ombudsman tientallen voorbeelden te geven.

Ook wij krijgen veel e-mails met de miskleunen van de Belastingdienst in onze inbox. Daarvan zegt ieder mens: dit kan toch niet? Vanmiddag nog kreeg ik een e-mailtje van twee tienerouders met een netto-inkomen van € 1000 in de maand, huurlasten van € 500 en een zorgverzekering van € 200. Zij hebben in oktober zorgtoeslag aangevraagd. Die hebben zij deels gekregen. In januari hebben zij huurtoeslag aangevraagd. Daarvan hebben zij nog steeds geen cent gezien. Ik zal het voorbeeld straks aan de staatssecretaris overhandigen. Mij staat het schaamrood op de kaken. Deze jonge ouders moeten hun moeder om hulp vragen omdat zij niet rond kunnen komen door de problemen bij de Belastingdienst.

Voorzitter. Ik wil benadrukken dat dit geen klacht is over het personeel van de Belastingdienst. Het personeel werkt met veel inzet, ondanks de vele veranderingen van het beleid, een ingrijpende reorganisatie en een structurele onderbezetting door de jarenlange vacaturestop van deze staatssecretaris. Hij heeft de afgelopen jaren een diarreë van nieuw beleid uitgezet: de huurtoeslag, de kinderopvangtoeslag, de zorgtoeslag, de overname van de premie-inning door het UWV, de elektronische aangifte, enzovoorts. Hij heeft altijd volgehouden dat dit kon worden gecombineerd met een ingrijpende reorganisatie en een enorme bezuiniging op het personeelsbestand. Hij is dan ook in de eerste plaats voor deze toestand van de Belastingdienst verantwoordelijk. De SP-fractie is de hele reeks van sussende woorden van deze staatssecretaris in de afgelopen jaren dan ook meer dan zat. Het politieke krediet van deze staatssecretaris voor het oplossen van de problemen bij de Belastingdienst is zo langzamerhand echt op. Ik vind het dan ook onbegrijpelijk en onaanvaardbaar dat de bezuinigingen op het personeel nog steeds doorgaan. Er zouden zelfs nog 3.000 mensen uit moeten, alleen omdat er extra geld komt voor wat meer computers. Bezuinigen op de Belastingdienst is dom en al helemaal als een kind kan zien dat het niet goed gaat. Dus ik zou zeggen: staatssecretaris, doe er nu eindelijk iets aan!

□

Mevrouw **Van Vroonhoven-Kok** (CDA): Tjonge, voorzitter, wat hebben wij veel van de Belastingdienst gevraagd de afgelopen jaren. Aan de ene kant moest het apparaat fiks inkrimpen – de politiek wil namelijk van de bureaucratie af – en aan de andere kant leuken wij de Belastingdienst op met juist allemaal nieuwe belangrijke taken. Zo moet de Belastingdienst tegenwoordig niet alleen belasting innen, maar ook toeslagen uitbetalen. Voor de CDA-fractie is dat een belangrijke mijlpaal. Mijn fractie complimenteert de staatssecretaris met deze operatie. Zij vindt het echter geen wonder dat het met enige frictie gepaard gaat.

Ook ons hebben geluiden bereikt dat de dienst op sommige punten een beetje zou kraken. Er zouden te weinig aangiftes gecontroleerd worden. Er zou onvoldoende onderzoek bij bedrijven worden gestart en de automatisering zou haperen. Dat soort geluiden baart onze fractie natuurlijk ook zorgen. Juist met het oog op de nieuwe taken die aan de Belastingdienst zijn toevertrouwd, waardoor mensen meer dan ooit van de Belastingdienst afhankelijk zijn voor hun maandinkomen, is het voor mijn fractie van het grootste belang dat die machine van de Belastingdienst niet kraakt maar juist goed geolied is. Het is daarom belangrijk om erbovenop te zitten. Daarom keek ik ook zo uit naar het overleg over het beheersverslag van de Belastingdienst.

Het antwoord op de hamvraag, namelijk of er onoverkomelijke fouten zijn gemaakt, is "nee". Natuurlijk, iedere fout is er een te veel en er zijn zeker slipper-tjes geweest, maar de grote missers zijn uitgebleven, ondanks de waarschuwingen en de doemscenario's die ook door de Partij van de Arbeid zijn geschetst dat mensen hun geld niet zouden krijgen. Gelukkig maar. Berichten dat hele aangiftebestanden zouden zijn gewist, blijken nu te berusten op te snelle aannames.

De volgende vraag is wat wij nu gaan doen, want die slippertjes zijn er wel. De staatssecretaris erkent ook dat de organisatie voor verbetering vatbaar is. Hij stelt daarom bijvoorbeeld voor om de vacaturestop per direct op te heffen. Hoeveel nieuwe mensen wil de staatssecretaris aannemen en waar haalt hij die mensen vandaan? Welk bedrag is daar ongeveer mee gemoeid? Ik wil hier uitdrukkelijk bij zeggen dat ik mij niet wil bemoeien met het personeels-, aanname- of doorstroombeleid van de Belastingdienst. Tweede-Kamerleden moeten zich niet al te zeer in de uitvoering willen mengen. De staatssecretaris constateert dat ook op personeelsniveau actie nodig is. Wij laten het graag aan de inzichten van de staatssecretaris over hoe hij dat voor elkaar wil boksen.

Behalve op het terrein van het personeelsbeleid, zo kondigt de staatssecretaris aan, zijn ook op het terrein van de automatisering verbeteringen en extra investeringen nodig om de problemen op te lossen. Om welke bedragen gaat het? Zijn dat structurele middelen en hoe worden die bekostigd?

Over het functioneren van de Belastingdienst valt nog veel meer te zeggen. Ik heb bijvoorbeeld nog niets gezegd over de ergernissen over de bereikbaarheid van de Belastingdienst via de belastingtelefoon, over de elektronische aangifte of de doorstroming van de zaken die nog bij de Belastingdienst voorliggen. Dit zijn allemaal punten die ik graag opspaar voor het grondige overleg in mei.

## Van Vroonhoven-Kok

De heer **Crone** (PvdA): Gelukkig gaat nog heel veel goed. Daarmee ben ik het eens. Ik heb dat gezegd, maar wij zien ook signalen die erop wijzen dat de organisatie overstressed raakt. Mensen moeten zoveel overwerken dat hun zelfs wordt gevraagd om vrienden en familie mee te nemen. Er staat natuurlijk nog veel te gebeuren. Ik noem de zorgtoeslagen en de andere toeslagen. De teruggave door mensen die een te hoge zorgtoeslag of huurtoeslag hebben ontvangen, moet nog in het najaar plaatsvinden. In het najaar moeten ook de vooraf ingevulde aangiften voor particulieren worden verwerkt. Zelfs al is het nu met hangen en wurgen goed gegaan – en daar ben ik nog niet zo zeker van – de komende maanden komt er nog zoveel werk bij dat de organisatie de ruimte moet krijgen om te ontstressen. Dat kan toch niet met én minder geld én meer taken?

