

To: [redacted] (BOA/Advies); [redacted]; [redacted] (UITVOERINGSBELEID); [redacted]; [redacted] (UITVOERINGSBELEID); [redacted]; [redacted] (BOA/Advies); [redacted] (BJZ/JZ); [redacted]; [redacted] Cleyndert; [redacted] (BOA/Advies); [redacted]; [redacted] (BEDRIJF); [redacted]; BDG Belastingdienst (UITVOERINGSBELEID); [redacted]; [redacted]; [redacted] (FISCALITEIT); [redacted]; [redacted] (BJZ/JZ); [redacted]; Bleeck, J (Jos) de (MT); J. de Bleeck; Uijenbroek, JJM (Jaap) (MT); Uijenbroek; [redacted] (FISCALITEIT); [redacted]; [redacted] (BEDRIJF); [redacted]; [redacted] (FISCALITEIT); [redacted]; IJzerman, JT (Jan) (DB); IJzerman; [redacted] (DB/FRI); [redacted]; [redacted]; [redacted] (FISCALITEIT); [redacted]; [redacted] (BJZ/JZ); [redacted]; [redacted] (FISCALITEIT); [redacted]; [redacted] (HDFEZ/BC); [redacted]; [redacted]; [redacted]; [redacted] (HDFEZ/BC); [redacted]; Wesseling, JK (Jasper) (AFP); Wesseling; [redacted] (UITVOERINGSBELEID); [redacted]; [redacted] (UITVOERINGSBELEID); [redacted]; [redacted] (UITVOERINGSBELEID); [redacted]; [redacted] (UITVOERINGSBELEID); [redacted]; Leijten, MR (Manon) (SG); Leijten; Gelder, JH (Han) van (pSG); Gelder; Willems, TJ (Talien) (COMM); Willems; [redacted] (BOA/Advies); [redacted] (BOA/BO&P/STAS); [redacted]; [redacted] (BOA/BO&P/STAS); [redacted]; [redacted] (HDFEZ/BC); [redacted]; [redacted] (BOA/Advies); [redacted]

From: [redacted] (COMM)

Sent: Thur 6/6/2019 8:19:35 PM

Importance: Normal

Subject: Kamerbrief

MAIL_RECEIVED: Thur 6/6/2019 8:19:38 PM

[Notitie Opzet ouderbijeenkomst CAF11.docx](#)

[Bijlage Woord vooraf ouderbijeenkomsten CAF 11.docx](#)

[Bijlage Memo terugkoppeling ouderbijeenkomsten Toeslagen.docx](#)

[Bijlage Uitnodiging gesprek STAS v1.0 - schoon_spc.docx](#)

[Kamerbrief Com.docx](#)

Dag allen,

In de bijlage vinden jullie de volgende zaken:

Conceptkamerbrief. We zijn nogal heen en weer gegaan in het verhaal de afgelopen dagen, hetgeen de consistentie niet bevordert. Tevens zullen nog niet alle feiten congruent zijn met de laatste inzichten. Goede kans ook dat elementen nog wegvallen of toegevoegd worden aan de brief. Graag commentaar voor morgenochtend 11u, maar liefst eerder. En als het praktisch is of feitelijk, voorkeur in tracks (op vragen als "mag dit juridisch?", heb ik wrs geen antwoord). Verzoek te bundelen per directie. Uiteraard meer dan bereid om samen hier achter de computer te zitten. Zeker in de stukken rondom de signalen en etnisch profileren lijkt me dit erg handig.

t.i. Vier documenten tbv de notitie over opzet ouderbijeenkomst. Zit nu in de korte lijn hier via psg, Jaap hebben we om digitaal akkoord gevraagd (digidoc werkte niet mee met een andere parafenlijn).

Groet,



PS de vragen uit procedurevergadering vandaag zitten er ook nog niet in.

