
Tweede Kamer, Belastingdienst

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Concept

De vaste commissie voor Financiën heeft op 19 juni 2019 overleg gevoerd met de heer Snel, staatssecretaris van Financiën, over:

- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 17 april 2019 inzake 23ste halfjaarsrapportage van de Belastingdienst en Beheerst vernieuwen (31066, nr. 480);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 14 juni 2019 inzake beantwoording vragen commissie over de 23ste halfjaarsrapportage van de Belastingdienst en Beheerst vernieuwen (Kamerstuk 31066-480) (31066, nr. 495);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 27 februari 2019 inzake voorbereiding aangiftecampagne inkomstenbelasting (31066, nr. 461);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 20 februari 2019 inzake reactie op het verzoek van het lid Omtzigt, gedaan tijdens de regeling van werkzaamheden van 19 februari 2019, over de uitstaande maar niet geïnde belastingschuld in miljarden euro's (31066, nr. 457);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 22 maart 2019 inzake antwoorden op vragen commissie over de impactanalyse Brexit voor de Belastingdienst niet-Douane en validatierapport EY (31066, nr. 476);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 14 maart 2019 inzake toezeggingen gedaan in het debat over het toezicht op aangiften vennootschapsbelasting van het mkb van 21 februari 2019 (31066, nr. 466);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 24 april 2019 inzake reactie op verzoek commissie inzake de brief van Slachtofferhulp Nederland, de Vereniging van Letselschade Advocaten LSA en het Verbond van Verzekeraars d.d. 15 februari 2019 over de fiscale behandeling van letselschadevergoedingen (35026, nr. 65);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 13 mei 2019 inzake beantwoording vragen commissie over de voorbereiding van de aangiftecampagne inkomstenbelasting (31066, nr. 483);**
- **de brief van de minister van Financiën d.d. 17 mei 2019 inzake antwoorden op vragen commissie over een opzet voor een onderzoek naar de schenken- en erfbelasting en verzoek om een toelichting op het tijdpad van de aangekondigde onderzoeken van CPB en ADR (31066, nr. 484);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 28 mei 2019 inzake voortgang implementatie AVG bij Belastingdienst en toesturen rapport ADR (31066, nr. 485);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 29 mei 2019 inzake uitkomsten ICT-portfolioproces Belastingdienst (31066, nr. 486);**
- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 14 juni 2019 inzake reactie op verzoek commissie over een aantal recente brieven van belastingplichtigen die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de Belastingdienst (31066, nr. 496);**

- **de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 14 juni 2019 inzake antwoorden op vragen commissie inzake onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens naar de informatiebeveiliging van de afdeling Data en Analytics van de Belastingdienst (32761, nr. 136).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Financiën,
Anne Mulder

De griffier van de vaste commissie voor Financiën,
Weeber

Voorzitter: Anne Mulder
Griffier: Freriks

Aanwezig zijn zeven leden der Kamer, te weten: Leijten, Lodders, Anne Mulder, Nijboer, Omtzigt, Snels en Van Weyenberg,

en de heer Snel, staatssecretaris van Financiën.

Aanvang 10.01 uur.

De **voorzitter**:

Ik open dit algemeen overleg Belastingdienst. Dat houden we twee keer per jaar. Ik heet de staatssecretaris en zijn ene ambtenaar — maar er zijn er volgens mij meer — van harte welkom.

We hebben een uitgebreide agenda. Voor de goede orde wijs ik erop dat we over het zogeheten CAF 11 nog een apart debat hebben. Daarover zijn al vragen gesteld, die nog beantwoord moeten worden. Dat is dus vandaag niet aan de orde. Ik zeg dat maar voor de helderheid, zodat u dat weet. Er komt nog een vervolg op. Het debat is aangevraagd en dat wordt ook gepland.

De indicatieve spreektijd is vijf minuten. Ik geef als eerste het woord aan mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Ik zal maar met de deur in huis vallen: de SP vindt het tijd voor een parlementair onderzoek naar de Belastingdienst. Waarom? Omdat wij als Kamer geen grip krijgen op de Belastingdienst als uitvoerder van onze Belastingwet. Wij bespreken het 23e halfjaarsverslag over hoe het gaat in de dienst. Toch hebben wij een Algemene Rekenkamer nodig die ons wijst op "een niet te kwantificeren onzekerheid op de onrechtmatigheid van de belastingopbrengsten". De dienst staat er zo slecht voor dat we niet weten of we de belasting die we hier met elkaar afspreken, wel ophalen en of die eigenlijk wel rechtmatig is. Dat moeten wij ons aantrekken

We besteden wat de SP betreft veel te veel tijd aan de Belastingdienst; veel meer dan zou moeten. Ik zou die energie veel liever steken in nadenken over eerlijke belastingen of over initiatieven om belastingontwijking aan te pakken. We hadden eerst de

Broedkamer, overtreding van de Privacywet, verstoorde werkrelaties, angstcultuur en het achterhouden van informatie. Toen kregen we de erf- en schenkbelasting, waarover de staatssecretaris hier in de Kamer moest erkennen dat hij ons verkeerde informatie had gegeven en dat die informatie wel beschikbaar was in de dienst, maar nog niet naar boven was gekomen. We hadden de verouderde ICT-systemen, waarnaar nu weer een extern onderzoek moet worden gedaan. We hadden de gevolgen van de vertrekregeling, waarbij bleek dat er een gigantisch hoge som geld was afgesproken. En dat niet alleen: de regeling had vooral voor de continuïteit in de dienst grote, grote gevolgen. En we hebben de CAF 11-zaak, waarbij duidelijk wordt dat de staatssecretaris geen grip heeft op hoe er onderzoek wordt gedaan binnen de dienst en welk onderzoek wordt afgesproken.

De overeenkomst tussen al deze zaken is dat ze niet zijn gaan lopen omdat wij informatie vanuit de dienst of de staatssecretaris kregen, maar omdat er journalisten, Kamervragen en klokkenluiders waren die alles stukje bij beetje boven tafel kregen. We moeten trekken en leuren aan een dossier om alle informatie te krijgen. Dat wekt geen vertrouwen.

Dit is geen probleem uit het verleden. Dit geldt voor alle stukken die vandaag op de agenda staan. We krijgen via de halfjaarsrapportage van de Belastingdienst een aardig beeld van de voortgang en de implementatie van het programma Beheerst vernieuwen. Waarom hebben we dan zo'n hard oordeel van de Rekenkamer? Ik zal het eventjes opsommen.

Ik had het al over een niet te kwantificeren onzekerheid over de onrechtmatigheid van de belastingopbrengsten. Het achterstallig onderhoud is zo fors dat verbeteringen de achteruitgang niet bijhouden en dat de situatie verslechtert. Het uitvoerings- en handhavingstoezicht staat onder druk. Er is een personeelstekort. Er is een gebrek aan concrete planning- en realisatiecijfers. Er is een handavingsmoratorium op verschillende wetten. Op tien onderdelen van de Belastingdienst hebben acht het oordeel "onvolkomenheid" gekregen. De ICT is niet op orde, is verouderd en onveilig. Managementinformatie is intern niet op orde, en daarmee dus ook niet voor de Kamer. Het personeelsbeleid verbetert wel, maar de Algemene Rekenkamer zegt: "Ondanks alle inspanningen en resultaten heeft een aantal directies door een tekort aan personeel moeilijke keuzes moeten maken bij de inzet van beschikbaar personeel. Deze hebben ertoe geleid dat de uitvoering van toezicht en handavingsbeleid onder druk is komen te staan." Misbruik en oneigenlijk gebruik zijn niet op orde. Verschillende fiscale onderdelen hebben wel een plan, maar bij autobelastingen en erf- en schenkbelasting is dat afwezig. Het verbeteren van het bedrijfscontinuïteitsbeheer laat weinig vooruitgang zien. De Belastingdienst is niet voorbereid op het uitvallen van kritieke bedrijfsprocessen en toont te weinig ambitie. Bij deze onvolkomenheid zit ook een aanbeveling. Het lijkt me goed als de staatssecretaris daar vandaag op ingaat. Deze luidt: "Wij bevelen aan om per organisatieonderdeel en bedrijfsproces het gewenste niveau van bescherming vast te stellen en een nieuwe planning op te stellen om dit niveau te bereiken". Gaat de staatssecretaris die aanbeveling uitvoeren?

De interne controles zijn nog steeds niet op orde. Deze onvolkomenheid is er al een tijdje. En het verplichtingenbeheer is niet op orde. Er is geen inzicht in dienstonderdelen en er zijn verplichtingen aangegaan waar geen ruimte voor was. Er is een overschrijding van het budget van bijna 450 miljoen. Daarvan is een onderdeel niet gemeld aan de Kamer. Het oordeel van de Algemene Rekenkamer is daarop weer hard: er is een

schending van het budgetrecht van de Kamer.

En dan krijg je een Kamer die iedere keer vraagt: hoe zit dit en hoe zit dat? Een Kamer die weer nieuwe Kamervragen stelt, die nieuwe debatten aanvraagt. En dan hebben we een staatssecretaris die kribbig is: jullie hebben toch alles al? Waarom nou nog een keer die vraag? Vertrouwen jullie mij niet? Waarom zoeken jullie dingen die er niet zijn?

We zoeken dingen die er niet zijn omdat we van alle kanten de informatie krijgen dat ze er wél zijn, terwijl we ze niet boven tafel krijgen. Daarom komt de SP met het voorstel voor een parlementair onderzoek. Een eigen onderzoek doen, conclusies trekken en dan verder, waardoor we een situatie krijgen waarin we vertrouwen kunnen hebben in de dienst en mensen er dus ook vertrouwen in kunnen hebben dat ons belastingstelsel en onze belastingwetten gewoon worden nageleefd.

Ik zou dat ook goed vinden voor de dienst zelf. Je zal maar bij de Belastingdienst werken en iedere keer weer lezen dat het eigenlijk niet op orde is en dat Kamerleden kribbig of knorrig zijn over hoe het verdergaat. Ik zou niet graag in die schoenen staan. Je wilt integer en goed je werk doen. Daar werken tienduizenden mensen. Waarom zouden we nóg meer extern onderzoek doen en nóg meer aparte auditors vragen? Waarom doen we dat iedere keer weer via dezelfde structuur en cultuur binnen de dienst van alles binnenhouden en niet naar buiten brengen wat we niet naar buiten willen brengen? Ik zou dit graag als Kamer zelf oppakken. Ik zal verzoeken om de motie die hierover al eerder is ingediend, in stemming te laten brengen. Ik denk echt dat het tijd is dat wij dit zelf ter hand nemen. Dan hoeven we die heel dikke halfjaarsrapportages in de toekomst ook niet meer te hebben. Daar staat wel veel informatie in, maar ze geven ons niet het inzicht dat we daadwerkelijk nodig hebben.

De voorzitter:

Dank. De heer Nijboer.

De heer Nijboer (PvdA):

Dank, voorzitter. De staatssecretaris heeft bij de Belastingdienst een erfenis gekregen die je niemand toewenst en die ook niet zomaar is opgelost. Dat blijkt vandaag ook weer. Mevrouw Leijten haalde al een heel aantal problemen aan.

Mijn hoofdpunt van vandaag ten aanzien van de Belastingdienst is eigenlijk een pleidooi voor een menselijkere benadering. Of het nou toeslagen zijn, vermogensbijtellingen, of anderszins: als mensen in ons ingewikkelde fiscale stelsel een keer een foutje maken, worden ze heel snel bestraft. Ook worden fouten heel laat ontdekt. Bij toeslagen kun je na twee of drie jaar soms weleens €1.000 of €2.000 moeten terugbetalen. Dat betreft vaak mensen die juist toeslagen krijgen. Die hebben ze nodig om elke maand rond te komen.

Vandaag is mijn vraag aan de staatssecretaris of hij bereid is om een veel menselijkere en veel minder procedurele of juridische benadering te kiezen. Natuurlijk mag de Belastingdienst na zes jaar nog inkomens vaststellen. Natuurlijk mag je boetes opleggen als er bewust en opzettelijk fraude is gepleegd. Is de staatssecretaris bereid om meer vanuit vertrouwen naar mensen te opereren in plaats vanuit wantrouwen, waarbij elke fout die wordt gemaakt wordt afgestraft en een boete wordt opgelegd? Vaak worden de problemen van mensen daardoor groter. Eerlijk gezegd wordt ook de betaling aan de Belastingdienst daarmee niet per se beter, want van een kale kip kun je immers niks

plukken. Dat is dus mijn hoofdvraag.

Voorzitter. We komen nog uitgebreider te spreken over de kinderopvangtoeslagzaak, maar ik wil daar één vraag over stellen. Als je het zo in de media leest, lijkt het of er sprake is geweest van machtsmisbruik door de Belastingdienst. Is de staatssecretaris dat met mij eens? Heeft hij de onderzoeken beperkt? Is hij bereid deze mensen eindelijk zo snel mogelijk compensatie te bieden, en niet alleen met nieuwe onderzoeken te komen?

De bel gaat. Moet ik even wachten, voorzitter?

De voorzitter:

U kunt uw stem het beste even sparen.

De heer **Nijboer** (PvdA):

Die is nog goed, hoor.

De voorzitter:

De heer Nijboer.

De heer **Nijboer** (PvdA):

Dank u wel. Ik kom op het volgende punt. Mevrouw Leijten en mevrouw Ladders hebben bij motie, en al veel vaker, aandacht gevraagd voor letselschadecompensatie. Er staat nu weer een brief van de staatssecretaris op de agenda waarin wordt gezegd dat je er rekening mee moet houden dat er daarna in box 3 meer belasting moet worden geheven. De staatssecretaris heeft dezelfde redenering voor de casussen in Groningen, waar mensen schade hebben aan hun huis. Dan zeggen ze: eigenlijk moet je onderhandelen dat je dat erbij krijgt. Sommige mensen krijgen een toeslag. Dan moeten ze eigenlijk ook een compensatie krijgen voor de toeslagen waarvoor een vermogenstoets geldt. Dat vind ik nou echt een voorbeeld van een niet-menselijke benadering. Je weet namelijk niet of je over drie of vijf jaar toeslagen nodig hebt. Je weet niet of je in een verpleeghuis terecht komt en je vermogen wordt meegeteld. Je kunt dan analytisch van tevoren zeggen dat je dit moet compenseren en dat het allemaal heel redelijk is, maar dat is echt een werkelijkheid vanuit de Belastingdienst en niet vanuit de mensen zelf. Ik vraag de staatssecretaris om daarmee aan de gang te gaan en te kijken wat redelijk is als iemand letsel heeft gekregen of schadevergoeding krijgt. Moet je daar dan ook belasting opleggen en toeslagen beperken?

Voorzitter. Ik kom op de drugscriminaliteit. We kregen gisteren antwoorden binnen op Kamervragen daarover, ook van collega's. Ik weet even niet meer wie dat was. O, dat was mevrouw Leijten. Goed werk, mevrouw Leijten. Complimenten daarvoor. De antwoorden waren wat teleurstellend. De staatssecretaris zei: "We willen wel, maar we hebben een beperkt budget. We hebben wel budget, maar dat is volgend jaar 1 miljoen, al loopt het wel wat op". Tja, als we echt de ondermijning willen tegengaan, zeker in het zuiden van het land, dan moeten we daar wel mankracht tegenoverzetten. Dit zit tot in de haarvaten van gemeenteraadsleden, wethouders en ik weet niet wie. Dat is echt een slechte zaak. Ik vind dat de Belastingdienst niet maar een beetje achter het OM kan aanhobbelen, maar moet vooroplopen in die strijd. Als je financiële informatie hebt, kun je veel meer doen. Dat weten we nog van de drankzaken bij de drooglegging in Amerika destijds. Ik vind dat de Belastingdienst daar meer aan moet doen. Is de staatssecretaris daartoe bereid?

Voorzitter. Mijn laatste twee punten. Uit het onderzoek van de Rekenkamer blijkt dat er nog heel veel miljoenen aan toeslagen niet terugbetaald kunnen worden; ik meen 800 miljoen. Dat laat zien dat het stelsel piept en kraakt. Dat geldt niet alleen voor de complexiteit van het belastingstelsel, maar ook voor het toeslagenstelsel. Achter die 800 miljoen zitten aan de ene kant belastingopbrengsten die niet binnenkomen, maar aan de andere kant ook mensen die hun belasting blijkbaar niet kunnen opbrengen en die in de problemen zitten. Dat is heel schrijnend. Wat gaat hij daar aan doen?

Tot slot het aantal controles. Daarvoor vraag ik altijd aandacht in dit AO, en deze keer dus ook. Ten opzichte van jaren geleden dendert het aantal controles achteruit. Ik vind het goed dat we risicogericht toezicht hebben, maar het dalende aantal fysieke controles van belastingaangiftes, van zowel bedrijven als mensen, ondermijnt uiteindelijk het vertrouwen dat iedereen zijn belasting betaalt. Ik roep de staatssecretaris op om te proberen dat te kenteren. Ik snap best dat dat niet van vandaag op morgen gebeurd is, maar ik vraag hem wel om te proberen dat te doen. Want zonder controles zal uiteindelijk het draagvlak voor de belastingheffing verminderen.

De voorzitter:

Dat leidt tot een interruptie van mevrouw Leijten.

Mevrouw Leijten (SP):

Voor al die zaken geldt hetzelfde. Menselijke benadering: aangenomen motie. Letselschade toch onderzoeken: aangenomen motie. Iedereen stelt veel Kamervragen over de Belastingdienst. Hoe zit het met bereikbaarheid of inzet? Telkens zie je dat de Kamer wel wil, maar dat het vervolgens bij de Belastingdienst niet uitgevoerd wordt of niet uitvoerbaar is. Is de heer Nijboer inmiddels niet toe aan een eigen parlementair onderzoek, net zoals de SP, om te kijken wat er misgaat en hoe het beter kan? Dan hoeven we niet telkens te vragen waarom het niet lukt, maar kunnen we hier gewoon eens de vinger achter krijgen en concrete voorstellen doen over hoe het beter kan. Op die manier kunnen we onze parlementaire rol pakken.

De heer Nijboer (PvdA):

Ik deel de zorgen van mevrouw Leijten. Met mevrouw Leijten ben ik overigens een groot voorstander van een groot project. Ik wilde de herziening van de Belastingdienst als groot project aanmerken, zodat we betere informatie zouden krijgen en we de staatssecretaris eigenlijk een beetje onder toezicht zouden stellen. Dat was mijn oplossingsrichting, die mevrouw Leijten overigens ook heeft gesteund. Ik sta niet per se heel afwijzend tegenover een parlementair onderzoek, maar daarbij moet je wel heel precies kijken naar de onderzoeksvraag. Draagt het bij? Hoe lang gaat het duren? Helpt het of helpt het niet? Ik ben er niet per se negatief over, maar zelf vind ik het aanmerken als groot project nog steeds de beste oplossing voor deze vraagstelling. Dat zegt namelijk veel meer over de informatievoorziening naar de Kamer en het is afgebakend in de tijd. We kunnen dan heel precies naar de ICT kijken en naar de kwaliteit daarvan, en naar het aantal mensen dat moet worden aangenomen en hun expertise. Dat heeft nog steeds mijn eerste voorkeur.

Mevrouw Leijten (SP):

Die voorkeur heb ik ook nog steeds. Dat gaat over de vernieuwing, de stappen die daarin gezet worden, over hoe je opdrachten verleent, hoe processen in elkaar zitten en welke resultaten gevraagd en ook behaald worden. Daar hebben we dan veel meer grip

op. Het parlementaire onderzoek zoals ik dat bedoel, gaat vooral over de interne organisatie en de cultuur van de Belastingdienst. Daar lopen we eigenlijk al jaren tegenaan. Dat was de oorzaak van de halfjaarsrapportagewens van de Kamer: laat ons ieder halfjaar horen hoe alles zit, want dan hebben we alle informatie. Toch krijgen we keer op keer via journalisten en klokkenluiders de informatie dat er van alles misgaat. En keer op keer krijg ik het idee dat de staatssecretarissen die wij vervolgens ter verantwoording roepen de informatie die wij vragen, ook niet hebben. Daar zou ik graag de vinger achter willen krijgen. Wat gaat daar mis?

De heer **Nijboer** (PvdA):

Dat begrijp ik goed. Dat zijn terechte zorgen. De informatievoorziening binnen het departement is ook een probleem. Ik ben wel een beetje beducht om de schuld alleen maar richting de Belastingdienst te schuiven. De Belastingdienst heeft niet verzocht om het toelagensysteem. Dat is toch echt een politieke uitvinding van het CDA, dat dit destijds heel graag wilde. Daar plukken we nu de wrange vruchten van. Wij zijn er als medewetgever ook verantwoordelijk voor dat wij de wetten zo maken en dat we ze zo complex maken. Dan kunnen we vervolgens niet zeggen dat de Belastingdienst het allemaal slecht uitvoert en dat er problemen zijn. Dat geldt ook voor de kinderopvangtoeslag, hoe ernstig die zaak ook is. Als er sprake is van machtsmisbruik, dan vind ik dat ernstig. Dan moeten wij controleren. Maar wat nu gebeurt met de kinderopvangtoeslag is wel een reactie op de Bulgarenfraude die destijds is gepleegd en waarvan de Kamer zei: je moet veel harder ingrijpen. Ik vind dus dat we niet allemaal richting de Belastingdienst kunnen zeggen: u deugt niet, u doet alles slecht en als Kamer vinden wij dat het veel beter moet. Ik vind dat er ook een politieke verantwoordelijkheid ligt.

De **voorzitter**:

Tot slot, mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Uiteindelijk gaat een parlementair onderzoek natuurlijk ook over de vraag waar de oorzaken liggen en welke politieke keuzes daaraan ten grondslag liggen. Het gaat over interne processen, maar ook over keuzes die gemaakt zijn. Dat deel ik volledig met de heer Nijboer.

De **voorzitter**:

Dank. Dan ga ik verder met de heer Snels.

De heer **Snels** (GroenLinks):

Dank u wel, voorzitter. Vandaag bespreken we de laatste halfjaarrapportage oude stijl, met alle brieven die daar een samenhang mee hebben. Hierna krijgen we de rapportages over het jaarplan zoals dat met de Kamer is afgesproken. Het gaat over Beheerst vernieuwen, personeel en ICT-sturing. Ik heb al vaker gezegd dat de reorganisatie van de dienst langs deze drie lijnen belangrijk is. Dat is een gezamenlijke verantwoordelijkheid, omdat het gaat over het vertrouwen in de dienst en over een kernopdracht in onze democratische rechtsstaat: eerlijke en vertrouwenwekkende belastinginning. Dat is een fundament van iedere democratie. Dat vertrouwen staat onder druk. Daar komt bij dat de vernieuwing van de Belastingdienst een complex en langdurig proces is. We weten dat daarin fouten gemaakt gaan worden.

We hebben al vaker gesproken over ICT en personeel. Ik wil het vandaag hebben over

de aansturing en de informatie die uiteindelijk bij de ambtelijke en politieke top terecht moet komen om daarop te kunnen handelen als er fouten worden gemaakt. Dat sluit aan bij de hoofdvraag van de heer Nijboer.

In de stukken zie ik een aantal thema's. De AVG is nog niet op orde en die komt ook niet op tijd op orde. De afhandeling van bezwaar is nog niet op orde. De Belastingtelefoon gaat beter, maar is nog niet goed genoeg. Dit zijn allemaal massale processen waarbij de sturingsinformatie bestaat uit kengetallen die iets zeggen over kwantiteit, maar weinig over kwaliteit. Het gaat over hoeveel informatie nog niet AVG-proof is, hoeveel bezwaarprocedures wel of niet zijn afgehandeld en hoeveel telefoontjes worden afgehandeld. Heel veel gaat over productie. Die is bij een grote dienst als de Belastingdienst natuurlijk massaal. Tegelijkertijd moet het gaan over de kwaliteit van de dienstverlening die beter moet. Het moet gaan over de relatie tussen de burger en de Belastingdienst. Hoe krijg je daar informatie over? Hoe kun je daarin bijsturen? Hoe kan dat beter? Hoe krijg je het als ambtelijke, bestuurlijke en politieke top in de gaten als er iets fout gaat?

Voorzitter. Ik zal niet ingaan op onderwerpen die niet op de agenda staan, maar we zien natuurlijk het dagelijkse nieuws over de kinderopvangtoeslag, het rapport van de Rekenkamer over toeslagen, de uitspraak over box 3 en gisteren ook over het onderzoek van de NOB dat de dienstverlening van de dienst op het randje van onvoldoende zit. Volgens mij zijn dat allemaal thema's waarbij we onvrede in de samenleving zien. Ze gaan niet alleen over het beter organiseren van massale productieprocessen binnen de Belastingdienst. Ze gaan ook over de relatie tussen burger en Belastingdienst, over de rechtspositie en de bescherming van de burger, en over rechtvaardigheid.

De kwestie van de kinderopvangtoeslag is daar natuurlijk een voorbeeld van. Hier is iets misgegaan. We zullen dat debat snel verder voeren. Maar het gaat niet alleen over een betere uitvoering van wetten en regels, maar ook over een heel grote overheidsdienst die niet in staat is om op tijd een oplossing te vinden voor mensen, als er fouten worden gemaakt. Mensen hebben daardoor het gevoel gemangeld te worden door een anonieme bureaucratie waar ze nooit tegenop kunnen. Volgens mij geeft dat de burger een gevoel van machteloosheid. Dat is funest voor het vertrouwen.

Hoe gaan we er in het vernieuwingsproces voor zorgen dat mensen juist meer vertrouwen krijgen in het functioneren van de Belastingdienst, áls er eens een keer iets misgaat? Dat gaat, denk ik, verder dan het op orde krijgen van de sturingsinformatie over de massale productieprocessen. Het gaat heel specifiek over zien dat er een probleem is. Misschien heeft het ook met wet- en regelgeving te maken. Het gaat erom op welk moment de ambtelijke en politieke top van de Belastingdienst signalen krijgen dat er iets fout zit in de uitvoering of in wet- en regelgeving, om daarop te kunnen handelen, de informatie daarover met de Kamer te kunnen delen en het vertrouwen te kunnen geven aan de samenleving dat de Belastingdienst er ook voor de burger is en niet alleen voor de Belastingdienst zelf.

De commissie-Donner gaat kijken naar de rechtsbescherming van de burger. Bij de commissie-Donner gaat het ook vooral over de toeslagen. Ik denk dat dit een veel bredere vraag is.

Voorzitter. Ten slotte. We krijgen nog het diepere debat over de kinderopvangtoeslag.

Het zou goed zijn als de staatssecretaris opheldering geeft over zijn betrokkenheid bij het onderzoek naar de informatie over de kinderopvangtoeslag. Heeft hij de scope van het onderzoek nou wel of niet beperkt? Welke rol speelden ambtenaren die betrokken waren bij die kwestie bij de vormgeving en de scope van het onderzoek? Volgens mij is het belangrijk dat daarover vandaag opheldering komt. We moeten leren van wat hier fout is gegaan. Voor mijn fractie is als bottom line belangrijk dat we zo snel mogelijk komen tot een vorm van genoegdoening voor de getroffen gezinnen.