Mevrouw **Van Vroonhoven-Kok** (CDA): Ik wil wat dat betreft absoluut het vertrouwen in de organisatie en in de Belastingdienst uitspreken. Het was onder andere de Partij van de Arbeidfractie die ons enorm grote doemscenario's voorspiegelde: het gaat helemaal fout, mensen blijven zonder geld. Niets blijkt echter minder waar te zijn. Er staat voor de dienst een heleboel te gebeuren. Ook in de ogen van de fractie van het CDA moet het feilloos gaan, want mensen zijn voor hun inkomen van de dienst afhankelijk. Zet ik echter alles op een rijtje, dan moet ik hier absoluut het vertrouwen in de dienst en hetgeen voorligt uitspreken.

De heer **Crone** (PvdA): Het vertrouwen staat niet ter discussie. Mensen moeten zoveel overwerken. Zoveel dingen moeten met een houtje-touwtje. Mensen van de Belastingdienst moeten tijdelijk bij de dienst Toeslagen gaan werken. Dat kunnen wij toch geen maanden volhouden? Het gaat mij om de professionals daar.

Mevrouw **Van Vroonhoven-Kok** (CDA): Het is daarom ook belangrijk dat de staatssecretaris erbovenop zit. De vacaturestop wordt bijvoorbeeld per direct opgeheven. Ik vind dat een heel belangrijk signaal. Kennelijk zijn wij met z'n allen bezig om het hele toeslagenverhaal tot in de finesses goed uitgevoerd te krijgen.

□

## Mevrouw **Dezentjé Hamming**

(VVD): Voorzitter. Het staat buiten kijf: door het NRC Handelsblad is een aantal grote problemen aan het licht gebracht, maar uiteindelijk zijn deze berichten tot de juiste proporties teruggebracht. Waar vandaag sprake van is, namelijk dat alle problemen met een zak geld zijn opgelost, daar geloof ik helemaal niet in. Een aantal vragen houdt mij bezig en daarop krijg ik graag een antwoord van de staatssecretaris.

Hoe waarborgt de staatssecretaris dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft en op tijd betaalt wat hij moet betalen?

De tweede vraag is of de staatssecretaris vindt dat de Belastingdienst het nog wel aan kan. Is de Belastingdienst opgewassen tegen de taken die er nu zijn en die er misschien nog komen? Worden alle werkzaamheden verricht zoals zij moeten worden verricht?

De derde vraag is of de reorganisatie is gelukt. Ik wil weten of de Belastingdienst deze zelf heeft geëvalueerd,

of er interne stukken van zijn, hoe het proces eruitziet en welke rol de staatssecretaris hierbij heeft gespeeld.

Ik denk dat dit allemaal vragen zijn die je moet beantwoorden, voordat je ergens met een zak geld naartoe gaat. Ik kom uit het bedrijfsleven en zoals ik er tegenaan kijk, is dit een bedrijfskundig probleem. Het antwoord daarop is volgens mij niet dat er geld naartoe moet, maar dat er een intern onderzoek moet komen. Ik roep de staatssecretaris op om daar morgen al mee te beginnen, zodat er zo snel mogelijk duidelijkheid kan komen.

Ik weet nog wel andere mogelijkheden dan een extra zak geld. Waarom zouden wij bij de Belastingdienst zo ontzettend veel geld stoppen in de bodemloze put van de opleidingen? 79% van de mensen die er werken, zijn uitzendkrachten. 10% tot 15% van de mensen blijft, dus er is erg veel verloop. Misschien kan daar beter naar gekeken worden.

Een ander punt is dat er kosten worden gemaakt voor meer mensen of automatisering, maar daar staat ook een opbrengst tegenover. Door meer mensen worden waarschijnlijk meer controles gedaan, zodat er meer geld kan worden ingevorderd.

Daarnaast vraag ik mij af of er niet meer bedrijfsmatig gedacht moet worden. Een flexibelere inzet van personeel lijkt mij denkbaar. Het lijkt soms of er een muur om de belastingtelefoon staat, terwijl die een kweekvijver kan zijn voor mensen die elders worden ingezet, waardoor je meer ervaring hebt en de problemen misschien beter het hoofd kunt bieden.

In dat onderzoek wil ik ook wel een beschouwing zien over de problemen over een jaar of twee, zoals leegloop van de oude generatie. Hoe staat de staatssecretaris daartegenover? Verder kosten de reclames op tv natuurlijk klauwen met geld, om het op z'n Rotterdams te zeggen. Daar is misschien nog iets aan te doen.

De heer **Crone** (PvdA): Er maakt zich een lichte verbijstering van mij meester, en dan niet eens zozeer over de karikatuur die van mijn verhaal wordt gegeven, dat ik een zak geld neer zou zetten en dan zijn de problemen weer opgelost. Ik heb gezegd dat er wordt bezuinigd en gekrompen. Er is een vacaturestop. Daarnaast is er een Remkesregeling, waardoor veel personeel met scholing weggaat. Daar zijn de ambtenaren niet voor verantwoordelijk; die bezuiniging heeft de politiek gewild. Wij niet, want wij hebben daartegen gestemd.

Ik kom ook uit het bedrijfsleven. Als er een reorganisatie is, omdat je efficiencywinst wilt boeken, weet je dat je eerst meer geld nodig hebt en dat het er dan uitkomt. Dat geldt voor automatiseringen en reorganisaties. Hier lijkt het omgekeerd. Eerst moet er geld uitkomen en tegelijkertijd komen er meer taken. Dan loopt het stuk.

Mevrouw Dezentjé zegt dat men meer kan overwerken en flexibeler kan zijn bij de ene of de andere afdeling, maar dat is aan de orde van de dag. Men moet voortdurend het ene gat met het andere vullen, en niet zomaar een maand om eens een tegenvaller op te vangen, maar al maanden, en dat gaat nog minstens een jaar door, gelet op wat er nog moet gebeuren. Als je zo'n reorganisatie wilt opleggen aan de Belastingdienst, weet je zeker dat het misgaat, zou ik zeggen.

## Mevrouw **Dezentjé Hamming**

(VVD): Ik wijs de heer Crone erop dat ik vorig jaar bij de

## Dezentjé Hamming

behandeling van de "belhel" van de Belastingtelefoon, zoals ik het noemde, direct al de koppeling maakte naar de kwaliteit van de beantwoording. Hoe zijn de mensen opgeleid? De telefoon aannemen is één ding, maar een juist antwoord geven is iets anders. De heer Crone kan wel zeggen dat er meer mensen moeten komen, punt uit, maar dat vind ik te simpel. Als wij niet eerst helder hebben hoe het probleem bij de Belastingdienst er werkelijk uitziet, zou ik het neerzetten van een zak geld, ook belastinggeld overigens, een verkeerde politieke keuze vinden. Misschien blijkt deze achteraf goed te zijn, maar ik wil eerst weten wat het bedrijfskundige probleem is bij de Belastingdienst.

