

## **Veerman**

De **voorzitter**: Op verzoek van mevrouw Van Velzen stel ik voor, haar moties op stuk nrs. 15 en 16 (30409) van de agenda af te voeren.

Daartoe wordt besloten.

Minister **Veerman**: Voorzitter. Al mijn pogingen om het mijn opvolger zo gemakkelijk mogelijk te maken, worden nu ernstig gefrustreerd! Toch moet ik eerlijk zeggen dat ik dit vanuit de Kamer geen gekke gedachte vind.

Ten slotte de motie van mevrouw Thieme, die de regering verzoekt om onderzoek in te stellen naar doorvoerland enzovoorts. Ik laat het oordeel aan de Kamer over. Maar als ik onderzoeker was, zou ik er geen bezwaar tegen hebben.

Mevrouw **Thieme** (PvdD): Dat vind ik nou jammer. Ik had juist gedacht dat u uw afkomst als onderzoeker niet zou willen verloochenen en dan vraag ik me af waarom u het voorstel voor dit onderzoek niet ook overneemt. Misschien als cadeautje op uw laatste dag hier?

Minister **Veerman**: Ach mevrouw Thieme, wat zal ik daarop zeggen...

Mevrouw **Thieme** (PvdD): Dat u de motie overneemt?

Minister **Veerman**: Als we aardig worden voor elkaar, laat ik dan het goede voorbeeld geven: u krijgt uw zin. Maar dan worden we nu aardig voor elkaar!

Mevrouw **Thieme** (PvdD): Dank u wel.

De **voorzitter**: En wat doet mevrouw Thieme dan met haar motie op stuk nr. 17? Zij moet namelijk ook aardig worden voor mij.

Mevrouw **Thieme** (PvdD): Die trek ik dan in.

De **voorzitter**: Aangezien de motie-Thieme c.s. (30409, nr. 17) is ingetrokken, maakt zij geen onderwerp van beraadslaging meer uit.

De heer **Waalkens** (PvdA): Voorzitter. Nu wij aan het eind zijn van de behandeling wil ik herhalen wat mevrouw Snijder-Hazelhoff al heeft gezegd, namelijk dat wij dit initiatiefwetsvoorstel aanhouden tot het moment waarop de eerste AMvB er is. De parallelle AMvB moet de gehele notificatieprocedure nog doorlopen. Ik denk dat wij daarmee recht doen aan de opmerkingen van de Kamer en de behandeling van dit initiatiefwetsvoorstel ordentelijk beëindigen.

De algemene beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik dank de indieners voor het vele werk dat zij hebben verricht. Ik constateer dat vanavond niet hoeft te worden gestemd over dit initiatiefwetsvoorstel.

De vergadering wordt enkele minuten geschorst.

---

Aan de orde is het **debat** over **problemen bij de Belastingdienst en de dienst Toeslagen**.

(Zie vergadering van 13 februari 2007.)

□

De heer **Crone** (PvdA): Voorzitter. Ik had even de hoop dat dit het laatste debat zou zijn van deze regering. Het zou eervol zijn geweest als zo'n laatste debat er een met minister Zalm had kunnen zijn. Ik heb echter begrepen dat er op dit debat nog enkele VAO's volgen. Ik doe daarom nu maar net alsof dit debat de afsluiting is van het ministerschap van minister Zalm en van deze fase. Het doet mij genoegen dit debat met hem te voeren; dat wil ik gezegd hebben ondanks dat het onderwerp van dit debat geen aanleiding geeft tot blijdschap. Wij hebben vele jaren goede debatten gevoerd met deze minister. Goed staat daarbij los van de inhoud van de debatten, want daarbij speelden de politieke meningsverschillen een rol.

Het onderwerp van dit debat, de problemen bij de Belastingdienst, moet ik helaas beginnen met een algemene politieke opmerking. Daarna zal ik zo snel mogelijk met een paar voorstellen komen om te zorgen voor oplossingen waar de mensen op zitten te wachten, en waarschijnlijk de Belastingdienst ook.

Het is jammer dat wij hier voor de zoveelste keer spreken over de problemen bij de Belastingdienst en de Belastingdienst/Toeslagen. Ik zal deze problemen niet allemaal nog eens noemen, maar samengevat komen ze neer op slechte bereikbaarheid, moeilijke toegankelijkheid van regelingen en een aantal voorzieningen dat niet goed is. Het is jammer dat ik hierover voor de zoveelste keer moet spreken, omdat ik vaak debatten hierover heb aangevraagd. De fractie van de PvdA heeft er bovendien in de Kamer voortdurend voor gewaarschuwd dat het mis zou gaan bij de Belastingdienst. Wij hebben gezegd dat er te veel werd bezuinigd op de Belastingdienst. Het gaat daarbij met name om de kortingen die zijn doorgevoerd onder de kabinetten-Balkenende I en II. Daarbovenop kwam nog eens de Remkesregeling, waardoor veel ervaren mensen versneld zijn uitgestroomd. Dat valt deze mensen niet te verwijten, maar vanuit het oogpunt van management en het functioneren van de dienst was dit een slechte zaak. Naast de bezuinigingen en de vacaturestop kwamen er ook nog eens extra taken. Ik heb het dan met name over de zorgtoeslag en de AWIR. Ik markeer dat de fractie van de PvdA bewust tegen de AWIR-toeslagenwet heeft gestemd, niet zozeer omdat wij er inhoudelijk op tegen waren, maar wel om de uitvoeringsproblemen. De fractie heeft gevraagd om een jaar uitstel. Ik stel dit nadrukkelijk vast om expliciet duidelijk te maken dat het kabinet, en in het bijzonder minister Zalm en zijn voormalige staatssecretaris de heer Wijn, hiermee een grote verantwoordelijkheid hebben genomen. Zij hebben samen bewust deze keuzes gemaakt en zeiden voortdurend dat het allemaal efficiënter kon en dat alles wat werd voorgesteld, wél mogelijk was.

Minister Zalm slaat mij bovendien de laatste maanden te veel de toon aan dat hij degene is die weer aan het investeren is in de Belastingdienst en dat hij het is die zorgt voor nieuwe computersystemen en dat hij de vacaturestop heeft opgeheven. Dit is allemaal niet gebeurd dan nadat de Kamer, vaak op het initiatief van de fractie van de PvdA, debatten heeft gevoerd. De Kamer heeft de zaken waarmee de minister nu bezig is, moeten afdwingen. De fracties van het CDA en de VVD hebben het kabinet voortdurend gesteund in het bezuinigingsbeleid, ook nog tijdens de debatten in de

## Crone

Kamer eind april jongstleden, toen ik heb aangegeven dat de vacaturestop moest worden opgeheven en dat er extra geld moest komen voor de Belastingdienst. Mevrouw Dezentjé heeft nu een vluchtweg gevonden door te zeggen dat er misschien wel geld bij moest, maar dat er eerst een uitvoeringsplan moest komen. Dat is evident. Het was volstrekt duidelijk dat de bezuinigingen moesten worden gecompenseerd, en dat kost geld. Uiteraard moet er dan ook om een uitvoeringsplan worden gevraagd, waaruit precies moet blijken hoeveel geld er nodig is. Ik heb de citaten op dit moment bij me. Mevrouw Dezentjé zei ook nog denigrerend dat er niet weer een zak geld bij moest. Als zij eerst een zak geld weghaalt en nieuwe taken toevoegt, moet zij nu toch ook durven erkennen dat er door een door haar gesteund kabinet te veel is bezuinigd en dat dit kabinet te lang heeft gedacht dat de problemen wel opgelost zouden worden. Nu is het schaap verdrongen en moet de put worden gedempt.

**De voorzitter:** Mijnheer Crone, ik vraag mij af wat u met uw debat aan wilt. Ik meld u dat u al lang door uw spreektijd heen bent. Ik wil u graag nog even de kans geven enkele vragen te stellen, maar daarna is het echt afgelopen.

