

## 5

### Vragenuur: Vragen Alkaya

**Vragen** van het lid Alkaya aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over **onbeantwoorde schriftelijke vragen inzake ICT-bureaucratie**.

**De voorzitter:**

Dan geef ik tot slot het woord aan de heer Alkaya namens de SP voor zijn vragen. Het zijn eigenlijk schriftelijke vragen die al heel lang geleden zijn ingediend en niet zijn beantwoord. Die vragen gaan over ICT-bureaucratie en zijn gericht aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, die ik ook van harte welkom heet. De heer Alkaya.



**De heer Alkaya (SP):**

Voorzitter, dat klopt. 560 dagen geleden heb ik de vragen gesteld. 560 dagen geleden werd ik echt razend toen ik het verhaal over Saskia hoorde. Zij is een Rotterdamse en is totaal buiten haar schuld om door de overheid diep in de schulden gestort. In 1998 wordt haar auto gestolen. Daar doet zij aangifte van, maar vanwege een fout in het systeem blijft zij daarna nog jarenlang boetes krijgen voor een auto die zij dus niet meer heeft. Zij zit jarenlang in deze ellende en bouwt enorme schulden op. Ze krijgt met de politie te maken. Ze krijgt met deurwaarders te maken. Ze komt op een gegeven moment zonder verwarming te zitten in de winter. Ze wil ondertussen haar kind gewoon opvoeden, maar is doodsbang voor de kindbescherming. Ze kan niet slapen en wordt ziek. Ik benadruk: buiten haar schuld om, door haar eigen overheid.

560 dagen geleden diende ik hier Kamervragen over in. Want wij kunnen het niet laten gebeuren dat de overheid een vijand wordt van haar eigen burgers. Het is onacceptabel dat mensen niet onschuldig worden geacht totdat het tegendeel is bewezen, maar dat sommige mensen bij voorbaat al in de ellende worden gestort, totdat zij zelf na jaren kunnen bewijzen dat ze toch echt onschuldig zijn. 560 dagen geleden vroeg ik om een oplossing en volledige compensatie voor deze mevrouw, voor vijftien jaar lang onterecht gemaakte kosten. Hoe staat het daarmee, zo vraag ik de minister. Ik heb hier namelijk nog steeds geen antwoord op.

560 dagen geleden wist ik nog niet hoe groot de ellende verder was bij de Belastingdienst. Ik vroeg toen hoe de regering gaat voorkomen dat dit bij nog meer mensen gebeurt, dat de mensen zo slachtoffer worden van hun eigen overheid. Wat is de regering al anderhalf jaar lang aan het doen? Waarom duurt het zo lang om één onschuldige burger, die benadeeld wordt door haar eigen overheid, te helpen? Kan ik ervan uitgaan dat deze grove fout eenmalig was? Of kan dit misschien wel net zo wijdverbreid zijn als het schandaal met de kinderopvangtoeslagen?

**De voorzitter:**

Dan geef ik nu het woord aan de minister van Binnenlandse Zaken. De vragen zijn in juni 2018 gesteld, dus ik ben ook heel erg benieuwd.



**Minister Knops:**

Voorzitter. U kent mij normaal als iemand die de termijnen goed in acht neemt. Ik ben niet trots op het record dat hier nu ligt, maar dat zit 'm eigenlijk in een aantal zaken, die ik wil toelichten. Ik begrijp de heer Alkaya volledig als hij zegt: ik was razend toen ik het las. Ik heb dat artikel toen — ik geloof dat 1 juni 2018 was — ook in de NRC gelezen. Ik heb dat op de maandag erna, toen ik portefeuilleoverleg had, meteen aan de orde gesteld en gevraagd: wat is hier aan de hand? Dit is toch een vreselijk triest verhaal, misschien wel een symbool voor een kwetsbare burger die gemangeld wordt tussen de raderen van de overheid. Dat was het eerste beeld dat ik had toen ik dat verhaal las. Ik heb mijn ambtenaren gevraagd om dat uit te zoeken. Al snel kwamen we tot de conclusie dat hier veel overheidsorganisaties bij betrokken zijn geweest. Ik heb toen gezegd: ik wil dit gaan oppakken. En waarom? Omdat ik vanaf het begin, ook in het debat rondom de digitale overheid, heb gezegd: wij horen de mensen te dienen; wij moeten juist opkomen voor mensen die in zo'n situatie verzeild zijn geraakt en die geen uitweg meer zien. Ik vond het ook een vreselijk verhaal. Ik heb gezegd: wat zou het toch mooi zijn als we deze casus gewoon eens even out of the box, los van alle bureaucratie die er natuurlijk is, kunnen oplossen. Ik heb mijn ambtenaren gevraagd om dat te doen. Zij hebben contact gehad met andere departementen, CJIB, politie, Belastingdienst, RDW en gemeenten — allerlei partijen die in de loop van die vijftien, twintig jaar bij dit dossier betrokken zijn geraakt.