Van: [redacted] (BOA/Advies) <[redacted]>
Verzonden: donderdag 6 juni 2019 19:28
Aan: [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted] (COMM)
 <[redacted]>; [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]
 <[redacted]>; [redacted] (BOA/Advies) <[redacted]>
 <[redacted]> (BJZ/JZ) <[redacted]>; Cleyndert
 Cleyndert <[redacted]> (BOA/Advies) <[redacted]>; [redacted]
 (BEDRIJF) <[redacted]>; BDG Belastingdienst <[redacted]>;
 (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>;
 <[redacted]>; [redacted] <[redacted]>; [redacted]
 <[redacted]>; [redacted] (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted]
 (BJZ/JZ) <[redacted]>; Bleeck, J (Jos) de (MT) <[redacted] J. de Bleeck >; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)
 <[redacted] Uijlenbroek >; [redacted] (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted] (BEDRIJF)
 <[redacted]> (FISCALITEIT) <[redacted]>; IJzerman, JT (Jan) (DB)
 <[redacted] IJzerman >; [redacted] (DB/FRI) <[redacted]>; [redacted]
 (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted] (BJZ/JZ) <[redacted]>; [redacted]
 <[redacted] (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted] (HDFEZ/BC) <[redacted]>;
 <[redacted]>; [redacted] (HDFEZ/BC) <[redacted]>; Wesseling, JK (Jasper)
 (AFP) <[redacted] Wesseling >; [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]
 ([redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted] (UITVOERINGSBELEID)
 <[redacted]>; [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; Leijten, MR (Manon)
 (SG) <[redacted] Leijten >; Gelder, JH (Han) van (pSG) <[redacted] Gelder >; Willems, TJ (Talien) (COMM)
 <[redacted] Willems >; [redacted] (BOA/Advies) <[redacted]>; [redacted]
 (BOA/BO&P/STAS) <[redacted]>; [redacted] (BOA/BO&P/STAS) <[redacted]>; [redacted]
 ([redacted]) (HDFEZ/BC) <[redacted]>; [redacted] (BOA/Advies) <[redacted]>

Onderwerp: CAF11 update

Verder uitwerken van de twee sets Kamervragen. Met name checken of wat we daarin zeggen over etnisch profileren klopt met ons huidige beeld. [DGBD]

Omtzigt vroeg (1) of de commissie de uitspraken van de Kinderombudsman, de Ombudsman en de Hoge Raad ook kan behandelen, en (2) of de commissie zo ingericht kan worden dat burgers/ambtenaren zich direct kunnen melden bij de commissie. Kunnen we hiervan een appreciatie krijgen? [DGBD]

Leijten constateerde dat op het ministerie men vanaf tijdperk Wiebes langzaam van gedachten is veranderd over de grootte van het probleem rondom toeslagen, en zij wil graag de interne stukken ontvangen op basis waarvan dit is veranderd. Kunnen we hiervan een appreciatie krijgen? [DGBD]

Van Weyenberg (D66) voegde als vraag toe wat de precieze taakopvatting van de commissie is. Kunnen we dit in de brief verwerken? [COMM]

Een alternatieve partij buiten in ieder geval Toeslagen zoeken die de VSO's met de ouders af gaat sluiten/het vervolg afhandelt. [DGBD]

Bezien aard VSO. In beginsel is VSO tweezijdig, maar wat betekent dat voor de ouders? Kan niet zo zijn dat het voor hen een wurgcontract is. Overigens blijft ook het tenzij-element in de compensatie bestaan. Ook een ander (minder beladen) woord vinden voor VSO. [DGBD/JZ/DGFZ]

Uitzoeken of het zo is dat Turkse ouders anders zijn behandeld dan Nederlandse ouders. Hierbij moet in ieder geval duidelijk worden hoeveel Turken en Nederlanders aangesloten zijn bij 10.2.e van wie precies de toeslag is gestopt, of het zo is dat Turkse ouders eerder een brief kregen dan Nederlandse ouders en of het voor Turkse ouders moeilijker was/longer duurde om (een deel van) hun toeslag weer in werking te zetten (als ze het überhaupt weer kregen). [DGBD]

Uitzoeken welke beschuldigingen in mediaberichten/de brief van 10.2.e over waarover de stas de Kamer verkeerd geïnformeerd zou hebben al dan niet kloppen. Bij wijze van de berichten/brief bij langs gaan en per bewering neerzetten of het klopt. [DGBD/COMM]