**De heer Crone (PvdA):** Ik ga ervan uit dat wij tien minuten spreektijd hebben.

**De voorzitter:** Nee, wij hebben afgesproken dat er drie minuten spreektijd zou zijn.

**De heer Crone (PvdA):** Maar drie minuten? Dan dank ik u voor de waarschuwing; ik had gerekend op tien minuten. Dan zal ik trachten mijn voorstellen kort en krachtig te doen; dat komt wel goed.

**De voorzitter:** Dat lijkt mij een goed idee, want u staat te spreken alsof u alle tijd van de wereld hebt; dat is echt niet het geval. Ik geef eerst mevrouw Dezentjé het woord.

**Mevrouw Dezentjé Hamming (VVD):** Ik probeer voor de zoveelste keer de heer Crone op andere gedachten te brengen. In de eerste plaats heeft het kabinet-Balkenende zaken aangetroffen die stamden uit de tijd van het staatssecretariaat van Wouter Bos. Laten wij echter niet al te veel oude koeien uit de sloot halen. Dat zou een gebed zonder end worden. Ik heb van het begin af aan gezegd dat het mij verstandig en noodzakelijk lijkt dat er een oplossing voor de Belastingdienst komt. Daar moet geld naar toe, maar dan moeten wij wel eerst weten waaraan dat geld moet worden besteed. Ik ben er geen voorstander van om eerst geld te geven en dan te kijken welke oplossingen er zijn. Ik wil het andersom. Laten wij eerst noteren waar de problemen zich voordoen en dan voor het bijpassende geld zorgen. Of dat 200 mln. moet zijn of meer, wordt dan aangegeven. Ik heb de heer Crone daar niet op mijn weg gevonden. Dat vind ik jammer.

### Voorzitter: Verbeet

**De heer Crone (PvdA):** De heer Bos heeft natuurlijk geen enkel voorstel gedaan om zo te bezuinigen als de kabinetten-Balkenende hebben gedaan. Het is bizar om

de verantwoordelijkheid daarvoor bij hem te leggen. Hij heeft ook geen enkel voorstel gedaan om er een dienst Toeslagen bovenop te zetten. Daar heeft hij zelfs tegen gestemd.

De kern van de zaak voor mevrouw Dezentjé is dat er pas geld gegeven moet worden als dat nodig is en er een plan voor is. Het was volstrekt duidelijk dat het nodig was. Wij hebben nooit gezegd dat het 10 mln., 100 mln. of 200 mln. moest zijn. Het kabinet wilde echter geen plannen maken en geen geld beschikbaar stellen. Mevrouw Dezentjé heeft dat gesteund en mijn moties verworpen.

**Mevrouw Van Gent (GroenLinks):** Ik ben het eens met de heer Crone over een aantal problemen bij de Belastingdienst. Er wordt nu gesproken over een vacaturestop en efficiencytaakstellingen. In het nieuwe regeerakkoord staat een efficiencytaakstelling die ook voor de Belastingdienst consequenties kan hebben. Is de heer Crone van mening dat niet voor de Belastingdienst geldt dat er minder ambtenaren moeten komen? Op die manier zouden wij het probleem toch ook niet oplossen. Hoe kijkt de heer Crone daar tegenaan?

**De heer Crone (PvdA):** Zowel in het verkiezingsprogramma van de PvdA als in het regeerakkoord wordt de Belastingdienst uitgezonderd. Dat is terug te lezen in het document van de secretarissen-generaal, die een voorstel hebben gedaan. Het nieuwe kabinet moet dat nog in detail vaststellen. De Belastingdienst wordt volledig ontzien en zo hoort het ook.

**Mevrouw Van Gent (GroenLinks):** Wat u betreft komen er dus mensen bij?

**De heer Crone (PvdA):** Er wordt deels gewerkt met een uitvoeringsplan, waardoor er geld bij komt. Dat is door het huidige kabinet op het laatste moment voorzien. Het kabinet zal niet extra behoeven te bezuinigen. Op basis van het uitvoeringsplan zullen wij bekijken of er voldoende geld bij komt, maar er komt in ieder geval geld bij.

Ik ga nu mijn drie voorstellen doen. Mijn eerste voorstel is dat de minister gewoon ruiterlijk zijn excuses aanbiedt voor het zwalkende beleid: eerst geld eraf en dan erbij.

Mijn tweede voorstel betreft de terugbetalingsregeling. De minister probeert royaal te zijn. Hij zegt dat er een terugbetalingsregeling is waarop de mensen een beroep kunnen doen. Dat is nu precies het probleem. De mensen moeten eerst zien dat de belasting iets fout heeft gedaan en dan vervolgens om terugbetaling vragen. Zij belanden dan weer in de bureaucratie, die ook de Belastingdienst belast. Wij stellen een automatische terugbetalingsregeling voor. De minister moet automatisch aanbieden dat mensen die meer dan € 50 moeten terugbetalen dat in tranches kunnen doen. Iemand die een OZB-aanslag van de gemeente krijgt, krijgt de gelegenheid dat in termijnen van zes maanden te betalen.

**De voorzitter:** Mijnheer Crone, u bent de drie minuten ruimschoots gepasseerd.

**De heer Crone (PvdA):** Er was een misverstand over de tijd.

## Crone

De **voorzitter**: Dat spijt mij, maar u moet nu heel snel afronden. Ik zou zeggen: in twee zinnen.

De heer **Crone**: Het volgende voorstel gaat over de invorderingsrente. De minister heeft gezegd dat de mensen om een vrijstelling mogen vragen. Wij willen dat de mensen automatisch geen invorderingsrente behoeven te betalen, zodat ook daarover geen irritaties ontstaan en niet opnieuw een papierwinkel ontstaat om de invorderingsrente terug te draaien. Uiteraard zal ik straks op beide punten nog een uitspraak van de Kamer vragen.

De Belastingdienst schiet nog steeds tekort bij de beantwoording van vragen. Wie opbelt moet lang wachten. Ook de ombudsman wijst daarop. Wij hebben het een aantal keren geprobeerd. Soms moet je twintig minuten wachten en krijg je nog geen contact. Ook daar zullen waarschijnlijk weer acties moeten worden ondernomen.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Al jarenlang zijn er grote problemen met de huursubsidie en nu zijn die er met de huurtoeslag. Het probleem is begonnen met de reorganisatie bij VROM, het zogenaamde EOS-project, en het deed zich daarna voor bij de Belastingdienst. Eén miljoen huishoudens die de touwtjes aan elkaar moeten knopen, een zeer kwetsbare groep, hebben er direct mee te maken. Bovendien is er nog veel bezuinigd op de huurtoeslag: ruim € 200 per gezin per jaar.

Hoe heeft de Belastingdienst ooit bedacht dat er maar 500.000 aanvragen zouden komen, terwijl er één miljoen ontvangers van huursubsidie waren? Erkent de minister deze inschattingfout? Mijn tweede vraag: waarom heeft de afhandeling van de foutieve voorschotten zo lang op zich laten wachten? Deze voorschotten hadden toch binnen twee of drie maanden gecheckt en dubbel gecheckt moeten worden? Al in februari 2006 heb ik hiervoor in een algemeen overleg aandacht gevraagd. Mijn derde vraag: waarom biedt de Belastingdienst niet alle mensen die geld moeten terugbetalen, een terugbetalingsregeling aan? Mijn vierde vraag: is de minister het ermee eens dat het, aangezien de fout bij deze voorschotten bij de Belastingdienst en niet bij de huurders ligt, niet meer dan logisch is dat de ontvangers van een toeslag geen rente hoeven te betalen, die 4¼% waarover veel te doen is? Nu heb ik in diverse interviews met de minister gelezen dat hij dol is op het rondsturen van briefjes in de Kamer; ik zou hem willen vragen, als laatste daad als minister nu eens geen briefjes in de Kamer rond te sturen, maar briefjes naar alle mensen die in problemen zitten omdat zij in sommige gevallen € 1000 of € 2000 moeten terugbetalen. Het zijn echt niet allemaal rijke mensen, ze zitten net op het randje van wel of geen huurtoeslag. Laat hij deze mensen nu eens een brief sturen waarin staat dat zij deze rente niet hoeven te betalen en dat de Belastingdienst een goede afbetalingsregeling zal treffen.