Het spijt mij dat wij op dit moment nog steeds geen oplossing hebben. Ik heb twee uitstelbrieven gestuurd. Waarom heb ik dat gedaan? Omdat wij nog steeds in gesprek zijn met mevrouw om te kijken hoe we deze casus kunnen oplossen. Ik wil op geen enkele manier druk leggen in de richting van haar om te zeggen: u moet binnen 30 dagen reageren. We hebben een aantal keren afspraken gemaakt en we hebben voorstellen gedaan. Van haar zijde is een aantal keren om uitstel gevraagd. Ik heb dat uitstel telkens verleend. Het laatste uitstel dat gevraagd is, is van 2 december jongstleden. Ik overweeg ook om dat als laatste keer te geven om zo nog een mogelijkheid te geven om tot een oplossing te komen. Wat zou het mooi zijn als we deze casus, die wat mij betreft symbool staat voor meerdere casussen, kunnen oplossen. Ik hoop ook dat deze casus niet symbool staat voor nog veel meer casussen, want ik hoop dat de overheid hier ook lering uit trekt, namelijk: hoe ga je om met mensen die in de problemen zitten en is er een loket waar je terecht kunt, waar je je verhaal kunt doen, waar je niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd?

Ik hoop dat dit lukt. Dat zou betekenen dat als ik het verzoek van mevrouw van 2 december jongstleden honoreer om verder uitstel te krijgen, ik in januari de Kamer zou kunnen berichten. Dat lijkt mij goed gezien het tijdsbestek, alle inspanningen die van onze zijde verricht zijn en de gesprekken die ik ook zelf met haar gevoerd heb in november. Ik heb mevrouw uitgenodigd en haar gevraagd: wilt u uw verhaal doen en wilt u eens vertellen wat u heeft meegemaakt? Dat was hemelsgierend, moet ik eerlijk zeggen. Dat was voor mij een extra motivatie om deze casus echt te willen oplossen. Dus ik snap dat de heer Alkaya zegt dat het heel lang duurt. Dat duurt het ook. Ik had ook gedacht dat het veel korter zou kunnen duren, maar het gaat mij uiteindelijk wel om het resultaat. Ik zeg u toe dat als ik in

januari de uitkomsten van die gesprekken heb, ik u zo spoedig mogelijk over de casus informeer.

**De heer Alkaya (SP):**

Dit is in ieder geval een goede toezegging, maar blijkbaar is mevrouw niet tevreden met wat de minister hier te bieden heeft. We kunnen namelijk ook lezen dat de meeste aanslagen van de onterecht betaalde bedragen aan de Belastingdienst niet meer te vinden zijn in het systeem. Ze kunnen alleen maar terugbetalen tot aan 2006. Bij het Centraal Justitieel Incassobureau kunnen alleen de boetes die het afgelopen jaar zijn betaald, terugbetaald worden. Klopt het dus dat de minister misschien alleen bereid is om maar een fractie te compenseren van de onterecht gemaakte kosten die deze mevrouw heeft moeten maken en dat die mevrouw het dus constant uitstelt omdat zij niet tevreden is met hoe zij gecompenseerd wordt? Kan de minister hier dan toezeggen dat hij alle onterecht gemaakte kosten van deze mevrouw gaat compenseren vanaf 1998? Want sindsdien speelt deze zaak.

**Minister Knops:**

Op het gevaar af dat ik nu al op de casus inga — ik ben graag bereid om daarop in te gaan, maar ik zeg u toe dat dat in januari zal zijn — kan ik wel in algemene zin zeggen dat er aan mijn kant natuurlijk de bereidheid is om daar op een passende manier mee om te gaan. Een van de problemen van — als ik het zo mag noemen — het dossier van mevrouw is dat inderdaad niet alle data vanuit het verleden boven water zijn gekomen.

**De heer Alkaya (SP):**

Maar daar kan zij ook niks aan doen.