De heer **Crone** (PvdA): Helaas blijft mevrouw Dezentjé mijn betoog omdraaien. Ik zeg niet dat er meer geld bij moet, maar dat er minder geld af moet. Stop eens met de bezuinigingen, zodat er rust is in de organisatie. Dan weten de mensen dat zij nog lange tijd kunnen blijven en niet bang hoeven te zijn dat zij weg moeten. Dan kan je weer klasjes maken waarin mensen worden opgeleid. Ik hoorde vandaag ook weer dat uitzendkrachten weg gaan, omdat zij denken dat zij toch geen toekomst bij de Belastingdienst hebben. Er moet een toekomst zijn voor de mensen, zodat die over vijf of tien jaar voortreffelijke inspecteurs, telefoonbeantwoorders enzovoorts worden.

### Mevrouw **Dezentjé Hamming**

(VVD): U liep net weg toen ik het over dat punt had, dus u hebt misschien niet meegekregen dat ik daarover heb gesproken. Maar inderdaad, die loopbaanperspectieven en dergelijke zijn buitengewoon belangrijk. Ik ben dat helemaal met u eens. Een van de belangrijkste vragen voor de Belastingdienst is: hoe houd ik mijn mensen? Dat zou één van de prioriteiten moeten zijn. Ik noemde net al even de bodemloze put van de opleidingen. Als 10% tot 15% van de mensen blijft, is daar sprake van een groot verloop. Ik denk dat je daarop moet inzetten. Ik wil dus dat er snel een intern onderzoek plaatsvindt.

De heer **Irrgang** (SP): Als je een reorganisatie doorvoert, als je de een na de andere nieuwe operatie doorvoert – de zorgtoeslag, de huurtoeslag, de kinderopvang – is het dan niet te simpel om te denken dat je dan ook nog op zo'n organisatie kunt bezuinigen? Weet u, met uw kennis uit het bedrijfsleven, dan ook niet dat dat gewoon een beetje te veel is?

### Mevrouw **Dezentjé Hamming**

(VVD): Daar zijn wij in de eerste plaats met z'n allen bij geweest. Er is over gedebatteerd met deze staatssecretaris. Als één persoon de zorgtoeslag een dag te laat ontvangt, dan staat de SP-fractie hier met de vraag om een spoeddebat. Ik wijs erop dat zes miljoen zorgtoeslagen feilloos door de molen van de Belastingdienst zijn gegaan. Een dergelijk geval vind ik er één te veel. Dat heb ik ook in een debat met mevrouw Kant gezegd. Zij kwam met dertig gevallen. Dat vind ik er ook dertig te veel. Maar er gaan er wel zes miljoen goed.

De heer **Irrgang** (SP): Dit is toch een beetje de wereld op zijn kop. Als er nu één fractie is die heeft gezegd "doe die bezuiniging nu niet" dan is het wel de SP-fractie. Het gaat echt om meer dan één geval waarbij het fout gaat. Ik verwijs naar het rapport van de Nationale ombudsman. Daarin wordt de Belastingdienst als één van de

eerste instanties genoemd. Dan gaat het bijvoorbeeld over die huurtoeslag. En dat is niet één geval. Het is dan toch zo langzamerhand aan u om te concluderen dat het echt verkeerd gaat met die bezuinigingen bij de Belastingdienst. En dan zou het antwoord misschien wel eens moeten zijn dat er minder moet worden bezuinigd. Het is dus niet meer geld, maar minder geld eraf.

### Mevrouw **Dezentjé Hamming**

(VVD): Hebt u onderzoek gedaan naar de gevolgen van de bezuinigingen? Hebt u geconcludeerd dat het mis gaat bij de Belastingdienst?

De heer **Irrgang** (SP): De Nationale ombudsman heeft dat wel gedaan.

### Mevrouw **Dezentjé Hamming**

(VVD): Maar u niet en ik ook niet. Als Kamerlid controleer ik de staatssecretaris en niet de ombudsman. Ik wil van deze staatssecretaris weten welke problemen er nu precies zijn. Nogmaals, ik ben zeer benieuwd of hij bereid is om dat interne onderzoek met spoed uit te voeren. Morgen beginnen en, wat mij betreft, zo snel mogelijk na het reces een antwoord.

□

Staatssecretaris **Wijn**: Mijnheer de voorzitter. Toen ik vanmiddag hoorde dat ik bij de Kamer geroepen zou worden, dacht ik even: oh jé, wat gaan wij voor avond tegemoet! Ik vind echter dat dit debat wel een plezierige wending heeft gekregen. Waarom vind ik dat? Omdat wij het er hier allemaal over eens zijn dat de Belastingdienst een fantastische dienst is met fantastische mensen, waar wij allemaal ontzettend trots op kunnen en willen zijn, maar dat ook willen blijven. Hoewel eenieder hier natuurlijk zijn eigen accenten legt, kunnen wij vaststellen dat er politiek een breed draagvlak is om de Belastingdienst goed in staat te stellen om haar vele taken te verrichten.

Ik heb hier al heel vaak aangegeven dat wij op de rand zijn van wat wij van de Belastingdienst kunnen vragen. Ik heb daar nooit een geheim van gemaakt. Ik heb ook nooit een zaak willen bagatelliseren. Integendeel! Ik kan mij herinneren dat wij een discussie hebben gevoerd over het initiatiefwetsvoorstel van mevrouw Noormanden Uyl inzake de Vazalotoeslag. Daarvan heb ik gezegd dat de Belastingdienst het niet aankon. Dat vond ik vervelend, want ik heb veel respect voor initiatiefwetsvoorstellen. Ik weet dat er een VVD-motie lag om iets te wijzigen in de huurtoeslagformule. Ik heb toen tegen de VVD-fractie moeten zeggen: het spijt mij, maar wij kunnen het er niet bij hebben. Toen kwam de discussie over een kindertoeslag. Ook tegen de heer Crone en de CDA-fractie heb ik moeten zeggen: het spijt mij, maar wij kunnen het er niet bij hebben. Het signaal dat wij op de rand zijn van wat wij van de dienst kunnen vragen, hebt u van mij dus al bijna een jaar lang permanent gehoord.

