

Voorbeelden gebrekkige informatievoorziening Belastingdienst

Voorbeeld 1

- Het is zeer lang onduidelijk gebleven hoeveel mensen er nu precies in de CAF-11 populatie zaten. Er gingen verschillende getallen de rondte, zoals 235, 302, 310 en uiteindelijk 309.
- Verschillende analyses en getallen liepen door elkaar: waren dit bijv. ouders die bij het betreffende gastouderbureau waren aangesloten, wiens lopende kinderopvangtoeslag was gestopt in 2014, of ouders die geen KOT meer hadden in 2014 maar die wel terugvorderingen kregen over eerdere jaren.
- Er kan ook een lijst zijn (bijv. Excel) waarop namen of burgerservicenummers staan waarvan later niet meer met zekerheid valt te herleiden waar dit vandaan komt. Een dergelijke lijst kan in een inbox zitten en ineens bij een hernieuwde zoektocht of een Wob weer naar buiten komen.
- In de laatste analyse in december 2019 is het op een laat moment nog van 310 naar 309 gegaan, vlak voor versturen Kamerbrief op 24 december 2019. In één geval was hierbij namelijk sprake van een dubbeltelling (correspondentie wisselend naar beide ouders binnen één aanvraag). Let wel, toen waren we dus al (veel) meer dan een half jaar zeer intensief bezig met dit dossier.
- Algemene punten:
 - De informatiehuishouding was niet op orde. Informatie zat in inboxen, op (al dan niet persoonlijke) schijven, en was al dan niet geverifieerd.
 - Zeker ook door dit laatste punt kan er continu onduidelijkheid blijven bestaan, kan er nieuw licht op een zaak komen of lijken te komen. Dit brengt een zeer warrige informatievoorziening teweeg.

Voorbeeld 2

- Op 16 april 2018 stelde de Kamer enkele vragen over CAF 11. Een van deze vragen was:
 - Is er in het kader van het onderzoek naar «geen powerplay maar fairplay» een intern onderzoek gedaan naar de operatie «CAF 11 Hawaii»? Zo ja, wanneer is dat gedaan en kunt u het rapport uit 2015 aan de Kamer doen toekomen?
- Het antwoord hier was dat er geen intern onderzoek was uitgevoerd naar CAF 11 Hawaii.
- De Kamer (Omtzigt) bleef hier op doorvragen. Hij vroeg op 6 augustus of er wel een evaluatierapport was. Dit bleek er wel te zijn.
- In de redeneertrant van de Belastingdienst is een intern onderzoek namelijk iets heel anders (en formeler) dan een zelfevaluatie.
- Uiteraard is dit toen wel (vertrouwelijk) naar de Kamer gestuurd. Met de opmerking dat de zelfevaluatie niet onder de gestelde vraag viel, maar dat "het tegelijkertijd beter [was] geweest om het bestaan van deze eerdere zelfevaluatie wel te noemen." (brief 11/9/18)
- Overigens was het stuk in deze tijd ook in handen gekomen van Trouw.
- Algemene punten, naast bovengenoemde gebrekkige informatiehuishouding
 - De Belastingdienst/Toeslagen werkt met formele instructies en definities. De vertaalslag tussen een vraag van "buiten" wordt niet noodzakelijk gemaakt met de interne werkelijkheid.
 - Tegelijkertijd is er niet altijd evenveel politiek-bestuurlijk gevoel voor wat relevant is en wat niet.
 - Deze werelden schuren met elkaar. Dit zorgt ervoor dat de vragensteller denkt dat hij (vanuit MinFin) een heldere vraag stelt, maar dat dit aan de ontvangende kant niet zo beleefd wordt. Of dat de ontvangende kant deze wel begrijpt, maar binnen zijn eigen kaders.
 - Kortom: een vraag naar een "intern onderzoek" wordt dan niet gelijkgesteld aan een interne evaluatie.