De Belastingdienst heeft meer problemen gekend; ik noem de softwareproblemen bij de elektronische aangifte, de slechte bereikbaarheid per telefoon en de onkunde van veel medewerkers. In één keer een medewerker aan de lijn krijgen is uitzonderlijk en een medewerker aan de lijn krijgen die ook nog een

antwoord op je vraag weet, is helemaal zeldzaam; zie ook de uitzending van TROS Radar van deze week. Daarin bleek dat er in een geval zes keer gezegd werd dat de verbinding verbroken zou worden omdat de wachttijd te lang zou worden, terwijl degene die uiteindelijk aan de lijn kwam, geen antwoord kon geven.

Al deze ellende heeft natuurlijk te maken met jarenlange bezuinigingen en de vacaturestop bij de Belastingdienst. In Trouw werd het heel mooi uit de doeken gedaan. Er zijn behoorlijk wat mensen bij de dienst weggegaan: er werkten 33.560 mensen bij de dienst, nu zijn het er nog 30.688. Zo kan het toch niet. Het lijkt mij niet dat de Belastingdienst de broekriem nog verder zou kunnen aanhalen. De dienst wordt uitgezonderd van de efficiëncytaakstelling, maar wij weten natuurlijk niet hoe deze precies zal uitpakken. Wat ons betreft kan dit zo niet langer; de klantvriendelijkheid moet toenemen en dit soort fouten moeten niet meer gemaakt worden, met name omdat het bij de huurtoeslag om een zeer kwetsbare groep gaat, om mensen die nu tot hun grote schrik een enorm bedrag moeten terugbetalen, met rente. Haal dit er gewoon af, zo zou ik zeggen. Deze soepelheid kan de minister toch wel betrachten? Mijn stelling is dat de Belastingdienst de zaak eerder had moeten controleren en het is niet voor het eerst dat ik er aandacht voor vraag of mensen wel terecht huurtoeslag hebben gekregen. Als er eerder actie was ondernomen, zou het niet een jaar lang opgelopen zijn en zou voorkomen zijn dat het terugbetalingsbedrag zo hoog zou zijn geworden. Mijn oproep aan de minister: laat het dus niet aankomen op moties en ga het nu gewoon snel regelen!

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD): Voorzitter. Het toekennen van de voorlopige toeslagen heeft bij de uitvoering tot nu toe tot nogal wat problemen geleid. Wij hebben hierover inmiddels al een aantal debatten gevoerd, ook over de Belastingdienst, dus laten wij die niet herhalen.

Voor onze fractie staat voorop dat mensen die te veel hebben ontvangen, het geld waarop zij geen recht hebben, moeten terugbetalen. Het probleem zit hem natuurlijk ook in de heffingsrente. Als je nu bepaalt dat de voorlopige toeslag in onduidelijke gevallen in het vervolg als renteloos voorschot moet worden gezien, dan stimuleert dit niet echt om de formulieren correct in te vullen en ze op tijd aan te leveren.

Bij de inkomstenbelasting gaat het in zo'n geval ook om wettelijk verschuldigde heffingsrente, maar in dit geval zijn er duidelijk twee verzachtende omstandigheden. Wij praten over een groep die het al niet breed heeft, en veel mensen zullen bij gebrek aan financiële kennis niet goed hebben kunnen beoordelen of de hun toegekende toeslag wel juist was. En ik heb begrepen dat degenen die wél hadden aangegeven, geen recht te hebben op deze toeslag, geen heffingsrente hoeven te betalen, maar er zal toch een grote groep zijn die ervan uitgaat dat de Belastingdienst het wel zal weten. Is de minister bereid om deze groep tegemoet te komen, en niet alleen met een betalingsregeling, maar ook in de sfeer van de heffingsrente?

Het is voor mij ook de vraag of dit eenmalig is geweest. Veel formulieren zijn niet goed ingevuld of niet leesbaar. Is dit aan het eind van het jaar weer te

## Dezentjé Hamming

verwachten? Hoe anticipeert de Belastingdienst hierop? Kan de minister de Kamer hierover uiterlijk in september informeren?

De heer **De Nerée tot Babberich** (CDA): Voorzitter. Wij hebben dit spoeddebat met de minister, aangevraagd door de heer Crone, over de problemen bij de Belastingdienst, met name over de uitvoering van de toeslagen. Er ligt een brief van de Nationale ombudsman, waarin hij naar aanleiding van de door hem ontvangen klachten aan de minister van Financiën een aantal vragen voorlegt. De minister heeft daar eergisteren per brief op geantwoord, waarvoor dank. Om die brief had ik namens mijn fractie gevraagd.

Dit is niet de eerste keer dat de problemen bij de Belastingdienst aan de orde komen. Sinds november 2005 zijn er zes keer Kamervragen gesteld over de toeslagenproblematiek, hebben wij hierover bijna vijftien brieven gehad van het kabinet, zijn minstens twee keer mondelinge vragen gesteld en hebben de nodige AO's over de toeslagen plaatsgevonden. De CDA-fractie beseft dat het uitbetalen van toeslagen aan miljoenen personen een megaoperatie is. In het grootste aantal van de gevallen is het goed gegaan, waarvoor de complimenten van mijn fractie. Maar waar het goed gaat, daar hoor je de mensen niet over, je hoort ze alleen over de gevallen waarin het fout is gegaan. Door het niet ontvangen van de toeslagen komen veel mensen, waarvan een groot aantal huishoudens, in grote problemen. Dit komt hard aan voor die mensen, en de huishoudens. Uit de brief van de minister naar aanleiding van de vragen van de ombudsman maakt mijn fractie op dat de Belastingdienst wel degelijk goed bereikbaar is, dat hij adequaat antwoorden kan geven op de gestelde vragen, en dat binnen een redelijk tijdsbestek. Verder wordt onderscheid gemaakt tussen spoedeisende en niet-spoedeisende klachten, en op de website van de Belastingdienst is het klachtenformulier makkelijk te downloaden. Als je dit zo leest, vraag je je af waarom de mensen zich direct tot de ombudsman wenden, zelfs zonder eerst een klacht in te dienen bij de Belastingdienst. Graag een reactie van de minister hierop.

Uit de brief van de ombudsman blijkt dat de klachten inmiddels zijn verschoven van het helemaal niet ontvangen van een toeslag naar klachten over het stopzetten van toeslagen, of over het terugvorderen. Voor mensen die daar niet op rekenen, komt dit stopzetten dan wel terugvorderen heel erg hard aan. Wat kan het kabinet doen om juist op deze punten verbeteringen aan te brengen? Moet niet tussentijds nagegaan worden, bijvoorbeeld op basis van de gegevens die verschaft moeten worden op grond van Walvis, of deze gegevens waarvan de Belastingdienst uitgaat, wel juist zijn? Dan voorkom je het probleem in de tussentijd. Kan de suggestie van de ombudsman om medewerkers van de Belastingtelefoon de mogelijkheid te geven mutaties te laten aanbrengen in het systeem, ook hier uitkomst bieden?

Recent hebben wij een brief gekregen van de minister over het rapport over de reorganisatie van de Belastingdienst. Ik breng dit op, omdat uit het rapport blijkt dat na het opheffen van doelgroepdirecties nieuwe verkokeringsituaties ontstaan. Dreigen toch weer oude patronen in te sluipen, waardoor de efficiency afneemt,

of zit het hem juist in de afschaffing van de oude patronen dat de zaak daardoor stroever is gaan lopen?

Mijn fractie heeft met goedkeuring kennisgenomen van de mededeling van de minister dat geen heffingsrente wordt berekend over terug te vorderen bedragen. Daar moet in een aantal gevallen een beroep op worden gedaan. Mijn fractie verzoekt de minister om te kijken, of dat invorderen van heffingsrente niet automatisch achterwege kan worden gelaten. Het bespaart de Belastingdienst een hoop werk, en de mensen die het betreft een hoop ergernis. Als men het niet kan betalen, kan men een versoepelde betalingstermijn krijgen van twee jaar. Ik vraag de minister, ook daar soepel mee om te gaan.