Dank u wel, voorzitter.

De voorzitter:

Dank. De heer Van Weyenberg.

De heer Van Weyenberg (D66):

Dank u wel, voorzitter. Ik zou kort willen beginnen over de kinderopvangtoeslagzaak en het CAF. Ik denk dat het goed is om twee vragen vandaag heel expliciet te stellen. De eerste gaat over de berichtgeving van gisteren rondom dat onderzoek. Ik denk dat het goed is als de staatssecretaris daar wat over zegt. De tweede gaat over zijn brief van elf kantjes over hoe nu verder samen met de commissie-Donner. Die heb ik zo gelezen dat de staatssecretaris op zoek is naar een manier om alle getroffen en ruimshartig te compenseren. De grote vraag is nu niet meer óf dat gebeurt, maar hoe dat gebeurt. Dat is een belangrijke opdracht voor de commissie-Donner. Ik zou het waarderen om te weten of ik die insteek goed heb begrepen.

Voorzitter. Deze zaak is een incident, maar een incident dat past in een patroon. Dat is namelijk dat de opdracht en de opgave bij de Belastingdienst enorm zijn. Overigens, als er iemand is die dat vanaf zijn eerste dag als een soort mantra hier in de Kamer heeft herhaald, dan is dat de staatssecretaris zelf. Hij zei: het is een gigantische klus en het wordt een proces van vallen en opstaan; over een jaar zal het echt niet alleen maar zonnenschijn zijn. Ik denk dat die voorspelling van de staatssecretaris is uitgekomen.

De zaak rond de kinderopvangtoeslag roept wat mij betreft bredere vragen op. Eén daarvan gaat over sturing en organisatie. We hebben ook al de commissie-Borstlap/Joustra gehad, waarbij het juist ging om de interne cultuur. Op dat punt zou ik graag meer willen weten. De twee vorige sprekers vroegen daar terecht meer aandacht voor. Hoe loopt de voortgang daarin, qua houding en gedrag, los van alle macrogetallen?

Ik ben overigens blij dat we vanaf volgend halfjaar op een andere manier geïnformeerd worden. U heeft de Kamer uitgebreid bevestigd over de informatie die ze elk halfjaar van u wil hebben. We zullen de vinger aan de pols moeten houden. Voor mij is de crux dat we niet op de stoel van de Belastingdienst moeten gaan zitten, of op de stoel van de staatssecretaris of de directeur-generaal. We willen wel de vinger aan de pols houden. Er gaat te veel mis en er zullen ook in de toekomst dingen mis blijven gaan. We willen dat dingen dan proactief naar boven komen, dat ze worden gemeld, dat er oplossingen worden gezocht en dat daarbij de menselijke maat leidend is. Dat is, denk ik, inderdaad een opdracht.

Op dat vlak denk ik dat we niet alleen naar de medewerkers van de Belastingdienst mogen kijken. Dat zou ik echt onterecht vinden. Veel dingen komen uit de wet- en regelgeving voort. De commissie-Donner gaat ook kijken naar de toeslagensystematiek,

die heel streng is en eigenlijk niks toestaat. En inderdaad, ik zou willen voorkomen dat we nu breed weglopen voor het feit dat na de Bulgarenfraude iedereen in deze Kamer over elkaar heen buitelde en zei dat het allemaal strenger moest. Terecht, want daarbij waren er dingen echt niet goed gegaan, maar je ziet dat het deels ook echt is doorgeslagen.

De fiscale beleidsagenda en de zoektocht naar het toeslagenstelsel zijn volgens mij cruciaal, want dit systeem is gewoon niet houdbaar. Dit is gewoon niet houdbaar; niet voor de Belastingdienst, maar vooral niet voor de mensen. Zij raken de weg kwijt in al die invorderingen, waar collega Nijboer terecht over sprak. Dat zijn geen mensen die frauderen en waar de Belastingdienst het geld niet van terughaalt. Voor een heel groot deel zijn het veranderingen in omstandigheden, in inkomen of het niet meer hebben van een baan, of het maken van een fout in de aanvraag, die ertoe leiden dat er miljarden terug moeten. Een heel aantal mensen kan dat goed organiseren, maar het brengt ook veel mensen in heel grote problemen. Ik denk dat we echt naar het systeem moeten kijken. Daar ligt volgens mij een gigantische opgave.

Ik wil nog drie specifieke punten noemen. Om te beginnen wil ik even stilstaan bij het succes van de aangiftecampagne van dit jaar. Er zijn miljoenen aangiftes geweest. Het beeld dat ik daarvan heb, ook uit de stukken, is dat dat goed is gegaan. Het is een gigantische operatie, met een vooraf ingevulde aangifte voor heel veel mensen. Naast alle problemen die we hier scherp moeten benoemen en waar we allemaal terecht kritisch op zijn, wil ik dat noemen als iets waarin we vooroplopen in de wereld. Ik denk dat we dat echt mogen stellen.

Dan kom ik bij de brexit. Er is een heel debat in Engeland over wie Theresa May gaat opvolgen. De donkere wolken van de brexit worden eerder donkerder dan lichter en komen nog steeds op ons af. Misschien zorgen alle incidenten ervoor dat we daar elke dag wat minder aandacht voor hebben, maar ik zou graag aan de staatssecretaris willen vragen hoe het daar nou mee staat. Het is echt iets gigantisch dat op ons afkomt.

Het derde punt is FATCA. De staatssecretaris is naar de Verenigde Staten geweest om te praten over al die mensen met een dubbele nationaliteit. Vandaag gaan hierover Kamervragen uit van collega Lodders en mijzelf. Ze gaan over mensen en Nederlandse banken die in de klem komen. Kan de staatssecretaris iets zeggen over hoe dat gesprek is verlopen? Begint bij de Amerikanen het besef door te dringen dat heel veel mensen met een dubbele nationaliteit ongelooflijk in de problemen dreigen te komen?

Voorzitter, mijn laatste punt. Er is bij de Belastingdienst een commissie integriteit. De staatssecretaris benoemt die ook in zijn reactie over de kinderopvangtoeslagzaak. Ik meen dat die commissie officieel tijdelijk werd ingesteld en dat er een evaluatie zou zijn in april 2019, als ik de stukken erop nasla. Uit het feit dat de staatssecretaris naar die stukken kijkt, maak ik op dat die commissie gewoon is verlengd en permanent is gemaakt. Ik zou het fijn vinden als de staatssecretaris daar wat over zou kunnen zeggen.

Voorzitter, dank u wel.

De voorzitter:

Ik zat even te zoeken waar op de agenda FATCA staat. Ik ga eens even kijken hoe de staatssecretaris daarmee omgaat. De heer Omtzigt.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Dank u wel, voorzitter. Dank voor het grote aantal stukken over de Belastingdienst dat we wederom op de agenda hebben. Het is een van de belangrijkste diensten van de overheid, zo niet de belangrijkste. Zonder de Belastingdienst zouden de andere Kamercommissies überhaupt niet draaien.

Toch komen er grote zorgen. Ik zou de staatssecretaris willen uitdagen om aan te geven, in een algemeen beeld, hoe hij zelf vindt dat het gaat op dit moment, op het gebied van ICT en financieel beheer.

Ik begin met het eerste punt. Het aantal onvolkomenheden dat de Algemene Rekenkamer bij de Belastingdienst signaleert, is gestegen van acht naar negen. En inderdaad — mevrouw Leijten refereerde er al aan — vooral de onvolkomenheid in financieel beheer vind ik bij de Belastingdienst ernstig. Bij de Belastingdienst moet financieel beheer gewoon standaard op orde zijn, zou ik zeggen. Hoe wordt dat met spoed opgelost?

Sinds de publicatie van het jaarverslag hebben we daarin twee correcties gezien. De eerste correctie had betrekking op toeslagen. 1,2 miljard aan toeslagen was niet goed in de boeken gekomen. Dat heeft geen financiële consequentie, maar de boeken klopten niet. Ook kwam een project van 80 miljoen voor ICT niet in de BZK-rapportage. Mijn vraag is wat er is gebeurd met het vaststellen van de boeken, daarna met de controle door de Auditdienst Rijk, die dit kennelijk gemist heeft en daarna met de Algemene Rekenkamer, die dit ook gemist heeft. Hoe kunnen we ervan uitgaan dat dit niet vaker gebeurt? En klopt de huidige accountantsverklaring van de Belastingdienst nog? Sinds de accountantsverklaring zijn er namelijk twee grote veranderingen geweest. Moet die dus opnieuw worden vastgesteld? In de verklaring van de ADR stond een intrigerende zin, namelijk dat tijdens het proces op meerdere punten correcties hadden plaatsgevonden. Kan de staatssecretaris erop ingaan wat voor punten dat geweest zijn?

Voorzitter. Ik kom bij een punt dat de heer Snels net aansneed. Ik schaar het maar onder de motie-Omtzigt. In het debat over de kinderopvangtoeslag vroeg ik juist niet om een specifiek onderzoek naar wat er bij CAF was misgegaan, maar om een onderzoek naar de hele verhouding tussen de Belastingdienst en burgers/bedrijven. Met bedrijven bedoelde ik dan vooral kleine bedrijven. Grote bedrijven zal de heer Nijboer op een ander moment noemen. Daar zit namelijk spanning.

Die spanning hebben we gisteren gezien bij de uitlatingen van RB en NOB. Ik krijg ook meerdere signalen over niet-beantwoorde brieven en brieven die stelselmatig kwijtraken. Ik zal het voorbeeld geven van een gesprek met een belastingadviseur. Die zei: "Ik loop nu fysiek met mijn brief elke keer naar het belastingkantoor, zodat ik hem daar kan inleveren en een stempeltje en een ontvangstbewijs krijg; waarom doe ik dat, meneer Omtzigt? Omdat ze bij mijn klanten constant kwijtraken". Daar schrik ik van. Dit is niet het eerste signaal wat ik krijg. Het is een van de signalen over hoe we met elkaar omgaan. Dat ging natuurlijk ook mis bij de toeslagen.

Voorzitter. Over toeslagen gaan we het op een ander moment hebben. Het probleem hier is niet dat er een keer iets misgaat bij de Belastingdienst. De Belastingdienst is niet in optimale staat in de handen van deze staatssecretaris overgegaan, zullen we maar zeggen. Het probleem is hoe je het rechtzet als het misgaat. Er zijn genoeg indicaties

dat dat in deze CAF 11-zaak niet bepaald voortvarend is gegaan.

Dat onderzoek lag eigenlijk bij de commissie-Donner, maar het is op de lange baan geschoven. Daarvan zei ik: doe dan als een apart stuk. Is de minister bereid om samen met de RB, de NOB en de Bond voor Belastingbetalers te kijken hoe we ermee omgaan als het misgaat? Er gaat heel veel goed. Bij de automatische aangifte heeft 90% van Nederland nergens last van. Maar als het misgaat, kun je heel diep in de problemen raken. Er zijn mensen die vijf jaar lang dwangbevelen van de Belastingdienst hebben gekregen voor iets waarbij er misschien niet eens een fout gemaakt is.

Voorzitter. Dan kom ik bij ICT. Dat lijkt nog steeds roeien tegen de stroom in. De dienst zet zich maximaal in, maar wanneer gaan we die verbetering nu precies zien? Vijf jaar geleden zei de toenmalige staatssecretaris: over vijf jaar zult u de verbetering zien. Nu horen we dat het nog zes jaar gaat duren. Hoe krijgen wij er als Kamer grip op dat het echt beter gaat?

Brexit. Ik zou graag inzage willen hebben in hoe goed de voorbereiding op een harde brexit op dit moment is. Ik sluit me aan bij de heer Van Weyenberg: als we kijken wie er premier van Engeland zou kunnen worden, zouden we op 31 oktober zomaar een harde brexit kunnen hebben. Is er dan genoeg nieuw personeel ingewerkt bij de Douane? Kunnen we er dan tegen? Waarop moeten we precies voorbereid zijn?

Wat letselschade betreft: is er een wil om te kijken of daar iets aan kan gebeuren? Ik vind de brieven van mensen die constant in box 3 moeten betalen over een behoorlijke letselschadeuitkering behoorlijk pijnlijk. Ik denk dat mijn collega aan de linkerkant ook nog wel een opmerking over box 3 gaat maken. Bij de collega's kennen we die consistentie. Op een gegeven moment zullen we natuurlijk een brief vragen over hoe we omgaan met de uitspraak van de Hoge Raad van gisteren, of eergisteren.

Voorzitter. De brief over de Broedkamer wil ik op een nader moment oppakken. Die is wel aan de agenda toegevoegd, maar nog niet via de commissievergadering. Ik zou dus willen voorstellen om op een ander moment even te kijken hoe we daarmee verdergaan.

Ik sluit me aan wat betreft FATCA.

Bij de AVG: hoe gaan we dat stroomlijnen? Tot nu zijn er 76 mensen geweest die inzage wilden bij de Belastingdienst. Ook dit zou weleens een massaal proces kunnen worden op het moment dat we duidelijk maken dat je bij de Belastingdienst al je gegevens kunt krijgen. Laat ik een voorspelling doen: als al die ouders niet binnen een paar weken inzage krijgen, gaan ze bij het CAF een AVG-verzoek doen. Dat is zo helder als wat. Dan zullen al die dingen op orde moeten zijn. Zijn ze dan op orde en is daar een proces voor ingericht? Of moeten we dan alsnog een aparte afdeling gaan inrichten?

Dank u wel, voorzitter.

De voorzitter:

U heeft twee interrupties. Voordat ik het woord geef aan de heer Nijboer is het misschien goed om te zeggen dat de heer Omtzigt over twee correcties in het jaarverslag spreekt. Die komen volgende week waarschijnlijk nog aan de orde in het wetgevingsoverleg, als we het hierover hebben.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Dat is ook precies de reden waarom ik het hier vraag. Dat is niet alleen omdat ik volgende week afwezig ben. Als er een correctie op het jaarverslag moet plaatsvinden, dan moet je dat van tevoren vragen. Als je vraagt om die correctie terwijl we het jaarverslag moeten goedkeuren, is er een week om dat recht te zetten. Maar ik snap uw opmerking, voorzitter.

De **voorzitter**:

Goed. Dan de heer Nijboer.

De heer **Nijboer** (PvdA):

De heer Omtzigt vecht als een terriër voor de informatiepositie van de Kamer. Daar is hij voor te prijzen. We hebben een grootprojectregeling. Daar zijn drie criteria voor. Die wil ik de heer Omtzigt voorhouden. Eén: een niet-routinematig en in tijd begrensde activiteit. Daar voldoet de Belastingdienst aan. Twee: de Staat draagt er grotendeels verantwoording voor. Nou, dat is evident. Drie: er zijn substantiële financiële consequenties en/of aanmerkelijke uitvoeringsrisico's. Nou, daar lijkt me ook wel sprake van. Dan zijn er nog drie extra criteria. Eén: de activiteit heeft belangrijke gevolgen voor de samenleving. Twee: er is sprake van nieuwe technologieën. Die ICT is verouderd en moet vernieuwd worden. Drie: er is sprake van een in organisatorisch opzicht complex besturings- en uitvoeringsproces. De Belastingdienst voldoet dus in alle opzichten aan de drie hoofdcriteria plus de drie extra criteria die we in de Kamer kennen voor informatievoorziening en wanneer we iets een groot project noemen. Het gaat dan om de ICT, de reorganisatie die nu gaande is en de informatievoorziening. Mijn vraag aan de heer Omtzigt is of hij dat met mij eens is en of hij alsnog bereid is om de Belastingdienst als groot project te definiëren. Als Kamer bepalen we dan meer welke informatie we krijgen.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Ik wacht elk voorstel over een groot project met interesse af. Mijn aarzeling bij een grootprojectstatus gaat over de hele Belastingdienst en alle processen. Als hier in de Kamer, op welke manier dan ook, een bepaalde informatiebehoefte bestaat over een gedeelte van een vernieuwingsproces, en als dat beter moet, dan wil ik daar serieus naar kijken. Ik zeg heel eerlijk dat mijn aarzeling om de hele Belastingdienst tien jaar lang een grootprojectstatus te geven, is dat wij zelf niet eens de rapportages kunnen lezen. Ik zeg het gewoon even bot.

Misschien heeft de heer Nijboer voorstellen om bepaalde zaken goed te controleren, of dat nou via een grootprojectstatus of op een andere manier is. Om u een voorbeeld te geven: rond 2006 of 2007 heb ik met toenmalig Kamerlid de heer Weekers tweemaandelijks updates van vier kantjes gevraagd over een aantal kernprocessen bij de Belastingdienst. Daar stond ICT toen ook bij. Als er zo'n vraag zou komen, zou ik daar niet onwelwillend tegenover staan. Maar ik ben een beetje huiverig voor een dik pak papier keer vier, elke twee weken. Dat is het een beetje.

De heer **Nijboer** (PvdA):

Het mooie van zo'n groot project is dat je dat als Kamer heel precies kunt definiëren. Als Kamer bepaal je dat. Maar ik ben graag bereid deze handschoen op te pakken. Ik denk dat we als Kamer echt grote zorgen over de ICT hebben. Ik denk ook echt dat het past. Het past ook bij de andere voorbeelden uit het verleden: de invoering van rekeningrijden, de reorganisatie van de rechterlijke macht, de Betuwelijn en de vijfde

Schipholbaan. Dat zijn allemaal voorbeelden waarbij de Kamer het begrensd heeft benoemd. De reorganisatie zou daar ook onder kunnen vallen. Die is voor het voortbestaan van de Belastingdienst echt van belang. Ik ben graag bereid daarover verder te spreken en met voorstellen te komen. Dat hoeft niet allemaal in dit debat. Er zijn nu steeds honderd Kamervragen, alleen al over die CAF-zaak, terwijl het geheel nog veel groter is. Dus het lijkt me belangrijk om hier meer grip op te krijgen.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Dat is een interessant antwoord. Het interessante is dat de CAF-zaak er nooit onder zou vallen, hoe u een nieuw ding ook gaat formuleren. Voor de helderheid even het volgende. Als u bepaalde sturing op hoofdlijnen wilt, kunnen we veel over de CAF-zaken zeggen. De staatssecretaris moest heel diep in zijn organisatie duiken, omdat hij jaarlijks waarschijnlijk enkele duizenden fraudeonderzoeken heeft lopen. Dit was er per ongeluk eentje. Hij moet er niet aan denken dat hij op dit niveau op honderd van die fraudezaken moet ingaan, want dan komt hij nergens meer aan toe, gok ik zomaar. En wij ook niet. De CAF-zaak heeft in de afgelopen anderhalf jaar heel veel tijd van mij gevretten.

Ik ben heel benieuwd waar de heer Nijboer mee komt. Hij kent de randvoorwaarden een beetje. Als er één keer in de twee maanden een update komt over de ICT of over de reorganisatie, ben ik heel wel bereid om daarin mee te denken.

De **voorzitter**:

Tot slot, de heer Nijboer.

De heer **Nijboer** (PvdA):

We weten nog niet precies van de hoed en de rand wat betreft de CAF-zaak. Ik kan me de redenering van de heer Omtzigt voorstellen, maar we weten het nooit helemaal zeker. Het kan natuurlijk ook komen door ICT-methodes die hiermee verband mee houden, waardoor bepaalde groepen zijn geïdentificeerd en waardoor dit probleem is ontstaan. Dat weet ik niet. Maar om te zeggen dat we helemaal niet weten of het daardoor komt, vind ik heel vergaand.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Ik zou willen zeggen dat wat voor rapportage we ook krijgen, hij niet over de CAF-zaken gaat. Dat is gewoon heel simpel. Dit soort incidenten blijft komen. Na anderhalf jaar is mijn inschatting van de CAF-zaak een iets andere. Maar goed, daar zullen we het in het andere debat over hebben.

De **voorzitter**:

Eerst mevrouw Leijten, dan de heer Snels.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Ik weet hoezeer de heer Omtzigt hecht aan goede informatie. Die krijgen we bij bijvoorbeeld de CAF-zaak, maar ook bij de erf- en schenkbelasting heel moeilijk. De heer Omtzigt heeft die informatie behoorlijk aangejaagd. Vrijdag sprak hij in de media uit dat hij zich heel erg zorgen maakt over de cultuur binnen de Belastingdienst en dat het eigenlijk een probleem van de rechtsstaat is als informatie van een dienst niet via een bewindspersoon naar de volksvertegenwoordiging komt. Ik ben dat met hem eens. De Algemene Rekenkamer heeft het over een niet te kwantificeren onzekerheid over de rechtmatigheid van de belastingopbrengsten, en zegt dat een schending van het budgetrecht heeft plaatsgevonden omdat verplichtingenbeheer niet op orde is. Vindt de

heer Omtzigt dan ook niet dat het tijd is om er een parlementair onderzoek naar te gaan doen, gezien die hele lijst met voorbeelden en zijn ervaring van jaren waarin hij achter de Belastingdienst aanging voor wat betreft de informatiepositie?

De heer **Omtzigt** (CDA):

Dit is precies waarom ik denk dat het goed is om in de commissie Financiën te hernemen hoe we hiermee omgaan. Ik snap het ongeduld. Ik heb heel bewust gezegd dat in deze zaak de Belastingdienst de rechtsstatelijke positie niet goed begrepen heeft. Ik zeg het maar snoeihard. De Belastingdienst heeft gedaan of het informatie uit 2013 betrof, maar die kwam uit 2011. De dienst heeft gezegd dat een evaluatie niet hetzelfde is als een onderzoek, dus kwam het stuk niet naar de Kamer. Er zijn bij de zoekactie meer dan 2.000 stukken gevonden. Uit de EDP blijkt dat van nog geen tien van deze stukken een herbeoordeling aan de landsadvocaat is voorgelegd, terwijl het hele doel van het onderzoek was dat ze zouden worden herbeoordeeld. En deze mensen wachten na vijf jaar nog steeds. Ik kan u zeggen dat ik anoniem heb gesproken met behoorlijk wat belastingambtenaren die zich daarvoor schamen.

De vraag die nu komt, is of dit moet leiden tot een parlementair onderzoek. Dan heb ik hetzelfde antwoord als bij de heer Nijboer: ik wil heel goed kijken welke dingen we beter kunnen controleren, maar met het inzetten van alle instrumenten tegelijk gaat het hem niet worden. Ook daarbij zeg ik: doe een voorstel. Ik heb liever dat we gecontroleerd kijken welke dingen we goed gaan controleren. Ik ben dus nog niet onmiddellijk voor een parlementair onderzoek.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Ik denk dat wat we zien bij de kinderopvangtoeslagzaak, de CAF 11-zaak Hawaiï, exemplarisch is. De Algemene Rekenkamer ziet de volgende onvolkomenheden: bedrijfscontinuïteitsbeheer en interne controles niet op orde, misbruik en oneigenlijk gebruik niet op orde en managementinformatie niet op orde. Dat is al jaren zo. Toen er grote schandalen waren bij woningbouwcorporaties met bestuurders die Maserati's aankochten en in Rotterdam grote schepen gingen verbouwen, zei de Kamer: wij willen weten hoe dat zit, want dat is geld van de huurder; we gaan een parlementair onderzoek doen. Dat leidde tot een parlementaire enquête. Toen er iets foutging met het aanleggen van de hogesnelheidslijn en er een miljardenoverschrijding was, zei de Kamer: we gaan dat onderzoeken; we willen weten hoe dat is gebeurd en we willen lessen trekken. Als er iets het vertrouwen in onze overheid schaadt, is het wel dat het bij de Belastingdienst nu al jaren trekken en sleuren is en dat het niet verbetert. De Algemene Rekenkamer zegt dat het achteruitgaat. We moeten dan ook leren van wat daar fout gaat, van wat we mogelijk zelf fout hebben gedaan en ervoor zorgen dat er herstel van vertrouwen kan komen. Ik snap niet dat de heer Omtzigt op dit grote, belangrijke onderwerp geen parlementaire enquête voor zich ziet.

De **voorzitter**:

Tot slot, de heer Omtzigt.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Binnen twee minuten is het parlementaire onderzoek al een parlementaire enquête geworden. Dat is precies waarom ik ...

Mevrouw **Leijten** (SP):

Een parlementair onderzoek kan uitmonden in een enquête, maar je begint altijd met

een parlementair onderzoek.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Nee hoor, je kunt gewoon met een parlementaire enquête beginnen. Dat is geen enkel probleem. Je hoeft niet met een parlementair onderzoek te beginnen. In het verleden is ook gewoon begonnen met een parlementaire enquête. Toevallig is het bij De Wit van onderzoek naar enquête gegaan, maar daar is geen enkele reden toe. Een parlementaire enquête heeft als voordeel dat je mensen onder ede kunt horen. Dat kan bij een parlementair onderzoek niet.

Ik wil niet meteen het zwaarste middel van de rechtsstaat uit de kast trekken. Daar wacht ik even mee, omdat ik wil weten in welke zaken de collega's beter inzicht willen hebben en hoe we dat beter kunnen krijgen. Ik ben er nog niet van overtuigd dat een parlementair onderzoek het ideale middel is. Overigens zie ik bij de Belastingdienst best wat dingen misgaan. Ik vond het wel interessant wat mevrouw Leijten zei over de woningbouwcorporaties. Daar ging het destijds over Maserati's en schepen die voor honderden miljoenen verbouwd werden en waarbij men buiten de kerntaken van de zaken gegaan was. Bij de Belastingdienst gaat er intern van alles mis. Ik zeg daar met enige spijt bij: was de Belastingdienst maar de enige, want helaas moet ik het CBR en het UWV ook weleens in datzelfde lijstje zetten. Zaken als Maserati's en dingen voor eigen beheer verbouwen heb ik gelukkig nog niet gezien. Ik vermoed ook niet dat die nog ergens onder liggen.

De **voorzitter**:

Mevrouw Leijten wil nog interrumperen. Ik denk niet dat u een ander antwoord gaat krijgen, maar u kunt het nog eens proberen.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Er wordt hier een beetje verstopperij gespeeld door de heer Omtzigt. Dat mag. Hij zit in de coalitie. Hij zit in een lastige positie. Maar zeggen dat een parlementair onderzoek niet leidt tot het onder ede horen van mensen, is niet waar. Dat is wel zo. Het verschil met een enquête is dat je publiekelijk onder ede hoort. Bij een parlementair onderzoek hoor je mensen onder ede. Je kunt onderzoek doen en stukken opvragen. Dat is wel zo. En dat is niet hetzelfde als bij een parlementaire ondervraging. Daaraan gaat geen onderzoek vooraf, waarbij je stukken kunt opvragen. Bij een parlementair onderzoek gaat het er wel degelijk om dat je de middelen in handen hebt om mensen te horen. En op het moment dat je iets niet boven tafel krijgt, kun je opschalen naar een enquête.