Ik heb ook aangegeven dat er de komende periode nog bepaalde risico's zijn. Ik heb dat in een debat over de toeslagen gezegd. Ik heb daarbij een aantal risico's genoemd; onder andere zaken op het gebied van automatisering, de kinderziekten die daaruit moeten, architectuurfoutjes in de ICT, terugnorderingen. Er zijn meer zaken, maar dit is een kort debat en ik heb begrepen dat wij op 17 mei een uitgebreider debat zullen

## Wijn

voeren. Daarin zullen wij praten over het beheersverslag en zullen we op een aantal andere zaken kunnen ingaan waarvan ik denk dat ze beter kunnen. Ik zal er dus nooit omheen praten.

Tegelijkertijd hecht ik aan relativering. Die is van groot belang, omdat door debatten als deze volstrekt verkeerde percepties van deze organisatie kunnen ontstaan. Vorig jaar hebben we in totaal 155 mld. opgehaald, meer dan ooit. Mevrouw Dezentjé vroeg terecht aandacht voor deze kerntaak. Wij hebben de toeslagen geïntroduceerd, een project waar enkele partijen bij de behandeling van de Awir zelfs tegenstemden. Ik zei toen dat het een heel grote klus was, maar dat het wel mogelijk was. Ik geef meteen toe dat er dingen fout zijn gegaan. Wat even helder moet worden gezegd, is dat de voorbeelden van de heer Irrgang van de mensen die uit hun huis zijn gezet, alle daten uit 2005 en dus niets te maken hebben met de introductie van de huurtoeslag van de Belastingdienst. Ik zal het individuele voorbeeld dat hij noemde meteen laten uitzoeken. Ik heb de Kamer al regelmatig aangeboden om individuele gevallen die misgaan, uit te zoeken; ik zal dan via de dienst ervoor zorgen dat ze in orde komen. Verschillende Kamerleden hebben hiervan al gebruikgemaakt. Het is inderdaad een omvangrijk proces, maar ik heb altijd gezegd dat individuen voor ons ook tellen. Ik zal het geval dat hij noemde dus laten uitzoeken, evenals andere gevallen die nog zullen binnenkomen. Het is me duidelijk geworden dat deze persoon zelfs dreigde met de opzegging van zijn SP-lidmaatschap! Dat zou ik de heer Irrgang niet willen aandoen.

Een andere prestatie van de Belastingdienst betreft de introductie van de SUB/Walvis: voor het eerst kunnen de premies van WW en WAO bij één loket van de Belastingdienst worden betaald. Dat was een megaklus, maar met een fantastisch resultaat. Regelmatig heb ik het proces met samengeknepen handen gadeslagen – zal het goed gaan? – en natuurlijk zijn er incidentele kinderziektes geweest die ik niet wil bagatelliseren. Vorig jaar juni hebben wij daar een uitgebreid debat over gevoerd. De Kamer zei dat dit moest gaan lukken en dat ze me daaraan zou houden. Ik zei toen dat het heel moeilijk zou worden, maar dat het zou gaan lukken.

De invorderingsachterstand, waartegen de Kamer vorig jaar zo'n groot bezwaar had, hebben we inmiddels voor een groot stuk ingelopen; daaraan hebben wij prioriteit verleend en dat is gelukt. De Kamer vraagt nogal wat van ons. Van de 27.000 looncontroles via het UWV zei ik dat dit voor mij geen prioriteit was en dat ik de controle liever op basis van risico deed, maar de Kamer wilde, onder aanvoering van mevrouw Noormanden Uyl, dat het aantal loonbelasting- en premiecontroles gelijk bleef. Binnen de organisatie bestonden hier twijfels over, maar ik begreep de wens van de Kamer wel. Ik heb die wens daarom con amore uitgevoerd, ook omdat bij zoiets nieuws kan worden begonnen met aantallen en naderhand kan worden overgestapt op risicoanalyse. Onze mensen hebben daarbij wel veel voor de kiezen gekregen.

Nogmaals, bij elkaar is het veel geweest. In juli 2002 was er de vacaturestop, 1 januari 2003 was er de reorganisatie. Alle aanwezigen in de Kamer komen volgens mij uit het bedrijfsleven. Ik trad in mei 2003 aan. Eén ding is zeker: als je dan een reorganisatie terugdraait, verandert of wat dan ook, geef je zo'n organisatie geen kans om tot rust te komen. Je moet geen reorgani-

satie op reorganisatie stapelen, want dan word je ook gek; dat is een bedrijfskundige evidentie.

Bij de Belastingtelefoon zijn wij de zaak wel op een andere manier gaan organiseren, omdat daar sprake was van de overgang van een maatwerkproces naar een massaal proces. Ik ben over de kwaliteit bij de Belastingtelefoon nog niet tevreden – ik heb de Kamer dat al meermalen gezegd – maar wij zien dat het beter gaat met de bereikbaarheid ervan.

Wij zien dus een reorganisatie gekoppeld aan een vacaturestop. De heer Crone noemde in dit verband de FPU-regeling. Ik begrijp heel goed dat mensen, die niet weten hoe de FPU-regeling eruit gaat zien, daar bij wijze van spreken bij de koffieautomaat langer met elkaar over staan te praten. Ik heb dit eerder gezegd en het vervolgens verkeerd geciteerd teruggelezen. Je ziet om je heen dat mensen, als zij achter in de 50 zijn, zich afvragen wat het voor hen betekent; dat begrijp ik. Er zijn ook bezuinigingen doorgevoerd die voor mensen vervelend kunnen uitwerken. Ik noem het voorbeeld van mensen die in deeltijd werken en hun computer nu moeten gaan delen. Daar is irritatie over binnen de dienst. Maar tegelijkertijd vind ik dit een verdedigbare bezuiniging aangezien de hele Kamer vindt dat de uitvoering goedkoper en efficiënter moet.

De Belastingdienst kan het werk structureel met de huidige bezetting aan. Ik noem het voorbeeld van de verplichte aangifte voor ondernemers in de winstsfeer. Daarbij hebben wij gezien hoeveel minder werk voor mensen dit vraagt. Dit blijkt te kunnen. Vervolgens verlaten mensen de dienst en ontstaan er vrije plekken. Dit loopt helaas niet altijd synchroon met het wegvallen van werkzaamheden. Mensen krijgen dan nieuwe functies en moeten daarvoor worden opgeleid. Dat kost tijd en leidt tot verminderde productiviteit; mensen zijn een tijdje afwezig. Dit is een proces waar je feitelijk en praktisch tegenaan loopt. Soms moet je dan van mensen vragen om bijvoorbeeld te verhuizen.

Nu de vacaturestop twee weken geleden is opgeheven, is er ruimte voor het aannemen van 600 mensen. Ik ga daarbij uit van de reguliere uitstroombprognose. Ik hoop en verwacht dat daarmee rust kan worden gecreëerd. Niet dat er nu onrust is, maar mensen vragen zich natuurlijk af: als er iemand weg gaat, krijg ik dan al het werk op mij af of komt er vervanging? Ik denk dat het opheffen van de vacaturestop als eerste soelaas zal bieden binnen de Belastingdienst.