Uitzoeken 10.2.e soort administratiebureau was dat alles voor de ouders regelde of dat de ouders ook zelf zaken moesten regelen. Precies beschrijven hoe zij werkten, de stas wil het begrijpen. Dus wie machtigt wie voor welke handelingen, wie betaalt wat van welke rekening, hoe werken de voorschotten precies en hoe wordt achteraf het definitieve bedrag bepaald. [DGBD]

Een factsheet maken voor de rol van de Landsadvocaat. Het moet precies duidelijk zijn wat voor werkzaamheden die heeft verricht. Heeft die bijvoorbeeld de dossiers compleet gemaakt of ook rechtszaken gevoerd? En wanneer is door wie besloten wat zij doen? [DGBD]

Uitzoeken hoe – tijdens de ouderbijeenkomst – we veilig ons werk kunnen doen, zonder de ouders het gevoel te geven dat ze als crimineel behandeld worden. Dit ziet met name op hoe ze binnenkomen en tijdens het gesprek zelf.

De conceptbrief wordt morgen na de MR met de stas besproken. De conceptversie wordt vanavond/morgen vroeg rondgemaild. [COMM]

Maandag de Q&A's voor gesprek met pers oefenen met stas. [COMM]

De opdracht voor de EDP-auditors achterhalen. [DGBD]

Uitzoeken wat de praktische gevolgen zijn als we de groep flagrante fraudeurs buiten ons gebaar willen houden en of het echt nodig is hen erbuiten te houden. [DGBD]

Een inschatting van de kosten maken. Houd er ook rekening mee dat wij het zelf moeten bruteren als er belasting over betaald moet worden. [DGBD/FEZ]

Tot in detail het proces met betrekking tot de tweede nationaliteit beschrijven. In feite gewoon een stappenplan voor iemand die het voor de eerste keer doet. Hoe maak je zo'n query, hoe maak je een quickscan, waarom is een homogene groep relevant, hoe maak je zo'n selectie, ieder stapje in het proces moet beschreven zijn. Stas moet het kunnen dromen. Daarbij ook onderzoeken of er een reden is/was waarom het in de query zat en waarom we dat nu niet meer (gaan) doen. [DGBD]

Afspraak met AZ maken hoe we dit vrijdag in de MR kunnen bespreken. [BOA]

Een diepere check op de vraag of de Belastingdienst alleen administratieve signalen mag betrekken bij zijn onderzoek en niet inhoudelijke punten op het gebied van kinderopvang. Hierbij de beleidsmatige brief van ons en SZW uit 2015 betrekken, inclusief feit dat ons onderzoek plaatsvond voor die tijd en er in de tussentijd mogelijk een wetswijziging is geweest. [DGBD]

Resterende aantallen stroomschema invullen. [DGBD]

✓ Tekst over persvragen op website BD checken. [DGBD]

✓ Zodra de brief uit is, komen de herzieningsverzoeken waarschijnlijk binnen. Alvast een proces inrichten om daar vlot mee om te gaan. [DGBD]

✓ Een mail naar de advocate sturen als reactie op haar mail. [DGBD]

✓ Onderbouwing 8 dossiers bij gastouderbureau nader bekijken of het echt vrij hard bewijs is. [DGBD]

✓ Uitzoeken of de CAF-werkwijze een aanpak vanuit Toeslagen, de Belastingdienst (overig) of een combi-aanpak is, zodat we weten of de bevoegdheden van de AWIR, AWR of overlappend gelden. Ook relevant of de AWIR/AWR nog gewijzigd is begin 2015 (of op een ander moment). [DGBD/JZ/DGFZ]

✓ In factsheet 2 verduidelijken hoe de terugkoppeling van bedrijfsbezoeken verloopt (nog geen structuur, geen werkinstructie, meer duiding dan momenteel). [DGBD]

✓ Bij factsheet 3 bezwaren handmatig ophalen en verwerken in overzicht. [DGBD]

✓ Bij factsheet 3 verduidelijken dat RvS met de uitspraak van 24 april 2019 wel echt een andere koers is gaan varen, maar ook in kaart brengen welke vragen ze in eerdere zaken hebben gesteld zodat we langzaam de stapjes kunnen zien die zij nemen voor hun andere koers. [DGBD]

✓ Stroomschema's met verschillende mogelijkheden en aantallen van rechtszaken opleveren. [DGBD]