De **voorzitter**:

De heer Omtzigt. Daarna krijgt u allemaal het reglement van orde.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Ik heb geen zin in een discussie over het reglement van orde. Het is heel simpel: bij een parlementair onderzoek hoor je niet onder ede en bij een parlementaire ondervraging of een parlementaire enquête hoor je wel onder ede. Het is niet zo dat je mensen niet-openbaar onder ede hoort, zoals mevrouw Leijten zegt.

Afgezien daarvan snap ik dat er bepaald onderzoek gedaan moet worden. Ik zoek naar manieren om de Belastingdienst beter te controleren. Ik vind het op dit moment ook nog niet volledig bevredigend. Ik geloof dat ik dat duidelijk heb aangegeven. U schakelt dan meteen door naar: u zit in de coalitie; ik stel vandaag een parlementaire enquête voor en

u zegt dat u niet weet waar het over gaat. Ik ben van mening dat het ook bij een parlementair onderzoek met enige zorgvuldigheid zou moeten gaan op het moment dat je een onderzoeksvraag op tafel legt. En elke onderzoeksvraag die op tafel gelegd wordt, wordt zorgvuldig gewogen. Dat zeg ik er maar gewoon bij. Als u hier een onderzoek neerlegt en vraagt: is het een ja of een nee? Dan is het op voorhand geen ja, maar dat betekent niet dat ik hier nu zeg dat dat nooit gaat gebeuren.

De voorzitter:

Mevrouw Leijten, dit is nu uitgediscussieerd. Het is klaar.

Mevrouw Leijten (SP):

Ik wil even iets rechtzetten. De heer Omtzigt heeft gelijk. Je hoort inderdaad niet onder ede bij een parlementair onderzoek. Maar je kunt wel beslag leggen op stukken die je anders niet kunt krijgen.

De voorzitter:

Als voorzitter ben ik blij dat iedereen het reglement van orde weer goed kent. De heer Snels.

De heer Snels (GroenLinks):

Dank u wel, voorzitter. Ik heb in het afgelopen jaar een aantal keren moties gesteund om van de Belastingdienst een groot project te maken. Tegelijkertijd heb ik altijd de twijfel gehad die de heer Omtzigt ook uitspreekt. Wat is nou een groot project als het gaat om de reorganisatie van de Belastingdienst met betrekking tot ICT, personeel en aansturing, als we daar nog tien jaar mee bezig zijn? En hoe bakten je dat af? Die twijfel steun ik. Maar ik vind het goed dat de heer Omtzigt ruimte biedt om daar toch nog eens naar te kijken. Ik vind het belangrijk dat we een beeld krijgen van waarover we dan, al dan niet met een groot project, beter en sneller informatie zouden krijgen.

Als ik er even door mijn oogvaren naar kijk, denk ik dat we wat betreft personeel wel ongeveer weten wat de problemen zijn. Het is een grote opgave om zo snel mogelijk personeel aan te trekken. Daar wordt hard aan gewerkt. We hebben nog een tijdje last van de vertrekregeling. Dat weten we wel ongeveer. Wat betreft de ICT krijgt de dienst nu volgens mij een beeld van de architectuur. We weten dat we de ICT stapsgewijs zullen vernieuwen en op elkaar zullen laten aansluiten. Daarmee zijn we nog tot ergens in 2024 bezig. Ik weet niet of we er heel veel mee opschieten om daar een groot project van te maken. Dat is een suggestie waar de heer Omtzigt vaak naar verwijst.

Ik vind dat we sneller een beter beeld moeten krijgen van de drie lijnen bij de Belastingdienst en de reorganisatie. Dat gaat om de sturingsinformatie. Daar ging mijn verhaal over, en ook een deel van het verhaal van de heer Omtzigt. Dat gaat aan de ene kant over de kengetallen bij massale processen. Daar wordt aan gewerkt. Maar de vraag is wat er precies fout gaat en hoe we signalen vanuit de Belastingdienst naar de ambtelijke en bestuurlijke top krijgen, dus ook naar de Kamer, als er knelpunten ontstaan tussen de Belastingdienst en burgers en bedrijven. Ik zou het interessant vinden om eens te kijken of we daar een vraagstelling bij kunnen verzinnen, zodat we de rol van de Kamer kunnen versterken en het ministerie kunnen aansporen. Is dat een vraagstelling waar de heer Omtzigt iets in zou zien?

De heer Omtzigt (CDA):

In het allerlaatste debat met staatssecretaris Weekers zegde hij toe dat er een

onderzoek zou komen naar wat de kleilaag was. In termen van de Belastingdienst zijn dat M1 en M2. Er zijn genoeg indicaties dat informatie niet altijd in een volledig beeld door die lagen heen komt vanuit de organisatie. Onderin in de organisatie, weet men heel goed wat er aan de hand is. Ik zou het heel erg op prijs stellen als de staatssecretaris dat ooit nog een keer oppakt, omdat ik denk dat er wel degelijk iets mis is met die sturingsinformatie. Ik vond het niet fraai om te zien dat de Belastingdienst gisteren zelf na een aantal uren een ANP'tje moest corrigeren, omdat de informatie wat anders bleek te liggen. En dan zeg ik het heel netjes.

Ik heb de indruk dat de sturingsinformatie beter kan. Ik vraag me nog af of het zinnig is als sturingsinformatie via een groot project loopt. Daarom heb ik liever een extern onderzoek. Met een extern onderzoek bedoel ik ook echt een extern onderzoek. Daar kom ik straks bij Donner en Klijnsma nog wel op terug. Onder Donner heeft de Raad van State al die mensen namelijk het bos in gestuurd, en Klijnsma was beleidsverantwoordelijk voor wat ze zelf moest onderzoeken. Over de onafhankelijkheid heb ik dus nog een paar vragen, zeg ik er maar even bij.

Als de heer Snels een manier vindt om te onderzoeken hoe het beter kan zonder daar meteen een blame-cultuur onder te leggen — die heeft het gedaan, of die heeft het gedaan — en ervoor te zorgen dat informatie die onderin beschikbaar is naar boven komt, dan ben ik zeker bereid om daarover mee te denken.

De heer **Snels** (GroenLinks):

Dat vind ik een goed antwoord. Volgens mij zien we in alle incidenten die plaatsvinden de frustratie bij de staatssecretaris. Hij heeft daar last van, samen met de dg van de Belastingdienst. Dat heeft waarschijnlijk iets te maken met de cultuur, maar ook met het gebrek aan informatie. Ik zei al dat personeel en ICT langdurige processen worden. Maar hierbij hebben we haast. Hier willen we sneller grip op krijgen. Als er fouten gemaakt worden, hoe wordt dat dan doorgeleid naar de ambtelijke en bestuurlijke top? Hoe krijgen we daar in de Kamer informatie over? Wat mij betreft maakt het niet veel uit of we dat via een groot project of via een extern onderzoek aanpakken, maar ik ben blij met dit antwoord. Ik denk dat we het antwoord van de staatssecretaris moeten afwachten en dan gezamenlijk een initiatief moeten nemen om hier snel een beter beeld van te krijgen. Hierbij is het namelijk echt anders dan bij ICT en personeel.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Ik kijk graag mee. Ik ben ook heel benieuwd hoe de staatssecretaris dat zelf doet, want het helpt hem in zijn eigen functioneren als de juiste informatie beschikbaar komt.

Overigens was de heer Nijboer natuurlijk één ding vergeten bij de dingen die bij een groot project horen: het moet een in de tijd afgebakend probleem zijn. Ik ben er nog niet helemaal van overtuigd dat ik de eindpunten precies kan aanduiden, laat staan dat ik de staatssecretaris erop kan vastpinnen dat het probleem over precies zoveel tijd opgelost moet zijn. Dat lukt mij nog niet.

De **voorzitter**:

De heer Snels nog.

De heer **Snels** (GroenLinks):

Aansluitend bij dit laatste punt: daarom zei ik dat we daar bij ICT en personeel wel een soort beeld van hebben. Daar duurt het langer en ligt het verder in de tijd. Bij de

sturingsinformatie zouden we, denk ik, wel een eindpunt in de tijd kunnen zetten en kunnen zeggen wanneer we daar een beter beeld van kunnen krijgen. Ik neem aan dat de heer Omtzigt dat deelt.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Dat is zeker beperkt. Laat ik het zo zeggen: ik snapte waarom mensen vroegen om een groot project rond ICT en personeel. Bij sturingsinformatie lijkt een grootprojectstatus mij nou net niet datgene waarmee het zich oplost. Ik zeg dus maar even dat ik het probleem wel zie, maar ik zie een grootprojectstatus niet als de oplossing. Daarom sta ik open voor andere wijzen om hier grip op te krijgen.

De heer **Van Weyenberg** (D66):

Ik ben ook geïnspireerd door dit debatje. Ik doe mijn inbreng in een vraagvorm richting de heer Omtzigt. Wat betreft de zoektocht naar wat je aanvullend op de nieuwe informatieafspraken wilt hebben en hoe je specifiek op de sturing kunt inspelen, hebben we ook de commissie-Joustra/Borstlap al gehad. Ik vind het zelf best een worsteling om de vinger aan de pols te houden bij de voortgang daarvan. Vindt de heer Omtzigt het een idee om aan de staatssecretaris te vragen of we een aanvulling op de informatieafspraken kunnen koppelen aan een aantal lessen van die commissie? Ik heb de indruk dat er in de implementatie daarvan nog lange wegen te gaan zijn. Dan hoor ik nu, geloof ik, af te sluiten met: "Is de heer Omtzigt het daarmee eens?"

De **voorzitter**:

Dat heet over de band spelen. De heer Omtzigt.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Ik zit in een coalitie met de heer Van Weyenberg en ik ben het hier volledig met hem eens. Dat is trouwens niet altijd het geval. Ik weet dat zij daar enigszins over aarzelen, maar ik zou het heel zinnig vinden als de heren Joustra en Borstlap over een jaar publiek of privaat een korte update van hun rapport zouden aandienen. Ik denk dat dat zeer welkom kan zijn.

Ik zeg maar even tegen de collega's, die nu gezien hebben dat ik best bereid ben om mee te denken, dat ik best wil dat er één of twee dingen gebeuren, maar ik wil niet dat er vijf of zes aanvullende onderzoeken plaatsvinden. Anders is de staatssecretaris met niks anders bezig dan met onderzoeken. Als er dan ergens anders bij de Belastingdienst iets misgaat, gaan wij weer met zijn allen schreeuwen: waar was hij? Hij zou dan eerlijk moeten antwoorden: ik was bezig met een van de 26 onderzoeken die de Kamer wilde.

De **voorzitter**:

Oké. Dank. Dan ga ik naar meneer ... Mevrouw Lodders! Neemt u mij niet kwalijk.

Mevrouw **Lodders** (VVD):

En dan probeer ik in mijn kleding nog een beetje kleur aan te brengen, voorzitter. Het lijkt of we in het laatste kwartier vooral bezig zijn met de stap richting een oplossing. Ik ga toch nog even mijn inbreng doen, als u mij toestaat.

Voorzitter. Als belastingbetaler wil je dat de Belastingdienst goed functioneert, de juiste informatie met je deelt en zorgvuldig omgaat met je gegevens. Als je vragen hebt, wil je adequaat geholpen worden. Dat geldt voor zowel mensen als ondernemers. Maar de dienstverlening is niet op orde. Problemen lijken zich op te stapelen: het doorgeven van

onjuiste informatie aan andere departementen over de uitbetaalde voorschotten voor toeslagen, het datalek waardoor belastingaangiften en persoonlijke gegevens konden worden ingezien, of het vergeten door te geven van een ICT-project van 84 miljoen.

Accountants weten al twee weken niet of aangiften goed bij de Belastingdienst aankomen. De Belastingtelefoon is tijdens werkdagen nog steeds niet altijd bereikbaar. Over het debacle rond de kinderopvangtoeslag komen we op een later moment te spreken.

Voorzitter. De problemen zijn hardnekkig. We weten dat een aantal grote knelpunten een lange adem vraagt. Maar slordigheden, zoals het niet doorgeven van een ICT-project of verkeerde informatie delen met andere departementen, zijn niet alleen knullig; ze geven ook de ernst van de problemen aan. Hoe kan het dat vergeten wordt om zo'n ICT-project door te geven? Hoe kan het dat er voor 1,2 miljard aan verkeerde informatie wordt doorgegeven? Gaat er dan geen belletje rinkelen? Zijn er meerdere projecten of bedragen die misschien niet gemeld zijn? Die vragen schieten je dan te binnen. Mijn vraag is wat de staatssecretaris gaat doen om dit soort incidenten te voorkomen. Incidenten volgen elkaar op.

Dan de Belastingdienst en de klantcontacten. Het is frustrerend als je een vraag hebt aan de Belastingdienst, je belt en er niet tussenkomt. Of als een dienstverlener klanten niet kan laten weten of de aangifte daadwerkelijk is ingediend, omdat de fiscus niet thuis geeft. Deze voorbeelden leiden tot ergernis, een negatief beeld op social media, waardoor mensen gaan bellen en zorgen voor extra druk. Mijn oproep is: zie dit te voorkomen.

Ik heb de beantwoording van de schriftelijke vragen van de heer Omtzigt en mijzelf gezien. Het beeld van de slechte bereikbaarheid wordt niet herkend. Dat is even mijn korte samenvatting. Ik concludeer dan dat er misschien toch een mismatch is. De vragen zijn niet op basis van een enkel signaal gesteld. Een van de punten die we in de vragen aan de orde stelden, was wanneer je gaat communiceren dat een dienst niet of minder goed bereikbaar is. Het zou mij in ieder geval heel erg frustreren als een dienst niet bereikbaar is. Ik kan mijn vraag dan beter op een andere manier naar voren brengen.

De staatssecretaris heeft een beleidsvakantie gevraagd om de achterstand in ICT in te lopen. Daarmee geeft de staatssecretaris een forse winstwaarschuwing over de stand van de ICT bij de Belastingdienst. Dat is niet nieuw, maar wel zorgelijk. We weten allemaal dat de aanpassing van de ICT een lange adem vraagt, maar een beleidsvakantie gaat de VVD echt te ver. Zoals ook in andere situaties zal de winkel tijdens de verbouwing open moeten zijn en blijven. We vragen immers ook van mensen en ondernemers om hun belastingaangifte te doen, ook als het ze even niet uitkomt. Mensen die belastingverlaging nodig hebben, of ondernemers die wachten op een vereenvoudiging, kunnen zich geen beleidsvakantie veroorloven. De staatssecretaris kan niet eenzijdig op de rem trappen, het beleid doorschuiven of daarin keuzes maken. Ik vraag de staatssecretaris hierop te reflecteren.

Voor de tweede helft van het jaar staat een rapport van Ernst & Young. Daar kijk ik met belangstelling naar uit. Een vraag aan de staatssecretaris: wanneer kunnen we dat rapport verwachten?

Gelukkig gaan er ook dingen goed. Volgens mij heeft de heer Van Weyenberg het aangifteproces al genoemd en daar sluit ik me graag bij aan. Er zijn ook kleine stappen die tot succes leiden, zoals het online bezwaar indienen, de succesvolle proef voor betalen met iDEAL voor zzp'ers en de automatische incassomogelijkheden bij betalingsregelingen. Dit zijn mooie voorbeelden waar ik blij van word. Mijn vraag is of er meer van dit soort relatief kleine projecten of pilots op de rit staan. Ik denk dat dat bijdraagt aan een mooie waardering.

Voorzitter. Tot slot een aantal vragen. Ik zal proberen het kort te houden. Er lijkt veel onduidelijkheid te zijn over regels omtrent inhuur van zzp'ers. Ik krijg serieuze signalen dat de Belastingdienst onbereikbaar is voor ondernemers met vragen over de fiscale kwalificatie van arbeidsrelaties. Wat is de reden dat ondernemers niet bij de Belastingdienst terecht kunnen voor vragen, verduidelijking of informatie? Is de staatssecretaris bereid om in overleg te gaan en welwillende ondernemers aan duidelijkheid over bijvoorbeeld het toetsingskader te helpen? Dit is een specifiek voorbeeld, maar het signaal vanuit het mkb is breder. Vooroverleg met het mkb is een schaars goed, maar kan heel veel frustratie en werk voorkomen aan beide kanten, zowel bij de mkb'ers als bij de Belastingdienst. Graag een reactie van de staatssecretaris.

De Kamercommissie heeft een brief ontvangen van Nederlanders die in het buitenland wonen. Ik ga de casus niet helemaal bespreken, maar er is veel gedoe over het gebruik van een belastingformulier. De Nederlandse Belastingdienst wil het buitenlandse formulier niet gebruiken en de buitenlandse belastingdienst wil het Nederlandse formulier niet ondertekenen. Als ik zie hoeveel gedoe daarover is, vraag ik me af hoe we kunnen zorgen dat dat wordt opgelost; met name voor de mensen die het betreft, want zij kunnen hun te veel betaalde belasting niet terugkrijgen.

Samen met collega Leijten heb ik een motie ingediend om zaken rondom letselschadevergoeding in beeld te brengen. De uitwerking daarvan is toegezegd voor de zomer. Mijn vraag is of dat nog gaat lukken.

Bij het Belastingplan 2019 heb ik een motie ingediend om de zonnepanelen standaard buiten de grondslag van de ozb te houden. Die motie is overigens mede door een aantal collega's ingediend. Ik begrijp dat de uitwerking van deze motie meegenomen wordt in de discussie over bouwstenen voor een beter belastingstelsel. Dat vind ik eerlijk gezegd wat te lang duren. Dit onderwerp is namelijk zo specifiek, en ik denk dat veel mensen staan te trappelen om te investeren in duurzaamheid. Dan zou het goed zijn dat we hier wel stappen zetten. Ik vraag de staatssecretaris dus om contact op te nemen met de minister van BZK en haar aan te sporen om sneller met een uitwerking te komen.

Volgende week bij de fiscale beleidsagenda zal ik terugkomen op box 3, want anders gaat dat nu te veel tijd vragen. Voor veel mensen hangt hiervan heel veel af. Volgende week zal ik daarop uitgebreider terugkomen.

Het is terecht dat de heer Van Weyenberg de FATCA aanhaalt. We hebben vandaag een aantal schriftelijke vragen gesteld, maar de situatie is wel heel schrijnend. Ik ben heel benieuwd naar de stappen die de staatssecretaris gezet heeft, en of hij enige hoop heeft dat we voor deze mensen tot een oplossing kunnen komen. Ik heb geen concrete vragen hierover, het gaat mij hierbij meer om de terugkoppeling.

Dank u wel.

De heer **Nijboer** (PvdA):

Ik heb zonet de heer Omtzigt gevraagd of hij vond dat een groot project gemaakt zou kunnen worden van goed afgebakende onderdelen van de Belastingdienst. Als het goed zou zijn geformuleerd, stond hij daar niet per se onwelwillend tegenover. Hoe staat de VVD daartegenover?

Mevrouw **Lodders** (VVD):

Ik begon met mijn eerste twee zinnen om te duiden dat we in het afgelopen kwartier, voordat ik met mijn inbreng begon, eigenlijk al heel erg bezig zijn geweest om te kijken hoe je de informatievoorziening kan verbeteren. Daar hebben we met elkaar al in meerdere debatten bij stilgestaan. Uw pleidooi voor een groot project is ook niet nieuw en ik waardeer uiteraard uw standvastigheid, in positieve zin bedoeld. Volgens mij worstelen we allemaal met de informatievoorziening. De laatste keer dat we uitgebreid gesproken hebben over een groot project, hebben we het met elkaar als volgt gezegd: hoe kunnen we ervoor zorgen dat de informatie beter bij de Kamer terechtkomt? Nu constateer ik dat de huidige rapportage de laatste rapportage van de Belastingdienst conform de oude stijl is; de heer Snels gaf dat ook aan. We gaan dus naar een nieuwe vorm van rapporteren. Ik vind het iets te kort door de bocht om dan op voorhand al te zeggen dat het onvoldoende is. Ik denk dat juist die nieuwe vorm van rapporteren openingen laat om op hele specifieke onderdelen een accent in die rapportage kunnen aanbrengen. Daarom vond ik het debatje tussen de heer Snels en de heer Omtzigt over de afbakening van projecten heel interessant. Ik neig niet direct naar een groot project, maar ik vind het helemaal niet zo interessant welke naam je een beestje geeft. Het gaat erom dat we de informatieverstrekking op orde hebben.

De heer **Nijboer** (PvdA):

Het gaat mij niet om de naam. Het gaat mij er wel om wat je als parlement aanduidt als een groot project. Ik heb de criteria zojuist genoemd. Naar mijn overtuiging voldoet het aan de drie basiscriteria en evenzeer aan de drie aanvullende criteria. We hebben als parlement niet voor niets gedefinieerd waarom informatievoorziening belangrijk is. Ik constateer dat informatievoorziening bij de Belastingdienst bij voortdurend een probleem is en dat constateren we Kamerbreed. Daarom komt mevrouw Leijten met het voorstel voor zo'n parlementair onderzoek. Ik vind het zo moeilijk te begrijpen waarom de coalitie vorige keer als enige tegen dat grote project heeft gestemd. Waar zit nou de aarzeling om het als zodanig te benoemen? We hebben er al meer dan tien jaar ervaring mee en we gebruiken het vaak. En dit voldoet gewoon aan de criteria. De ICT en de reorganisatie van de Belastingdienst gaan we echt niet met een paar rapportages ... Het gaat me niet om de naam. Het gaat me om het hele cluster dat we als parlement kunnen inzetten, zodat we grip houden op de informatievoorziening, en om de parlementaire controle bij zulk soort grootscheepse en belangrijke zaken voor de publieke dienst. Ik snap de aarzeling niet zo.

Mevrouw **Lodders** (VVD):

In die zin duidt de heer Nijboer al heel breed de problematiek waarmee we te kampen hebben. Als je onderzoek gaat doen naar de hele dienst in een groot project, vrees ik dat we ontzettend veel informatie krijgen, dat we dan diep in die organisatie zitten en vervolgens nog steeds geen stappen kunnen zetten om de problemen op te lossen. We zijn zoekende naar de informatievoorziening en naar sturingsinformatie. Wat gaat er nu echt fout? Hoe kan het zijn dat we steeds pas laat die informatie krijgen, zoals we allemaal tot onze grote ergernis ervaren? Hoe gaan we ervoor zorgen dat die

informatievoorziening beter gaat? Ik vind dat we ons daarop moeten focussen. Het gaat mij erom de problemen op te lossen waar ondernemers en andere mensen tegen aanlopen. Met een groot project wek je misschien de indruk dat je een hele grote stap zet. Ik zou veel liever zorgen dat we op korte termijn echte stappen zetten waardoor bepaalde ergernissen opgelost worden en waarmee bepaalde problemen opgepakt worden. Daarom heb ik een aantal voorbeelden genoemd.

De voorzitter:

Dank. Dan schors ik ...

Mevrouw Lodders (VVD):

Voorzitter, voorzitter, nog één korte nabrander daarop. We hebben naar aanleiding van die discussie met de heer Nijboer en een aantal andere leden van de oppositie gezegd: we móéten toe naar een andere rapportagesystematiek. Dat klinkt allemaal weer heel erg als afspraken en regeltjes, maar laten we het een kans geven. Op het moment dat het onvoldoende functioneert, vind ik de heer Nijboer zeer zeker op mijn weg.

De heer Nijboer (PvdA):

Wanneer is dat dan? Ik heb die keuze niet gesteund. Laten we daar helder over zijn. In een democratie beslist de meerderheid, maar ik vind dit niet de goede methode. Ik vind een groot project de goede methode, omdat het grote zaken zijn. Het is door de meerderheid besloten, maar ik maak me grote zorgen of dat goed komt. Dus wanneer is dat moment?

Mevrouw Lodders (VVD):

Ik snap dat de heer Nijboer grote zorgen heeft, maar ik heb er wel vertrouwen in. We hebben aangegeven dat we betere informatie willen. We hebben met elkaar afgesproken dat we ook als Kamer drie keer per jaar de juiste informatie krijgen. We kunnen daarin accenten aanbrengen. Ik denk dat de sturingsinformatie over hoe dat nu in een dienst werkt, best een onderdeel kan zijn waarvan we aangeven dat we dat het komende jaar willen uitdiepen. Dat ga je dan vormgeven, en dan kijk ik even in de richting van de heer Snels, die daar wellicht met de heer Omtzigt over zou nadenken. Het gaat mij te ver om, voordat we de eerste nieuwe rapportagevorm gezien hebben, nu al te zeggen dat het niet gaat werken. Zover ben ik absoluut niet, dus ik geef de staatssecretaris graag de kans en het vertrouwen om dat op een goede manier in te regelen. Hij heeft aangegeven dat hij dat in overleg met de Kamer wil doen en dat stel ik zeer op prijs.

Mevrouw Leijten (SP):

Ook ik heb de motie van mevrouw Lodders, die eigenlijk een groot project overbodig maakte, niet gesteund. Ik ben wel bij een gesprek geweest over hoe we dat zouden kunnen uitvoeren. Een van de zaken die we daar hebben aangegeven is dat er op het moment dat er door auditors of anderen onderzoeken worden gedaan, altijd even aan de Kamer gevraagd moet worden of dit het juiste verzoek is. Nu lopen we alweer tegen het ICT-onderzoek aan. Wij hebben gezegd dat we graag willen dat ook de ramingen daarbij worden betrokken, en dan krijgen we nu terug: ja, als we dat gaan doen, dan loopt het onderzoek uit, dus we gaan het niet doen. Op deze manier krijgen wij wel een onderzoek voor elkaar, maar worden telkens weer niet de vragen gesteld waarop wij antwoord willen. Hoe zou mevrouw Lodders dat willen oplossen?

Mevrouw Lodders (VVD):

Dat is een goede vraag, maar daarover moeten we met elkaar het gesprek voeren. Op het moment dat de Kamer een aantal wensen heeft voor een onderzoek dat wordt uitgevoerd, is dit de plek waar we dat met elkaar moeten bespreken en waar we dat kunnen meegeven. Dat vind ik. Tegelijkertijd snap ik ook het dilemma. Als je een onderzoek heel erg breed maakt, dan vraagt dat een afbakening qua tijd en qua opdracht. Ik denk dat we wel degelijk zaken kunnen meegeven. We hebben daarmee ook ervaring. De heer Omtzigt heeft al aangekondigd dat hij nader komt te spreken over de onafhankelijke commissie. Ik ga ervan uit dat we volgende week of bij het debat over de kinderopvangtoeslag daarover komen te spreken. Dat is dan wel de vorm waarin je dat met elkaar kunt bespreken.

De voorzitter:

Nóg een keer mevrouw Leijten.