De heer **Irrgang** (SP): De staatssecretaris zegt dat hij tot de rand is gegaan, maar ik vraag mij af of hij niet over de rand heen is gegaan. Tienduizenden, ja honderduizenden mensen hebben de zorgtoeslag te laat gekregen. Telkens wordt dan gezegd: het komt goed. De Nationale ombudsman noemt de huurtoeslag als probleem. U schrijft dat er 3500 mensen uitgaan, maar u neemt er weer 600 aan. Biedt dat wel voldoende soelaas? Er zijn vacatures vervuld uit juli 2002; het is nu 2006! Had u niet eerder iets moeten doen, en doet u niet te weinig?

Staatssecretaris **Wijn**: Ik denk niet dat ik te weinig doe. Er zijn analyses gemaakt. Toen ik aantrad, stond er in het regeerakkoord een taakstelling op personeelsgebied. In abstracto vindt bijna iedereen dat er minder ambtenaren moeten zijn, maar ik wilde toen in concreto weten of dat ook kon. Op mijn tweede werkdag hebben wij gezien

## Wijn

welke taken er bij de Belastingdienst konden vervallen of door computers konden worden overgenomen. In verband met de toeslagen hebben wij extra mensen erbij gekregen. Ook hebben wij mensen van het UWV en van VROM overgenomen. "Over all" gezien – bij een organisatie van tegen de 30.000 mensen moet je de zaak zo bezien – kon dat. Het management van de Belastingdienst heeft mij echter meteen gezegd dat dit gedoe zou veroorzaken omdat het macroplaatje klopt, maar op microniveau niet altijd aansluit. Op papier is dit dus allemaal mogelijk, maar de mensen die het moeten doen en op wie ik zo trots ben, krijgen wel heel veel voor hun kiezen, niet over de rand maar erop. Ik heb op wensen van de heer Irrgang gezegd dat wij die er niet bij zouden kunnen hebben.

De heer **Irrgang** (SP): Het gaat er niet om wat er op papier kan, maar om wat er in de praktijk mogelijk is. U zei dat het op papier mogelijk was, maar het kon dus niet in de praktijk; dat is wat wij nu zien. Het is de vraag of u er bent met het opheffen van een vacaturestop en met 600 man erbij, terwijl er 3500 uit gaan.

Staatssecretaris **Wijn**: Ik heb nog niet veel debatten met de heer Irrgang gevoerd en moet misschien nog even wennen aan zijn toon. Natuurlijk gaat het erom of het in de praktijk mogelijk is. Wanneer je aantreedt als staatssecretaris en je de vraag stelt of je zo'n beslissing voor je rekening wilt nemen, moet je je wel eerst afvragen of het lijkt te kunnen. Dat heb ik gedaan en het antwoord was ja. Het blijkt ook in de praktijk te kunnen. Ik heb u net alle successen van de Belastingdienst genoemd. Op 5,7 miljoen zorgtoeslagen die goed zijn verlopen, is elke fout er een te veel. In het beheersverslag heeft het management van de Belastingdienst als eerste gezegd zich voor al die fouten collectief te schamen, net als ik. De heer Irrgang moet dan ook voorzichtig zijn met al te grote woorden in de beeldvorming. De vraag of het opheffen van de vacaturestop genoeg is, kan ik bevestigend beantwoorden, want wij zijn klaar met onze personeelsdoelstelling. Het is dan niet meteen allemaal koek en ei, want nog steeds wordt de organisatie geconfronteerd met mensen die weggaan. Er moeten plekken worden opgevuld en er moeten mensen worden opgeleid.

De heer **Irrgang** (SP): Ik meen dat wij het erover eens zijn dat het niet goed is gegaan in het verleden. Ik ben er niet gerust op dat wat u nu doet voldoende is, omdat u in het verleden ook altijd sussende woorden sprak.

Staatssecretaris **Wijn**: Wij zijn het dus niet met elkaar eens. Ik zeg dat de Belastingdienst heel veel heel goed heeft gedaan. Tegelijkertijd ben ik hier altijd open en eerlijk geweest en heb ik nooit problemen gebagatelliseerd die zich wel degelijk voordoen. Die openheid heb ik ook betracht in de brief die hier aan de orde is. Bijvoorbeeld op het gebied van ICT heb ik nog zorgen, net als de heer Crone.

De heer **Crone** (PvdA): Ik heb de neiging om uw voorganger Steven van Eijck te citeren, die vorige week op een congres zei dat wij elkaar niet moeten overtreffen in uitspraken hoe goed de dienst is. Hij voegde daaraan toe dat het een voortreffelijk team is, dat met een bezetting van elf de wedstrijd kan winnen, maar niet met

een bezetting van acht. Kunnen wij met een team van acht mensen doen wat wij van een team van elf man mogen verwachten? Lost die vacaturestop nu iets op of niet? Die geeft even lucht, maar wordt niet afgeboekt op de bezuinigingen. Het totale personeelsbestand blijft dus gelijk, maar u mag iets eerder extern gaan werven. Dat lost dus niets op, behalve flexibiliteit, want het geeft niet meer capaciteit.

Staatssecretaris **Wijn**: De vacaturestop is ingesteld ten tijde van oud-staatssecretaris Van Eijck. Ik weet niet hoe actueel zijn kennis is. Ik stel het van oud-staatssecretaris Bos op prijs dat hij niet probeert over zijn graf heen te regeren.

Het opheffen van de vacaturestop zal inderdaad rust brengen, maar zal er niet toe leiden dat er direct geen enkel organisatorisch vraagstuk meer bestaat. Iemand die een collega weg ziet gaan, weet wel dat dit niet betekent dat er allemaal extra werk op hem neer zal komen, maar dat er vervanging zal komen en dat er geen gat zal vallen. De 600 nieuwe mensen, die wij werven moeten een opleiding volgen en hun plek vinden. Er zullen misschien mensen bij zitten waarvan wij achteraf fantastisch leken, maar toch niet helemaal zijn wat wij ervan hadden verwacht. Maar het zal wel soelaas bieden.

De heer **Crone** (PvdA): Mijn vraag was veel concreter. Betekent het dat er 600 arbeidsplaatsen bijkomen en dat er aan het eind van 2007 dus minder wordt bezuinigd? Is het structureel een hogere formatie? Of is het alleen maar flexibiliteit? Een vacaturestop wordt meestal ingesteld om te bezuinigen. Dan neem je niemand meer aan, om het natuurlijk verloop in ieder geval al binnen te hebben. Dan is het alleen maar een reorganisatiemiddel, maar loopt de daling van het aantal personeelsleden door. Komen er 600 mensen extra bij de Belastingdienst of niet?

