

Politieke lijn

Voorzitter,

- [Deel over reorganisatie]
- Daarnaast blijft mijn aandacht onverminderd uitgaan naar het **recht doen aan ouders** die jarenlang onrecht is aangedaan.
- De aangekondigde reorganisatie zou niet moeten leiden tot vertraging in het vinden van een oplossing voor gedupeerde ouders.
- Het belangrijkste is de zorg voor een oplossing, niet alleen met excuses, maar ook met **compensatie** voor het aangedane leed. Hoewel ik het aangedane leed nooit helemaal goed kan maken, hoop ik dat ik hiermee een belangrijke stap zet voor **herstel van vertrouwen** in de overheid. Ik ben daarom gisteren met een grote groep ouders in gesprek gegaan samen met de MP.

[Herstel]

- In december hebben bijna alle ouders de eerste compensatie ontvangen. De ouders die we niet hebben kunnen bereiken proberen we alsnog te bereiken.
- Daarnaast besef ik dat we er dan nog niet zijn. Sommigen ouders zijn het bijvoorbeeld niet eens met de hoogte van de compensatie en de uitkomsten van de onderzoeken van de ADR en Donner zijn op komst.

- Ik begrijp daarom dat u nu graag al zou willen weten hoe vergelijkbare situaties zullen worden behandeld, maar ik hecht aan een objectief oordeel en wacht daarom op de twee rapporten voordat ik hier antwoord op geef.
- Wel kan ik u toezeggen dat vergelijkbare gevallen langs dezelfde lijnen worden tegemoet gekomen.
- Dit constateer ik voor de herstelwerkzaamheden die ons te doen staan.
- De hoeveelheid werk die Toeslagen moet doen in het kader van regulier **werk, alle herstelwerkzaamheden met terugwerkende kracht en verbeteringen die de menselijke maat terugbrengen** maakt dat Toeslagen steeds moeilijker het hoofd boven water kan houden.
- Dit leidt onherroepelijk tot de kans op fouten en kan ertoe leiden dat de herstelacties **niet met de juiste aandacht en zorgvuldigheid** kan worden opgepakt en tegelijkertijd ook het reguliere proces met oplopende behandelzeiten en voorraden kampt. Bijschakelen en kwaliteit kosten tijd.
- Juist terwijl ik op dit moment **niets van groter belang vind dan het geven van genoegdoening** aan deze ouders.
- Dit brengt mij tot **twee conclusies** en daarbij behorende vervolgactie:
- De **capaciteit van Toeslagen schiet tekort** om alle taken met de juiste kwaliteit uit te voeren. De herstelacties vragen veel **aandacht en zorgvuldigheid** en tegelijkertijd moet de bestaande Toeslagen-organisatie investeren in het toepassen

van de **menselijke maat** en denken en werken vanuit het burgerperspectief.

- Daarom richt ik een **tweede directie Toeslagen** op (Toeslagen 2) naast de bestaande directie Toeslagen (Toeslagen 1).
- Toeslagen 2 moet zich richten op de **herstel en compensatieacties** en daarbij de menselijke maat hanteren. Beslissingen die worden genomen in het kader van de herstel en compensatieacties zal ik laten toetsen door een **onafhankelijke commissie**. Individuele zaken kunnen ook door de burgers worden voorgelegd aan deze commissie. Er is veel capaciteit nodig om dit goed te doen, niet alleen bij Toeslagen maar ook bij andere aanpalende processen in de Belastingdienst zoals de invordering, Vaktechniek, de Beltel, de benodigde IV aanpassingen.
- Ik ben voornemens **om flink capaciteit aan fte** toe te voegen om de problemen op te lossen.

[Evt: Toeslagen door de jaren heen]

- Voordat ik inga op de ouderdossiers wil ik kort stilstaan bij de discussie over de inrichting van **toeslagen door de jaren heen**.
- De Belastingdienst geeft **sinds 2005** uitvoering aan de uitkering van toeslagen. Sindsdien is hier veel en vaak **maatschappelijke en politieke onrust** over geweest.

- En, voorzitter, die aandacht is meer dan terecht: ontzettend veel mensen zijn **afhankelijk van de ontvangst** van hun Toeslagen.
- Het betekent dat zij kunnen blijven werken als er kinderen komen, hun woning kunnen betalen en de zorg kunnen ontvangen die zij nodig hebben.
- En daarmee zijn ook de **consequenties groot** als het ontvangen van de toeslag **misloopt**.
- Dat schept een **grote verantwoordelijkheid** voor de Belastingdienst en voor mij.
- Maar dat schept ook een verantwoordelijkheid voor het goed **inrichten van het systeem en het stelsel**. Daarom zijn we daar, samen met het ministerie van SZW, druk mee bezig.

[Ouderdossiers]

- Ik constateer daarnaast dat het lang duurt voordat ouders hun dossier ontvangen. Ik begrijp dat dat vervelend is, maar ik wil wel benadrukken dat dat geen onwil is.
- Er zijn in het verleden dingen niet goed gegaan met de persoonlijke dossiers en er wordt hard gewerkt om dit in goede banen te leiden.
 - Zo krijgen alle ouders een oplegbrief met een toelichting op de werkwijze en de inhoud van het dossier. Ook wordt een samenvatting meegestuurd van de persoonlijke situatie van de ouder die antwoord geeft op de vraag waarom de ouder werd aangemerkt als fraudeur.

- Tot slot wordt ook een persoonlijk gesprek aangeboden. De dossiers bevatten namelijk erg veel informatie en ook met de begeleidende brieven kunnen er vragen resteren bij de ouders. Daarom hecht ik er groot belang aan dat die vragen in een persoonlijk gesprek beantwoord worden.

Cultuur

- Eerder al heb ik met uw Kamer geconstateerd dat Cultuur een belangrijk onderdeel is voor het goed functioneren van de belastingdienst. Met deze versterking hoop ik tegelijkertijd een impuls te geven aan de benodigde cultuurverandering.
- Daarnaast geldt dat het onderzoek naar de structuur van de Belastingdienst moet helpen om de aansturing van deze bijzonder complexe dienst te verbeteren.

[Slot]

- De klus om Toeslagen op het goede spoor te krijgen moet **niet worden onderschat**. En dat doe ik niet.
- Ik deel uw ongenoegen over de fouten die opnieuw zijn gemaakt. Ook begrijp ik uw vraag **welke consequenties** die fouten hebben.
- Ik **reken dat in de eerste plaats mijzelf** aan.
- En ik trek daar **dagelijks lessen** uit. Ik voel mij er **verantwoordelijk voor dit op te lossen**.

Want dit **moet worden opgelost**.