De heer **Crone** (PvdA): Nu mogen mensen een beroep op een betalingsregeling doen, maar zij moeten zichzelf ergens melden. Als het kabinet het aanbiedt, moet je er bijna wel een automatisme van maken, zoals ik het heb voorgesteld.

De heer **De Nerée tot Babberich** (CDA): De vraag is of je aan de gegevens die je hebt kunt zien of zich een moeilijke situatie voordoet. Als dat moeilijk is te zien, houdt het op, dan zullen mensen zelf een beroep moeten doen. Ik verzoek de minister na te gaan of het mogelijk is om in de gevallen waarvoor geldt dat bij voorbaat al duidelijk is dat er grote problemen zullen ontstaan bij de terugbetaling, een soepele terugbetalingsregeling van maximaal twee jaar aan te bieden.

De heer **Crone** (PvdA): Als het automatisch gebeurt, komt iedereen aan de goede kant terecht. Uiteraard gaat het altijd om mensen met lage inkomens. Anderen komen immers niet in aanmerking. Voor de ozb geldt dat iedereen het krijgt, zelfs mensen voor wie betaling geen probleem is.

De heer **De Nerée tot Babberich** (CDA): Met "automatisch" bedoel ik niet te zeggen dat iedereen meteen in aanmerking komt. Daarmee bedoel ik dat aan de gegevens die voorhanden zijn te zien is of mensen daarvoor in aanmerking komen. Op basis van die gegevens kan dan eventueel een regeling worden aangeboden. Als het niet kan, moeten de mensen het vragen. Dan kan de Belastingdienst eventueel ook hulp bieden.

De heer **Tony van Dijk** (PVV): Mevrouw de voorzitter. De PVV reageert graag op de gerezen problemen op het punt van de toeslagen. Zoals bekend, kreeg de Belastingdienst eind 2005 een bulk van nieuwe aanvragen te verwerken die betrekking had op de huur- en zorgtoeslag. De Belastingdienst was daarop niet ingericht. Daardoor ontstonden er snel achterstanden in de afwikkeling. Het is niet de eerste keer dat iets dergelijks gebeurt. Om die achterstand weg te werken, is ervoor gekozen om zonder een degelijke grondslag voor bijna één miljoen gevallen over te gaan tot een voorlopige vaststelling en uitbetaling. Het gevolg daarvan is dat 170.000 mensen een toeslag hebben ontvangen waarop zij feitelijk geen recht hadden. De Belastingdienst heeft deze bedragen in april 2006 dan ook teruggevorderd. Indien mensen die vordering niet konden betalen, werd

## Tony van Dijk

een rente van 4,25% in rekening gebracht. Dat is niet rechtvaardig: eerst een aanvraag honoreren en tot uitbetaling overgaan en vervolgens het bedrag met rente terugvorderen. De Belastingdienst wimpelt op die manier zijn eigen falen op de burgers af. Dat is een slechte zaak. De PVV kan ermee leven dat de Belastingdienst de onterecht uitgekeerde bedragen terugvordert, maar hij eist een coulante betalingsregeling zonder rente. De 23.000 gedupeerden is immers niets te verwijten. Het veel gehoorde argument van de Belastingdienst dat mensen konden weten dat zij geen recht hadden op een bepaalde uitkering of teruggave, spreken wij tegen. De belastingwetgeving is inmiddels dusdanig complex dat mensen bij wijze van spreken een afgeronde studie fiscale economie nodig hebben om hun belastingzaken te regelen. De minister laat de belangrijke verantwoordelijkheid van het goed informeren van burgers liggen.

Wij zijn ook van mening dat de boestructuur veel te rigide is. Daarbij wordt altijd uitgegaan van het kwade in de mens die de Belastingdienst wil ontlopen. Wij staan voor versoepeling van deadlines en boetes, vooral als er sprake is van nieuwe belastingregels, ofwel een overgangsregeling.

Maar al te vaak blijkt dat er nieuwe regels worden geïntroduceerd, terwijl de IT en het grootste deel van het personeel daarop nog niet is ingesteld. Daardoor ontstaan allerlei problemen. Ik noem de digitale aangifte als voorbeeld.

Dat de Belastingtelefoon ver onder de maat functioneert, is algemeen bekend. Ook het gegeven dat de Belastingtelefoon geconfronteerd wordt met duizenden gesprekken per dag, spreekt boekdelen over het functioneren van de Belastingdienst, de ontevredenheid bij de burgers en de kwaliteit van de dienstverlening. De Belastingtelefoon is niet geëquipeerd om deze stroom van gesprekken af te handelen. Dat heeft lange wachttijden en veel frustratie bij de belastingbetaler tot gevolg. Ook het kennisniveau en de klantgerichtheid laten nogal eens te wensen over. Dit behoeft nader onderzoek. De functionarissen moeten beter worden opgeleid en beter zijn voorbereid op de gesprekken.

Resumerend: de Belastingdienst is het incassobureau van de bv Nederland. Juist door die monopoliepositie dient de dienst zich dienstbaar op te stellen. De klanten zijn immers niet op vrijwillige basis op de diensten van de Belastingdienst aangewezen.

□

De heer **Jansen** (SP): Mevrouw de voorzitter. Vorige week hebben wij uitgebreid met de minister van Financiën en die van Volkshuisvesting gesproken over de huurtoeslag. Toen zijn alle mogelijke vormen van uitvoeringsellende uitgebreid de revue gepasseerd.

Vandaag hebben de woordvoerders vooral gesproken over de problematiek van de voorschotten die op stel en sprong worden teruggevorderd en de rente die daarbij in rekening wordt gebracht. Dat is echter slechts het topje van de ijsberg. Ook voor andere zaken geldt dat er sprake is van te lange afhandelingstermijnen. Mensen moeten te lang op hun geld wachten, aanvragen zijn kwijtgeraakt en er zijn fouten gemaakt bij het muteren. Ook dat speelt nog steeds. Dat zijn allemaal zaken die het afgelopen jaar bijna Kamerbreed met regelmaat naar voren zijn gebracht en die nu ook bevestigd worden in twee brieven van de ombudsman. De Nationale

ombudsman signaleert ook dat het aantal klachten maandelijks toeneemt vanaf augustus 2006, waarmee op voorhand de argumentatie van de minister van Financiën in zijn brief van 13 februari is weerlegd. Graag krijg ik hierop een reactie van de minister. Als er sprake is van tijdelijke pieken ten gevolge van concrete acties, zoals de minister stelt, dan zou daarna toch een daling moeten optreden. Dat is niet het geval.

Alles wat gezegd is over de uitvoering van de huurtoeslag geldt ook voor de zorgtoeslag en de kinderopvangtoeslag. Ook daar gaat het vaak om grote bedragen, waar mensen die geen cent te makken hebben maanden op moeten wachten. Ik wil het vandaag laten bij twee kleine voorbeelden over de kinderopvangtoeslag.

Het eerste voorbeeld gaat over Marloes, een moeder van een 22 maanden oude dochter, met een nettosalaris van ruim € 1200 per maand. In oktober 2006 heeft zij kinderopvangtoeslag aangevraagd. Zij heeft recht op circa € 1100 per maand. In december heeft zij gebeld met de Belastingdienst, waarop zij hoort dat er een foutje is gemaakt. Begin februari was er nog steeds niets geregeld. Pas na bemoeienis van de SP heeft zij vandaag een voorschot gekregen.

Het tweede voorbeeld gaat over Monica uit Zoetermeer. Zij heeft twee jonge kinderen. Na jaren van bijstand heeft zij eindelijk weer werk. Haar dochter kan naar de kinderopvang. In september 2006 heeft zij een aanvraag voor kinderopvangtoeslag gedaan. Half januari dreigt de kinderopvang haar dochter niet meer te accepteren omdat zij achterloopt met betaling. Oorzaak: zij heeft nog steeds haar kinderopvangtoeslag niet ontvangen. Monica moet haar kind van de opvang halen en stoppen met werken. Bovendien kampt zij nu met schulden.

