

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer

der Staten-Generaal
Prinses Irenestraat 6
2595 BD Den Haag



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 44 44
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2022-0000190329

Uw referentie
2022Z15526

Datum 7 november 2022
Betreft Kamervragen over personeelstekorten overheid

Hierbij zenden wij u, mede namens de staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst, de antwoorden op de Kamervragen van het lid van Haga (Groep Van Haga) over personeelstekorten bij de overheid.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

C.E.G. van Gennip

De Minister voor Armoedebeleid,
Participatie en Pensioenen,

C.J. Schouten

2022Z15526

(ingezonden 12 augustus 2022)

Vragen van het lid Van Haga (Groep Van Haga) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over personeelstekorten overheid.

Datum

7 november 2022

Onze referentie
2022-0000190329

1 Bent u bekend met het artikel 'Ook personeelstekorten bij uitvoeringsorganisaties als UWV, fiscus en IND' van de NOS? 1)

Ja.

2 Erkent u dat er door de personeelstekorten bij uitvoeringsorganisaties problemen ontstaan in de toegankelijkheid en kwaliteit van de publieke voorzieningen, zoals de bereikbaarheid en wachttijden bij de BelastingTelefoon?

Ondanks alle inspanningen leiden de personeelstekorten bij de uitvoeringsorganisaties ertoe dat de dienstverlening soms onder druk kan staan, zoals dat ook op het moment breder speelt in veel sectoren.

Het tekort aan personeel zorgt o.a. voor langere wachttijden bij de BelastingTelefoon voor burgers. Om te zorgen dat de toegankelijkheid zo goed als mogelijk geborgd blijft, zijn de volgende maatregelen genomen:

- Op de website maakt de Belastingdienst inmiddels gebruik van het hulpmiddel 'Contact op maat', die burgers en bedrijven versneld naar het juiste onderwerp leidt. De eerste resultaten laten een fors gebruik van de tool zien.
- Ook kunnen burgers en bedrijven langskomen bij de steunpunten en balies van de Belastingdienst. Indien gewenst kan hiervoor online een afspraak gemaakt worden.
- De Belastingdienst houdt bij welke vragen vaak gesteld worden en past deze dynamisch aan op de website onder 'veel gestelde vragen'.
- De Belastingdienst informeert intern en extern, en in het keuzemenu dat de wachttijden helaas langer zijn en wat men zelf kan doen. Verder kan een burger of ondernemer online zien wat de actuele wachttijd is. Ook kan gebruik worden gemaakt van de callback-functie waarmee de Belastingdienst de mogelijkheid biedt teruggebeld te worden als de wachtrij te lang is.

Er wordt veel geïnvesteerd in het werven, opleiden en behouden van (nieuwe) medewerkers om de bereikbaarheid van de Belastingdienst te verbeteren. De aanvangssalarissen voor de BelastingTelefoon zijn verhoogd om de concurrentiepositie op de arbeidsmarkt te verbeteren. Ook hebben zittende medewerkers dit jaar een extra verhoging gekregen vanwege de bovenmatige bijdrage die nu van hen gevraagd wordt.

Naast uitvoering van reguliere taken heeft de Belastingdienst te maken met uitbreiding en intensivering van taken en ziekteverzuim. Dat leidt tot extra vragen naar mensen. De krappe arbeidsmarkt en de extra benodigde capaciteit bij de herstelwerkzaamheden maken de invulling van de wervingsopgave fors moeilijker en hoger.

3 Erkent u dat de problemen bij uitvoeringsorganisaties het gevolg zijn van bezuinigingen, extra toebedeelde taken en imagoschade bij bijvoorbeeld de Belastingdienst?

Datum

7 november 2022

Onze referentie
2022-0000190329

Op 25 februari 2021 heeft de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) het rapport 'Klem tussen balie en beleid' opgeleverd. Tevens is in opdracht van het vorige kabinet een analyse (Werk aan Uitvoering) opgesteld door ABDTOPConsult naar gedeelde problematiek in de uitvoering. Zowel de TCU als ABDTOPConsult concluderen dat onder meer door bezuinigingen in de periode tussen 2007 en 2017 en door toenemende complexiteit van wet- en regelgeving problemen zijn ontstaan bij uitvoeringsorganisaties, waaronder ook de Belastingdienst. Of het aspect imagoschade hier ook aan heeft bijgedragen is niet onderzocht. Het kabinet heeft de conclusies uit het TCU-rapport en het WaU rapport onderschreven¹.

