

Schriftelijke vragen van het lid Van Haga van de Groep Van Haga aan de staatssecretaris Douane en Toeslagen, mbt de berichtgeving over de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen:

d.d. 2 februari 2023

1. Hebt u kennisgenomen van het bericht ‘Organisatie die problemen ouders in toeslagenaffaire moet oplossen dreigt vast te lopen’¹, van het Algemeen Dagblad?
2. Wat vindt u ervan dat het zoveelste departement van de Belastingdienst haar taak niet naar behoren kan uitvoeren? Kunt u uitleggen aan welke systeemfouten de Belastingdienst onderhevig is die inmiddels op ieder dossier waaraan deze organisatie gelieerd is zorgen voor uitvoeringsproblematiek? Graag een uitgebreide analyse.
3. Waarom kunnen de stappen die volgen na een verzoek om compensatie van gedupeerden niet naar behoren worden gezet? Welke procesfouten liggen hieraan ten grondslag en op welke manier zijn die ontstaan? Op welke manier is het compensatieproces vormgegeven en door wie? Is dit proces op voorhand onderworpen aan een uitvoerings- en stresstest en scenariovorming en is een adequate inschatting gemaakt van de kennis, expertise en personele capaciteit die nodig was voor deze operatie? Zo ja, hoe kan het dan dat het proces in de (uitvoerings)praktijk niet werkt? Zo nee, waarom is dit niet gebeurd? Wie is er verantwoordelijk voor de operationele kant van deze hersteloperatie? Aan wie legt deze persoon verantwoording af en welke evaluaties vinden er plaats? Op welke manier wordt door de overheid toezicht gehouden op de uitvoering van deze operatie?
4. Kunt u ingaan op de meldingen van medewerkers die aangeven dat er sprake is van een angstcultuur bij de UHP? Waarom hebben deze personen het gevoel dat zij geen fouten mogen maken en om wat voor soort ‘fouten’ gaat het dan? Weet u hoe er met hen is gecommuniceerd over het maken van (eventuele) fouten?
5. Klopt de insinuatie van deze melders dat de procesvoering bij de UHT dusdanig is vormgegeven dat er geen ruimte is voor maatwerk? Zo ja, hoe is dat mogelijk, aangezien juist in deze specifieke hersteloperatie iedere gedupeerde een unieke case vormt gezien de individuele (gezins)situatie waar het om gaat?
6. Hoe verhoudt zich de vermeende angstcultuur bij de UHT tot de rest van de Belastingdienst? Heeft u vanuit andere departementen ook dergelijke signalen gekregen over de bedrijfscultuur binnen deze organisatie?
7. Waarom moeten medewerkers van de UHT blijkbaar ‘steeds inspelen op nieuwe regels’? Om welke nieuwe regels gaat het dan en waarom worden deze regels steeds veranderd? Waarom is er geen eenduidig proces dat structureel kan worden ingezet bij de afhandeling van deze compensatieverzoeken? En hoe wordt over de veranderende regelgeving naar de medewerkers gecommuniceerd en hoe worden deze geïmplementeerd?
8. Kunt u uitleggen waarom het naar verwachting nog jaren zal duren voor alle gedupeerden zijn geholpen? Bent u niet van mening dat, gezien de omvang van de toeslagenaffaire en het enorme onrecht dat deze mensen door de overheid is aangedaan, voor het uitvoeren van deze hersteloperatie een acute crisisstructuur moet worden opgetuigd, welke zich met de hoogste

¹ [Organisatie die problemen ouders in toeslagenaffaire moet oplossen dreigt vast te lopen | Binnenland | AD.nl](#)

en enige prioriteit zou moeten bezighouden met het verwerken en afhandelen van alle compensatieverzoeken van gedupeerden? Bent u ook niet van mening dat hiervoor een bewindspersoon als beleidsbepaler en bewaker moet worden ingezet/vrijgemaakt, die zich slechts nog met deze operatie bezighoudt totdat deze volledig is afgerond?

9. Bent u voornemens om een wervingscampagne voor personeel voor de UHT op touw te zetten, teneinde op korte termijn de personele bezetting significant op te schroeven, zodat de UHT meer capaciteit krijgt voor de hersteloperatie? Zo ja, hoeveel extra medewerkers gaat u werven en bent u voornemens deze fulltime aan te stellen voor het uitvoeren van deze operatie? Zo nee, waarom niet?

10. Welke impact denkt u dat de stroperige afhandeling van de compensatieoperatie op de gedupeerden heeft? Wat doet de opeenstapeling van fouten met het toch al lage vertrouwen dat mensen hebben in de Belastingdienst? Waarom lijkt de overheid maar geen werk te willen, of kunnen maken van het grootschalig saneren van deze organisatie, terwijl de vele problemen bij de Belastingdienst inmiddels beginnen te leiden tot brede maatschappelijke ontwrichting?

11. Gaat u de gedupeerden die zich melden bij het UHT inmiddels compenseren voor de uitvoeringsproblemen en de vertraging in het afhandelen van hun verzoeken? Zo ja, op welke manier? Krijgen zij hun compensatie straks bijvoorbeeld met rente uitgekeerd, of krijgen zij een extra bedrag voor iedere maand dat zij langer moeten wachten? Zo nee, waarom niet?

12. Gaat u de Belastingdienst sancties opleggen voor het verzaken van het adequaat uitvoeren van deze hersteloperatie? Zo ja, wat voor sancties? Zo nee, waarom niet en vindt u dat te verantwoorden naar de gedupeerden en de bevolking in het algemeen, die van diezelfde Belastingdienst bij het verzaken van een betalings,- en/of andersoortig verzoek ogenblikkelijk een boete krijgen?

13. Bent u voornemens in gesprek te gaan met gedupeerden en medewerkers over hun ervaringen met de UHT, teneinde een knelpuntenanalyse op te stellen, welke gebruikt kan worden voor het verbeteren en optimaliseren van de procesvoering? Zo ja, wanneer kunnen wij deze analyse verwachten?

14. Bent u voornemens om externe experts in te zetten om de UHT te saneren en de operatie vlot te trekken? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wie heeft u daarvoor in gedachten?

15. Volgen er consequenties/sancties voor de personen die op dit moment aan het roer staan bij de UHT? Bent u voornemens deze mensen uit hun functie te ontheffen? Zo nee, waarom niet?