Het was eerlijk maar schokkend dat de DG Belastingen bij het overleg van vorige week verklaarde dat het nog twee jaar gaat duren eer de automatiseringsproblemen tot het verleden behoren. De SP-fractie laat de inschatting van deze restauratietermijn aan de minister over, maar wil hoe dan ook verzekeren dat mensen bij wie het water tot de lippen staat niet langer financieel de dupe mogen worden van de uitvoeringsproblemen bij de Belastingdienst; problemen die veroorzaakt zijn door de om politieke redenen overhaaste invoering van de Toeslagenwet. Ik sluit mij aan bij de oplossingsrichtingen voor de terugvorderingen die door de heer Crone zijn aangedragen.

Ten slotte wil ik nog iets zeggen over de door mij mede namens mevrouw Van Gent en Thieme bij de behandeling van de VROM-begroting ingediende motie 30800 XI, nr. 51, waarin onder meer gevraagd wordt dat de Belastingdienst bij overschrijding van de maximale afhandelingstermijn een vorm van financiële compensatie aan te bieden. Wij waren toen al zo coulant om de regering nog de ruimte te bieden om zelf met een voorstel te komen. Ik heb in december mijn motie aangehouden in afwachting van het algemeen overleg van vorige week. Met de kennis die wij nu hebben, inclusief de nadere brief over de reactie van de ombudsman, wil ik mijn motie alsnog in stemming brengen, met twee wijzigingen waar ik in tweede termijn op terugkom.

□

De heer **Cramer** (ChristenUnie): Voorzitter. Nu kan

## Cramer

minister Zalm in zijn nadagen aanhoudend opdraven in deze Kamer over – ik zal het zachtjes uitdrukken – de niet optimaal werkende Belastingdienst en Belastingdienst/Toeslagen. Dat is een heel vervelend probleem waar veel burgers mee te maken hebben.

Dat de dienstverlening en de controlecapaciteit van de Belastingdienst de laatste jaren onder druk staat, is geen geheim. Het laatste jaar is in deze Kamer dan ook herhaaldelijk indringend gesproken over de problematiek van de Belastingdienst. Vorig jaar is hier ook uitvoerig besproken dat er problemen zouden kunnen ontstaan met de terugbetaling naar aanleiding van het op voorhand rondzenden van de toeslagen, omdat nog niet alles zeker was. En ja, nu staan wij hier vandaag en hebben wij het erover.

De Belastingdienst/Toeslagen heeft in zijn begintijd met te veel kinderziektes te maken gehad. De problematische gevolgen van te laat uitbetalen en/of terugvorderen zijn groot voor de betrokkenen. De mensen om wie het gaat zijn vaak niet de meest draagkrachtige burgers in ons vaderland. Er is geen discussie over de terechtheid van het terugvorderen van het te veel betaalde geld. Daarin moeten wij gewoon eerlijk en rechtvaardig zijn, maar de Belastingdienst moet daar wel barmhartig in te werk gaan. Wij menen dan ook dat de Belastingdienst een betalingstermijn moet aanbieden en dat de regering niet eenzijdig moet wijzen op de standaardmaatregelen. De fout ligt immers bij de Belastingdienst en het aanbieden van de toeslagen en niet zozeer bij de burger. De Belastingdienst moet naar onze mening daarom actief een betalingsregeling aanbieden.

Er is ook al heel veel gezegd over de invorderingsrente. Het kan echt niet dat de burger die een bedrag heeft ontvangen, wordt geconfronteerd met terugbetaling tegen een behoorlijk rentepercentage. Ik wou dat ik zoveel rente op mijn spaarrekening kreeg. Op welke wijze kan dit naar de mening van de minister voorkomen worden? Wij moeten inzetten op een oplossing voor de getroffen mensen opdat er snel een einde komt aan deze problematiek. De opmerkingen over de belastingtelefoon onderschrijf ik ook. Wij zijn zeer benieuwd naar het antwoord van de minister op de vraag hoe deze problematiek uit de wereld kan worden geholpen.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Voorzitter. De heer Crone begon erover: het is een van de laatste debatten van minister Zalm met de Kamer. Dat is inderdaad zo. Ik laat alleen al om die reden de kans niet lopen om nog een keer met hem van gedachten te wisselen. Dat heb ik twaalf jaar mogen doen. Het waren constructieve debatten. Zij waren aan de kant van de minister fair en betrouwbaar; soms waren zij ook zakelijk en hard – zo werkt het in de politiek – maar altijd menselijk. Dat is mijn perceptie van de contacten tussen de heer Zalm en de SGP-fractie.

De Belastingdienst moet onkreukbaar zijn. De integriteit van de Belastingdienst kan niet ter discussie komen te staan. Dat zou een heel slechte zaak zijn. De uitvoering moet dus ook perfect verlopen. Dat is niet altijd zo, maar dat is wel de norm en daar moeten wij zo dicht mogelijk bij komen. Als het fout is gegaan, moet dat worden hersteld. Ik sluit mij daarom aan bij alle feitelijke vragen over de terugvordering, de invorderings-

rente en al die dingen meer. Daaraan heb ik geen nieuwe vragen toe te voegen.

Ik wil de vinger echter bij een andere zaak leggen en dat is mijn echte reden om naar dit spreekgestoelte te komen. Voor mij staat de inzet van de Belastingdienst, alles erop en eraan, buiten verdenking. Ik weet uit waarneming dat keihard is gewerkt om aan alle wensen van de politiek te voldoen. Wat nu openbaar is geworden, is voor de betrokkenen een heel nare zaak, maar moet dat niet tot een zekere bescheidenheid leiden bij onze kritiek? Moet niet een toon worden aangeslagen waarin is verdisconteerd dat wij de afgelopen jaren ook heel veel van de Belastingdienst hebben gevraagd? Er zijn veel debatten geweest over de maatvoering in de werklust en de eventuele facilitering daarvan. Zij zijn gememoreerd. Mevrouw Dezentjé Hamming heeft gelijk: niet eerst geld en dan kijken wat precies nodig is, maar omgekeerd. De werklust en de facilitering zijn echter twee onderwerpen die de aandacht verdienen en weliswaar ook kregen, maar misschien was het al met al ontoereikend. De digitalisering heeft bij de facilitering natuurlijk een rol gespeeld. Ik herinner mij diverse debatten over de zorgtoeslag, over de huurtoeslag en andere zaken waarin de staatssecretaris tegen de Kamer zei dat hij de uitdrukkelijke wensen van de Kamer wel schoorvoetend wilde honoreren, maar dat de staatssecretaris en de Kamer samen verantwoordelijk zouden zijn als er iets fout zou gaan. De staatssecretaris is verantwoordelijk voor de Belastingdienst. Ik had er behoefte aan deze noot te voegen bij hetgeen tot nu toe is gewisseld.

Het plan van aanpak dat de minister in het vooruitzicht heeft gesteld, hopen wij snel tegemoet te zien. Dan gaan wij goed verder.

De vergadering wordt van 17.15 uur tot 17.30 uur geschorst.

Minister **Zalm**: Voorzitter. Ik merk echt dat de Kamer gek op mij is, want ik mag al voor de zesde keer deze week optreden. Dat is mij in al die twaalf jaar nog nooit gebeurd, zes keer in een week, en ik mocht de overzijde ook nog doen. Ik ben vereerd dat het afscheid nemen voor de Kamer blijkbaar ook heel moeilijk is. Ik dank degenen die in algemene zin positieve opmerkingen hebben gemaakt en de heer Van der Vlies voor zijn woorden om de Belastingdienst te troosten, in de wetenschap dat deze zijn stinkende best doet om alles in goede banen te leiden.

Voordat ik inga op wat wij aan de betalingsregeling en de rente kunnen doen, eerst enkele meer algemene opmerkingen. De heer Crone zei dat hij destijds tegen de AWIR heeft gestemd vanwege de uitvoeringsproblematiek. Naar mijn informatie was dat juist omdat de Partij van de Arbeid vond dat de Awir niet ver genoeg ging. Mevrouw Noorman was destijds woordvoerder. Wij zouden eigenlijk elke maand een inkomenstoets moeten doen. Dat had betekend dat de uitvoeringsproblemen ongeveer vertwaalfvoudigd waren. Ik denk dat hij de geschiedenis op dat punt nog eens moet naslaan. De heer Crone was ook zelf niet geweldig terughoudend, toen hij voorstelde om de kindertoeslag reeds per 1 januari 2007 in te voeren, maar hij heeft zich er wel bij neergelegd dat dit vanwege uitvoeringsproblemen niet

## Zalm

zou kunnen. Ik denk dat het geen correcte weergave is dat de Partij van de Arbeid altijd voor versobering heeft gepleit.