Mevrouw Leijten (SP):

Waar we telkens tegen aanlopen is dat wij wel dingen vragen, maar dat die telkens niet worden uitgevoerd. Ik wijs even naar de motie-Omtzigt die Kamerbreed is aangenomen. Wij willen een onderzoek naar de burger en de dienstverlening en de rechtspositie. Dan krijgen we een commissie-Donner en die versmalt het allemaal weer: dat komt later, dat komt later. Het is toch eigenlijk niet zo fijn dat we iedere keer dingen vragen, die dan toch weer een beetje anders worden onderzocht, waardoor we nog steeds de gevraagde informatie niet krijgen? Hebt u dan met uw motie eigenlijk niet het paard achter de wagen gespannen?

Mevrouw Lodders (VVD):

Nee, dat vind ik niet. Want als wij een onderzoek willen, zijn we in deze Kamer met elkaar aan zet om de kaders daarvoor mee te geven. De staatssecretaris kan daarop reageren. Als een in te stellen onderzoek misschien te breed is of te lang in tijd zou gaan uitlopen, dan vind ik dat de staatssecretaris dat kan aangeven. Dat kunnen we dan betrekken bij de vraag hoe je daar verder mee omgaat. Ik vind het te kort door de bocht om te veronderstellen dat alles op die manier verkeerd gaat.

Ik heb het woord "sturingsinformatie" nu een aantal keren genoemd. Die sturingsinformatie — in brede zin, want we hebben nog een debat specifiek over de kinderopvangtoeslag — zou een onderdeel kunnen zijn waarvan we in de rapportage een nadere duiding kunnen vragen. Of we zouden een nader verzoek kunnen doen om de informatie daarover het komende jaar scherper te hebben. We kunnen dat niet vragen over de hele dienst.

Voorzitter, ik denk dat ik hierover voldoende heb gezegd.

De voorzitter:

Dank, dan komen we aan het einde van de eerste termijn van de Kamer.

De vergadering wordt van 11.14 uur tot 11.46 uur geschorst.

De voorzitter:

Ik heropen de vergadering. We zijn toe aan de eerste termijn van het kabinet in dit AO Belastingdienst. Het woord is aan de staatssecretaris, die eerst koffie krijgt.

Staatssecretaris Snel:

En er, heel ongezond, nog eens suiker in doet ook.

Voorzitter, dank. U fluisterde mij daarnet al de vraag in of ik weer met de bekende blokjesindeling zou komen, omdat dat de discussie structureert. We hebben dat zojuist geprobeerd. Tegelijkertijd is het soms nog best ingewikkeld, zeker in een AO als dit waarin een heleboel verschillende onderwerpen rond de Belastingdienst langs kunnen komen. Wij kwamen tot iets over de ICT en over de discussie rondom wel of niet een groot project, en ook de manier van rapporteren gaat zeker aan de orde komen. Dat laatste hoort eigenlijk bij de agenda voor Beheerst vernieuwen. Dus als ik een indeling zou moeten maken, dan loopt die vooral langs de lijnen van de agenda voor Beheerst vernieuwen, met aandachtspunten voor personeel, ICT en managementinformatie. Ik denk dat dat de kern was. Uiteraard is er altijd een blokje overig of allerlei, waarin ik nog een aantal vragen van antwoord probeer te voorzien.

Voorzitter. Volgens mij gaf u het in het begin al aan. Naar aanleiding van stevige berichten in de media over de kinderopvangtoeslag en de zaak die wij al eerder aan de orde hebben gehad, snap ik dat het heel verleidelijk is om nu uitgebreid daarop in te gaan. Er waren ook een paar vragen over, maar ik wil daarop nu eigenlijk niet uitgebreid ingaan. In de eerste plaats omdat we daarover nog heel veel Kamervragen hebben liggen; we hebben 90 nieuwe Kamervragen, die ik zorgvuldig wil beantwoorden. Volgens mij past het dan niet om al eerder op allerlei delen in te gaan. We komen daarop dus nog uitgebreid terug.

Tegelijkertijd dacht ik dat het goed is om hier in uw Kamer in ieder geval op één punt wel te reageren. Dat is de berichtgeving van niet zo lang geleden waarin eigenlijk een aantijging zat dat ik, of mijn dienst, de auditors die door mijzelf waren gevraagd om nog een keer goed te kijken naar de CAF 11-stukken, in hun werk zou hebben beperkt of zou hebben gedirigeerd naar een smallere oplossing. Deze aantijgingen zijn echt onjuist en dat wil ik hier gezegd hebben. Gisteren, bij het binnenlopen van een andere vergadering, heb ik ook al tegen een aantal nieuwsmedia gezegd dat wij de onderzoekers, de auditors, geen strobreed in de weg hebben gelegd. Ik niet en het team niet. Sterker nog, in het contact met de auditor benoemde hij dat de contacten met de mensen die het onderzoek begeleidden en de hulp die vanuit de dienst werd gegeven juist als constructief werden ervaren door de auditors, en zeker niet als objectief of belemmerend. Als auditor kom je namelijk langs en dan ga je vertellen dat je een onderzoeksopdracht hebt, wat je gaat onderzoeken en wat je kan gaan doen. Dat wil ik echt gezegd hebben. Want het idee dat wij dat zouden doen, vond ik echt heel pijnlijk, en helemaal wanneer er dan ook nog staat dat ik dat zelf persoonlijk zou hebben gedaan. Daarvan is dus echt geen sprake. We komen daarover nog te spreken, ook over alle aantallen en hoe we ooit van die 2.000 naar een veel kleiner bedrag zijn gekomen. Daarop zijn, denk ik, allemaal hele goede heldere antwoorden te geven. Vanuit het gevaar dat ik er nu toch al aan ga beginnen, houd ik me hier in. Er zijn nog een hoop dingen die ik graag wil zeggen, maar laten we dat doen in het debat dat nog volgt. Maar dit eerste punt wilde ik echt heel helder wegnemen, voordat ik begin.

De heer **Omtzigt** (CDA):

De auditors geven aan dat er gezocht moet worden in FIOD en in Blauw. Dat is de tussenconclusie. Hoewel de FIOD-schijf gebruikt wordt, wordt het besluit genomen om de tweede zoekopdracht niet daar te doen. In termen van de auditors: diepte 1 wordt gekozen, terwijl ze diepte 2 of 3 hadden kunnen kiezen. Dat hadden ze ook op die schijven kunnen doen waarvan de auditors zeiden dat u daar in een tweede slag echt

moet zoeken. Waarom is het besluit om daar niet te zoeken dan genomen? Wie heeft dat besluit genomen?

Staatssecretaris **Snel**:

Heel helder. De auditors hebben autonoom bepaald welke stukken ze zouden willen onderzoeken. Er is dus geen sprake van een situatie waarin zij zeiden "we zouden graag A willen doen" en dat ik of iemand anders van mijn team dan zou hebben gezegd "mooi niet, dat wordt A-minus". Dat is gewoon echt onjuist. Op basis van waar zij dachten de meeste relevante stukken te kunnen vinden, hebben zij zelf gekozen om vervolgens niet op bijvoorbeeld de FIOD-schijf te gaan zoeken. Als je erover nadenkt, is dat op zichzelf helemaal niet onlogisch, omdat de FIOD-schijf uiteindelijk om fraudeverdenkingen gaat. Dan moeten er echt misstanden zijn en, zoals u zelf een paar keer helder heeft aangetoond, zijn die er nooit bij die ouders geweest.

Nogmaals: het gevaar is dat we nu weer helemaal op alles ingaan. Dat doe ik liever niet, maar u vraagt ernaar en dan heeft u ook het recht mij daarop antwoord te laten geven.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Dus in de vervolgoopdracht die gegeven werd ... De auditors komen met die tussenrapportage, waarin staat dat zij vinden dat er bij FIOD en bij Blauw gezocht moet worden, omdat er op die schijven relevante documenten kunnen worden gevonden. En dan zijn het de auditors zelf — niet de Belastingdienst of de staatssecretaris — die op dat moment gezegd hebben "daar gaan we dan bij het vervolg toch maar niet zoeken"?

Staatssecretaris **Snel**:

Exact zo. Er is één opdracht gegeven en er waren drie onderdelen. Het ging in eerste instantie vooral om het zoeken naar processtukken die niet aan de orde waren geweest. Die opdracht is gegeven. Zij hebben zelf hun breedte en hun diepte bepaald, zoals u dat zo mooi verwoordde, en zelf besloten dat een zoektocht in die schijven voor hen op dat moment niet het meest relevant was. Dat heb ik niet besloten en dat hebben mijn mensen niet besloten. Dat hebben de auditors zelf besloten.

De heer **Snels** (GroenLinks):

Volgens mij is het belangrijk dat de staatssecretaris op dit punt opheldering geeft. Nog even voor alle duidelijkheid. Ik begrijp het niet goed. De auditors bepalen zelf de diepte en de reikwijdte van het onderzoek en zij hebben zelf bepaald dat ze niet op die schijven van FIOD en Blauw gaan kijken. Geven ambtenaren van de Belastingdienst daar dan advies over? Hoe kunnen de onderzoekers zo'n besluit nemen, als zij niet eerst een soort van scan op die andere schijven maken? Want als je niet weet wat erop staat, kun je niet bepalen of het belangrijk is. Het lijkt me belangrijk om te weten hoe dat proces dan precies gegaan is.

Staatssecretaris **Snel**:

Precies zoals ik zojuist zei. Dat bepalen de auditors helemaal zelf. Het enige dat gebeurt is het volgende. Als je als auditor bij een dienst aankomt, zeg je "hallo, ik heb een onderzoeksopdracht" en spreek je met de mensen. Die zeggen dan "wij werken als volgt; zus en zo zit op zulke schijven, je moet op een gemeenschappelijke schijf kijken". En dan zeggen de auditors "dank u wel voor die suggestie". Vervolgens bepalen zij — en dat is in dit geval ook zo gebeurd — op basis van een spiegelafdruk van alle bestaande directories alsnog zelf welke stukken ze gaan onderzoeken. Daarop hebben wij geen invloed. Het is aan de auditors zelf om hun onderzoek te doen. Dat hebben zij

autonoom gedaan, en dat zullen ze ook verklaren.

Voorzitter, ik wilde dat eerste punt wegnemen, omdat ik dat belangrijk vind. Ik merk dat we er nu alweer helemaal op ingaan, op basis van iets wat we een paar dagen hebben, terwijl we daarover later nog een uitgebreide discussie aangaan. Omdat de aantijging bleef hangen alsof ik zelf zou hebben ingegrepen, wilde ik me op dit punt verdedigen. Dat heb ik nu gedaan.

De voorzitter:

Dat is inderdaad een punt van orde. Ik kijk even rond. Mevrouw Leijten?

Mevrouw **Leijten** (SP):

Als we kijken naar de voorlopige conclusie die de auditors trekken, na de eerste fase van hun onderzoek, dan zeggen ze: wij zien mogelijkheden voor verdere zoekacties, want met name dit en dit en dit is niet onderzocht, dus wij adviseren en stellen voor om in eerste instantie hierop de aandacht te richten. Vervolgens vindt er een gesprek plaats, komt er een opdracht en wordt het onderzoek enkel en alleen bij Toeslagen gedaan. Is er tussen die eerste fase van het inventariserend onderzoek en het daadwerkelijke onderzoek een opdracht verleend of niet?

Staatssecretaris **Snel**:

Wat ik net al zei: we kunnen nu eindeloos proberen dat allemaal te beantwoorden en er zijn een heleboel goede vragen over gesteld. Mijn punt van orde is dat ik voorstel dat we dat in gezamenlijkheid doen op een moment dat we — in ieder geval ikzelf — volledig zijn geprepareerd op wanneer en wat en hoe. Het is echt mijn voorstel om het *dán* daarover te hebben. Mijn punt was alleen dat wijzelf — noch ik noch mijn dienst — de auditors hebben belemmerd of gedirigeerd richting iets dat wij wilden. Dat vind ik een belangrijk punt, want dat was de suggestie die uit de media naar voren kwam.

De voorzitter:

Ik stel voor om het zo te doen. Ik heb het aan het begin van dit AO gezegd: CAF-11 is een ander debat en dat kan plenair of in een ander algemeen overleg plaatsvinden. Daarover moeten nog 90 vragen beantwoord worden. Laten we het bij dat debat betrekken, anders gaan we er nu heel diep op in. Ik heb dit even toegelaten. De staatssecretaris heeft een antwoord op de hoofdvraag gegeven. Ik zou willen zeggen dat dit het voor nu is en dat dat debat volgende week of die week erop wordt hernomen.

Mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Voorzitter, ik krijg toch wel antwoord op mijn concrete vraag? Als je het auditverslag leest, spreken ze van twee fases. De eerste fase was de verkenning: waar zijn er mogelijk bestanden? In de tweede fase werd gezocht in de bestanden. Is er in de tijd tussen die twee fases een opdracht over het onderzoek gegeven? Ja of nee?

De voorzitter:

U herhaalt uw vraag. We hebben nu één punt van dit onderwerp gehad. Ik stel voor dat dit onderwerp verder op de agenda van een ander overleg komt. Het staat nu niet geagendeerd. We gaan het in dat overleg dan heel zorgvuldig bespreken, want hierin luisteren alle woorden nauw.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Dan maak ik er bezwaar tegen dat de staatssecretaris hier zegt wat hij zegt en dat we daarop niet verder kunnen inzoomen, omdat ik in het auditrapport gewoon iets anders lees. Dan moet hij niet zeggen "we hebben totaal niet gestuurd en tussentijds geen opdracht gegeven". Dat moet hij dan eigenlijk ook niet doen, voorzitter.

De **voorzitter**:

Dan had ook niemand van u een vraag moeten stellen. Nee, mevrouw Leijten, u stelde hierover zelf inderdaad geen vraag, maar u stelt nu wel vervolgvragen. De heer Omtzigt.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Voorzitter, ik snap dat we hierop nu niet verder ingaan, dus ik stel voor dat de staatssecretaris antwoord geeft op deze ene vraag die mevrouw Leijten en ik gesteld hebben. Op pagina 16 van 23 van het gescande document staat: "De vervolgoopdracht is om zoekactie op Q-schijven uit te voeren met breedte 1 en diepgang 3 (email — en dan de naam — van 2-10-2018)". Dan volgen de begrippen breedte en diepgang. Breedte 1 is de minste breedte, en ik citeer: "Alleen zoeken in de nu bekende lijst van SG / Q schijven die bij B/T in gebruik zijn." Daarbij staat B/T voor "Belastingdienst Toeslagen". Er wordt hier dus bewust gekozen tegen het andere advies in; dat was namelijk om ook bij FIOD en Blauw te onderzoeken. Ik zou willen voorstellen dat we schriftelijk voor het eind van de week horen op welke e-mail dit gebaseerd is, en of hier een opdracht onderligt of niet. Ik denk dat dit heel nauw luistert en dat dit een kernpunt is. Als dat zou kunnen, kunnen we nu doorgaan en hebben we die informatie voor het volgende debat.

De **voorzitter**:

Ik herhaal niet wat ik net heb gezegd. Ik kijk naar de staatssecretaris voor wat hij wil en kan beantwoorden. Ik weet dat we nog een debat over dit onderwerp hebben. De staatssecretaris.

Staatssecretaris **Snel**:

Ik ben het helemaal eens met voorgaande sprekers dat we hierover heel zorgvuldig moeten communiceren. Dat is de reden waarom ik zeg: ik weet dat er nog veel vragen liggen, ook over het auditrapport. Ik ken het rapport en ik ken het stuk waaraan wordt gerefereerd. Ik ben het er zelfs mee eens, dat je dit zou kunnen denken als je het zó leest. Maar mijn punt dat ik wilde maken is dat de auditors niet naar aanleiding van een aanwijzing van ons hun opdracht anders hebben gezien. Er is een eerste inventarisatie en dan kijken zij "hm, gegeven het feit dat we hier niet jaren voor hebben, wat heeft de meeste kans om iets op te leveren?". Op basis van wat zij wisten, hebben zij zélf bepaald en hebben zij zelf ervoor gekozen om te zoeken op de schijf waarop ze zijn gaan zoeken. Nogmaals, ik snap ook wel waarom ze daar zijn gaan zoeken.

Dit punt is dus echt klaar. Er zit geen tussentijdse aanwijzing van mij of van de dienst bij, zij hebben dat zelf bepaald. Voor alle andere vragen stel ik voor dat ik daarop ga terugkomen, schriftelijk of mondeling in het overleg, maar dit beeld wil ik hier gewoon zonneklaar hebben, want dat is namelijk eenzelfde vraag als het beeld dat mij eerst werd voorgelegd.

De **voorzitter**:

De heer Omtzigt nog een keer.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Ik snap dat. Daarom vraag ik de staatssecretaris om alsjeblieft schriftelijk te reageren op wat hier gebeurd is. Want het kernpunt van wat daar gebeurd is, is die e-mail die gestuurd is, waarin een opdracht is verleend terwijl zij om een andere opdracht lijken te vragen. Als we uitleg kunnen krijgen over hoe dat precies gedaan is, dan stel ik dat zeer op prijs. Dan is het voor het debat opgehelderd. Daarvoor mag echt een paar dagen genomen worden.

Staatssecretaris **Snel**:

Dat wil ik toezeggen. Prima. Nogmaals: er liggen volgens mij 90 vragen en daarbij zijn ook vragen die hierover gaan. Die hebben we niet allemaal voor het eind van deze week opgelost, want het zijn hele specifieke dingen. Maar ik denk dat het mij alleen meer helpt om zo snel mogelijk een antwoord te geven op die vraag, want ik denk namelijk dat we dit deel vrij scherp hebben. Dat antwoord kan ik geven via een brief.

De **voorzitter**:

Ik ga even een procedureel voorstel doen. Misschien hebben andere leden ook nog vragen; dat weet ik niet en die wil ik nu niet uitlokken. We hebben straks een procedurevergadering. Laten we dan daar afspreken of wij misschien als commissie van tevoren vragen willen stellen. Dat lijkt mij wat ...

De heer **Omtzigt** (CDA):

Er zijn al 90 vragen gesteld.

De **voorzitter**:

Dat begrijp ik. Ik kan ernaast zitten, maar volgens mij zouden er tussen het stellen van die 90 vragen afgelopen vrijdag en nu weer nieuwe gebeurtenissen hebben kunnen plaatsvinden, waardoor u een actualisatie zou willen. Maar dat bespreken we dan straks, want ik wil niet dat nu één lid een vraag stelt, terwijl anderen ook een vraag hebben en ook de kans moeten hebben om al dan niet schriftelijk een vraag te stellen.

Oké, dat gezegd hebbende, gaan we verder met de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Snel**:

Voorzitter. Even over de algemene lijn van het debat en de beantwoording, om het zo maar te zeggen. Ik kreeg van verschillende leden vragen over een soort reflectie. Vanaf dag één heb ik geprobeerd aan te geven dat er nog van alles niet oké is bij de Belastingdienst. Dat wist ik toen ik aan deze klus begon. Ik heb mij één ding voorgenomen en dat blijf ik mij voornemen: elke keer als ik iets aantref waarvan ik vind dat het niet klopt of waarvan ik denk dat er terecht aandacht vanuit de Kamer voor zal zijn, dan wil ik de dingen die misgaan gewoon in de openbaarheid brengen. Die ga ik hier neerzetten en dan ga ik vervolgens vragen wat we hiervan leren. Dan jut ik mijn mensen op om er iets mee te doen en met een plan te komen. Soms kan dat een commissie zijn, soms kan dat een nadere rapportage zijn; er kunnen allerlei acties uit voortkomen. Dingen die misgaan wil ik gewoon oplossen, uiteraard op zo'n manier dat de Kamer denkt "ja, hier voelen wij ons in meegenomen".

Dat was een van de redenen waarom wij bijvoorbeeld hebben besloten dat deze halfjaarsrapportage de laatste is. Na 23 halfjaarsrapportages, die dikke pakken papier opleveren, hebben we volgens mij een halfjaar of iets langer geleden besloten dat het jammer is om dat papier heen en weer schuiven, terwijl de Kamer nog steeds niet het idee heeft dat ze krijgt wat ze wil, en terwijl het voor ons heel veel werk is om de dingen

bij elkaar te krijgen. Kunnen we dat nou niet slimmer doen? We hebben gezegd dat dat moest kunnen. Samen met de Kamer heb ik toen gedacht: als je een nieuwe rapportage wil maken, waar wil je dan naar kijken? Er is toen een jaarplan voorgesteld. Je kunt er van alles van vinden, maar de Belastingdienst had geen jaarplan. Nu hebben we dat wel. We gaan twee keer per jaar nadrukkelijk daarover rapporteren en dan een jaarverslag schrijven. Binnenkort, namelijk voor de zomer, komt de eerste proeve. Hebben we nu iets gevonden dat bijvoorbeeld juist die managementinformatie geeft? Hebben we nu iets waar de Kamer blij van wordt en waar wij goed en solide over kunnen rapporteren? Ergens goed en solide over kunnen rapporteren is belangrijk, omdat er altijd incidenten zullen blijven optreden. Dat weet ik en ik snap het ook, en ook dat heb ik vanaf dag één helder gemaakt.

De dienst is groot, er wordt veel gedaan en het zijn ingewikkelde vraagstukken. Wij doen bijvoorbeeld ook de uitvoering van wetten die niet bij ons horen; de toeslagen zijn daarvan een mooi voorbeeld. Ik snap dat dan ook aan de uitvoerder wordt gevraagd hoe het zit, maar heel vaak zijn het keuzes waarvoor de wetgever verantwoordelijk is. En die wetgever ben ik, maar voor de toeslagen is dat vaak een ander ministerie.

Dus dat we vervolgens een keuze maken voor wat de dienst kan doen, vind ik alleen maar goed. Ik denk en ik hoop echt dat we voor de zomer met een rapportage komen waarvan ook de Kamer zegt dat die inderdaad prettig is. Wij hebben al gezegd dat we openstaan voor suggesties vanuit de Kamer. Ik ga het zeker niet tegenhouden als de Kamer zegt dat er nog andere elementen bij moeten of dat ergens meer aandacht voor moet zijn. Dat gebeurde een beetje in de discussie van daarnet over de vraag of we bijvoorbeeld nog meer aandacht moeten geven aan die sturingsinformatie. We moeten dan even goed in de gaten houden wat we kunnen doen en of het zin heeft. Volgens mij ging het debat van zonet daarover. En dan laat ik me helemaal niet uit over de definitie van een groot project. Ik zie beide kanten, dat heb ik toen al gezegd. Ik zie de wens om grip te hebben en tegelijkertijd het ongemak dat het een soort permanent groot project zou gaan worden, als je alles een groot project noemt. Dus vandaar dat ik zei dat we kunnen proberen het slimmer op te lossen. Dat is het voorstel wat we nu hebben liggen. Daarvoor komen er nieuwe managementrapportages, waarover we hopelijk snel gaan praten. En dan gaan we ook besluiten of deze aanpak helpt. Als hij onvoldoende helpt, dan gaan we proberen het beter te doen. Ik zit er dus transparant in.

Ik maak me soms wel een beetje zorgen over de focus op incidenten, terwijl wij hard bezig zijn op de drie pilaren personeel, ICT en managementinformatie en ik niet elke week een nieuwe mijlpaal kan melden. Veel van die processen beginnen immers met het in beeld brengen wat nu echt de problemen waren. Een halfjaar geleden en onlangs weer met de stapelingsnotitie en die zonnepijlers waarin je ziet wat we allemaal doen, heb ik bijvoorbeeld rondom de ICT uitgelegd dat een integraal inzicht daarin ontbrak toen ik begon. Er was toen geen integraal inzicht in welke programma's we allemaal hebben. We deden heel veel, maar we hadden geen goede positiebepaling van waar we stonden; dat vond ik en dat heb ik eerder gezegd. We hebben toen alle 900 hoofdapplicaties in beeld gebracht, geclusterd naar ketens en vervolgens bepaald welke ketens er sterker of zwakker voor stonden. Dat heb ik met uw Kamer gedeeld. Vervolgens hebben we gezegd dat we niet meer alles tegelijk kunnen doen. We moeten op minder projecten meer succes gaan boeken. Dat is de kern van de strategie van Beheerst vernieuwen. Dat moeten we doen met meer mensen en betere managementinformatiesystemen. Dat was de kern. Eigenlijk zitten we nog helemaal niet zo ver af van die kern. Ik zie nog steeds diezelfde drie kwetsbaarheden, om het zo maar

te zeggen; die zijn er en die zijn niet morgen opgelost.

Er is natuurlijk altijd een focus op incidenten, op dingen die misgaan. Dat begrijp ik. Het is terecht dat uw Kamer mij dan vraagt om eens even te komen uitleggen hoe dat zit, en of ik ervan leer hoe we het de volgende keer kunnen doen. Dat is uw goed recht en ik moet daarop goed antwoord kunnen geven. Ik moet proberen wat ik tot nu toe bij alle incidenten heb geprobeerd, en dat is uitleggen of het bijvoorbeeld past in die aanpak die we al hebben. Want soms zie je dingen die een soort pars pro toto zijn en waar het in de kern misgaat. Ik vond de erf- en schenkbelasting, waarover we heel veel hebben gesproken, daar wel een goed voorbeeld van. Er gaat iets mis in een ICT-project, men blijft lang denken "dat komt nog wel goed, want we hoeven nog maar één aanpassing te maken". Maar die laatste aanpassing lukt dan niet, met als gevolg dat we de nieuwe ICT niet kunnen uitrollen en moeten overgaan op handmatig. En dat horen wij dan pas veel te laat. Die discussie hoeven we niet helemaal over te doen, maar ik vond, zoals ik toen heb gezegd, dat het precies paste in het beeld van die drie pilaren en kwetsbaarheden. Daar zie ik de logica. Dat betekent volgens mij alleen maar dat we op alle drie pilaren harder bezig moeten zijn.

Het is overigens niet zo dat er alleen maar slecht nieuws is. Dat zeg ik er maar even bij. Dat lijkt misschien zo te zijn, omdat we heel veel met incidenten bezig zijn, of als je kijkt naar het aantal onvolkomenheden dat de Rekenkamer aangeeft en niet naar de begeleidende teksten. Dan lijkt het alsof er één grote aaneenschakeling van incidenten is. Los van het feit dat die incidenten er ook zijn, vertroebelt dit een beetje het beeld van wat we inmiddels bereikt hebben. Ik wil ook voorbeelden noemen van dingen die goed zijn. Ik was blij dat de heer Van Weyenberg aangaf dat er op een aantal dingen best vooruitgang is gemaakt, want dat gebeurt niet vaak in deze debatten. Ook mevrouw Lodders en de heer Omtzigt maakten daarover opmerkingen.