De reeds geschetste problemen zijn ook de reden dat dit kabinet ervoor kiest in het coalitieakkoord om de uitvoeringsorganisaties en de dienstverlening van de overheid te versterken. Zodat uitvoeringsorganisaties de randvoorwaarden hebben om hun publieke waarden goed uit te kunnen voeren. Daarom zet het kabinet het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering voort. Daarbij reserveert het kabinet 600 miljoen per jaar gedurende 10 jaar, met een aanloop van 200 miljoen in 2022 om de versterking van de uitvoeringsorganisaties ook financieel te ondersteunen. Binnen Werk aan Uitvoering wordt aan de hand van zes thema's de dienstverlening verbeterd. Deze zes thema's zijn: dienstverlening, digitalisering, wetgeving, samenwerken in de driehoek, statuut en vakmanschap en de rol van de politiek².

4 Bent u het eens dat het van groot belang is dat de toegankelijkheid en kwaliteit van publieke voorzieningen gestaafd wordt?

Daar is het kabinet het mee eens. Daarom staat in het eerste thema binnen Werk aan Uitvoering een toekomstbestendige dienstverlening centraal. Binnen dit thema werken we aan de toegankelijkheid en kwaliteit van de publieke dienstverlening.

5 Hoe gaat de overheid om met het personeelstekort en de uitvoeringsproblemen?

De Rijksoverheid heeft, net als andere werkgevers in Nederland, te maken met de effecten van de krapte op de arbeidsmarkt. Specifieke kraptefuncties zijn ICT-functies, juridische functies en financieel-economische functies. Momenteel staan er rond de 2000 vacatures open op de externe vacaturesite van de Rijksoverheid.³

Een deel van de vacatures staat open bij uitvoeringsorganisaties, waaronder UWV, de Belastingdienst en de IND. Dit gaat gepaard met een spanning tussen het verlies van expertise door natuurlijk verloop en de krappe arbeidsmarkt die het aantrekken van deze kennis en nieuwe medewerkers bemoeilijkt. Dat brengt met zich mee dat de dienstverlening door deze en andere diensten soms onder druk kan staan.

Met het programma Werk aan Uitvoering zet het kabinet in op de belangrijkste thema's om de dienstverlening voor burgers (en bedrijven) echt te verbeteren:

¹ Kamerstukken II 2020/21, 29362, nr. 290

² Zie bijlages bij Kamerstukken II 2020/21, 29362, nr. 290

³ Zie het Jaarrapportage Bedrijfsvoering Rijk 2021 voor de ontwikkeling van de vacatures: Kamerstukken II 2021/22, 31490, nr. 316 (JBR 2021)

zorgen dat de overheid randvoorwaarden heeft om de publieke taken goed te vervullen. Daarbij hoort het realiseren van de menselijke maat in grootschalige processen, persoonlijke dienstverlening en in uiterste instantie, maatwerk en het aanpakken van onbedoelde, maar in de praktijk hardvochtig uitpakkende wetten en regels. Maar ook door de samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering te verbeteren, opdat wat politiek wordt beloofd ook waargemaakt kan worden in de praktijk. Op deze manier kunnen dilemma's in de uitvoering transparant politiek worden gedeeld en gewogen.

Datum

7 november 2022

Onze referentie
2022-0000190329

Binnen dit programma wordt ook gewerkt aan het vergroten van de statuur en aantrekkelijkheid van het werken in de uitvoering met het programma Werk aan Uitvoering (WaU), onder meer door middel van een versterkte inzet op leren en ontwikkelen en mobiliteit, en gelijke waardering van beleid en uitvoering.

De Rijksoverheid biedt – naast een gemiddeld genomen marktconform salaris – een aantrekkelijk pakket secundaire arbeidsvoorwaarden, waaronder een Individueel Keuzebudget (IKB) en een ruime ouderschapsverlofregeling. Leidinggevenden binnen de Rijksoverheid kunnen daarbovenop een eenmalige of tijdelijke arbeidsmarkttoelage bieden aan (potentiële) medewerkers in kraptefuncties. Ook zijn er rijksbrede en departementale initiatieven gericht op werving, interne doorstroom en behoud van medewerkers.