✓ Inzichtelijk maken om hoeveel correcties het in de CAF11-zaken gaat via een eventuele herziening. [DGBD]

✓ Fictief voorbeeld maken per type groep toeslaggerechtigden van hoe de compensatie kan uitpakken in individuele gevallen. [DGBD]

✓ Achterhalen hoe het gesprek met de advocaat over een eventuele schikking is verlopen. [DGBD]

✓ Bij factsheet 6 verduidelijken waar precies het memo is besproken (niet in MT en niet op het ministerie). [DGBD]

✓ Daarnaast onderzoeken met wie dan wel precies het memo besproken is en dat helder opschrijven en vastleggen. [DGBD]

✓ De onderzoeken van de overige regionale GGD's verkrijgen zodat we kunnen beoordelen of het percentage van 60% terecht geëxtrapoleerd is in eerdere communicatie richting de Kamer. Anders daar ook onvolledig geïnformeerd. [DGBD]

✓ Onderzoeken of facturen deels niet klopten of dat het echte nepfacturen waren in de zin dat ze volledig gefabriceerd zijn. [DGBD]

✓ Uitwerken wat de huidige modus operandi is. De opzet en praktische werking van de verbetermaatregelen uit 2016 en 2018 uitwerken. [DGBD]

✓ Er moet een aparte fact sheet komen over etnisch profileren met daarin met name of het wel of niet heeft plaatsgevonden inclusief onderbouwing. [DGBD]

✓ Iemand vinden die het proces voor het bieden van compensatie aan burgers kan uitwerken. Paul Huijts van AZ bellen omdat hij ervaring met de compensatie voor Q-koorts. [BOA]

✓ Onderzoeken en bundelen wat we hebben over de gemeente Tilburg die een compensatie bood voor Chroom 6 en die route uitschrijven. [DGBD]

Planning:

✓ 7 juni 8:30 – 9:30 bespreking bij de stas.

✓ 7 juni 14:00 – einde dag (op afroep, afhankelijk van MR) bespreking bij stas.

✓ 8 juni 16:00 – 17:00 telefonische bespreking met stas.

✓ 9 juni 16:00 – 17:00 telefonische bespreking met stas.

- ✓ 10 juni 10:00 – 11:00 bespreking bij stas.
- ✓ 11 juni 8:30 – 9:30 bespreking bij stas.
- ✓ 11 juni 15:00 – 16:00 gesprek stas met advocaat.
- ✓ 11 juni 16:00 – 17:30 gesprek stas met ouders.



Toeslagen
Belastingdienst

VERTROUWELIJK

Aan:
Staatssecretaris van Financiën

memo

Terugkoppeling ouderbijeenkomsten CAF 11

Aanleiding

In het Kamerdebat van 21 maart jl. heeft u toegezegd dat de directeur Toeslagen en u in gesprek zouden gaan met de betrokken ouders bij CAF 11.

In deze notitie ontvangt u een terugkoppeling van de drie ouderbijeenkomsten met de directeur Toeslagen die op 15, 17 en 22 mei plaatsvonden. Op 11 juni vindt een afsluitend gesprek plaats met u en achttien ouders die zich in de afgelopen bijeenkomsten hebben aangemeld.

Kern

- Het waren emotionele en indringende gesprekken. Ze waren vooral gericht op het luisteren naar ouders, niet zozeer om de positie van Toeslagen toe te lichten.
- Ouders waren teleurgesteld dat het geen individuele gesprekken waren en er niet inhoudelijk opnieuw over hun dossier gesproken kon worden.
- Ouders hebben nog steeds veel vragen over de behandeling van hun dossiers in de afgelopen jaren. Zij voelen zich onheus behandeld door medewerkers.
- Zij begrijpen niet waarom hun kinderopvangtoeslag werd stopgezet en er (over meerdere jaren) grote bedragen werden teruggevorderd.
- Ouders hebben nog steeds grote schulden bij de Belastingdienst of bij derden. De impact op hun persoonlijke leven is erg groot. Zij zijn hun vertrouwen in de overheid kwijtgeraakt.
- De gemaakte excuses zijn voor de ouders onvoldoende.
- ! Bij de eerste bijeenkomst is, zonder dat wij daar weet van hadden, een journalist van RTL geweest. Hij heeft daar een column over geschreven. Hij heeft na afloop laten weten dat een van de aanwezigen audio opnames zou hebben gemaakt van de bijeenkomst. Andere signalen dan die van de journalist zijn bij Toeslagen niet bekend.