De heer **Crone** (PvdA): Deze geschiedvervalsing moet ik helaas corrigeren. Wij hebben expliciet tegen de Awir gestemd, met als nadrukkelijke stemverklaring dat het niet om het principe ging, maar om de invoering die een jaar later moest zijn. Uiteraard is in het debat voortdurend gesproken over de vraag hoe fijnmazig het op langere termijn zou kunnen zijn. Over mijn eigen opmerkingen slaat u ook volkomen de plank mis.

Minister **Zalm**: Laat ik het hier dan maar bij laten, deze laatste keer.

De heer **Crone** (PvdA): Ik had gevraagd om een beetje royaal te zijn over wat u zelf fout hebt gedaan door eerst te bezuinigen.

Minister **Zalm**: De problematiek komt niet voort uit personeelsgebrek, maar uit een dolgedraaid automatiseringssysteem, om het maar huiselijk te zeggen, dat te ingewikkeld en te volledig is geworden. Daaruit komen natuurlijk wel weer personele problemen voort bij de Belastingtelefoon et cetera. Als dat automatiseringssysteem vlekkeloos had gedraaid, waren al die problemen niet ontstaan. Voor ICT hebben wij inmiddels 200 mln. gereserveerd in de Voorjaarsnota. Deze reservering is naar voorlopig inzicht voldoende om het masterplan ICT voor de komende tijd te financieren.

Als ik het regeerakkoord goed lees, is er geen sprake van het terugdraaien van bezuinigingen op het personeel van de Belastingdienst, maar komt er nog een korting van 2,5% bovenop. Dat gaat dan toch nog over 800 mensen, maar het kan zijn dat ik niet goed kan lezen, dat sluit ik niet uit.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Zo hebben wij het ook geïnterpreteerd. Daarom interrumpeerde ik de heer Crone. Vindt minister Zalm dit verstandig?

Minister **Zalm**: Ik zit vol met goede voornemens en een daarvan is om als vertrekkend minister geen commentaar te leveren op het regeerakkoord, behoudens dat ik iets heb gezegd over de begrotingsnormerings-systematiek, maar deze ligt zo nauw aan mijn hart dat ik het niet kon laten.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): De minister zegt dat het niet ligt aan personeelsgebrek, maar aan de automatisering. Laat ik het anders vragen. Vindt hij dat nog minder personeel bijdraagt aan de oplossing van de toeslagenproblematiek en de dingen die mislopen bij de Belastingdienst?

Minister **Zalm**: Ik vind het chiquer om hier geen oordeel over te geven, zodat u deze vraag aan mijn ambtsopvolger kunt stellen.

De heer **De Nerée tot Babberich** (CDA): In het rapport van de sg's over deze operatie staat dat er voorlopig niet wordt gekort op het personeel van de Belastingdienst.

Minister **Zalm**: Ik stel vast dat dit nog wel een keer aan de orde zal komen. Misschien kan de nieuwe minister of

staatssecretaris verduidelijken of het 0% of 2,5% is. De interpretatie die wij bij de Belastingdienst hebben, is dat 2,5% als bodem voor iedereen is gehanteerd en dat deze ook de Belastingdienst zal treffen als zijnde de normale productiviteitskorting.

Ik stel vast dat wij – en dan natuurlijk met name de staatssecretaris – van meet af aan open zijn geweest over de problemen die wij voorzagen. De Belastingdienst is er ook heel open over geweest. Ik meen dat het de heer De Nerée was die een overzichtje heeft gegeven van het aantal keren dat er hier over is gesproken. Het ging daarbij ook om het geven van voorschotten, terwijl wij wisten dat die niet juist waren, dat wij daarover problemen met de Rekenkamer zouden krijgen en dat een terugvorderingsoperatie noodzakelijk zou zijn.

Met de terugvorderingsoperatie loopt het overigens redelijk goed. De meeste mensen die dat moesten doen hebben al terugbetaald. Het waren ook niet allemaal foute zaken. Mevrouw Van Gent heeft gevraagd waarom het allemaal zo lang duurt. Wij hebben eind 2005 940.000 posten voorzien van een voorlopige beschikking. Dat die beschikking voorlopig was, stond erbij. Men was ermee bekend dat de beschikking later definitief zou worden. Vanaf 1 april 2006 zijn de echte beschikkingen verstuurd. In 170.000 gevallen leidde de beschikking tot het moeten terugbetalen van een bedrag. Een heel groot deel van die 940.000 gevallen hoefde dus niet terug te betalen. En van diegenen die wel terug moesten betalen, heeft een heel groot deel dat inmiddels gedaan. Degenen die nog niet hebben betaald, hebben een vriendelijk verzoek gekregen om dat alsnog te doen. Op dit moment staan er nog 23.000 posten open. Met de terugvordering daarvan is een bedrag gemoeid van 31 mln.

Tot nu toe is het systeem dat bij de terugvordering zelf geen rente in rekening wordt gebracht, maar dat de invorderingsrenteteller gaat tikken vanaf het moment dat de uiterste betaaltermijn is verstreken zonder dat men heeft betaald. Ik had al eerder toegezegd dat er geen rente in rekening zal worden gebracht in die gevallen waarin mensen zelf hebben geprobeerd hun te hoge toeslag te wijzigen, maar daarin niet zijn geslaagd vanwege de Belastingdienst. In de Kamer is de mogelijkheid geopperd om in de toekomst een terugvorderingsbeschikking automatisch vergezeld te laten gaan van een terugbetalingsaanbod. Voorts is gevraagd of rentebetaling automatisch achterwege kan blijven in het geval dat de Belastingdienst zelf een te hoog voorschot heeft gegeven.

Ik durf het mijn ambtsopvolger absoluut niet aan te doen om toe te zeggen dat dit automatisch via het automatiseringssysteem zal worden geregeld, want dan staat hij hier binnen de kortste keren omdat er dan weer dingen mislopen. Het is wel mogelijk om bij een beschikking tot terugvordering automatisch een formulier te voegen met de vraag of men prijsstelt op een betalingsregeling. In de wet staat wel, dat het bij die betalingsregeling om ten minste € 40 per maand moet gaan, wat de duur van de terugbetalingsregeling bepaalt. Als het om grotere bedragen gaat, kan de periode langer worden en bij kleinere bedragen korter. In de 23.000 gevallen waarin de post nog openstaat, zodat men een aanmaning zou moeten krijgen, zullen wij automatisch ook een formulier voor een betalingsregeling meesturen. Dat kunnen wij natuurlijk niet meer doen voor de zaken die al afgerond zijn. Wij gaan dat handmatig verwerken en niet door middel van de koffiemolen, om het zomaar

## Zalm

te zeggen. Wij kunnen dan ook, zoals de Kamer wil, afzien van rente. Dat is niet contra legem, want ingevolge de Algemene wet bestuursrecht mag dat in het geval dat de fout door de overheid is gemaakt. Ik zeg toe dat wij het vanaf heden zo zullen doen.

Ik denk dat ik hiermee het hart heb gehaald uit de discussie, voor zover deze kritisch was, wat natuurlijk het geval was. Wij hebben hiermee een goede mogelijkheid voor een tegemoetkoming. Ik heb al gezegd dat het aantal mensen waarom het gaat behoorlijk is gereduceerd, maar in de toekomst kan iets dergelijks natuurlijk ook nog wel eens voorkomen en dan is het automatisch meesturen van een formulier met een betalingsregeling waarop men slechts ja behoeft aan te kruisen en een handtekening moet zetten, een oplossing.