6 Zijn er plannen om personeel te werven voor publieke functies waar tekorten zijn, zoals bijvoorbeeld de reclames van het ministerie van Defensie?

Ja, deze plannen zijn er. In 2022 is de Rijksbrede arbeidsmarktcommunicatiestrategie doorontwikkeld waarmee het Rijk als aantrekkelijk werkgever gepositioneerd wordt. Naar verwachting zal vanaf eind oktober 2022 een arbeidsmarktcampagne live gaan om potentiële medewerkers te werven en huidige medewerkers te blijven interesseren om te werken bij de Rijksoverheid. De campagne wordt zichtbaar op televisie, social media, online media platformen en via online zoekmachines.

7 In welke mate wordt er geanticipeerd op demografische ontwikkelingen als vergrijzing en bevolkingsgroei waardoor er een grotere vraag naar publieke voorzieningen zal ontstaan?

De omvang en samenstelling van de Nederlandse bevolking veranderen de komende dertig jaar door vergrijzing en migratie. Deze demografische ontwikkelingen brengen uitdagingen en onzekerheden met zich mee. Het kabinet wil meer zicht krijgen op de mogelijke scenario's tot 2050. De vraag is daarbij wat de gevolgen zijn voor de samenleving, hoe de regering hier met beleid op kan inspelen en welke effecten dat heeft.

Om de opgaven en mogelijke oplossingen in kaart te brengen is de 'Staatscommissie Demografische ontwikkelingen 2050' ingesteld⁴.

8 De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) kijkt naar oplossingen waarbij hetzelfde werk wordt gedaan met minder personeel door bijvoorbeeld de inzet van drones, kunstmatige intelligentie en cameratoezicht, in welke mate is technologie een hulpmiddel voor de uitvoeringsorganisaties om de groeiende vraag naar publieke voorzieningen op te vangen en hoe stimuleert u dit?

We hebben de afgelopen decennia gezien hoe technologie een steeds belangrijker hulpmiddel is geworden voor uitvoeringsorganisaties. Nieuwe technologieën bieden kansen. Veel uitvoeringsorganisaties kijken daarom voortdurend naar de

⁴ Ik heb hierover de TK in de brief van 6 juli jl. geïnformeerd (Kamerstukken 2021/22, 35925 nr. 171).

mogelijkheden van nieuwe technologieën. De NVWA is daar een voorbeeld van. Nieuwe technologieën veranderen de aard van de werkzaamheden, maar niet altijd de totale omvang ervan. Waar de inzet van drones en andere technologieën op de ene plek mensen vrij kan spelen, kan de vraag naar mensenwerk op andere plekken juist weer toenemen. Het kabinet vindt het bijvoorbeeld belangrijk dat burgers en ondernemers die daar behoefte aan hebben, kunnen rekenen op persoonlijke aandacht van de overheid. Daar is personeel voor nodig. Daarnaast zijn wet- en regelgeving vaak zo complex dat het potentieel van technologieën voor uitvoeringsorganisaties maar gedeeltelijk bruikbaar is: er zit veel mensenwerk in het zorgvuldig interpreteren van wetten en regels om tot goede besluiten te komen.

Datum

7 november 2022

Onze referentie

2022-0000190329

Binnen het eerder geschetste Werk aan Uitvoering is een van de thema's digitalisering, waarmee we de digitale agenda versnellen en daarmee de digitale dienstverlening versneld doorontwikkelen, zodat we blijvend aansluiten op de behoeften van burgers en ondernemers. Binnen dit thema zetten we een Meerjarenprogramma Infrastructuur Digitale Overheid (MIDO) op en brengen en houden we de ICT-systemen in de uitvoering op orde. Ook kijken we hoe de gegevensuitwisseling tussen overheidsorganisaties onderling op bredere schaal mogelijk is. Daarbij houden we oog houden voor digitale inclusie en de betrouwbaarheid, veiligheid en gebruiksvriendelijkheid van de digitale dienstverlening door de overheid.

1) NOS, 9 augustus 2022, 'Ook personeelstekorten bij uitvoeringsorganisaties als UWV, fiscus en IND' ([Ook personeelstekorten bij uitvoeringsorganisaties als UWV, fiscus en IND \(nos.nl\)](#))