We hebben bijvoorbeeld een enorme opgave rond het personeel. Ik heb al eerder gezegd dat we in hele korte tijd 3.500 mensen moesten werven. We hadden al gezien dat we er nooit zouden komen als we niets zouden aanpassen aan de manier waarop we ons wervingsproces uitvoerden, naast een enorm groot vertrekpercentage door de bekende regeling. Zonder aanpassing van de werving zouden we er nooit zijn gekomen en daarop hebben we hard doorgepakt. We hebben een totaal nieuwe manier van werven aangeboord. Die is succesvol. Het blijft pittig genoeg en we moeten elke dag bijsturen om te zorgen dat we de ingezette versnelling vasthouden; daarover hebben we twee debatten geleden gesproken. Ik ben hierover best tevreden. Het is nog moeilijk zat, maar ik ben best wel tevreden.

De voorbereiding van brexit is een ander voorbeeld waarover ik best een beetje tevreden ben. Ik kom straks nog wat preciezer op dat onderwerp terug. We kunnen dat nooit perfect doen en de wereld is altijd ingewikkelder dan we van tevoren weten, maar we kunnen ons zo goed mogelijk erop voorbereiden. Dat is wat we proberen te doen, zo heb ik de Kamer steeds voorgehouden. We hebben het eerder gehad over wat ik allemaal heb gedaan: proefrondes en crisisachtige teampjes inclusief vrachtwagenopstellingen in terminals et cetera. Daarmee zijn we echt aan de slag gegaan. Ik zal er straks iets meer over vertellen, maar ook daarvan denk ik dat we datgene wat we konden doen, goed hebben gedaan.

Het laatste punt is niet onbelangrijk. Dat is de brief over de stapeling van alle projecten op het gebied van ICT die we ons al hebben voorgenomen, die ik ongeveer twee weken

geleden aan de Kamer heb gestuurd. Dan zie je dat we bijna aan het maximum zitten van wat we kunnen. De opmerking rond een beleidspauze of iets dergelijks kwam daaruit voort, en ik zeg hier richting mevrouw Lodders dat het geen voorstel was dat we mooi gingen doen. We moeten dus gewoon oppassen: elke keer als wij met wetgeving bezig zijn, moeten we goed blijven luisteren naar de uitvoeringstoets en goed blijven luisteren naar de stapeling van die uitvoeringstoetsen. Vanaf dag één heb ik hier in de Kamer gezegd dat ik die serieus ga nemen. Ik ga die koppig lang serieus nemen. Dan weet ik wel dat mensen soms dingen anders willen, maar ik wil het dan toch zo. Ik ga dan zeggen: ik snap wel dat u dat zo wilt en tegelijkertijd zeg ik u dan ook dat dat een beslag van zo- en zoveel betekent op een hele beperkte verandercapaciteit bij de ICT, en dat we daar gewoon rekening mee moeten houden. Uiteindelijk is het ook daar een kwestie van vraag en aanbod.

De heer **Snels** (GroenLinks):

Dank voor dit wat lange algemene antwoord van de staatssecretaris over de hele vernieuwing van de Belastingdienst en hoe we daarover gaan rapporteren. Ik heb zelf meegedaan in de discussie over hoe dat allemaal beter kan. Op die pilaren personeel en ICT zie ik wel vooruitgang; dat gaf ik in mijn termijn al aan en dat was de kern van het debat dat ik met de heer Omtzigt had. Daarvan hebben we een beeld, zoals van die 900 applicaties, van de architectuur en van de opgave voor de komende jaren. Bij de Kamer en in het debat dat we hier in de eerste termijn hadden, zit het ongemak in de vraag wat die sturingsinformatie precies is. Die is het minst grijpbaar. Als we daarover de rapportages zien, dan zien we kengetallen die over de massaproductie gaan. Om een beeld te krijgen van waar de Belastingdienst beter gaat functioneren, of dat nou de Belastingtelefoon, de AVG of de bezwarenafhandeling is, is de kernvraag welke sturingsinformatie de staatssecretaris uiteindelijk kan gaan leveren? Daar zoeken wij als Kamer naar. Als er iets fout gaat, als een bedrijf of een burger in de knel komt vanwege het optreden van de Belastingdienst, hoe komen de signalen naar de ambtelijke en de politieke top van het departement? En hoe wordt de Kamer daarover geïnformeerd? Voor mij is daarvan het beeld nog het meest wazig en het minst concreet.

Staatssecretaris **Snel**:

Dat snap ik. Toen wij samen de probleemanalyse maakten, ook op het gebied van die managementinformatie, heb ik geprobeerd om aan te geven dat er bij al die in het verleden gebouwde systemen blijkbaar zo weinig aandacht van de Kamer of van de politieke leiding was, dat in de meeste systemen gewoon geen metertjes geïnstalleerd zijn. Dat vinden wij nu allemaal superjammer en onhandig, maar dat is wel het gegeven. Het aanpassen van die metertjes kunnen we deels doen door knippen, plakken en dingen slim met elkaar combineren, maar eigenlijk wil je gewoon dat het systeem zelf het direct oplevert. Dat is waar je voor wilt gaan en dat gaan we dus doen. Dat hoort bij alle nieuwe opdrachten, het in beeld brengen van al die applicatielandschappen en het hebben van één domeinarchitectuur. Om dat beeld nog even neer te zetten: bij al die applicaties was er in het verleden niet gekozen voor een soort uitgangspunt van hoe wij onze straat of ons huis bouwen. Het waren allemaal misschien wel pareltjes van kleine IT-systemen, maar er was geen samenhang. Nu wij integraal willen rapporteren en als we niet alleen iets over de input maar ook over de output willen kunnen vertellen, moeten we ons ervan bewust zijn dat we het beter moeten doen.

Dan de vraag hoe u daarin beter inzicht krijgt. Volgens mij is dat een van de dingen die we nu expliciet in de voortgangsrapportage opnemen. Ik geloof dat ik deze week nog twee uur bij elkaar zit met de mensen die die rapportage aan het maken zijn, en ik heb

hen gevraagd om expliciet op dit punt inzicht te geven. We gaan proberen dat zo goed mogelijk te doen. Ik neem aan dat op het moment dat u de rapportage heeft, we het debat hebben om te kijken of die naar de wens van de Kamer voldoende inzicht geeft of niet.

De **voorzitter**:

De heer Snels, en dan de heer Van Weyenberg.

De heer **Snels** (GroenLinks):

Volgens mij zit hier precies het probleem. Het debat over de metertjes hebben we inderdaad gehad. Dat heeft iets te maken met de informatiesystemen en de ICT. Die leveren kengetallen op, die voor alle belastingsoorten, alle belastingmiddelen en alle uitgevoerde diensten laten zien of het beter of minder goed gaat. Daar krijg je dan een beeld van en daar kun je op ingrijpen als je dat wil. Maar dat is massaproductie. De kinderopvangtoeslag was maar één van de voorbeelden die de kern aangeven. De kern van het debat is dat je die niet boven tafel krijgt met metertjes in IT-systemen. Hier gaat gewoon iets fout in de directe communicatie tussen de Belastingdienst en burgers, dan wel bedrijven. Dat heeft, denk ik, iets te maken met de cultuur in de Belastingdienst. Het debat dat ik met de heer Omtzigt had, ging erover dat de Kamer precies dáárover meer informatie zou willen horen. Daar willen wij meer zekerheid over geven, want volgens mij is dát de kern van het vertrouwen dat mensen in de Belastingdienst moeten kunnen hebben. Ik heb nog steeds geen beeld van hoe dat beter en sneller kan en of we daarop als Kamer nog een initiatief zouden moeten nemen. Daarop zou ik graag antwoord willen hebben.

Staatssecretaris **Snel**:

Voorzitter, dat snap ik heel goed. Ik ben het eens met alle overwegingen die de heer Snels hier naar voren brengt. Dat is, denk ik, de kern van datgene waarover we al langdurig met elkaar in gesprek zijn. Ik kom er straks nog iets uitgebreider op terug in een apart blokje over allerlei elementen: het woord "kleilaag" werd bijvoorbeeld genoemd, de rapportagelijnen, de vraag hoe het zit met die cultuur en wat daar ook alweer ging gebeuren, en de vraag hoe het zit met de menselijke maat. Dan neem ik een aanloopje, want daarover waren wat specifieke vragen. Ik snap het punt en de overwegingen, en daar ben ik het mee eens.

De heer **Van Weyenberg** (D66):

In het verlengde van de vragen van Bart Snels: volgens mij zoeken we naar een manier om ook bij de dingen die zich niet in tabellen, getallen, grafieken en productiecijfers laten zien, het gevoel te krijgen dat er een ontwikkeling in de Belastingdienst gaande is naar het makkelijker naar boven komen van problemen en naar tijdig signaleren. Het voorbeeld van de erf- en schenkbelasting dat de staatssecretaris noemde, vind ik daarvoor exemplarisch. Maar bijvoorbeeld ook een ontwikkeling naar hoe men de menselijke maat kan meenemen en hoe men bijvoorbeeld kan vertellen: "Beste staatssecretaris, ik heb hier allemaal zaken die ik eigenlijk anders zou willen doen, maar de wet staat me dat niet toe. Kunt u ook eens daarnaar kijken en daarover in gesprek gaan met de Kamer?" Dus naast het denkproces dat wij als Kamerleden met elkaar hebben over hoe je dat goed zou kunnen doen, zou ik de staatssecretaris het volgende willen vragen. Kan hij in dat gesprek over de rapportage dat hij met die mensen heeft, kijken hoe hij ons voor de meer kwalitatieve dingen — dit gaat over cultuur, over stijl, over de vraag of het lukt om de aanbevelingen van de commissie-Borstlap/Joustra te volgen en dergelijke — meer gevoel kan geven voor wat daar gebeurt, wat er goed gaat,

wat weerbarstig is, en wat de kansen en de risico's zijn? Dit staat los van de tabellen. Misschien is het meer beschrijvend of een soort beeld. Want volgens mij is dat de zoektocht van de heer Snels en ook mijn zoektocht. Zou ik dat mogen vragen?

Staatssecretaris **Snel**:

Ook deze vraag snap ik. Hier is het duidelijk een en-enverhaal. Ik ben en blij benieuwd naar de precieze cijfertjes en getallen. Als u mij een vraag stelt en het duurt te lang voor we antwoord kunnen geven, of als we een antwoord hebben gegeven en later zeggen dat we toch nog iets hebben gevonden dat we ook mee zouden moeten tellen — zoals nog weleens gebeurt — dan is dat vervelend, maar dat is de uitkomst van het bestaande proces, omdat we het nog niet rechtstreeks uit de systemen kunnen halen. Dat is niet leuk en dat moeten we tot een minimum beperken, maar dat vloeit er wel uit voort. Ik vind de kwantitatieve dingen dus echt belangrijk.

Daarnaast voegt u een nieuw element toe: moeten er behalve kwantitatieve ook kwalitatieve elementen in zitten? Ik denk overigens dat we dat al proberen te doen in de rapportage. Bijvoorbeeld door mensen te vragen of zij tevreden zijn over de dienstverlening. Volgens mij was het mevrouw Lodders die de vraag stelde over de relatie met de belastingadviseur, die een krappe voldoende kreeg. Dat soort dingen hoort ook in de rapportage thuis. Laat ons even daarop oefenen. Ik heb daarop niet nu een kant-en-klaar antwoord. We moeten de conceptrapportage nog intern bespreken en kijken of die oplevert wat we hopen.

Wat betreft de zachte kant: de commissie-Borstlap/Joustra heeft heel goede aanbevelingen voor de cultuur gedaan en die hebben we echt tot ons genomen. Ik snap de eerder gestelde vraag of het niet verstandig is om er over een jaar of eerder alvast iemand voor te vragen — extern, no hurry — om nog eens in beeld te brengen hoe zij dat zien. Maar ik zeg ook dat een cultuurverandering bij een dienst met 30.000 mensen helaas niet iets is dat we in een maand weten af te ronden. We moeten dus op zoek naar hoe we dat wegen, even los van al die programma's die we nu op cultuur aan het uitlopen zijn. Daarover ga ik u overigens binnenkort ook weer een rapportage toezeggen, want ik had eerder al aangegeven dat we dat gaan doen. Ik was het met de heer Omtzigt eens dat tien rapportages niet helpen. Maar los van wat we aan het doen zijn, ben ik niet op voorhand tegen nog een keer een externe stevige meting van hoe het nou gaat — anders dan wat ik vind of voel, of wat u vindt of voelt — en hoe die mensen dat meten. Ook daarop kom ik zo meteen terug.

De heer **Van Weyenberg** (D66):

Met die laatste toezegging ben ik überhaupt blij, want daarmee zorgen we dat we beter oog kunnen houden op de uitwerking van de commissie-Borstlap/Joustra. Ik snap heel goed dat de staatssecretaris zegt dat hij het ook nodig heeft om ons in getallen te kunnen vertellen hoe het zit, omdat hij dat te vaak nog niet kan. Helemaal eens. Ik denk inderdaad dat we dicht bij elkaar zitten in wat je daarnaast zoekt. Tevredenheidscijfers zijn heel belangrijk, zowel van klanten als van medewerkers. Maar naast dergelijke cijfers zoeken we ernaar dat men tegen de staatssecretaris kan zeggen "Dit zijn vijf of zes dingen die ik weerbarstig vind en ik heb uit CAF geleerd dat dit en dit toch niet snel genoeg gebeurt". Daarin is kennelijk een soort terughoudendheid. We zoeken ernaar dat hij ons met betrekking tot de risico's die hij zelf signaleert, kan bijpraten over wat daarmee gebeurt en hoe hij dat aanstuurt. Dus die zoektocht moeten we volgens mij ook als Kamer doen. We hebben namelijk geen behoefte aan hooibergen, we hebben behoefte aan zicht op de spelden.

Staatssecretaris Snel:

Wat een mooie quote. Daar moet ik even over nadenken, maar ik denk dat ik het ermee eens ben.

Het is waar. In de cultuur moet een zekere ontspanning blijven, om te zorgen dat je fouten durft te melden. Dat is de opmerking die ik in het begin maakte en de verzuchting die ik soms ook voel. Maar het is echt belangrijk. Nogmaals, als er incidenten zijn of als er dingen aan de hand zijn, dan snap ik dat we daarover flink met elkaar komen te spreken en dat men dan ook heel kritisch naar mij kijkt. Dat vind ik prima. Maar we moeten oppassen dat dat niet leidt tot een soort kramp. Mensen doen nu precies wat ze volgens mij moeten doen: we tillen af en toe een laag stenen extra over, we gaan terug naar brondocumenten en dan blijkt dat daar ook fouten zijn gemaakt. De mensen die daarmee bezig zijn moeten wel de vrijheid en de ontspanning blijven voelen om het te melden aan hun bazen, zodat we uiteindelijk door de net zo benoemde kleilaag heen kunnen gaan en zodat die dingen snel naar boven komen, want ik wil ze oplossen. Elke keer als ik een probleem aantref dat ik zoals beloofd meld, besef ik dondersgoed dat uw eerste reactie er een van verontwaardiging is dat het nog niet is opgelost. Dat neem ik dan maar voor lief. Ik geloof dat ik niet anders kan, want ik wil nog steeds één ding doen: stap voor stap problemen blijven oplossen om stap voor stap de afslagen die we twee jaar geleden hebben genomen te kunnen opvolgen.

De voorzitter:

Ik zie dat de staatssecretaris een dik pak papier met antwoorden heeft. Als we vragen stellen, willen we neem ik aan ook de antwoorden horen. Eerst mevrouw Leijten nog en dan de heer Snels, en daarna gaat de staatssecretaris verder.

Mevrouw Leijten (SP):

We gaan toe naar een nieuwe rapportage en er wordt van alles opgetuigd. De vraag is natuurlijk of we achter die rapportage zien wat er werkelijk gaande is. Dat zagen we eigenlijk niet bij de halfjaarsrapportage. Ik maak me ernstig zorgen, omdat bij de onvolkomenheden die de Algemene Rekenkamer beschreef en die weer in aantal gegroeid zijn, juist de interne processen, de managementinformatie en het gebrek aan een realisatiedoel genoemd zijn. Hoe ga je de Kamer informeren, als de dienst zelf eigenlijk de staatssecretaris niet kan informeren?

De voorzitter:

Mevrouw Leijten, we hebben net een hele termijn gehad met vragen. De staatssecretaris is pas net begonnen met antwoorden. Dan heeft het niet zoveel zin om daaraan nog weer een vraag toe te voegen. Volgens mij is het beter om ...

Mevrouw Leijten (SP):

Voorzitter, dit is de tweede keer dat u dit doet bij een interruptie van mij.

De voorzitter:

... even af te wachten wat de staatssecretaris gaat zeggen. Want we zijn nu aan het herhalen en we moeten de staatssecretaris aan het woord hebben. De heer Snels.

Mevrouw Leijten (SP):

Ik stel toch gewoon een vraag? Mag ik daar antwoord op?

De voorzitter:

Ik vertel u net dat we net een hele eerste termijn hebben gehad met vragen. De staatssecretaris is net begonnen en dan komt er weer een vraag over de onvolkomenheden die de Rekenkamer heeft geconstateerd. Ik weet vrij zeker dat uw vraag zo wordt beantwoord.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Mijn vraag was: als hij zelf geen informatie krijgt ...

De voorzitter:

Als u mij nou eens niet in de rede valt, mevrouw Leijten. Ik zeg u: er komt antwoord op de vragen en daarna kunt u weer verder vragen. Maar niet vraag op vraag op vraag, zonder dat we de staatssecretaris hebben gehoord, want dan wordt dit een chaos. De heer Snels.

De heer **Snels** (GroenLinks):

Mijn vraag gaat heel concreet over de, min of meer, toezegging van de staatssecretaris om nog eens een externe te laten kijken naar de cultuuraanbevelingen van Borstlap/Joustra. Dat gaat hierover. Welke informatie komt er nu uit de Belastingdienst als er kwalitatieve fouten gemaakt worden? We lopen hier vooruit, want we krijgen de rapportage nieuwe stijl nog. Ik zou de suggestie willen doen dat de staatssecretaris deze gedachte volgt om er nog eens een externe naar te laten kijken en in een soort van briefvorm bij de rapportage nieuwe stijl te voegen. Dan kunnen we als Kamer een oordeel vellen of dat inderdaad een werkbare manier is om hierin verbeteringen te krijgen. Dus ik stel voor om even wat meer kleur te geven aan de toezegging en hoe we dat zouden kunnen doen. We hadden net dat debat al en dan is nog even de vraag of we nu als Kamer zelf een initiatief moeten nemen. Ik denk dat het behulpzaam zou zijn als we een oordeel kunnen geven over wat de staatssecretaris denkt dat een goede werkwijze is.

Staatssecretaris **Snel**:

Ik ga mevrouw Leijten toch een beetje bijvallen. Het feit dat deze toezegging nog niet stevig genoeg leek, kwam doordat ik over dit punt een wat steviger toezegging wou doen op het moment dat we bij het onderwerp waren. Maar goed, het is nu aan bod. Ja, het lijkt mij een goed idee om dat te doen. Overigens komt volgens mij, als ik het goed begreep, bij deze eerste voortgangsrapportage al een ADR-rapport of een toetsing van: hoe heeft u dit eigenlijk aangepakt toen u hiermee begon? Dat geeft, denk ik, al een deel weer. Die toezegging heeft u.

De voorzitter:

Gaat u verder.

Staatssecretaris **Snel**:

Dan kom ik bij een hele serie vragen over de diverse onderwerpen. Met een daarvan wil ik beginnen, omdat ik net aan het vertellen was dat we een hoop problemen hebben, maar dat een aantal dingen soms ook goed gaan. Mevrouw Lodders noemde een aantal initiatieven die helpen en vroeg of er meer van dat soort initiatieven zijn. Wat we bijvoorbeeld kunnen zeggen is dit. Een van de problemen bij de bezwaren zit erin dat het een erg formeel proces is. Waar je eigenlijk een soort vraag over je aanslag indient, wordt dat heel vaak al als een bezwaar neergezet. Dan gaan allerlei procedures lopen en dan duurt het lang, terwijl het best mogelijk zou zijn om dat op een andere manier op

te lossen. Een van de redenen dat wij die bezwaren zo zagen oplopen, is dat eigenlijk heel veel vragen als een formeel bezwaar werd gezien. Deformalisatie was dus een belangrijk punt. We hebben inmiddels bereikt dat op Mijn Belastingdienst ongeveer 80.000 posten die daarin optreden, kunnen worden gedeformaliseerd. Dat betekent dat een wijziging of aanvulling die een burger op zijn aangifte doet niet langer als bezwaar wordt behandeld, maar als een verzoek om ambtshalve vermindering. Dat maakt het allemaal een stuk eenvoudiger om hierover met de burger in discussie te raken, zonder dat je in het formele proces zit.

Dat zijn dus dingen die echt belangrijk zijn. Ze zullen misschien geen voorpagina's halen, maar ik denk echt dat de manier waarop we hier ...

De heer **Omtzigt** (CDA):
Nou, jongens ...

Staatssecretaris **Snel**:
Nee, voorzitter, dit was geen oproep!

Dit zijn kleine dingen die uiteindelijk echt helpen. Dat zie je ook bij de aangiftecampagne die eerder genoemd werd. We hebben in de eerste twee maanden ruim 9,5 miljoen aangiften ontvangen. We zijn echt heel trots op de manier waarop dat gegaan is.

Natuurlijk zullen er altijd drukke dagen zijn, zeker in een week die maar vier werkdagen kent; dat zijn de bekende pieken bij de BelastingTelefoon. Ik denk dat ook daar nog steeds wat te verbeteren is, maar als we in de rapportages over de weken heen kijken, zijn we in ieder geval heel tevreden over die eerste maanden. We hebben daarvoor uiteindelijk meer dan 200 fte's ingezet en dat lijkt in ieder geval een hoop te helpen. Er kan nog van alles beter en daarover komen we een andere keer te spreken, waarschijnlijk bij de voortgangsrapportage. Maar we zien dus echt wel dingen die vooruitgaan.

Zo zijn er nog wel andere dingen, maar deze paar wilde ik even noemen.

Laat ik nu terechtkomen bij de precieze vragen die hier nog liggen. Of nee, voordat ik dat doe, laat ik misschien nog één ander punt maken, omdat dat ook een thema was dat werd aangehaald.

Het parlementaire onderzoek. Mevrouw Leijten vroeg daarnaar. Laat ik ermee beginnen dat ik in ieder geval de wens heel goed begrijp om vanuit zo'n breed perspectief geïnformeerd te blijven worden over de ontwikkelingen die de Belastingdienst mee gaat maken. Dat blijf ik vinden. Ik vind ook wat ik daarnet zei, namelijk dat de rapportages die we daarover maken wel een zekere meerwaarde moeten blijven hebben. Voor mij blijft het echt de vraag of het helpt als we er een soort parlementair onderzoek aan wijden. U kunt ook gewoon aan mij duidelijk blijven maken wat voor zaken u duidelijker wilt hebben, zoals we dat nu hebben gedaan in het overleg over wat er in zo'n nieuwe rapportagevorm moet staan. Dus ik denk echt dat mijn inzet zou zijn om dit gewoon te proberen. Ook mevrouw Lodders gaf dat aan. Ik sta open voor nieuwe inzichten en suggesties. Ik wil geen rapporten schrijven waaraan u niks heeft. Ik bedoel: dat is waar we misschien ooit waren en daarmee moeten we stoppen. Dat kost mij heel veel tijd en u heeft er niks aan, dus dat moeten we, denk ik, anders doen.

Mevrouw **Leijten** (SP):

De Algemene Rekenkamer zegt dat de onvolkomenheden toenemen. Zij zeggen dat er inderdaad hard gewerkt wordt en dat heb ik niet ontkend. Maar de onvolkomenheden zitten op het interne informatieproces en het gebrek aan plannen, en zitten erin dat er niet met realiseerbare doelen wordt gewerkt. Als die informatie intern niet beschikbaar is, hoe denkt de staatssecretaris de Kamer dan goed te kunnen informeren over de staat van de Belastingdienst?

Staatssecretaris **Snel**:

Deze vraag snap ik heel goed en dat is eigenlijk de kern van mijn betoog. Ik probeerde net aan te geven dat de Kamer terecht allerlei informatievraagstukken heeft waarvan zij de cijfers wil zien. Mevrouw Leijten zegt dan dat die getallen soms ook bij de dienst zelf nog niet helder zijn. Ik heb aangegeven, dat dat bijvoorbeeld aan de ICT kan liggen. Heel veel cijfers waar u logischerwijs naar vraagt, hebben we nooit in de systemen gebouwd. Dus die moeten we proberen terug te halen en bij elkaar op te tellen et cetera. Dat zou volgens mij echt beter kunnen. Het zou ook sneller kunnen, maar dan moeten we die metertjes gaan bouwen, en dat hebben we niet van vandaag op morgen gedaan.

Dan is er een tweede aspect. Laat ik dat dan maar als een soort bruggetje zien naar de cultuur. Want het zou ook kunnen dat mevrouw Leijten het niet heeft over de systemen, maar dat ze aangeeft dat het soms te lang duurt voordat iets dat door iemand op de werkvloer wordt geconstateerd, door alle lagen heen de politieke top of haarzelf bereikt. Dan heb je het niet over de beschikbaarheid van cijfers in de systemen, maar over de vraag of ik tijdig de informatie krijg die ik nodig heb om bij te kunnen sturen.

Stel dat de vraag van mevrouw Leijten meer over het tweede aspect gaat. Vandaag kwam hier al een paar keer aan de orde dat het punt van de cultuur belangrijk is. In mijn driedeling ICT, personeel en managementinformatie zijn natuurlijk allerlei bruggetjes te maken. Tussen mijn personeelsaanpassingsplannen zit een zwaar cultuurprogramma. Het zou dus best een bruggetje kunnen zijn dat we in de cultuur ook duidelijk moeten maken dat er nog sneller gerapporteerd wordt over mogelijke problemen. Zoals ik net al zei, hebben we daarvoor echt een kerncultuur nodig die gaat om openheid, veiligheid en betrokkenheid. Dat zijn de drie dingen die we nu hebben geformuleerd als aspecten die er moeten kunnen zijn. Die moeten ook deel kunnen uitmaken van elk gesprek tussen medewerker en leidinggevende op alle niveaus, van helemaal onderaan tot en met mijzelf.

Ik wil hier nog wel een keer vertellen dat ik al eerder tot de volgende conclusie ben gekomen: als we de Belastingdienst willen vernieuwen tot een organisatie waarop we in de toekomst allemaal trots kunnen zijn, dan is er een grotere inspanning nodig om op het gebied van structuur, personeel en cultuur die veranderingen te gaan bewerkstelligen.