Dan resten mij nog, na de kern van de discussie, een aantal specifieke vragen. Mevrouw Van Gent vond dat we dom waren geweest. Er werd gerekend met 500.000 toeslagen, terwijl het er één miljoen zijn. Ik weet niet waar die 500.000 vandaan komen, maar bij de Belastingdienst is altijd al rekening gehouden met een omvang in de orde van grootte van één miljoen.

De heer De Nerée vroeg of er geen link kon worden gemaakt met Walvis. Los van het feit dat het link is om twee grote informatiesystemen te linken, speelt daarbij het probleem dat daar andere begrippen en grondslagen worden gebruikt. Dus ook al zou Walvis perfect zijn, er zitten niet de gegevens in die voor de huurtoeslag nodig zijn.

De heer **De Nerée tot Babberich** (CDA): Voorzitter. Ik heb dit als voorbeeld genoemd, zonder te weten of het mogelijk was. Mij vraag was echter of het geen oplossing is als gedurende het jaar wordt bekeken of toeslagen overeenstemmen met de hoogte van het inkomen, om naderhand die terugvorderingsproblematiek te vermijden. Nu wordt er te veel uitbetaald en moet er worden teruggevorderd.

Minister **Zalm**: Inhoudelijk begrijp ik wat u zegt, maar ik ben niet zo'n ICT-deskundige als mijn opvolger op de fiscale portefeuille. Mijn vermoeden is echter dat het zo fijnmaziger wordt – per maand in plaats van per jaar – en dat zo de automatiseringsrisico's worden vergroot. Voor de verdere toekomst zou dit echter beter kunnen worden besproken met mijn ambtsopvolger voor de Belastingdienst.

Wij weten niet precies waarom mensen gelijk naar de Nationale ombudsman gaan. Misschien komt dat omdat die regelmatig in de publiciteit treedt, bijvoorbeeld met zijn column in De Telegraaf. Het zou normaal zijn als men eerst een klacht indient bij de Belastingdienst, maar het staat mensen altijd vrij om zich tot de ombudsman te richten.

De heer **De Nerée tot Babberich** (CDA): Ik maakte deze opmerking omdat ik in de stukken van de ombudsman las dat hij dergelijke brieven meteen doorstuurt naar de Belastingdienst. Het is mij eigenlijk onduidelijk waarom de Nationale ombudsman hier tussen moet zitten. U kent mijn opvatting over uitbreidende organisaties.

Minister **Zalm**: Dat is natuurlijk ook mijn mening. Het is alleen een beetje sneu voor de mensen als de ombudsman deze brieven zou retourneren met het bericht dat ze niet bij hem moeten zijn, maar bij de Belastingdienst. Ik

vind het dus een service van de ombudsman om dergelijke brieven niet meteen in de papierversnipperaars te gooien, maar deze netjes door te zenden. Wij moeten de mensen misschien wat meer wijzen op de mogelijkheid dat zij bij de Belastingdienst aandacht kunnen vragen voor hun problemen.

De heer **De Nerée tot Babberich** (CDA): Mijn vraag was eigenlijk: waarom zegt de ombudsman in zijn columns om die zaken naar hem toe te sturen, terwijl ze eigenlijk direct naar de Belastingdienst zouden moeten worden gestuurd? In uw antwoord naar aanleiding van de opmerkingen en vragen van de ombudsman zegt u ook dat u het makkelijk aankan, dat het goed gaat met de Belastingtelefoon, dat spoedeisende zaken ook met spoed worden afgedaan. Het was dus mijn suggestie om mensen die zaken meteen naar de Belastingdienst te laten sturen; dan gaat het misschien nóg sneller.

Minister **Zalm**: Dat ben ik helemaal met u eens. Verder past het mij, zeker in mijn demissionaire staat, niet om al te veel commentaar te leveren op Hoge Colleges van Staat, de Tweede Kamer uitgezonderd natuurlijk! Maar ik heb genoteerd wat u hebt gezegd.

Er zijn klachten over de Belastingtelefoon. Nu is het, met alle aangiften voor de inkomstenbelasting, piektijd. Toeslagbeschikkingen zijn kortgeleden en masse verzonden, wat leidde tot een grote toeloop op de Belastingtelefoon. De medewerkers doen echt hun best, maar soms is het even niet bij te benen, zeker als een heleboel mensen op hetzelfde tijdstip bellen. We denken dat we over enkele weken in iets rustiger vaarwater komen. Tussen nu en een maand, waarin nog de nodige drukte kan worden verwacht, is de inzet van extra personeel feitelijk onmogelijk; die mensen moeten nog worden ingewerkt en voordat ze ingewerkt kunnen worden ingezet, is de luwteperiode alweer terug.

Onder anderen de heer De Nerée vroeg of het mogelijk is om via de Belastingtelefoon ook mutaties aan te brengen, zoals het stopzetten van een toeslag. Er zijn mensen die deze helemaal niet willen; ik heb brieven gezien van mensen die zeggen dat ze er toch geen recht op hebben en veel moeite hebben met het stopzetten ervan. De Belastingdienst is ook wel eens aardig. Binnenkort wordt de mogelijkheid gecreëerd voor medewerkers van de Belastingtelefoon om dergelijke mutaties te kunnen doorvoeren. Wij hebben ook wel lessen geleerd. Wij zullen voor eind 2007 en begin 2008, wanneer wij de nieuwe stormloop kunnen verwachten, zorgen voor extra capaciteit voor het beantwoorden van vragen over toeslagen bij de Belastingtelefoon. Daarnaast zal worden geprobeerd door training en opleiding de kwaliteit van de beantwoording te verbeteren.

Volgens mij heb ik hiermee de vragen zo goed mogelijk beantwoord.

De heer **De Nerée tot Babberich** (CDA): Ik had nog een vraag gesteld over het rapport over de reorganisatie bij de Belastingdienst. De vraag is of bepaalde patronen, zoals verkokering, weer terugkomen.

Minister **Zalm**: Wij zitten nog in een groeiproces. De evaluatie is volgens mij op hoofdlijnen positief. Er staat echter niet in het rapport dat alles zo perfect is als wij het willen hebben en dat had ik eerlijk gezegd ook niet verwacht.



## Zalm

De heer **Crone** (PvdA): Ik geloof dat de beste moties die moties zijn die niet worden ingediend omdat het kabinet deze al heeft overgenomen. Ik heb dat gisteren ook aan veel nieuwe Kamerleden uitgelegd in aanwezigheid van de minister. Ik heb zelfs gisteren gedreigd met een motie van afkeuring, dus ik denk dat hij daarom nu toezeggingen heeft gedaan. Ik ben er buitengewoon trots op dat ik op de laatste dag van zijn aanwezigheid eindelijk een keer mijn zin heb gekregen. Ik heb dus geen behoefte aan een tweede termijn.

□

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD): Voorzitter. Ik dank de minister hartelijk voor de genereuze wijze waarop hij de Kamer tegemoet is gekomen. Ik wil, met permissie van de Voorzitter, van de gelegenheid gebruikmaken om een paar regels te wijden aan het feit dat dit echt het laatste debat is van deze minister. Ik doe dat in een vorm waarvan ik vind dat die het beste bij het parlement past, namelijk als ware het een motie van waardering.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de minister van Financiën, Gerrit Zalm, de langstzittende minister van Financiën ooit is geweest;

constaterende dat dat op zich geen verdienste is, maar wel dat hij zich op bijzondere wijze heeft ingezet voor de publieke zaak;

overwegende dat het parlement de minister met zijn gulle lach zal missen, en ook zijn weblog;

verzoekt de minister van Financiën, eerst maar eens wat vaker te gaan koken en flipperen en daarna zijn kennis en ervaring weer snel in te zetten,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Dezentjé Hamming. Naar mij blijkt wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 24 (30800-IXB)

(applaus).

De **voorzitter**: De minister mag uiteraard zeggen wat hij wil dat de Kamer met deze motie doet.

Minister **Zalm**: De regering verklaart deze motie onaanvaardbaar.