Staatssecretaris **Wijn**: De omvang die de Belastingdienst twee weken geleden had toen ik de vacaturestop ophief, zal gehandhaafd blijven.

Naar aanleiding van de opmerkingen van mevrouw Dezentjé Hamming kom ik in het algemeen overleg graag terug op de reorganisatie. Ik zal een aantal zaken die zij heeft aangegeven even op mij laten inwerken. Ik zeg dat ook omdat ik van mening ben dat een staatssecretaris van Financiën een bepaalde afstand dient te houden tot het operationele management. Ik ga mij echt niet bemoeien met de vraag of er flexibele werkplekken moeten zijn of niet. Ik ga mij echt niet bemoeien met de vraag hoe functiestructuren precies moeten worden ingevuld. Op die mate van operationaliteit hoort een staatssecretaris van Financiën niet in te gaan. Dat is al decennia zo. Toen er discussie was over het sturingsmodel en over het begrip zelfsturing, heb ik aangegeven dat dit vrijwillig is. Wanneer men er zelf voor kiest om het niet toe te passen, hoeft dat ook niet. In politieke zin is er dus aan de organisatie voldoende ruimte geboden.

### Mevrouw **Dezentjé Hamming**

(VVD): Mijn vraag aan de staatssecretaris was niet om op de stoel van de directeur-generaal te gaan zitten. Mijn vraag was of de doelstellingen zijn gehaald. Ik acht het wel degelijk een taak van de staatssecretaris om die te beantwoorden.

## Wijn

Staatssecretaris **Wijn**: Ja, daarin heeft mevrouw Dezentjé gelijk. Ik ben het met haar eens. Ik kom er dan ook graag op terug. Ten aanzien van de opheffen vacaturestop heeft zij een heel goede suggestie gedaan om talent van de belastingtelefoon in te zetten. Wij hebben die mensen al een tijdje gezien. Wij weten wat ze kunnen en kennen hun affiniteit. Wij weten of zij passen bij de cultuur. Wij hebben ook een inspanningsverplichting om te kijken of wij mensen die door inkrimping hun baan bij het UWV kwijtraken, een plek in de organisatie kunnen geven.

Er zijn ook zaken waarover mensen mopperen, waarnaar wij nog wel kunnen kijken. Een van de zaken waarover ik mij bijvoorbeeld zorgen maak, is dat het automatiseringssysteem intern instabiele trekken krijgt. Dat komt door de wet van de remmende voorsprong. Bijna alle instanties die heel vroeg waren met de automatisering hebben hier last van. De architectuur van de ICT is door de jaren heen gegroeid. Er is steeds een stukje aangeplakt. Inmiddels bestaan volledig nieuwe databaseachtige programma's met andere structuren, die meer stabiliteit opleveren. Ik heb de Kamer in een vroeg stadium gezegd dat wij geen nieuwe taken aankunnen. Tegen de achtergrond van het eerder dan gepland opheffen van de vacaturestop, beschouw ik dit debat als een ondersteuning. Ik zeg maar ronduit dat ik op het gebied van ICT best nog wat meer ruimte wil krijgen. Iedereen weet echter dat je als lid van het kabinet in deze tijd van het jaar niet helemaal vrijuit kunt praten. Ik zou echter graag zien dat er wat meer middelen ter beschikking kwamen voor ICT. Ik heb dat van bijna alle woordvoerders gehoord. Als de Kamer het zo stelt, vind ik dat signaal niet onprettig.

Het signaal van de Kamer: "koester de Belastingdienst", is heel goed gehoord. Met de Kamer koester ik de Belastingdienst. Ik koester vooral de mensen die er werken. Je kunt het negatief zien, maar je kunt bijvoorbeeld ook vaststellen dat er toch maar mooi 5000 mensen vrijwillig een weekend hebben overgewerkt om de toeslagen voor elkaar te krijgen. Ik heb destijds gezegd dat wij risico's liepen met de toeslagen, maar dat ik de Belastingdienst goed genoeg kende om te weten dat de dienst bij problemen met een oplossing zou komen. Als grapje heb ik toen gezegd, dat bij wijze van spreken alle 30.000 medewerkers de toeslag aan huis zouden gaan brengen. En kijk nu eens: ze werken gewoon een weekend over.

In het bedrijfsplan komt dat wij het komende jaar op het gebied van het zichtbare toezicht, het aantal bezoeken, de balans gaan verleggen, zodat de mensen zich realiseren dat de Belastingdienst er niet alleen is voor de toeslagen, maar ook om de schatkist te vullen. Met die kerntaak gaan wij door. Waar wij dat zichtbaarder kunnen doen dan nu, zullen wij dat ook doen.

### Mevrouw **Dezentjé Hamming**

(VVD): Mijn klemmende vraag was of de staatssecretaris bereid is, op zeer korte termijn, bijvoorbeeld morgen, een intern onderzoek te gelasten, om duidelijkheid te verschaffen over welke problemen er zijn en waar geld voor nodig is. Dat kan een ICT-probleem zijn of een ander probleem.

Staatssecretaris **Wijn**: Ik heb al geprobeerd antwoord te geven door te zeggen dat heel veel dingen permanent worden geëvalueerd door een team bedrijfsvoering op het ministerie. Een aantal mensen is permanent aan het

monitoren. Ik begrijp wat mevrouw Dezentjé wil. Ik doelde daarop toen ik zei dat ik in het algemeen overleg graag op een aantal zaken terugkom. Ik vind het heel terecht als de Kamer wil weten of er resultaten behaald worden en welke effecten er zijn. Het zou mij niet verbazen als al heel wat gegevens voorhanden waren. Ik kom er graag in het algemeen overleg op terug. Ik zal dan mijn best doen om inzicht te geven in het belangrijkste vraagpunt, namelijk of er een bedrijfskundig probleem is en, zo ja, of dat moet worden opgelost met geld of anderszins.

□

De heer **Crone** (PvdA): Ik dank de staatssecretaris voor zijn antwoord. In zeker opzicht staan wij dicht bij elkaar, zoals de staatssecretaris zelf al begon te zeggen. Wij zijn allemaal trots op de Belastingdienst, maar dat willen wij ook blijven. Niet alleen de mensen bij de dienst zelf moeten tevreden en trots op hun werk kunnen zijn; ook de burgers moeten minder problemen krijgen. De nieuwe slagen die nog moeten worden gemaakt, in het najaar, zoals de automatische aangifte en wat al niet meer, moeten ook goed verlopen. De inspanningen zijn nog niet ten einde. Wij kunnen nog niet zeggen dat er een overgangsproblematiek is opgelost en dat het nu wel weer beter zal gaan.