De **voorzitter**:

Mevrouw Leijten nog, en dan gaan we weer verder.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Natuurlijk gaat het over die cultuur. Ik zou weleens willen weten wat precies de analyse van de cultuur is, die de staatssecretaris zelf heeft gemaakt of die de dienst zelf heeft gemaakt. Heeft het te maken met personen die denken "daar ga ik zelf over, daar hoeft de buitenwacht niet mee te kijken"? Heeft het ermee te maken dat mensen heel erg

solistisch werken, waardoor dingen niet doorkomen? Ik ben wel benieuwd naar de analyse van wat daarachter zit. Als de staatssecretaris die nu niet kan geven, kan hij die wellicht dan later geven. Want als je een analyse hebt, dan kun je kijken waaraan je kunt werken. Iedereen is het ermee eens dat het veilig en open moet zijn. Met benamingen als "kleilagen" en noem alles maar op vragen we hier allemaal om een cultuuromslag, maar daarvoor moeten we wel een analyse hebben waar het dan precies fout gaat, en of dat in de organisatiestructuur zit of op personen hangt.

Staatssecretaris Snel:

Ook deze vraag snap ik heel goed. Ook dat ligt in het verlengde van wat ik zelf in mijn inleiding aangaf. In dat kader kan ik zeggen dat we cultuur inderdaad als onderdeel van de pijler personeel en Beheerst vernieuwen zwaar hebben neergezet. Wij zijn inmiddels een traject gestart met onder andere "De Belastingdienst, dat zijn wij". Omdat u vraagt om een rapport, is misschien nog wel belangrijker dat wij als onderdeel hiervan een ADR-cultuurscan hebben laten uitvoeren. Je probeert dan te meten hoe we het zouden kunnen duiden en wat er anders moet. Die scan is volgens mij zo goed als klaar. Laat ik u toezeggen deze cultuurscan voor het reces aan u te geven, zodat we houvast hebben om erover te praten. Ik denk dat ik het daarover gewoon met u eens ben.

Overigens zeg ik daarbij het volgende. Als je een gezonde organisatie wilt waarin aandacht is voor allerlei cultuurveranderingen, is werving een van die dingen die volgens mij ontzettend belangrijk zijn. Het helpt als je nieuw bloed binnenkrijgt. Een personeelsstop of stoppen met vacatures was een van de problemen waar ik in het verleden weleens op een afstandje naar keek en waarvan ik dacht dat het niet de goede kant op ging. Door een personeelsstop blijf je eigenlijk te lang in een organisatie zitten waarin weinig verandering is, omdat hetzelfde groepje mensen het werk blijft doen. Misschien is het feit dat we zo'n grote wervingsopgave hebben een voordeel bij het nadeel — ik zal geen voetballer proberen te citeren — want dat geeft ons de mogelijkheid om voor al deze nieuw geworven mensen dat cultuuraspect meteen een belangrijk onderdeel te maken. En dat is precies wat we op dit moment aan het doen zijn.

De voorzitter:

Ik probeer de staatssecretaris een beetje op stoom te krijgen, maar dat lijkt niet te lukken. We hebben voor 14.00 uur ook nog stemmingen, dan weet u dat even. De heer Nijboer.

De heer Nijboer (PvdA):

Voorzitter, dit is mijn eerste vraag in drie kwartier, hoor. Ook de collega's hebben vragen gesteld. Nog geen van mijn vragen is beantwoord. Nu het over cultuur gaat, neem ik de ruimte.

De voorzitter:

U neemt niks, u krijgt. En u krijgt het ook. Gaat uw gang.

(Hilariteit)

De heer Nijboer (PvdA):

Waarvoor dank, voorzitter. Dank voor dit royale besluit van u.

Ik heb niet zozeer aandacht gevraagd voor de interne cultuur, waarover het zojuist ging,

maar over de houding richting belastingplichtigen. Neem bijvoorbeeld de factor tijd. De overheid heeft natuurlijk altijd zeeën van tijd. Maar dat is voor mensen anders. Of een besluit nú komt of dat er over drie of vier jaar pas zekerheid is over een toeslag of zoiets, kan voor mensen een immense impact hebben op hun inkomen, op hun leven en op hoe het met hen gaat. Ik vraag de staatssecretaris of hij die analyse deelt en wat hij eraan gaat doen om het voor de mensen menselijker te maken.

Staatssecretaris **Snel**:

Ook dit deel ik. Dat heb ik in mijn toelichting bij het instellen van de commissie-Donner al uitgebreid toegelicht. Ook bij de bekende CAF -11-zaak heb ik in mijn aankondiging gezegd dat ik gewoon wat wou betekenen en dat de Belastingdienst zich daarin niet van zijn meest menselijke kant heeft laten zien. In het debat kwam eveneens naar voren dat het twee kanten op werkt. U zei het, geloof ik, zelf: het is niet zo dat men uitvoerders gebrek aan de menselijke maat kan verwijten, als zij harde wetgeving netjes naleven. Tegelijkertijd moet er binnen de manier waarop je de wet naleeft, hoe hard die wet ook is, nog steeds ergens ruimte zijn om even een stap terug te nemen en te zeggen: zitten we hier nu op de balans die we willen? Dat is eigenlijk in de kern waar het om gaat. U heeft mij ook in die CAF 11-zaak op een gegeven moment ergens die draai zien maken. Men kan daarvan zeggen dat het laat was; dat had deels te maken met het feit dat zelfs de rechter die harde wet en naleving nog heel lang sanctioneerde. En toch kwam ik en kwam u met mij, of misschien al wel eerder, tot de conclusie dat daarin uiteindelijk niet die balans gevonden kon worden die we zouden willen. Zeker als het gaat om kwetsbare groepen.

Ook het volgende wil ik nu wegnemen. Voor Toeslagen heb ik nu een commissie. De commissie-Donner wordt in dat opzicht belangrijk, want die gaat bekijken welke ruimte je als uitvoerder eigenlijk hebt om op uit te stappen? Maar het speelt niet alleen bij Toeslagen, want de motie-Omtzigt zegt dat het ook bij de dienst zelf moet; het speelt ook bij Blauw, om het zo maar te zeggen. Daarin heeft de heer Omtzigt gewoon gelijk en dat heb ik eerlijk toegegeven. Dat punt vervalt niet en is niet weg doordat we nu gaan focussen op Toeslagen. Alleen, ik wil echt even vaart maken bij Toeslagen, want ik vind het erg belangrijk dat we hier iets doen. Mijn intentie is helder. Al die ouders moeten opnieuw gewogen worden. Wij gaan kijken hoe we dat gaan doen om ze op de beste manier te kunnen helpen. Daarover is een misverstand. Ja, we gaan nog een keer naar ál die ouders kijken, om te zien of we daarvoor niet een andere bril kunnen vinden. Maar ik zeg richting de heer Nijboer, en indirect dan ook richting de heer Omtzigt, dat dat andere punt ook nog blijft staan. Daaraan moeten we nog handen en voeten geven en dat gaan we doen. Dat heb ik niet nu klaar. We hebben nu voorrang gegeven aan Toeslagen, maar het andere deel staat nog en daarop zal ik terugkomen bij uw Kamer.

De heer **Nijboer** (PvdA):

Ik doel inderdaad op een breder probleem. Het geldt niet alleen voor de Belastingdienst maar ook voor het UWV dat men steeds uitgaat van het wantrouwen tegen mensen: ze zullen de boel wel bedonderen en ze zullen wel bewust iets verkeerd hebben aangegeven. Terwijl het vaak fouten zijn, omdat het hartstikke ingewikkeld is. Ik moet er niet aan denken: sommige mensen zijn afhankelijk van elf of twaalf regelingen. Dan heb je snel een fout gemaakt, of blijkt je vermogen anders te zijn. En elke keer volgt er weer een boete, of er volgt vele jaren later een correctie. Ik probeer te bereiken om daarin veel meer vanuit de mensen en meer vanuit vertrouwen dan vanuit wantrouwen te denken. Dat probeert de PvdA-fractie in den brede, want het geldt voor het UWV en voor gemeenten, maar dus ook voor de Belastingdienst. Is de staatssecretaris bereid om dat

in den brede door te voeren? Dat vergt heel veel.

Staatssecretaris **Snel**:

Het antwoord is volmondig "ja", want een van de afslagen die ik heb genomen is dat wij dat gevoel delen; niet alleen ik, maar ook mijn collega's die te maken hebben met de uitvoeringsdiensten. In het sg-beraad van ministers die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering hebben we besloten dat er ruimte móét zijn voor de menselijke maat. De vraag is dan hoe we dat kunnen doen. Het gaat inderdaad over de Belastingdienst, maar ook over die andere diensten. Het komt neer op maatwerk: hoe kan je maatwerk toepassen, los van wat de wet naleven is of lijkt, en los van die legalistische manier. Dat maatwerk is onderdeel van wat we nu hebben uitstaan als verzoek. De sg's gaan dat nu voorbereiden en daarmee gaan we naar voren komen. Dus het punt van de heer Nijboer is terecht.

De **voorzitter**:

Gaat u verder.

Staatssecretaris **Snel**:

Voorzitter. Op vragen over de menselijke maat heb ik nu antwoord gegeven.

De heer Snels vroeg op welk moment de politiek signalen krijgt dat er iets fout zit bij de dienst. We zijn het meteen met elkaar eens dat de Belastingdienst voor de burger betrouwbaar, vertrouwenwekkend en voorspelbaar moet zijn in de manier waarop hij opereert. U zegt eigenlijk dat je niet zomaar vermalen mag kunnen worden omdat je toevallig pech hebt. Het is gewoon ongelofelijk belangrijk dat die signalen naar boven komen. Daarvoor hebben we natuurlijk allerlei systemen, maar ook die cultuur waarover we het hebben gehad, is daarin belangrijk. Het is vervelend dat er fouten worden gemaakt, maar dat is niet erg. Ook de heer Omtzigt zei het. Stel dat 30.000 mensen allemaal eens per maand een foutje maken — dat hoop ik niet — dan zijn dat heel veel fouten per jaar. Alleen door het open te stellen en door het hier naar voren te durven brengen zonder dat er een slachting op de fout plaatsvindt, kunnen wij het vertrouwen van de mensen winnen zodat zij dat ook durven melden. Alleen dan kunnen we de problemen oplossen. Ook hiervoor geldt dat ik het belangrijk vind en dat we echt wat moeten doen.

Hierbij past natuurlijk het andere punt dat ik in de brief aan de Kamer heb geschreven. Soms laat de wet zo weinig mogelijkheden voor de uitvoering om iets te doen, dat wij zelf als uitvoerder misschien harder moeten durven terugpraten richting de wetgever. Rondom de toeslagen heb ik al een voorbeeld gegeven dat ik heel erg stevig vind: als je niet ál je kosten kan verklaren, krijg je helemaal geen toeslag. Dat is geen keuze van de inspecteur, dat is de manier waarop de wet is gebouwd. Daarbij zijn er natuurlijk allerlei referenties, zoals aan Bulgarenfraude en aan de tijd dat we er nog anders naar keken. Maar de vraag wordt heel belangrijk of het tijd is om dat beeld te kantelen, zodat je iemand die een toeslag krijgt niet meer ziet als een potentiële fraudeur maar gewoon als iemand die hulp nodig heeft.

Overigens zeg ik bij het ibo Toeslagen: die hele bevoorschottingssystematiek is echt ingebakken in het systeem. Daarover waren ook wat vragen en daarover staat volgens mij nog een officiële Kamervraag open. Hoe kan het dat we 800 miljoen te veel bevoorschotten die we later niet terugkrijgen? Dat is echt ingebakken in het systeem. Je wilt proberen om mensen in de tijd, in het hier en nu, alvast voor hun kosten te

compenseren. Dat doen we door die toeslagen. Achteraf blijkt dat mensen misschien een ander inkomen hadden; die bijstellingen zijn er naar boven en naar beneden. Het is natuurlijk asymmetrisch of het vervelend is: op het moment dat blijkt dat u te veel heeft gehad, dan is het geld vaak al uitgegeven en dan moeten wij het terughalen. Bij het terughalen van het geld zijn er mensen die schuldhulp krijgen; bij hen wordt gewoon een deel van de schuld ingehouden. Er zijn ook mensen die komen te overlijden en die zullen het niet meer terugbetalen. Het feit is dat we geld verliezen en dan klinkt 800 miljoen over twaalf jaar als een enorm bedrag. Maar als je het afzet tegen de totale bevoorschotting van toeslagen in deze systematiek en als je kijkt naar wat je uiteindelijk moet terughalen en hoeveel er terugkomt, dan is dat eigenlijk helemaal niet zo'n raar getal. Dat klinkt raar, maar bij de dienst zijn alle getallen natuurlijk grote getallen.

We komen er vast nog wel over te praten in een debat, maar ook hiervoor geldt uiteindelijk dat de wetgever de systematiek maakt en de uitvoerder zich daarnaar heeft te schikken. Dat gezegd hebbende, moet er ook in die combinatie meer maatwerk mogelijk zijn. Dat is precies waarnaar we onderzoek hebben gedaan.

De heer Van Weyenberg had een vraag over de commissie integriteit. Dat is belangrijk. Binnen de Belastingdienst moeten mensen die vinden dat het niet goed gaat de ruimte krijgen om daar iets mee te doen. De commissie was ooit ingezet als een tijdelijke commissie, maar dat hebben we inmiddels al verlengd voor een periode van twee jaar. De vraag was of het niet een permanente commissie kan zijn. Ik denk eigenlijk dat dat prima is. Ik heb geen enkele reden om dat niet te willen. Er moet voor mensen binnen de dienst een loket zijn om iets te kunnen zeggen over misstanden die zij zien. Dat is dus bij deze ook een toezegging. Wat mij betreft is deze commissie bij het volgende besluit dat we moeten nemen in één keer permanent.

Voorzitter. Ik ben er bijna, want ik heb een aantal vragen al in mijn eerste inleiding beantwoord.

Er was een meer bespiegelende vraag: hoe gaat het volgens mij met die ICT? Ik heb daarover al wat gezegd. Het zou heerlijk zijn als we morgen klaar zijn. Dat is niet zo. Ik heb inmiddels gesproken met de Amerikanen, de Finnen, de Noren en een groot aantal andere landen die dezelfde soort problemen hebben. En er gaan nog veel meer landen volgen met dezelfde soort problemen, want als je te lang geen onderhoud doet aan je systemen en aan je organisatie, dan loop je automatisch een zogenoemde technische schuld op. Die is bij de dienst té hoog opgelopen. Wij zijn dus heel hard aan het werk, juist om te kijken of we die technische schuld kunnen verkleinen. Daarvoor was het nodig dat we eerst een integraal overzicht hadden van waar die schuld precies zat. Dat overzicht heb ik eerder met u gedeeld. Daar zijn we nu stap voor stap mee bezig.

Wij proberen dus om toe te werken naar een percentage voor die technische schuld waarbij het onderhoud van een probleem niet al onze tijd vergt, zodat we juist tijd overhouden voor de vernieuwing. Dat was de kern van het aanpakken van de ICT. We zijn daarmee bezig. Ik geef eerlijk toe dat dat lastig is. Wij zien gelukkig een aantal dingen die goed gaan, maar soms valt een platform of capaciteit uit, waardoor er in één keer een flinke hap in die technische schuld bijkomt. Daarop blijven wij sturen. Daarvoor is er een voortgangsrapportage waarover we het hopelijk in een volgend overleg langer kunnen hebben. Dus op de vraag hoe ik vind dat het gaat, zeg ik: het is zwoegen en we doen ons uiterste best. Ik zit erbovenop. We komen later nog wel te spreken over de precieze cijfers.

Dan heb ik een vraag over de beleidsvakantie. Daarover hebben we het al even gehad. Het was geen voorstel tot een beleidsvakantie. Het was een inventarisatie van wat er allemaal speelt ten aanzien van vraag en aanbod. Het punt dat ik wilde maken is dat wij bij elk wetsvoorstel moeten blijven nadenken of het moet zoals het idealiter zou kunnen, maar dat we ook rekening moeten houden met de uitvoeringstoets.

Ik ben zelf natuurlijk medewetgever. Ik ben dol op beleid. Dat zal ik hier maar eerlijk toegeven, al zullen mensen dat raar vinden. Ik wil natuurlijk ook graag dingen verbeteren. Tegelijkertijd leveren al onze wensen samen een behoorlijk intensieve workload voor de dienst op. De stapelingsnotitie gaf juist aan dat bijna al onze pijlers al ontzettend vol zitten, zelfs als we nu even niks zouden doen. Dat geldt zeker voor bepaalde gebieden, zoals de stapeling van voorgenomen ICT-projecten. Dat idee hadden we misschien al een beetje, maar dit bracht voor mij nóg beter in beeld hoe nauwgezet het erop aankomt. Elke keer als we een nieuwe keuze maken, betekent dat ook dat we een aantal dingen niet kunnen doen, hoe vervelend dat ook is.

Natuurlijk kunnen we de capaciteit verder uitbreiden, en daarover zullen we het nog weleens hebben. Ik kom er nog op terug dat ik overigens voor een aantal punten al claims heb neergelegd in de Voorjaarsnota, bijvoorbeeld voor het onderzoeken van de boeken. Dus het is niet zo dat ik het zomaar accepteer; ik probeer keer op keer meer capaciteit te krijgen voor dingen die we nodig hebben. Maar uiteindelijk is het een integrale afweging van claims, want de andere departementen hebben die natuurlijk ook, en die moeten we dan weer via één besluitvormingsmoment weten in te brengen.

Mevrouw **Lodders** (VVD):

Ik heb dit punt naar voren gebracht en ik ben blij met de reactie van de staatssecretaris. Ik denk dat we beiden het standpunt steunen dat de uitvoeringstoets een ontzettend belangrijke toets is om te weten wat wel en niet kan en hoe je dat in de tijd kan neerzetten. De reden dat ik het punt maakte is dat we heel veel van mensen en ondernemers vragen. Ik hoop dat de staatssecretaris daarop zo dadelijk nog terugkomt in het kader van mijn vraag specifiek over het mkb. We vragen heel veel van mensen en ondernemers en zij mogen rekenen op een Belastingdienst die ervoor zorgt dat voorstellen tot belastingverlaging of tot vereenvoudiging van zaken op een goede en een snelle manier tot invulling komen.

Staatssecretaris **Snel**:

Voorzitter, ik was tussendoor even aan het kijken naar die vraag over het mkb. Ik heb hem zelf in ieder geval niet helemaal opgeschreven als zijnde een vraag, maar misschien zit hij alsnog in mijn set en anders kom ik er in de tweede termijn op terug.

Ik was gebleven bij de andere toezeggingen, bijvoorbeeld rond de verandercapaciteit op ICT-gebied. Ik heb daarop een toezegging gedaan. Op 4 juni hebben wij inmiddels een opdracht gegund aan Ernst & Young. Het onderzoek start ook in juni. Dat gaat over de vragen of wij voldoende kwaliteit en voldoende inzicht hebben, hoe het met de top van de ICT-structuur zit en of we de huidige uitdaging wel aankunnen. Daar had de Kamer om gevraagd. Ik vond dat een verstandige vraag en heb gezegd dat we dat zouden uitzoeken. Dat moest natuurlijk aan een externe partij gegund worden en dat is inmiddels gebeurd.

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de ICT en de

bijbehorende processen, inclusief het voortbrengen van structurele verbeteringen. Het gaat daarbij niet alleen om de ICT in de enge zin, maar ook om alle stappen in ICT-projecten die nodig zijn. Een groot project heeft meer stappen dan stappen waarbij alleen ICT'ers nodig zijn; ook die worden in beeld gebracht. Ook de continuïteit van het veranderlandschap vormt een onderdeel van het onderzoek: hebben wij voldoende capaciteit om te blijven veranderen als dat nodig is?

Ernst & Young denkt hiervoor zes maanden nodig te hebben. Het onderzoek is in juni gestart, dus ik hoop dat het rapport er aan het eind van het jaar is. Het is een belangrijk onderzoek. Als wij problemen hebben met de ICT, dan snap ik dat de vraag komt of er voldoende kwaliteit is bij onze eigen organisatie om dat te regelen. Die vraag heb ik nu uitgezet en het antwoord ga ik afwachten.

Even kijken. Ik heb al uitgebreid antwoord gegeven op vragen over Beheerst vernieuwen, sturing en managementinformatie.

Dan kom ik bij de onvolkomenheden die de Rekenkamer constateerde. Mevrouw Leijten en de heer Omtzigt maakten daarover opmerkingen. De Rekenkamer concludeert met mij dat de problemen bij de dienst omvangrijk, hardnekkig en complex zijn. De Rekenkamer concludeert ook dat er langere tijd nodig zal zijn voordat al deze onvolkomenheden en aandachtspunten — want niet alle punten zijn onvolkomenheden — kunnen worden opgelost. Tegelijkertijd stellen zij ook nadrukkelijk in hun rapport dat er in 2018 behoorlijk wat is bereikt en veel verbeteringen zijn ingezet. Tegelijkertijd zijn die verbeteringen soms onvoldoende om alle onvolkomenheden helemaal weg te krijgen. Tegelijkertijd hebben we wel het vertrouwen dat we dat in ieder geval op een aantal punten in het komend jaar kunnen gaan doen. Het punt blijft dat zolang we nog bezig zijn met het veranderen van de oude systemen, we sommige van deze legacy style-onvolkomenheden dit jaar misschien niet kunnen oplossen. Het is wel erg belangrijk dat we daarin de vinger aan de pols houden. Ik zie uw vragen en opmerkingen van eerder vanochtend in dat licht. Maar hiervoor geldt ook dat het een stap-voor-stapaanpak zal blijven, zoals we die hebben geformuleerd in onze agenda Beheerst vernieuwen.

De heer Omtzigt had een vraag over de kwaliteit van onze verslaggeving. Hij noemde twee voorbeelden en vroeg of dat wel snor zit, of dat wel goed wordt gezien en hoe we dat konden missen. Eén voorbeeld ging over die 1,2 miljard, waarover collega Hoekstra in de Kamer uitleg heeft gegeven. Dat was gewoon echt een fout: er was een maandstaat niet meegeteld die wel meegeteld moest worden. Het ging er niet om dat het geld weg was. Het was echt een rapportagefout, die gelukkig vrij snel in dezelfde week door hetzelfde team was opgepakt. Zij zagen dat er iets niet klopte. Het was ook zo dat niet iedereen die ons controleert het wel had gezien. Het blijven opletpunten, om het zo maar te zeggen. De heer Omtzigt heeft gelijk dat we hiervan echt, écht moeten leren. Overigens is er inmiddels al een correctie op het jaarverslag geweest en dat verslag is alweer goedgekeurd. Gelukkig wisten we vrij snel dat één maand niet was meegeteld en dat hielp dus enorm. Het andere voorbeeld ging over het ICT-dashboard van het Rijk en de 84 miljoen. Ik denk dat dat iets meer uitleg verdient. Ook daar leek het erop dat er 84 miljoen was uitgegeven en dat dat niet gerapporteerd was. Zo is het niet. Het was een project dat een drietal jaren liep en in 2017 eindigde. Overigens was het een groot ICT-project dat voor 84 miljoen was afgerond en daarmee ruim binnen de budgetten van meer dan 100 miljoen bleef. Het was afgerond in 2017. In de rapportagejaren 2015, 2016 en 2017 is daarover in ons eigen jaarverslag, inclusief de

goedkeuring, uitgebreid gerapporteerd. Het project is afgerond in 2017 en toen is ook de rapportage afgerond.

Dan komt het punt. In de ICT-rapportage van het Rijk zijn er namelijk interpretatieverschillen over wat je wel en wat je niet in een hoofdproject moet meenemen. Het is belangrijk om dat hier aan te geven. Dus in ons eigen jaarverslag is het project netjes als afgerond gerapporteerd en is het een deelrapportage. BZK zegt: wij willen graag alle deelrapportages meeslepen die onder een hoofdrapportage zitten. Ondanks dat het al is afgerond en daarvan geen geld meer openstaat, zou je het dan moeten meenemen. Hierin is een interpretatieverschil tussen Binnenlandse Zaken en ons ontstaan. Meteen nadat dit in het debat duidelijk werd toen mijn collega Ollongren het naar voren bracht, heb ik gevraagd hoe dat kan.

Hier wil ik in ieder geval dit punt wegnemen: het is geen rapportage-onzorgvuldigheid in het jaarverslag van de Belastingdienst. Wij hebben dat project gedraaid, we hebben dat ver binnen de budgetten gedaan en we hebben het afgerond in de jaren dat het speelde. Het is terecht als je dan zegt dat die interpretatiefouten in ieder geval niet meer mogen voorkomen. Daarmee ben ik het sowieso eens.

Maar het gaat hier dus niet om een verkeerde rapportage van de dienst in een jaarverslag. Dat leek een beetje de suggestie te zijn, en dat beeld wil ik hier in ieder geval richting de heer Omtzigt even wegnemen. Volgens mij refereerde ook mevrouw Leijten hieraan, dus dan ik heb wat mij betreft dit antwoord ook aan haar gegeven.

De AVG werd even aangestipt. Dat is een belangrijk onderwerp dat vaak op onze agenda staat. Dit is een heel ingewikkeld project voor de dienst. Je probeert om je huidige systemen zo te bouwen dat die AVG-proof zijn. Daar zijn we continu mee bezig, want systemen en wetten worden aangepast en elke keer dat iets verjaart moet je dat in je systemen weten in te bouwen zodat het automatisch goed gaat. Maar het gaat niet alleen om die huidige systemen, want de AVG vraagt ook dat je naar het verleden toe alles opschoont wat om persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens gaat. Dat is heel veel werk. We hebben onlangs in de brief aangegeven dat we een heel eind zijn gekomen. Daar waar we er nog niet toe in staat zijn, hebben we een soort datakluis omheen gebouwd. Dat betreft de stukken waarvan we nog niet zeker weten of ze AVG-proof zijn, maar daaruit kunnen dus geen datalekken voortkomen. Wij gaan hard verder, zoals we dat het hele jaar al doen, om ook die laatste bestanden AVG-proof te maken.

De heer Nijboer had een vraag over ondermijning. Hij zei dat de Belastingdienst een belangrijke rol heeft te spelen in bijvoorbeeld het aanpakken van drugscriminaliteit. Hij heeft daarin helemaal gelijk. Dat weten we ook. Het wordt vaak gezegd binnen al die regionale en landelijke teams waarin we verschillende disciplines samenbrengen. Wij kunnen op basis van financiële stromen best veel dingen in beeld brengen en dat is heel belangrijk bij het aanpakken van ondermijning. Ik was er al eerder met collega Grapperhaus mee bezig geweest om te kijken hoe we het nog verder kunnen optimaliseren. Wij hebben samen deze claim ingediend omdat we heel graag meer willen doen. Ook burgemeesters vragen ons daar geregeld naar. We hebben inmiddels meer capaciteit ter beschikking gekregen, waarbij overigens samengewerkt wordt. Die is dus niet alleen voor ons, maar betreft juist de regionale en landelijke teams waarin we proberen ondermijning aan te pakken. Dat zijn namelijk de RIEC's en de LIEC; misschien kent u de afkortingen nog.