**Minister Knops:**

Nee, dat is ook het probleem. Tegelijkertijd heb ik ook verantwoording af te leggen en moet ik ervoor zorgen dat er een passende oplossing komt. Natuurlijk vragen wij ook juridisch advies, maar ik zal u één ding zeggen, meneer Alkaya: als ik het juridisch advies van het begin gevolgd had, had ik helemaal niks moeten doen. Dat wil ik niet, juist om te laten zien dat wij ook naast de burgers staan die in problemen zitten. Ik ben dus echt tot het uiterste gegaan. Ik hoop dat de gesprekken op een positieve manier worden afgerond. Ik zeg u nogmaals toe dat u uitvoerig zal worden beantwoord, ook op het punt van de vragen die u nu stelt. Want die vragen zijn terecht, maar als ik ze nu zou beantwoorden, zou dat het dossier belasten. Dat zou ik niet willen.

Uw laatste vraag was of dit een eenmalige casus is. Juist door een beetje op een "out of the box"-manier, op een andere manier, hiernaar te kijken, hoop ik dat ook mensen die door allerlei organisaties telkens op zich misschien volgens de regels behandeld zijn en toch in problemen komen die zich opstapelen, geholpen kunnen worden. U noemde net de discussie over de Belastingdienst, maar ik zou meerdere uitvoeringsorganisaties kunnen noemen waar mensen elke dag opnieuw misschien hele goede dingen doen maar soms mensen vergeten. Elk systeem, hoe goed het ook is, zal ertoe leiden dat er soms mensen tussen wal en schip vallen. Ook die mensen hebben recht op

ondersteuning. Dat moet dus op een andere manier dan de normale manier.

**De voorzitter:**

Volgens mij heeft u harde toezeggingen gekregen, meneer Alkaya, over hoe met deze zaken zal worden omgegaan. U wordt begin januari ook geïnformeerd over de uitkomst van die onderhandelingen.

**De heer Alkaya (SP):**

Zeker, voorzitter. Dat gaan we streng in de gaten houden. Dan hou ik op over deze casus, maar tot slot heb ik nog wel een vraag over het systeem. Want de minister geeft aan dat hij out of the box handelt. Met "the box" bedoelt hij dus de wetten, de regels en de ambtenarij. Hij geeft aan dat hij daar juist boven wil staan en niet volgens de juridische adviezen wil handelen. Maar het is toch ernstig dat een hele overheidsorganisatie, die regels en wetten na bijna tien jaar Rutte blijkbaar zo zijn ingericht dat ze een vijand zijn geworden van de eigen burgers? Daarom wil ik deze minister het volgende vragen. Het kan toch niet zo zijn dat, als er iets fout gaat in een computersysteem, dat aan de kant van de overheid automatisch leidt tot sancties en boetes, maar dat als dat na jaren van ellende wordt gecorrigeerd, dat niet automatisch leidt tot compensatie en dat mensen daar weer jarenlang achteraan moeten gaan? Is dat nou opgelost in het systeem? Kunnen de mensen ervan uitgaan dat zij, als zij onschuldig zijn, vroeg of laat gecompenseerd worden en dat dit ook in de systemen verwerkt wordt door deze minister, die daarvoor verantwoordelijk is?

**De voorzitter:**

Stonden deze vragen ook in uw schriftelijke vragen?

**De heer Alkaya (SP):**

Ja.

**De voorzitter:**

Oké.

**De heer Alkaya (SP):**

Ja, ze staan hier.

**Minister Knops:**

Ik begrijp die vraag volledig, want het gaat erom dat je niet wilt dat burgers onterecht vermalen worden in bureaucratie, die altijd nodig is. We hebben systemen nodig en we hebben regels nodig, maar er is altijd een groep die niet in die malletjes valt. We moeten ervoor zorgen — dat voel ik als mijn verantwoordelijkheid — dat we er eerder bij zijn, juist voor die groep mensen, die vaak al kwetsbaar is en die vaak van probleem in probleem vallen, waardoor de problematiek zo groot wordt dat bijna niemand die meer kan oplossen.

Wat uw opmerking over de juridische adviseurs betreft: ik heb niet gezegd dat mensen mij hebben gezegd dat het allemaal tegen de wet is. Ik zeg alleen dat de dingen goed

en volgens de regels doen niet automatisch wil zeggen dat je een casus zoals deze goed oplost. Je moet dus een stap extra zetten, je moet een loket hebben en je moet mensen bijstaan om dit probleem op te lossen. De les die ik nu al hieruit kan trekken, is dat dit veel te lang geduurd heeft en dat we nu, twintig jaar na dato, met de situatie zitten dat we niet meer alle gegevens hebben, waardoor het moeilijk is om dit te bekijken. Toch blijf ik erbij dat ik vastberaden ben om dit op een goede manier op te lossen.

**De voorzitter:**

Het is heel goed om dat te horen. Dank u wel, meneer Alkaya.

Daarmee zijn we aan het einde gekomen van dit vragenuur.

De vergadering wordt van 14.58 uur tot 15.00 uur geschorst.