Ik vind het jammer dat de fracties van het CDA en de VVD in eerste termijn een toon kozen van: het gaat feilloos. Dat woord werd gebruikt. Ik geef dan liever de staatssecretaris gelijk, als hij zegt dat wij op het randje lopen. Ik ga niet kissebissen of wij al over het randje zijn of nog niet, maar ik krijg veel signalen en niet alleen van door de vakbonden ingehuurd mopperaars. Ik kom zelf uit een vakbond, dus ik mag dat zeggen. Ik ben ook een ondernemerszoon. Ik heb het allemaal meegemaakt. Het gaat mij juist om al die mailtjes die je krijgt van mensen die daar werken en zelf zeggen dat het goed is dat er eindelijk eens aandacht voor komt en erop wijzen wat hun nu weer is overkomen. Zelfs als je maar 10% van deze mailtjes voor waar aanneemt, is er al een probleem. Juist omdat de dienst nog zo goed is, denk ik wel eens: zijn de ambtenaren niet te loyaal, omdat zij met veel minder veel méér moeten doen?

De staatssecretaris laat er onduidelijkheid over bestaan wat het effect is van de vacaturestop. Is dat nu een maatregel voor meer souplesse? Dat is natuurlijk prima. Of betreft het ook structureel een hogere formatie van 600 mensen? Welnu, hoe loyaler de ambtenaren zijn, hoe beter, maar ik houd de staatssecretaris en niemand anders dan de staatssecretaris verantwoordelijk voor wat er gebeurt. Wil hij er straks een uitspraak over doen, wat hij gaat doen, als over een halfjaar blijkt dat dingen toch niet zo goed zijn gegaan als hij nu nog hoopt dat zij zullen gaan?

De staatssecretaris is nog wel zo handig om te zeggen dat dit allemaal een ondersteuning is van zijn beleid en dat een beetje extra geld voor ICT ook wel goed is. Ik vind dat iets te gemakkelijk. Het is waar dat de minister van Financiën altijd zegt: als er meevallers zijn – Voorjaarsnota, Miljoenennota – dan kijk ik eerst naar de moties die Kamerbreed zijn aangenomen; vervolgens kijk ik naar de moties die alleen door de coalitie zijn aangenomen en dan kijk ik naar de moties die van de oppositie zijn, maar toch aangenomen zijn. Die laatste zijn er helaas nauwelijks. Hij voert nooit moties uit die de

## Crone

oppositie heeft ingediend, maar die verworpen zijn. Ik denk dat niemand ermee gediend is als een motie wordt verworpen, maar ik heb nu een motie, mede namens collega Irrgang, waarvan ik denk dat iedereen het ermee eens zal zijn.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de Belastingdienst steeds meer taken heeft gekregen en nieuwe grote projecten moet uitvoeren;

overwegende dat de dienst is geconfronteerd met steeds meer administratief werk;

overwegende dat de dienst is geconfronteerd met bezuinigingen (personeelsreductie van 3450 arbeidsplaatsen), een vacaturestop, de Remkesregeling, reorganisaties en gebrek aan instroom- en doorstroommogelijkheden;

overwegende dat de medewerkers van de dienst zich maximaal inzetten, onder andere met zeer veel overwerk, om de dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen;

overwegende dat desondanks de uitstekende naam en kwaliteit van de dienst naar de burgers niet in het geding mag komen;

stelt vast dat er veel tekenen zijn van overbelasting van de mensen en de organisatie;

verzoekt de regering, de capaciteit van de dienst, zowel in mensen als wat betreft ICT, te versterken, daarvoor de nodige middelen reeds in 2006 vrij te maken en de Kamer hierover vóór 1 juni aanstaande te rapporteren,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:** Deze motie is voorgesteld door de leden Crone en Irrgang. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 35 (30300-IXB).

De heer **Irrgang** (SP): Voorzitter. Wij zullen het vanavond niet eens worden over het antwoord op de vraag of het tot de rand of over de rand is. Ik denk wel dat de bezuinigingen niet van tafel zijn, dat je niet met een elftal van acht man de wedstrijd kunt winnen en dat ondanks het opheffen van de vacaturestop er nog steeds 3500 mensen uit moeten bij de Belastingdienst. Als je dat combineert met al die operaties die er zijn geweest en met de reorganisatie, dan is het niet vreemd dat er dingen misgaan. Daar spreken wij de staatssecretaris als politiek verantwoordelijke op aan en dat is ook de reden dat ik de motie mede heb ondertekend, waarmee wordt beoogd terug te draaien wat in het verleden fout is gegaan.

Ik ben blij dat wij de mailtjes die bij ons binnenkomen en waarvan je soms het schaamrood op de kaken krijgt, kunnen voorleggen en dat de zaken worden opgelost. Daar ga ik van uit en het doet daarbij niet terzake of er al dan niet sprake is van een SP-lidmaatschap.

Mevrouw **Van Vroonhoven-Kok** (CDA): Voorzitter. Wij hebben allemaal aangegeven dat de Belastingdienst ons na aan het hart ligt en dat de zaken, gelet op de belangen die ervan afhangen, goed geregeld dienen te worden. Zij is inderdaad niet alleen bedoeld om inkomsten te krijgen, maar vooral ook om toeslagen op een ordentelijke wijze bij de burgers te krijgen. Om het feilloos te laten lopen, moet er inderdaad het een en ander gebeuren. De staatssecretaris is wat dat betreft goed op dreef.

De opmerking vanuit de oppositie, met name van de kant van de fractie van de SP, alsof het allemaal vreselijk slecht gesteld is en het met honderdduizenden tegelijkertijd verkeerd gaat, wil ik ten eerste tegenspreken. Die geluiden hebben ons absoluut niet bereikt. Het is ook niet waar.

Voorzitter. Laat ik afsluiten met de opmerking dat ik het de staatssecretaris van harte zou gunnen als hij straks het benodigde geld is los te peuteren. Wij weten allemaal dat het broodnodig is.

De heer **Irrgang** (SP): Voorzitter. Wij kunnen ons allen nog de belofte van de staatssecretaris herinneren dat de zorgtoeslag half december op de rekeningen van de mensen zou staan. Wij weten dat dat niet is gelukt. Honderdduizenden mensen kregen de toeslag niet op tijd en eind januari moesten tienduizenden mensen die nóg krijgen. Ik ben blij dat het in miljoenen gevallen wel goed gaat. Echter, het is onze taak als controleurs van deze staatssecretaris om iets wat voor heel veel mensen misgaat, hier aan de orde te stellen.

Mevrouw **Van Vroonhoven-Kok** (CDA): Voorzitter. Ik ben blij met de interruptie van de heer Irrgang, juist vanwege het suggestieve karakter daarvan. In onze ogen heeft de staatssecretaris namelijk zeer adequaat gereageerd. Niemand ontkent dat er fouten zijn gemaakt. Dat heb ik in eerste termijn ook nadrukkelijk gezegd. Echter, als er fouten worden gemaakt en mensen in financiële problemen komen, mogen zij zich tot de Belastingdienst wenden. Dan krijgen zij eventueel een voorschot op de toeslag. Iedereen heeft de houding: wij moeten proberen dit voor elkaar te boksen en het proces tot een goed einde brengen. Met andere woorden, de heer Irrgang moet niet suggereren dat alles in het honderd loopt. Dat is gewoon niet waar.