De Belastingdienst zette in 2018 8,2% van haar capaciteit in voor de bestrijding van criminaliteit en fraude. Dat is niet weinig, maar tegelijkertijd wil de Belastingdienst natuurlijk altijd meer doen. Bij de Voorjaarsnota zijn extra middelen beschikbaar gekomen om ondermijning en witwassen tegen te gaan. We beginnen klein, want we moeten eerst de mensen werven en dergelijke, maar deze middelen lopen op tot structureel 29 miljoen extra voor de aanpak van ondermijning en witwassen. We hebben dus best een behoorlijke hap voor elkaar gekregen, omdat men ook in het kabinet vond dat dit een belangrijk thema is waarvoor geld vrijgemaakt moest worden.

Hetzelfde geldt voor de vraag van de heer Nijboer over het risicogericht handhaven. Hij zegt dat dat goed is, maar dat het ook fijn zou zijn om nog meer echte controles te doen. We hebben lang gesproken over een handhavingsstrategie. Controles blijf je altijd nodig hebben, maar je leert nog veel meer van het feit dat je vooraf duidelijk maakt wat men van je verwacht. Tegelijkertijd helpt een zichtbare bite achteraf natuurlijk wel. Wij zijn daar hard mee bezig. We hebben gevraagd om daarvoor ook in de toekomst weer extra geld te krijgen. Dat geldt overigens niet alleen voor ons, maar ook voor andere uitvoeringsorganisaties bij andere ministeries, die dit punt hebben opgebracht. Binnenkort gaan we in het kabinet nog weer verder bespreken of we dat niet wat breder kunnen maken dan ieder voor zich. Maar goed, ik ondersteun het punt van de heer Nijboer, want het is echt belangrijk dat we hiervoor ook in de toekomst capaciteit vrij weten te maken.

Dan vroeg de heer Van Weyenberg mij of ik kon ingaan op de berichtgeving van gisteren met betrekking tot het onderzoek van de NOB en het RB. Nu ben ik gisteren zelf heel even bij het congres geweest waar zij deze bevindingen presenteerden. Ik weet dat een aantal Kamerleden hier aan tafel ook bij dit congres waren.

Ik heb daar overigens nog een keer een uitgebreid voorstel gedaan om naar een tax governance code te gaan voor de rapportageverplichtingen van zowel bedrijven als belastingadviseurs. Dan komt er meer aandacht vanuit het bedrijfsleven, maar ook vanuit de adviseurs zelf, om te zorgen dat zij duidelijk gaan maken waar ze belasting betalen, waarom ze belasting betalen en hoe ze überhaupt aankijken tegen belasting betalen. Ik dwaal bijna af naar een ander onderwerp waarover we veel hebben gesproken, maar dit wordt echt belangrijk. Niet alleen omdat wij belastingontwijking en -ontduiking aanpakken, maar ook omdat ik vind dat zij zelf daarin een rol te spelen hebben.

Ik heb op het congres ook uitgelegd dat er ruim 25.000 fiscaal intermediairs zijn. Die willen het liefst allemaal hun eigen inbelpunt. Dat snap ik, maar tegelijkertijd moeten we ook reëel zijn. Als je dat zou willen regelen, dan moet je 25.000 mensen hebben klaarstaan om antwoord te geven op vragen. Dat gaat dus waarschijnlijk niet lukken. Tegelijkertijd willen wij als dienst graag toenaderbaar blijven, ook voor de fiscaal adviseurs, en hun vraag is een goed punt. We hebben gezegd samen te gaan kijken hoe wij het rapportcijfer van nu, ongeveer een 5,8, verder omhoog kunnen krijgen. Ik heb aangegeven dat ik een 5,8 toch een beetje minnetjes vind voor ons. Wij moeten beter kunnen en daar gaan we samen aan werken.

Zij gaven ook aan dat zij een soort verharding zien optreden. Ik heb gezegd dat ik niet helemaal kan duiden hoe dat zit; dan moeten we al meer van het onderzoek weten. Maar wij zijn natuurlijk wel een iets andere lijn gaan volgen dan we vier of vijf jaar geleden deden, bijvoorbeeld op het gebied van belastingontwijking en -ontduiking en

voor het afgeven van rulings. Het zou kunnen zijn dat daarin die verharding zit. Als dat de reden zou zijn, dan vind ik het minder erg dan wanneer er andere redenen voor zijn.

De heer Van Weyenberg en mevrouw Lodders vroegen naar FATCA. Dat gaat over de mensen die door de Amerikanen gezien worden als Amerikaan, terwijl zij dat zelf niet zo voelen. Althans, die FATCA-wetgeving is voor deze mensen vervelend omdat zij allerlei bankrekeningen in Nederland dreigen mis te lopen omdat zij geen Amerikaans TIN-nummer hebben. De Kamer heeft daarover zelf een aantal keer een brief gestuurd aan de Amerikanen. Ook de Fransen zijn actief op dit onderwerp. Ik denk dat uiteindelijk ook de rest van Europa zich zal aansluiten bij de wens van Frankrijk en Nederland om bij de Amerikanen aandacht te vragen voor het feit dat zij heel hardvochtig zijn voor deze mensen. Want deze mensen zijn eigenlijk nog nooit onder Amerikaanse belastingwetgeving gevallen en lopen nu opeens tegen een enorme bureaucratie en hoge kosten op, als zij vragen om afstand te mogen nemen van hun Amerikaanse nationaliteit.

Dit punt heb ik aangekaart toen ik onlangs in Amerika was. Ik heb gesproken met de tweede man, de Deputy Minister van de Treasury, de heer Muzinich. Ik heb met hem besproken dat ik denk dat het anders kan en dat er oplossingen zijn die het simpeler zouden moeten maken. Als zij uiteindelijk de wetgeving zouden moeten aanpassen, dan is het Huis van Afgevaardigden daarin een belangrijk wetgevend apparaat. Ik heb met twee leden van het Huis van Afgevaardigden gesproken om hieraan nog een keer aandacht te geven. Ik heb gesproken met de IRS, zeg maar de Amerikaanse belastingdienst. Zij zijn degenen die het uiteindelijk zouden moeten uitvoeren. Ook aan hen heb ik gevraagd of er samen met ons mogelijkheden te verkennen zijn, om een manier te vinden waarop we deze mensen niet vermalen tussen de regels van de Amerikanen en van ons.

Uiteindelijk ben ik niet degene die kan toezeggen wanneer zo'n oplossing er komt, want het is Amerikaanse wetgeving. Ik denk dat ik er wel in geslaagd ben om te zorgen dat dit onderdeel in ieder geval op de agenda blijft. Volgens mij stond gisteren weer een uitgebreid artikel daarover in de Washington Post, waarin mijn bezoek werd genoemd. Wij zullen moeten blijven navragen, najagen en praten om te zorgen dat dit punt onder de aandacht van de Amerikaanse wetgever blijft. Ook uw Kamer blijft dat doen, begrijp ik. Dat is goed, want het is een belangrijk punt.

Mevrouw Lodders had een vraag over box 3. Ook hierbij moet ik weer een beetje oppassen dat we niet vooruitlopen op hetgeen we nog allemaal gaan vertellen. Wij zitten zeker niet stil. Ik heb al eerder aangekondigd dat we juist voor de mensen die alleen spaargeld hebben zo snel mogelijk tot een systeem willen komen waarin we een en ander anders gaan behandelen. Nogmaals: waar het over de uitvoering gaat, zitten er twee kanten aan het verhaal. Als we dit willen doen, moeten we het heel goed in beeld brengen. We gaan daarover uitgebreid spreken, binnenkort denk ik.

Dat geldt ook voor de uitspraak die de Hoge Raad onlangs deed. Het gaat misschien te ver om nu daarop in te gaan. De uitspraak was een beetje dubbel. De Raad zei aan de ene kant dat het in de situatie van toen zomaar in strijd had kunnen zijn met het eerste artikel van een Europees protocol, maar tegelijkertijd biedt die uitspraak verder geen oplossing voor iedereen die massaal bezwaar heeft ingediend. Als je dus onderdeel bent van de groep die massaal bezwaar heeft ingediend, dan zal je zien dat dat geen zin heeft gehad, want we kunnen uiteindelijk conform de aanslag gaan opleggen.

Tegelijkertijd wordt hier weer een signaal afgegeven over het stelsel dat we hadden. Dat lijkt nog steeds op het huidige stelsel, dus het geeft reden om te blijven nadenken over hoe we daarmee in de toekomst verdergaan. Ik heb al gezegd dat het allerbelangrijkste natuurlijk in onze eigen keuzes voor bouwstenen zit. Als je kijkt naar de manier waarop wij vermogen belasten, en we blijven dat helemaal beperken tot wat je in box 1, 2 of 3 kan doen, dan moet je je afvragen of je je eigen search niet te klein hebt gemaakt. Samen met de Kamer hebben we toen besloten dat het juist goed is om dat wat breder te willen bezien. Er zijn nog andere mogelijke wijzen om hiernaar te kijken. Ook daarmee blijf ik bezig en dat is een belangrijk onderdeel van deze bouwstenencommissie.

Ten slotte waren er vragen van mevrouw Lodders en de heer Nijboer over letselschade. Daarover is een motie aangenomen, als ik het me goed herinner de motie-Lodders/Leijten. Ik heb toegezegd een brief daarover te sturen. Daarin zal ik een aantal dingen in kaart brengen, zoals het aantal betrokken personen, het financiële belang ervan, de mogelijke vormgeving van uitzonderingen en de uitvoeringsaspecten daarvan. Deze brief zijn we aan het schrijven en die komt snel richting uw Kamer. We doen ons uiterste best om dat nog in de zomer te doen. Ook hiervoor geldt dat we de brief eerst af moeten hebben voordat we hem kunnen versturen. In ieder geval wordt er hard aan gewerkt.

Er was nog een halve vraag over zonnepanelen. Het ging er volgens mij vooral om of ik het nog een keer bij de minister van BZK zou willen opbrengen, want daar liggen uiteindelijk de beleidskeuzes. Laat ik het als een hele vraag beschouwen. Het antwoord is "zeker, ik zal dat nog een keer onder haar aandacht brengen", want ik snap dat mensen daarover graag duidelijkheid willen.

Voorzitter, ik denk dat ik nu de meeste vragen heb beantwoord.

De voorzitter:

Dat denkt u, maar ik ga het even controleren. Gaan we nu over naar de tweede termijn? Meneer Van Weyenberg, praat u even in de microfoon, want ik versta het niet goed.

De heer Van Weyenberg (D66):

Als we over tien minuten moeten stemmen, dan kunnen we volgens mij nog een hele snelle tweede termijn doen.

De voorzitter:

Ja. Zullen we dat doen? Dan begin ik bij mevrouw Leijten.

Mevrouw Leijten (SP):

De staatssecretaris zegt dat het over incidenten gaat en dat er nog wel meer incidenten zullen aankomen. Ik heb hem voorgehouden dat het iedere keer via eenzelfde stramien gaat: er zijn signalen, er is een klokkenluider, er zijn journalisten en Kamerleden die doorvragen, doorvragen en doorvragen, dan moeten er interne audits worden gedaan, en dan pas komt er iets boven tafel. Als hij in zijn eerste zinnen zegt "ik ben van de openbaarheid en als er iets niet klopt, moeten we dat juist open en eerlijk communiceren en daarvan leren", dan vraag ik me af of dat ook daadwerkelijk zal gaan gebeuren.

Ik heb er met die CAF-zaak namelijk niet zo'n goed gevoel bij. De staatssecretaris wil hier even gezegd hebben dat er echt, écht geen bemoeienis is geweest met die auditors, maar op pagina 16 van dat stuk dat donderdagavond is gekomen staat letterlijk

dat er een vervolgoopdracht is verleend en dat er een e-mail onder ligt. U gaat die nu op verzoek van de heer Omtzigt opzoeken, maar er is dan wel degelijk een extra opdracht verleend. Vervolgens komt uit dat onderzoek dat er nog meer stukken zijn. Dat zijn er zo'n 200. Dan maakt vervolgens de dienst zelf de selectie om er nog 8 naar de Kamer te sturen. En de staatssecretaris zegt: de Kamer heeft alle stukken gehad. We gaan nog verder hierop in, maar dit wekt bij mij niet zo veel vertrouwen.

Voorzitter. De staatssecretaris kan van alles vinden over een parlementair onderzoek, maar daar gaat hij feitelijk niet over. Ik wil hem nog specifiek naar het volgende vragen. De Algemene Rekenkamer zegt dat er drie extra nieuwe onvolkomenheden zijn: uitvoering bijzondere interne controles Belastingdienst, verplichtingenbeheer Belastingdienst — daarin zat een bedrag dat niet gemeld was aan de Kamer, waarmee ons begrotingsrecht is aangetast — én de prestatieverklaringen van de Belastingdienst. Hoe is dat mogelijk geweest onder leiding van de staatssecretaris, terwijl hij zegt dat hij echt alles aan het oppakken is? Welke analyse maakt de staatssecretaris daarvan? Want natuurlijk probeer je dingen op te lossen en natuurlijk erkent het ministerie de bevindingen van de Algemene Rekenkamer en onderschrijft ze die volledig. Maar wij willen verbeteringen en wij willen weten wanneer die onvolkomenheden zijn weggewerkt. Het aantal neemt niet af, er komen er meer bij!

Alle managementrapportages en alle stukken die wij nog gaan krijgen ...Tot uw dienst! Ik wil ze eigenlijk alleen als ik zeker weet dat we ook de dingen krijgen die de staatssecretaris bereiken. Daarin zit eigenlijk mijn ergste gevoel: dat er bij deze staatssecretaris heel veel wens is en dat hij wellicht een cultuur om zich heen aan het creëren is die het beter wil maken, maar dat het dieper in de organisatie eigenlijk nog helemaal niet gewoon is om dat te doen. Dan lopen wij tegen de staatssecretaris aan, terwijl hij van goede wil is, en er ondertussen een probleem in de dienst is. Daarom zouden wij het goed vinden om dit als Kamer zelf te onderzoeken. Niet allemaal externe onderzoeken, geen anderen ernaar laten kijken, maar zelf dat onderzoek doen, en zeker ook kijken naar wat we zelf eraan hebben bijgedragen dat die cultuur is ontstaan. Daarom zal ik blijven pleiten voor een parlementair onderzoek.

De **voorzitter**:
De heer Snels.

De heer **Snels** (GroenLinks):

Dank u wel, voorzitter. Er staat veel op de agenda, maar de kern van dit debat van vandaag was niet de ICT en niet het personeel. De kern van dit debat was de kwaliteit van de dienstverlening van de Belastingdienst, rechtstreeks naar burgers en bedrijven toe, met als achtergrond actuele kwesties zoals de kinderopvangtoeslag.

We hebben vandaag besproken, naar aanleiding van de laatste halfjaarsrapportage zoals we die kennen, dat we toegaan naar een nieuwe vorm van rapportage waarin de managementinformatie en sturingsinformatie belangrijk zijn. Ik ben blij met de toezegging van de staatssecretaris dat het niet alleen moet gaan om kengetallen bij massaproductie, maar dat het juist ook moet gaan om de cultuur van de organisatie, waarin fouten worden gemaakt als mensen in de knel komen bij de uitvoering door de Belastingdienst. Nog voor de zomer krijgen we de suggesties van de staatssecretaris over de vraag of hierop nog eens een externe toets kan plaatsvinden, bijvoorbeeld op de aanbevelingen van Joustra en Borstlap. Volgens mij is dit echt de winst van het debat en ik wacht die suggesties af.

Ik heb nog één hartenkreet, die de staatssecretaris zelf al benoemde. Soms worden er fouten gemaakt in de uitvoering door de Belastingdienst, maar soms zie je ook dat de wetgeving te veel knelt en dat is mede een opdracht aan onszelf. Je kan zo een aantal voorbeelden noemen. Of het nou de kinderopvangtoeslag is en de wijze waarop die wordt uitgevoerd, we zitten vast aan wetgeving en dat geeft knelpunten en onrechtvaardigheid. Hetzelfde geldt voor box 3 en de onrechtvaardigheid die daarbij door burgers wordt gevoeld. Het geldt misschien zelfs wel voor de letselschade. Wat mij opvalt is dat deze dossiers tien of vijftien jaar lopen. Ik hoop dat dit soort signalen sneller naar boven komt in de wijze waarop de Belastingdienst zich gaat vernieuwen. Want naar mijn gevoel gaat heel veel politieke discussie tegenwoordig over de uitvoerbaarheid door de Belastingdienst en raakt het rechtvaardigheidsgevoel van de burger een beetje ondergesneeuwd. Volgens mij zou daarin een nieuwe balans moeten komen.

De voorzitter:

De heer Van Weyenberg.

De heer Van Weyenberg (D66):

Dank u wel, voorzitter. Ik sluit me aan bij collega Snels. We moeten volgens mij zelf kijken hoe signalen uit de uitvoering weer terugkomen bij de politiek; signalen over hoe wetten beter kunnen werken en over ruimte voor de menselijke maat. Dat zijn de signalen vanuit de professionaliteit van alle mensen die ermee werken en die zeggen: ik vind dit eigenlijk gewoon onredelijk, dit kan toch niet de bedoeling zijn. In die zin ben ik blij dat er nu, niet alleen door het ministerie zelf maar ook door de commissie, wordt gekeken of er rond de toeslagen niet gewoon meer ruimte in de wet moet komen. Nog los van alle fouten in de uitvoering.

Ik ben blij met de toezegging rondom de sturing. Dat is het minst makkelijk grijpbare onderwerp van de drie.

De voorzitter:

Spaart uw stem. De bel gaat en dat is het teken dat wij moeten stemmen in de plenaire zaal. We gaan daarna verder.

De vergadering wordt van 13.12 uur tot 13.21 uur geschorst.

De voorzitter:

Ik heropen het algemeen overleg Belastingdienst. We waren bij de heer Van Weyenberg. Hij werd halverwege brutaal geïnterrupteerd door de bel, maar weet vast nog wel waar hij was. De heer Van Weyenberg.

De heer Van Weyenberg (D66):

Het was gelukkig geen "saved by the bell". Ik had het over de cultuur en de sturing. Ik zei dat dit deel van de verandering bij de Belastingdienst het lastigst in getallen vast te pakken is. Ik was blij met de toezegging om te kijken hoe we dat in de nieuwe rapportage goed kunnen monitoren, inclusief de uitspraak van de staatssecretaris dat hij het verstandig vindt om externen of een externe commissie de voortgang te laten borgen. Dit vind ik namelijk het deel dat het slechtst uit tabellen en getallen naar voren komt. En in een aantal van de incidenten, zoals de staatssecretaris ze noemt, kunnen we wel degelijk patronen vinden.

Ik ben blij dat de staatssecretaris zegt dat hij de integriteitscommissie zo belangrijk vindt dat hij die bij de eerst volgende verlenging meteen permanent gaat maken. Dank daarvoor. Dat lijkt me inderdaad belangrijk.

Over brexit gaan we het vast nog vaak hebben. Dat heb ik mezelf voorgenomen, want ik denk dat het onderwerp in toenemende mate van belang is. Naast alle incidenten en al het goede werk dat al gebeurt, denk ik dat dit nu helaas nog sneller op ons afkomt dan we al dachten.

Tot slot, voorzitter. Er gaan ook dingen goed, zoals de aangiftecampagne. Dat wil ik in mijn tweede termijn nog een keer zeggen. Ten tweede moeten we echt naar onszelf kijken. De toeslagensystematiek is in deze vorm gewoon niet houdbaar in de uitvoering, maar bovenal niet voor de mensen. We streven er nobele doelen mee na en toeslagen zijn voor mensen belangrijk als inkomensondersteuning. Maar het is een systeem waarin we bijvoorbeeld schuldenproblematiek inbakken en waarin op dit moment geen enkele ruimte is voor maatwerk. Ik denk dat het heel verstandig is dat de staatssecretaris daarnaar kijkt. Wat mij betreft is de oproep voor ons als Kamer breder, namelijk dat we ervoor moeten zorgen dat we de uitvoering in staat stellen om goed te functioneren. Dat betekent: voldoende mensen, ruimte voor de professionals, wetten die uitvoerbaar zijn en die zorgen dat mensen niet worden vermalen door systemen.

Dank u wel.

De **voorzitter**:
De heer Omtzigt.

De heer **Omtzigt** (CDA):
Dank u wel, voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor de eerste toezegging om te komen met een korte uitleg over de opdracht die is verleend, en het liefst nog deze week. Daarvan zou ik ook graag het onderliggende mailverkeer willen hebben: wat werd er gezegd in de mail van 2 oktober en de mails die daaraan waarschijnlijk voorafgegaan zijn. Dan hebben we een duidelijk beeld van hoe het besluit genomen is om niet te zoeken bij de FIOD en de Belastingdienst Blauw.

Ik ben blij dat mijn motie alsnog uitgevoerd gaat worden. Dat stond duidelijk in de brief, laat daarover geen misverstand bestaan. Al op 26 april hebben de NOB, het RB en de Bond van Belastingbetalers gezamenlijk een brief aan de staatssecretaris geschreven om die handschoen op te pakken. Zij hebben duidelijke ideeën. Ik zou willen kijken hoe we alvast een start kunnen maken. Als het antwoord vandaag niet onmiddellijk volgt, dan snap ik dat. Maar er is echt wel dringend behoefte aan reflectie over ... Nou ja, laat ik het even neutraal zeggen: we zagen dat de verhouding tussen een aantal adviseurs en de Belastingdienst verzuurt. De signalen zijn niet altijd positief.

Voorzitter. Ik ga hier wat tegengeluid laten horen, anders dan de collega's en ook de laatste collega. De CAF 11-zaak vond ik nou juist een voorbeeld waarin de wetgeving niet het knelpunt was. Als de Belastingdienst hier gewoon de Algemene wet bestuursrecht had nageleefd, dan was er binnen zes weken een besluit op bezwaren genomen. Het was de Belastingdienst die de Awir niet naleefde. Het was de Belastingdienst die de Awb niet naleefde. En het was de Belastingdienst die de Wet kinderopvang niet naleefde. Als naar aanleiding van wat er is gebeurd bij de uitspraak van de Raad van State straks alleen maar een nauw onderzoek plaatsvindt naar wat er

moet gebeuren, dan kan ik nu al zeggen dat dat te weinig is voor de fractie van het CDA. Er zal dus echt gekeken moeten worden hoe het kon dat de Belastingdienst straffeloos al die wetten die de burger beschermen, kon overtreden. Dus niet: hoe kon het gebeuren dat ze een fout maakten? Ik geloof dat dat gebeurt en dat blijft gebeuren. De vraag is hoe het kon dat ze straffeloos de Awb aan hun laars kunnen lappen.

Ik dank de staatssecretaris voor de toezegging over de integriteitscommissie. Het is heel belangrijk dat die blijft bestaan.

Ik dank de staatssecretaris ook dat we meer informatie over de sturing krijgen

Als het goed is, krijgen we vlak na het zomerreces een extra rapportage over de brexit. Die zal ik met zeer veel belangstelling volgen, want wat er misging bij CAF-11 is echt kinderspel bij wat er mis kan gaan bij de Douane, als er bij de brexit iets misgaat voor de bv Nederland. Het is van ongelofelijk groot belang.

Dit debat afrondend moet ik wel zeggen dat het mij als Kamerlid grote moeite kost om de vinger aan de pols te houden bij hoe het beter gaat met de Belastingdienst. Het blijft een ongemakkelijk gevoel. Ik ga kijken hoe die nieuwe rapportages gaan komen. Die zijn toegezegd. Maar ik vind het gewoon lastig. Dat zeg ik er maar bij. Mochten er ideeën zijn over hoe de informatie beter inzichtelijk gemaakt kan worden, graag. Ik bedoel niet alleen de informatie die de staatssecretaris bereikt, ook de informatie die wij krijgen. Het gaat niet om de kwantiteit van de informatie. Het gaat om de vraag of wij echt voldoende grip hebben.

Dank u wel, voorzitter.

De voorzitter:
Mevrouw Lodders.

Mevrouw **Lodders** (VVD):
Voorzitter, dank u wel. Ik begon mijn inbreng met de constatering dat de dienstverlening voor de burgers niet op orde is. Die schiet tekort. Dat leidt tot frustratie en dat leidt tot extra werk. Ik denk dat er vandaag in dit debat weer heel veel informatie met elkaar gewisseld is. Op zich stemt mij dat tevreden.

Ik wil de staatssecretaris bedanken voor de toezeggingen en de antwoorden die we hebben gekregen. Ook ik ben op zoek naar wat ik wellicht tussen aanhalingstekens toch mag duiden als "mismatch" tussen de informatie die we krijgen en het gevoel dat in het land leeft. Mensen die de Belastingtelefoon bellen, schetsen op basis daarvan een ander beeld dan uit de beantwoording en de cijfers van de schriftelijke vragen naar voren komt.

Dat geldt ook voor het gebied van het mkb. Ook de heer Omtzigt maakte dat punt zojuist. Ik denk dat het heel belangrijk is dat we met elkaar daarnaar kijken, maar ik vraag de staatssecretaris om op korte termijn daarin stappen te zetten. Het kan niet zo zijn dat informatie-uitwisseling richting het mkb schaars is. Ik denk dat je juist door voorafgaande gesprekken met het mkb helderheid verschaft aan de ondernemer en de Belastingdienst wat werk uit handen neemt. Ik vraag de staatssecretaris dus om toch nog eens even daarop in te gaan.

Voorzitter. Ik kijk met belangstelling uit naar de nieuwe informatie- en rapportagecyclus. Informatie over de sturing van de dienst zal na dit debat echt nog verder inhoud moeten krijgen. Laten we eerst even wachten hoe de brief eruitziet en hoe de staatssecretaris dat invult.

Ik had complimenten gegeven voor die relatief kleine pilots en uiteraard voor de campagne voor de belastingaangifte, maar ik ben ook blij met het voorbeeld dat de staatssecretaris aangeeft. Al zijn het misschien kleine zaken, maar als het om zo'n 80.000 posten gaat waarbij bezwaren niet als bezwaar behandeld worden, dan denk ik dat dat heel veel helpt, zodat mensen zowel aan de kant van de Belastingdienst als in het land minder gefrustreerd zijn. Ik zou de staatssecretaris willen oproepen om dit soort mooie voorbeelden vooral te blijven delen met de Kamer, zodat we dat met elkaar naar buiten kunnen brengen.

Tot slot, voorzitter. Ik heb al aangegeven dat ik volgende week terugkom op het onrechtvaardige gevoel dat heerst over box 3, met name naar aanleiding van de uitspraak afgelopen week. Ik wil de staatssecretaris er echt aan houden om na het zomerreces te komen met datgene wat hij heeft toegezegd, ook op dat onderdeel voor de spaarders. Het is een belangrijke afspraak om te kijken hoe we die spaarders tegemoet kunnen komen.