De heer **Van der Vlies** (SGP): De minister heeft mij één keer met beschaamde kaken in het bankje doen blijven en daar heb ik altijd spijt van gehad. Toen een motie was aanvaard, heeft hij een keer gezegd dat hij niet van plan was om deze uit te voeren en de Kamer, inclusief ik zelf, zweeg tot mijn verbazing. Deze motie is onaanvaardbaar, maar ik hoop dat de minister haar wel uitvoert.

□

De heer **Jansen** (SP): Voorzitter. Wij zijn het niet altijd eens met moties van de VVD-fractie, maar deze kan onze goedkeuring zonder meer wegdragen. Ik heb in eerste termijn al aangekondigd dat ik de motie die ik heb aangehouden bij de behandeling van de begroting voor VROM nog licht wil wijzigen en alsnog in stemming wil laten brengen.

Daarvóór maak ik nog een opmerking over de oorzaak van de problematiek. De minister herhaalt wat hij hierover tijdens het algemeen overleg heeft gezegd, namelijk dat het volgens hem alleen ligt aan de automatisering en aan niets anders. Volgens de SP-fractie is er echter iets meer aan de hand. De groep mensen die bediend wordt met de toeslagen, heeft in het algemeen dicht bij huis een aanspreekpunt nodig voor hulp bij de aanvraag en bij eventuele problemen. Dit geldt zeker voor de mensen die huurtoeslag ontvangen. De centralisatie, in combinatie met het andere karakter van de Belastingdienst in vergelijking met bijvoorbeeld een woningbouwcorporatie of de sociale dienst bij een gemeente, is volgens onze fractie een belangrijk aspect van het probleem. Er is toegezegd dat er zal worden gereageerd op de suggestie om dichter bij huis zo'n aanspreekpunt te openen. Dit zal de ambtsopvolger van de huidige minister mogen regelen. Ik ga ervan uit dat hij zich daaraan goed kwijt.

Ik kom op de aangepaste motie.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat personen die in aanmerking komen voor een toeslag zeer afhankelijk zijn van een snelle en correcte afhandeling van hun aanvraag, omdat zij niet beschikken over liggende gelden om een lange wachttijd te overbruggen;

overwegende dat uit vele signalen van aanvragers, hulpverleners én de brieven van de Nationale ombudsman blijkt dat de uitvoering van de toeslagen door de Belastingdienst/Toeslagen een jaar na de start van de overgang van huursubsidie naar huurtoeslag nog steeds ver onder de maat is;

spreekt uit dat complete aanvragen voor een toeslag en bezwaarschriften binnen vier respectievelijk zes weken afgehandeld dienen te worden;

spreekt uit dat de Belastingdienst bij incomplete aanvragen zélf persoonlijk contact dient op te nemen met de aanvrager en een goed bereikbaar loket moet openen voor professionele partijen die namens aanvragers contact opnemen;

spreekt uit dat de Belastingdienst bij overschrijding van de maximale afhandelingstermijn een vorm van financiële compensatie dient te bieden;

verzoekt de regering, binnen een redelijke termijn een uitgewerkt voorstel aan de Kamer voor te leggen,

## Jansen

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Jansen, Van Gent en Thieme. Naar mij blijkt wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 25 (30800-IXB).

De heer **Jansen** (SP): Er zijn twee dingen in de motie veranderd. Ik heb de motie verbreed door alle toelagen te noemen en ik heb de termijn van één maand vervangen door "een redelijke termijn". Ik geef de opvolger van minister Zalm dus de ruimte om hierover iets langer na te denken. Overeind blijft dat wij het erg belangrijk vinden dat er een vorm van compensatie komt voor de mensen die veel te lang moeten wachten op hun toelag.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

Minister **Zalm**: Voorzitter. Het rest mij de heer Crone te bedanken voor zijn zwijgzaamheid in tweede termijn. Dat is toch wel bijzonder; ik word daardoor uiteindelijk toch niet geconfronteerd met de motie van wantrouwen waarop ik al twaalf jaar sta te wachten. Als hij zo'n motie had ingediend, had ik de Kamer kunnen melden dat ik voornemens ben volgende week af te treden. Misschien moet ik dit alsnog doen vanwege het "onaanvaardbaar" dat ik zojuist heb uitgesproken namens de regering. Ik proef namelijk op dit moment in de Kamer dat de motie toch zal worden aangenomen.

Ik hoop dat de heer Jansen inmiddels mijn schriftelijke reactie op zijn motie heeft gezien. Ik meen dat ik in een belangrijke mate tegemoetkom aan wat hij wil, maar op een enkel punt niet. Zo wordt gevraagd om bij een incomplete aanvraag altijd contact op te nemen met de betrokkene. Vanuit het oogpunt van dienstverlening vinden wij juist, dat als de Belastingdienst een aanvraag zelf kan aanvullen de dienst dat ook moet doen. Dat blijkt in 95% van de gevallen mogelijk te zijn. Ik ben het eens met het dictum van de motie in die zin dat in de gevallen waarin de Belastingdienst niet kan aanvullen de dienst zelf contact moet opnemen.

Er is al een loket voor professionele partijen. Als het anders en beter moet, zullen wij daar graag onze medewerking aan geven.

Een verkorting van de afdoeningstermijnen is op den duur mogelijk, maar wij willen, zoals ik in het algemeen overleg eerder heb toegezegd, de termijnen van de ABW toepassen.

Ik wil de heer Jansen niet van zijn mooie motie beroven, maar ik weet niet of die nog dienstig is, gegeven ook mijn schriftelijke reactie. Ik ben het met hem eens dat voor alle toelagen dezelfde redenering moet gelden, dus in die zin kan ik hem hier ter plekke nog tegemoetkomen. De beoordeling of de motie nog zinvol is of alleen maar tot misverstanden leidt laat ik graag aan de indiener over.

Mevrouw **Dezentjé Hamming** (VVD): Voorzitter. De minister heeft zojuist aangekondigd dat hij de volgende week aftreedt. Ik dien mijn motie dan ook niet echt in.

Daar staat tegenover dat ik hem nu bloemen aanbied.

De **voorzitter**: Aangezien de motie-Dezentjé Hamming

(30800-IXB, nr. 24) is ingetrokken, maakt zij geen onderwerp van beraadslaging meer uit.

De vergadering wordt enige ogenblikken geschorst.

---

Aan de orde is het **debat** naar aanleiding van een algemeen overleg op 15 februari 2007 over **de Milieuraad**.

De heer **Duyvendak** (GroenLinks): Voorzitter. Ik begin met het voorlezen van een motie, die ik daarna nog kort zal toelichten.

---

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat in de Europese Unie in diverse Raden overleg plaatsvindt over klimaatdoelen voor 2020;

overwegende dat klimaatverandering een van de grootste hedendaagse problemen is;

overwegende dat daarom een heldere positiebepaling van de Nederlandse regering in de diverse EU-overleggen van belang is;

spreekt uit dat het gewenst is dat de EU zich in haar beleid en haar maatregelen baseert op een reductiedoel van 30% in 2020 ten opzichte van 1990,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Duyvendak, Van der Ham, Ouwehand en Jansen. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 237 (21501-08).

De heer **Duyvendak** (GroenLinks): Voorzitter. Ik heb met deze motie gepoogd om de Kamer op een staatsrechtelijk passende manier een uitspraak te laten doen over wenselijke doelen voor de EU. Ik heb nadrukkelijk niet de formulering "verzoekt de regering" gebruikt, omdat staatssecretaris Van Geel vanochtend in het overleg heeft aangegeven dat hij dat op dit moment wat lastig zou vinden. Ik wil hem hiermee ook niet in problemen brengen, maar hij kan er dinsdag in de Milieuraad natuurlijk wel op wijzen dat hiermee de positie van het Nederlandse parlement is vastgelegd, als deze motie aangenomen wordt, zonder aan te geven wat zijn eigen mening hierover is. Ik wijs er overigens op dat het dictum van de motie de letterlijke vertaling is van een resolutie die gisteren door het Europees Parlement is aangenomen, naar ik meen met de steun van meer dan zeshonderd leden, onder meer van de fracties van de Sociaal-Democraten en de Christen-Democraten. Ik hoop dat hier straks hetzelfde zal gebeuren.