De heer **Irrgang** (SP): U zegt dat wat ik zei, namelijk dat honderdduizenden mensen de toeslag misliepen, niet waar is. Ik constateer dat de staatssecretaris heeft beloofd dat half december het geld op de rekeningen van de mensen zou staan en dat dat begin januari bij honderdduizenden mensen nog niet het geval was.

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor de



## Dezentjé Hamming

toezegging om een intern onderzoek te laten uitvoeren en om mijn vragen te beantwoorden. Zolang wij niet weten waar het probleem zit en waar het geld naar toe moet, kan de Kamer geen behoorlijk politiek besluit nemen over de aanwending van het geld. Uiteraard staat de fractie van de VVD open voor het toekennen van meer middelen als duidelijk is waaraan die besteed moeten worden en welk doel daarmee nagestreefd zal worden. Om deze reden zal ik de aanneming van de motie van de heer Crone niet steunen. Ik wil eerst de nadere informatie afwachten.

De heer **Crone** (PvdA): Misschien mag ik u herinneren aan de laatste woorden van mevrouw Van Vroonhoven. Zij zei dat het heel goed zou zijn als er meer geld beschikbaar kwam.

Mevrouw **Van Vroonhoven-Kok** (CDA): Ik heb gezegd dat ik het geld de staatssecretaris van harte gun.

De heer **Crone** (PvdA): Wij zullen de letterlijke tekst opzoeken, maar dit betekent in ieder geval hetzelfde. Wij gunnen hem het geld namelijk allemaal en via hem vooral de ambtenaren die hun werk moeten doen.

### Mevrouw **Dezentjé Hamming**

(VVD): U hebt mij goed gehoord: als de staatssecretaris kan aantonen dat op het gebied van ICT of de capaciteit van personeel meer geld nodig is, de fractie van de VVD openstaat voor het zoeken naar extra middelen. De staatssecretaris zou eventueel ook moeten aangeven waar meer personeel nodig is. Echter, nu weet ik helemaal niet of aanwending van extra middelen verantwoord is. Daarom wil ik eerst weten waarvoor het geld nodig is en met welk doel het besteed zal worden. Ik wil ook nog eerst weten of de doelen die eerder bijvoorbeeld in het kader van de reorganisatie zijn gesteld, zijn gehaald.

□

Staatssecretaris **Wijn**: Voorzitter. Dit is een debat dat ik, nogmaals, zeer op prijs stel. Tegen de heer Crone, met zijn vakbondsachtergrond, zeg ik dat ik het prima vind als mensen kritiek hebben, en die kritiek ook vrijelijk uiten. Sterker nog, ik wil dat er binnen een organisatie een cultuur is waarin mensen kritiek vrijelijk uiten. Maar dat moet wel intern gebeuren. Als je kritiek hebt, uit je die dus binnenskamers, daarbij al helemaal niet in de media op de persoon spelend. Dat is overigens een discussie van een jaar geleden, die ik niet wil overdoen. Ik snap af en toe waarom er wordt gemopperd, waarvan ik voorbeelden heb gegeven. Dat vind ik dus helemaal niet erg.

Ik heb niet gezegd dat wij een intern onderzoek gaan uitvoeren, ik heb gezegd dat ik zal kijken of wij alle gegevens hebben om antwoord te geven op de vragen die mevrouw Dezentjé Hamming heeft. Met die gegevens kom ik naar de Kamer. Ik weet niet of daarvoor een echt onderzoek nodig is of dat de meeste gegevens er al liggen. Het laatste zal mij niet verbazen. Ik kom daarop graag in het AO terug. Als dat niet voldoende is, heeft de heer Crone diverse mogelijkheden om daar wat aan te doen.

De heer Crone zegt dat een Kamerbrede motie het beste is wat een kabinet kan hebben. Ik weet niet of hij

qua woordkeuze heeft geprobeerd Kamerbrede steun voor de motie te krijgen, maar ik kan wel zeggen dat ik aanneming van de motie ontraad. Ik vind namelijk dat er eerst een probleemanalyse moet komen, waarna wordt aangegeven welke middelen nodig zijn. Dat gezegd zijnde, vind ik een aantal opmerkingen van de heer Crone over het verstrekken van middelen als die nodig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van ICT, bepaald wel sympathiek. Deze motie is echter net te kort door de bocht, zodat ik de aanneming ervan ontraad, maar desalniettemin kan ik in het kabinet wel zeggen dat als ik een probleem heb op het gebied van ICT, de hele Kamer mij zal steunen bij een poging om daarvoor meer middelen te krijgen.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik stel voor, aanstaande dinsdag over de ingediende motie te stemmen.

Daartoe wordt besloten.

Sluiting 20.25 uur

□

### Lijst van ingekomen stukken, met de door de Voorzitter terzake gedane voorstellen:

1. twee koninklijke boodschappen, ten geleide van de voorstellen van (rijks)wet:

Wijziging van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek in verband meterschikking van de bevoegdheidsverdeling tussen rechtbank en kantonrechter, alsmede van artikel 12 van dat Boek en van artikel 268 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (30521);

Bepalingen met betrekking tot de veilige vaart op de binnenwateren (Binnenvaartwet) (30523).

Deze koninklijke boodschappen, met de erbij behorende stukken, zijn al gedrukt en rondgedeeld;

2. de volgende brieven:

een, van de minister-president, minister van Algemene Zaken, over het zogeheten Catshuissessie over het onderwerp "regeldruk" (29362 en 29515, nr. 85);

twee, van de minister van Buitenlandse Zaken, te weten:

een, ten geleide van twee verdragen (30300-V, nr. 121);  
een, inzake Wijziging van de Europese Overeenkomst nopens de arbeidsvoorwaarden voor de bemanningen van motorrijtuigen in het internationale vervoer over de weg (AETR); Genève, 24 juni 2005 (30524);

een, van de ministers van Buitenlandse Zaken en voor Ontwikkelingssamenwerking en de staatssecretaris van Buitenlandse Zaken, ten geleide van de agenda van de Raad Algemene Zaken en Externe Betrekkingen (21501-02, nr. 679);

een, van de minister voor Ontwikkelingssamenwerking, over de laatste ontwikkelingen corruptiebestrijding in Kenia (29237, nr. 39);

een, van de staatssecretaris van Buitenlandse Zaken, ten geleide van het verslag van de HLWG-bijeenkomst (21501-20, nr. 316);