Voorzitter, laat ik het hierbij houden.

De voorzitter:

Dank. Ik kijk naar de staatssecretaris. Kan hij onmiddellijk tot beantwoording overgaan? Dat kan hij.

Staatssecretaris Snel:

Ja, voorzitter, laat ik dat maar meteen doen. Het aantal vragen is overzichtelijk. Ik denk dat het goed is dat iedereen nog een keer de kern van het debat heeft verwoord. Een aantal toezeggingen die ik heb gedaan zijn daarin al naar voren gekomen. Ik ben het daarmee eens en die toezeggingen staan als een huis.

Laat ik beginnen met het punt van de Rekenkamer, dat volgens mij nog openstaat. Dat was een vraag van mevrouw Leijten. Zij zegt: deze staatssecretaris zegt dat hij aan de ene kant iets van een erfenis heeft waar het gaat om het aanpakken van de problemen en het aantal onvolkomenheden. Zij zegt dus dat ik dat zeg, maar het is natuurlijk zo. Overigens hebben we op elke onvolkomenheid een gerichte actie gezet en we weten gelukkig waar ze vandaan komen. Aan de andere kant heeft mevrouw Leijten gelijk dat er al weer drie nieuwe zijn bijgekomen. Overigens hebben we ook bij deze drie nieuwe onvolkomenheden het idee dat we weten hoe we het moeten oplossen.

Kijkend naar het aantal is er één belangrijke onvolkomenheid minder; dat gaat om de beheersing en de sturing van de vernieuwingsopgave. De Rekenkamer zegt in haar rapport dat de receptuur en het analysekader waarin we dat allemaal doen, juist is en dat dat in 2018 heeft geleid tot verbeteringen. In mijn eigen gesprek over die onvolkomenheden en wat erbij hoort — zo'n gesprek heb je dan — was dat een van de belangrijke onderdelen die we met hen hebben gedeeld. Dus ja, op papier zijn het er meer, want we hebben nu regels op basis waarvan wij onvolkomenheden zien, maar niet op de kern van waar we mee bezig zijn. Een van de onvolkomenheden heette "het sturing en beheersing houden op de vernieuwingsopgave van de Belastingdienst". Die

vond ik de zwaarste. Die is van de lijst afgehaald, omdat zij zeggen dat we met dit verhaal waarschijnlijk datgene in handen hebben dat we nodig hebben om te vernieuwen. Zij geven daarbij ook aan dat we moeten doorgaan en moeten oppassen dat we niet vergeten aandacht te besteden aan andere punten.

Ik zie dus verbetering. Natuurlijk heb ik liever minder dan meer onvolkomenheden. Tegelijkertijd vind ik het niet erg dat zij aangeven waar het nog beter kan; dat moeten we gewoon gebruiken. De lijst is dus lang, een belangrijke onvolkomenheid is weg, er komen nieuwe bij, we moeten acties hebben die daarop gericht zijn en dat zullen we echt doen. De kern van het verhaal is dus dat er niet alleen een lijst is waarop we van zes naar negen onvolkomenheden zijn gegaan, maar ook dat de huidige aanpak de juiste is. Dat vond ik misschien nog wel het belangrijkste. Dat is wat ik met betrekking tot de Rekenkamer wilde aangeven.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Het kenmerk van deze staatssecretaris is, denk ik, dat hij een zonnig karakter heeft en dat hij naar de positieve dingen kijkt. Ik vind het goed dat je ook daarnaar kijkt. Ik heb gezegd dat je in het rapport van de Algemene Rekenkamer leest dat ze complimenten geven en zien dat er aan verbetering gewerkt wordt. Maar hoe komen er dan toch drie nieuwe onvolkomenheden bij? Wat is de ambitie van de staatssecretaris? Want we lezen en onderschrijven alle uitkomsten en aanbevelingen, maar wanneer wil hij die opgevolgd hebben? Ik heb er in mijn spreektekst twee opgenoemd. Dat ging over personeel, als het gaat om de uitvoering van toezicht- en handhavingsbeleid. En ik had het erover dat er per organisatieonderdeel en bedrijfsproces een gewenst niveau van bescherming vastgesteld moet worden, omdat er nu mogelijk een probleem ontstaat bij het uitvallen van kritieke bedrijfsprocessen. Ik vind het prima dat de staatssecretaris daarop niet concreet is ingegaan, maar kan hij mij toezeggen dat hij dat wel aan de Kamer laat weten? Wanneer wil hij het opgelost hebben? Wat is de analyse van waarom die drie nieuwe erbij zijn gekomen?

Staatssecretaris **Snel**:

Voorzitter, ik vroeg het even aan mijn ondersteuning. Ik weet niet precies hoe dat werkt in het proces. Kijk, die onvolkomenheden zijn er. Die worden goed beschreven. U noemt er twee en er was nog een derde die erbij kwam.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Ik noemde twee bestaande onvolkomenheden.

Staatssecretaris **Snel**:

Ja, oké. Maar goed, er zijn drie onvolkomenheden bijgekomen, nummer zeven, acht en negen. Ik zeg nogmaals: wij hebben in beeld wat het is, wij hebben het idee hoe we het kunnen aanpakken en we hebben daarop een gerichte actie neergezet. We hoeven geen geheim te maken van wat die actie is. Ik neem aan dat dat ergens in een rapportage naar de buitenwereld gaat. Ik zie mijn ondersteuners knikken. Ja. Daar kunnen we volledig helder over zijn.

Kijk, het wordt ingewikkelder als je niet weet wat het is, of als je niet weet hoe je het moet oplossen. Juist van deze nieuwe onvolkomenheden weten we waar ze vandaan komen en we hebben een plan van aanpak om het op te lossen. Daaraan moet u mij natuurlijk gaan houden. Op het moment dat we daarin voortgang maken et cetera et cetera, en dat blijf ik gewoon doen. Daar sta ik dus echt voor open, evenals voor het

naar buiten brengen van de gerichte acties die wij precies ondernemen.

Dank overigens voor het compliment dat ik over het algemeen een zonnig humeur heb. Ik kan u stiekem verklappen dat er ook weleens momenten op een dag zijn dat ik dat ietsje minder heb. Hiervoor geldt echt niet dat alleen een goed humeur een oplossing biedt. Maar je moet niet zeggen "o, nog een onvolkomenheid en dit wordt me allemaal te veel", want de opdracht is helder. Alle onvolkomenheden moeten er vroeg of laat af. Punt uit. Daar werk ik aan. Dat doe ik niet omdat ik een blijmoedig karakter heb, maar omdat ik gewoon graag deze klus klaar. Zoals ik net al zei, denk ik echt dat we de receptuur te pakken hebben. Maar we moeten wel doorzetten.

Dat was de eerste vraag. Even kijken.

De heer Snels zegt iets dat ik wel met hem eens ben. Zoals ik net al zei, heeft elk nadeel z'n eigen voordeel. Het feit dat we de kans hebben om heel veel nieuwe medewerkers binnenkort de nieuwe stijl, de nieuwe cultuur en de vraagstukken "hoe ga je eigenlijk om met ..." te leren — ik denk dan aan de nieuwe cultuuraspecten die we net bespraken — is gewoon een mogelijkheid waarvan we gebruik moeten maken. Dat is echt zo. Dat ben ik met de heer Snels eens. Dat geldt dan niet alleen voor de vraag hoe je wetgeving moet uitleggen, zoals we in die CAF-zaak hadden. Dat geldt ook voor de andere onderwerpen die hij noemde. Het is net als bij de belastingadviseurs, aan wie ik vraag "als jullie gaan adviseren, is er, neem ik aan, toch wel meer waar jullie naar kijken dan een zo laag mogelijke rekening voor degene die jou betaalt?" Je kan ook kijken naar wat voor soort belastingbetaler je wilt zijn en daar je adviseur bij kiezen. Daarin zie ik nu al verschillen ontstaan en dat is volgens mij heel goed. Juist voor mensen die net met een baan bij de Belastingdienst beginnen is het goed dat we hen het nieuwe meegeven, en dat geldt ook voor onszelf.

Ik ben het dus met de heer Snels eens. Hij noemde de twee toezeggingen rondom de opvolging van de cultuuraanbevelingen van Joustra en Borstlap. Ik heb gezegd dat ik dat een goed idee vind. Daarin zijn we niet nieuw: er wordt een cultuurscan gemaakt door de ADR en die krijgt u ook te zien. Dat is nog een toezegging. Ik help de voorzitter vast een beetje voor zijn toezeggingenlijstje.

Ik heb net al het antwoord gegeven dat ik het goed vind om het niet alleen kwantitatief op een rij te zetten, maar dat we ook kwalitatief moeten kijken. We moeten naar allebei kijken, het is en-en. We moeten oppassen dat we het nu alleen maar over dat ene aspect hebben en de harde data vergeten van hoeveel, wat, waar en wanneer. Ook dat wil ik echt in zicht hebben en dat moet worden ingebouwd in nieuwe systemen.

Dan ga ik naar de heer Van Weyenberg, die zijn punt uit de eerste termijn eigenlijk wat extra kracht bij zette. Hij haalde nog een keer de toezegging aan dat er niet alleen rondom die sturing wat moet gebeuren.

Ik herhaal de toezegging om de integriteitscommissie die ooit tijdelijk begon permanent te maken. Misschien hoeven we niet eens te wachten op de volgende keer dat we haar opnieuw instellen en kunnen we haar nu al permanent maken. Die integriteitscommissie moet dus gewoon permanent worden. Daarmee hebben we alleen maar iets te winnen en niks te verliezen.

Ik ga nu iets sneller door de zaken heen.

De heer Omtzigt heeft mij nog een keer voorgehouden dat hij wat meer uitleg wil hoe het ging met de rapportage van die auditor. Die uitleg krijgt hij in een brief. Daar zitten nog 90 vragen achter en dan is altijd het geval dat er op basis van die brief nog weer een hele hoop vragen extra bijkomen. Dat gebeurde zonet al een beetje en het is logisch dat die vragen er zijn. Ik zal me even richten op datgene waar u zonet om heeft gevraagd. Wij zullen duidelijk maken dat het uiteindelijk de auditor zelf was die die keuze maakte.

Voorzitter, ik zie een vinger.

De voorzitter:
De heer Omtzigt.

De heer **Omtzigt** (CDA):
Betekent dat dat wij die brief zoals gevraagd deze week krijgen, inclusief de achterliggende e-mails? Want dat was de vraag.

Staatssecretaris Snel:
De brief zeg ik toe. Voor de rest geldt dat we dezelfde spelregels hebben als altijd in de Kamer: van onderlinge e-mails tussen ambtenaren vertel ik u wat de inhoud is. U kunt mij daarin dan vertrouwen of niet. Ik zal uitleggen hoe het zit. Het gaat dus zoals we dat altijd doen.

Dan zei de heer Omtzigt dat er inmiddels een brief ligt van de Bond voor Belastingbetalers en anderen, met de vraag hoe zij het best de handschoenen kunnen oppakken. Dat gaat om het vormgeven van deel twee van de motie-Omtzigt. Deel één van die motie gaat over de toeslagen en deel twee gaat over de rest. We zullen alles gebruiken, dus als er suggesties zijn van deze groepen of andere groepen die er een mening over hebben, dan lijkt me dat een goed idee. Ik zal die zeker meenemen. In het najaar moeten we uiteindelijk gaan vormgeven hoe we dat het beste kunnen doen.

De heer Omtzigt zegt ook dat we moeten oppassen dat we niet de wet de schuld gaan geven van alles wat er in de CAF-zaak gebeurde. Volgens mij doe ik dat in ieder geval niet, en doen anderen dat ook niet. Ik zal er niet al te lang op ingaan, maar hij heeft gelijk. Ik heb juist geprobeerd om de tunnelvisie te beschrijven zoals die kan ontstaan — giftig en al, met verkeerde uitkomsten — als je én een stevige wet hebt én een uitvoering die niet deugt. Het punt waarin ik de heer Omtzigt gelijk geef, blijft gewoon staan. Dat betreft het onbehoorlijk bestuur, dat eerder al door de Ombudsman is aangegeven en waarvan ik tot twee keer toe in de Kamer heb gezegd dat ik dat deel. Punt uit. Daar neem ik niks van terug. Dat deel ik. We moeten wel oppassen dat het niet alléén daarover gaat, want zoals de heer Snels en de heer Van Weyenberg aangeven, is het juist belangrijk dat er ook een zekere verantwoordelijkheid zit in hoe we de wet willen inrichten. Nou goed, daar heb ik dingen over gezegd.

We hebben het over de brexitrapportage gehad.

Dan is er nog één punt waarvan de heer Omtzigt zegt dat hij het lastig blijft vinden. Ik snap dat goed, want het is zelfs voor mij lastig. Hoe weet je op basis van rapportages hoe het er echt voor staat? Hoe hard gaat het nou? Dat is zeker bij iets als cultuurverandering superingewikkeld. Dat lukt je nooit op basis van alleen een rapport. Dan moet je praten met de mensen. Dat doe ik door zelf op werkbezoeken te gaan, om

mensen rechtstreeks te vragen en sneller naar de bron te gaan van hoe mensen zelf dat ervaren. Dat helpt mij enorm, ook in de zaken waarover we het vandaag hebben gehad. Dat heb ik nodig. Als u met hetzelfde probleem zit bij zaken waarvan u zich afvraagt hoe het zit — we hebben het bijvoorbeeld over rulings en over ICT gehad — dan sta ik open voor werkbezoeken van de Kamer. Dat heb ik u al eerder aangeboden. Ik vind dat een goed idee. Dat helpt. Die open invitation had ik al eerder specifiek gedaan. Ik zeg opnieuw dat een werkbezoek te regelen is, als er dingen zijn waarin u meer inzicht wilt krijgen. Ik denk dat het ook voor Kamerleden rechtstreeks inzicht kan geven hoe de mensen op de werkvloer denken dat dingen worden opgepakt. Dat wil ik u in overweging geven.

Ten slotte mevrouw Lodders. Zij riep mij allereerst op om de Kamer te blijven informeren over de goede ontwikkelingen die wij soms ook meemaken, en over kleine winstpuntjes in het systeem die de wereld vooral voor de burger en het mkb iets minder complex maken. Overigens geldt dat niet alleen voor het mkb, maar voor alle bedrijven. Wij sturen altijd al op administratieve lasten. Dat moet Financiën blijven doen. Ik kan u vertellen dat dat ook in het Haagse opgaat. Als wij dat niet keer op keer voorstaan, dan is het best stil op dat gebied. Ik blijf daarop sturen, dus dat zeg ik hier gewoon toe. Ik zal u blijven informeren als wij quick wins hebben. Soms zijn het niet eens "quick wins", maar gewoon "wins". Ik zal dat doen.

Als ik trots vertel wat er is gelukt, bestaat het gevaar dat er altijd wel iemand is die iemand weet te vinden die zegt: "nou, maar anders ...". Ik neem dat dan maar op de koop toe. De mensen van de dienst hebben af en toe recht op het vieren van successen, als er iets is gelukt. Maar weet dat ik daarin voorzichtig ben, want zodra ik dat als staatssecretaris uitgebreid ga vieren, dan is mijn ervaring dat ik vaak toch een soort boemerang terugkrijg van mensen die zeggen: "nou, ik had anders een geval dat ...". Dat maakt mij dus in het algemeen een beetje schuw in het vieren van mijn eigen successen, maar ze zijn er wel degelijk. Ik zie dit als een oproep van mevrouw Lodders om dat dan toch af en toe wel te doen. Het is misschien een goed idee.

Tot slot de dienstverlening aan het mkb. Mevrouw Lodders had een voorbeeld van zelfstandigen en mensen die belden met de vraag hoe het met de wet DBA zit. We hebben een handavingsmoratorium voor die wet. De Belastingdienst heeft aangegeven dat ze graag als coach wil optreden en wil uitleggen hoe wij dat zien. Zoals u weet, hebben we daarvoor ook bedrijfsbezoeken afgelegd. Tegelijkertijd weten we dat als elk bedrijf dat zelfstandigen inhuurt morgen of in de komende week met een vraag komt, we die nooit allemaal precies kunnen beantwoorden. Want juist de huidige wet ... Hier hebben we het weer over de wet. Laat ik het zo zeggen: dat handavingsmoratorium is er niet voor niets. Zolang we niet een nieuw wettelijk kader hebben, blijft het ongelofelijk ingewikkeld om met twee of drie telefoontjes de zaak te duiden.

Zoals u weet, zijn we er hard mee bezig. Binnenkort komt er een brief naar uw Kamer over de manier waarop we denken dit het best te kunnen doen. Er is een AO Arbeidsmarktbeleid waarvoor nog een brief moet worden gestuurd. Collega Koolmees is daarin de hoofdaannemer en ik ben de onderaannemer. Daarin gaan we in op de keuzen die wij kunnen maken ten aanzien van de maatregel voor bijvoorbeeld de onderkant, maar ook ten aanzien van de webmodule. De webmodule zal uiteindelijk de ondernemer moeten kunnen helpen om sneller zelf zekerheid te krijgen over hoe de wet uitpakt voor de structuur die zij kiezen.

Voorzitter. Daarmee ben ik hopelijk bij ieders laatste vragen langsgegaan. Ik zie toch nog een vinger.

Mevrouw **Lodders** (VVD):

Ik heb een kort puntje dat iets dieper ingaat op de dienstverlening aan het mkb, maar eerst over het delen van successen. Ik denk dat het belangrijk is dat mensen kunnen vinden op een website of via social media dat er stappen ter verbetering zijn gezet. Anders blijven we in die negatieve sfeer hangen. Het zal altijd zo zijn dat mensen een teleurstelling zouden kunnen hebben, maar goed, ik denk dat mijn oproep helder is. Ik had zelf nu het gevoel dat ik het ergens uit een rapportage heb moeten wegplukken. Dat is gewoon zonde.

De dienstverlening aan het mkb. De staatssecretaris heeft aangegeven dat hij bereid is tot het zetten van een aantal stappen. Hij ging daarbij specifiek in op het voorbeeld. Dat krijgt een vervolg, maar het gaat mij ook om het brede geheel. Overleg en vooroverleg zijn heel belangrijk voor de ondernemer, maar ook voor de Belastingdienst. Want als je de verharding en de verzuring laat bestaan, hebben we daardoor volgens mij alleen maar meer werk. Mijn stellige oproep richting de staatssecretaris is dus toch het volgende. Al zou er in plaats van het schaarse overleg maar eens een gesprek zijn, waarin met elkaar toch even gekeken wordt hoe we hierin goede stappen vooruit kunnen zetten. Dat hoeft niet met iedere individuele ondernemer, maar het is echt heel erg belangrijk. Een hartenkreet van de VVD.

Staatssecretaris **Snel**:

Goed gehoord, de eerste oproep en ook de tweede. Ik dacht dat uw vraag iets specifieker over die DBA ging, vandaar mijn uitleg. Wij willen natuurlijk een hoog rapportcijfer en willen zo veel mogelijk duidelijkheid van tevoren kunnen geven. We hebben het vaak over vooroverleg, vaststellingsoverleg of rulings. Het is ontzettend belangrijk voor elk bedrijf, groot of klein, dat je weet wat je mag verwachten als je met de Belastingdienst praat. Het is een groot goed dat we in Nederland die mogelijkheid hebben. Die hoeven we niet te verstoppen of onder het kleed te schuiven, het is een belangrijk punt. Ik zal alles eraan doen en ik vertrouw erop dat mevrouw Lodders mij keer op keer scherp zal houden of we er wel voldoende aan doen. Die oproep is niet aan dovemansoren gezegd.

De **voorzitter**:

Dank. Mevrouw Lodders nog?

Mevrouw **Lodders** (VVD):

Ja, kort afrondend, voorzitter. Dan ga ik ervan uit dat we bij de behandeling van de volgende rapportage in ieder geval niet nog een keer de conclusie hoeven te trekken dat het overleg met het mkb schaars is. Volgens mij mag dat nooit het uitgangspunt zijn. De aanpak van ontwijking of fraude, het voorbeeld dat de staatssecretaris in zijn eerste beantwoording noemde, mag natuurlijk hard zijn. Daar zijn wij ook voorstander van. Maar als het gaat om vooraf duidelijkheid vragen of überhaupt duidelijkheid vragen, kan het heel erg waardevol zijn om eens te informeren waar het bedrijfsleven tegen aanloopt.

Staatssecretaris **Snel**:

Nogmaals: ik ondersteun die oproep. Tegelijkertijd doe ik nu een beetje aan verwachtingsmanagement over de vraag of alle problemen met betrekking tot de

capaciteit zijn opgelost. Stel dat alle 25.000 fiscaal adviseurs en alle mkb'ers en zzp'ers nu verwachten dat het komende kwartaal alles opgelost kan worden. Het antwoord is gewoon nee. Dat weet ik. Tegelijkertijd is het iets waarnaar we moeten blijven streven. Zo lees ik de oproep ook.

Ik zeg richting de Kamer dat we met de huidige capaciteit keuzes moeten maken voor al die zaken waarbij we meer capaciteit willen voor een bepaald onderdeel. Daarover moeten we dan samen praten. Als wij vinden dat iets meer of vaker moet, dan moet er ergens anders iets minder. En dit is niet een cultuurdingetje. Dit is ook gewoon hardware. We hebben een heleboel inspecteurs met grote stapels die achterstanden oplopen en daarop worden aangesproken, ook door mij, maar het is niet zo dat zij daarvoor kiezen. Zij moeten keuzes maken binnen de hoeveelheid tijd die ze hebben.

Dat gezegd hebbende is er volgens mij geen tegenstelling tussen wat mevrouw Lidders wil en wat ik wil. Zij hoopt alleen dat ik in de volgende rapportage alles heb opgelost. Daarin wil ik eerlijk zijn: dat is vast niet zo.

Mevrouw **Lidders** (VVD):

Voorzitter, afrondend. Nee, nu wordt het weer naar de individuele ondernemer getrokken. Natuurlijk zou het mooi zijn als er meer ruimte is, maar ik begrijp dat het een capaciteitsprobleem is. Het gaat mij erom dat er gewoon eens met een aantal vertegenwoordigers vanuit het mkb gesproken wordt, en dat dat niet kan leiden tot de conclusie "er is schaars overleg" of "schaars overleg is het streven". Daar wil ik vanaf. Ik wil gewoon informatie ophalen. Hoe kunnen we het met elkaar beter, mooier en gelukkiger maken?

Staatssecretaris **Snel**:

"Beter, mooier en gelukkiger". Laat dat de nieuwe slogan zijn van ons allen. Nee, dat punt is heel terecht. Er is overigens heel veel regulier overleg, juist om die punten aan te halen. Dat betreft niet alleen overleg met het mkb, maar in het Becon-overleg bijvoorbeeld ook met de adviseurs. Dus we krijgen geregeld informatie en dat overleg blijven we voeren. Het antwoord is dus "ja, dat blijven we doen". We blijven met hen overleggen waar de winstpunten te pakken zijn en wat wij nou verkeerd doen. Stellen we de verkeerde vragen of duurt het te lang? Die punten zijn helder. We gaan met hen in overleg, zoals we dat eigenlijk altijd doen.

De **voorzitter**:

We zijn bijna aan het einde van dit algemeen overleg gekomen. Zoals afgesproken zal ik de toezeggingen nog opnoemen. Ik moet wel zeggen dat wat de Kamer als een toezegging definieert, niet hetzelfde is als wat de staatssecretaris een toezegging noemt. Als de staatssecretaris zegt "ik maak de commissie integriteit permanent", dan noemt hij dat een toezegging. Voor ons is dat geen toezegging, want in dat geval zouden we iets op papier moeten krijgen. Zo zit dat in elkaar.

Ik ga mijn best doen. De toezeggingen:

- De staatssecretaris zegt aan de leden Leijten en Omtzigt toe dat hij de Kamer voor het eind van deze week schriftelijk zal informeren over hoe het proces rond de opdrachtverlening aan de EDP-auditors inzake het zoeken van aanvullende stukken in de CAF 11-zaak is verlopen.

De heer Omtzigt.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Inclusief de informatie over de e-mails. Liefst mét de e-mails, maar als dat niet kan, dan met de beschrijving ervan.

De **voorzitter**:

Ik zie geen reactie van de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Snel**:

Sorry, voorzitter, ik zat even te kijken of ik nog een ander antwoord vergeten was. Ik heb al gezegd dat uw Kamer dat zo snel mogelijk krijgt en dat wij daarbij dezelfde regels volgen als altijd.

De **voorzitter**:

Dan de volgende toezegging:

- De staatssecretaris zegt aan de leden Snels en Van Weyenberg toe dat hij de Kamer bij de volgende voortgangsrapportage over de Belastingdienst zal informeren over de invulling van het externe onderzoek naar de opvolging van de aanbevelingen van de Commissie onderzoek Belastingdienst, de commissie-Borstlap/Joustra, over met name de cultuur bij de Belastingdienst.

Dat klopt?

Staatssecretaris **Snel**:

Ja.

De **voorzitter**:

De derde toezegging:

- De staatssecretaris zegt aan het lid Leijten toe dat hij de Kamer voor het zomerreces 2019 de cultuurscan van de Auditdienst Rijk, ADR, zal doen toekomen.

De heer Van Weyenberg.

De heer **Van Weyenberg** (D66):

Nog even over de tweede toezegging aan collega Snels en mij, wat overigens een breed gedragen verzoek was. Volgens mij zou de staatssecretaris nog een keer goed gaan kijken hoe hij die zachte cultuurkant, dat soort elementen, een zo goed mogelijke plek in de rapportage kon geven. De toezegging is nu puur rond die commissie geformuleerd, maar volgens mij was het één slagje breder. Ik zie de staatssecretaris knikken.

Staatssecretaris **Snel**:

Ja.

De **voorzitter**:

Tot slot:

- De staatssecretaris zegt aan het lid Leijten toe dat hij in een volgende voortgangsrapportage over de Belastingdienst de Kamer zal informeren over welke acties hij onderneemt ten aanzien van de drie nieuwe onvolkomenheden die de Algemene Rekenkamer in het verantwoordingsonderzoek 2018 over de Belastingdienst heeft geconstateerd.

Dat klopt ook?

Staatssecretaris **Snel**:

Ja.

De **voorzitter**:

Dan kijk ik naar mevrouw Leijten. Zij heeft misschien behoefte aan een VAO om een aangehouden motie van 21 februari over een parlementair onderzoek in te dienen?

Mevrouw **Leijten** (SP):

Nee, dat hoeft helemaal niet. Ik kan gewoon vragen of die in stemming wordt gebracht, dus daarvoor is geen VAO nodig.

De **voorzitter**:

O ja, dat is waar. U kent de regels beter dan ik. Daarmee sluit ik dit algemeen overleg.

Sluiting 13.53 uur.