Aanmeldingen

Voor de ouderbijeenkomsten zijn alle 235 ouders uitgenodigd, die in CAF 11 te maken hebben gekregen met stopzetting van hun kinderopvangtoeslag per 1 september 2014.¹ Voor de drie bijeenkomsten hebben 55 ouders zich aangemeld. Zij kwamen deels met meerdere personen waardoor in totaal 75 personen aanwezig zijn geweest. De advocate van meerdere ouders – mw. –

10.2.e – was bij de eerste bijeenkomst aanwezig.

¹ Zoals inmiddels is gebleken is de kinderopvangtoeslag van nog eens 67 ouders met terugwerkende kracht stopgezet over de jaren 2012, 2013 en begin 2014. Zij hadden per 1 juli 2014 al geen kinderopvangtoeslag meer, maar waren in de periode ervoor wel aangesloten bij het 10.2.e

Belastingdienst/Toeslagen
Graadt van Roggenweg 500
3531 AH Utrecht

Contactpersoon
Agaath Cleyndert
Algemeen directeur Toeslagen
M 06 Cleyndert
Cleyndert

Datum
31 mei 2019

Behandeld door

Kopie aan
DG Belastingdienst
NT Toeslagen

Bijlagen
-

Een aantal ouders heeft telefonisch en per e-mail gereageerd op de uitnodiging en heeft daarbij al ervaringen gedeeld en vragen gesteld.

Tijdens de ouderbijeenkomsten is geïnventariseerd wie met u in gesprek wilde gaan. Er hebben zich 24 ouders aangemeld. Van hen gaan achttien ouders met u in gesprek. De anderen zijn niet beschikbaar op 11 juni.

Doel ouderbijeenkomsten

In vervolg op uw toezegging van 21 maart is bij de bijeenkomsten duidelijk gemaakt dat:

- de directeur Toeslagen excuses aanbiedt dat niet voldoende is stilgestaan bij wat het stopzetten van toeslagen voor de ouders zou betekenen, dat in de behandeling fouten zijn gemaakt en dat de bezwaarafhandeling te lang op zich liet wachten;
- Toeslagen geen (aanvullende) toezeggingen kan doen en in de bijeenkomst niet in kan gaan op individuele zaken;
- het doel van de bijeenkomsten het delen van de ervaringen van de ouders is om daar in de toekomst van te leren.

Terugkoppeling ouderbijeenkomsten 15, 17 en 22 mei

Tijdens de ouderbijeenkomsten zijn de directeur Toeslagen, afdelingshoofden Toeslagen en mediators van de Belastingdienst in kleine groepen met ouders in gesprek geweest. Het waren open en emotionele gesprekken. Tijdens de bijeenkomsten zijn de ervaringen van de ouders op flappen zichtbaar en puntsgewijs genoteerd. De ervaringen komen overeen met de bewoordingen die wij ook eerder hebben vernomen van de Nationale Ombudsman, uit de media en via tweede kamerleden. Ook tijdens procedures voor de rechtbank en in klachten zijn dergelijke ervaringen geuit.

Hieronder is de terugkoppeling van de ouderbijeenkomsten geclusterd in de volgende onderdelen:

- verwachtingen van ouders t.a.v. de ouderbijeenkomsten
- stopzetting van de kinderopvangtoeslag in 2014
- langdurige en onduidelijke behandeling van vragen, bezwaar en beroep
- bejegening door medewerkers van Toeslagen
- invordering en schulden
- impact op persoonlijk leven
- gevraagde vervolgstappen

Op een aantal onderdelen geven we aan welke vervolgacties Toeslagen reeds heeft ingezet.

Verwachtingen van ouders

- Veel ouders gaven kwamen naar de bijeenkomst met de verwachting dat de Belastingdienst nu zou toegeven dat er fouten zijn gemaakt in hun dossier en dat er over een regeling kon worden gesproken.
- Ouders vinden excuses onvoldoende, ze willen weten welke consequentie de excuses hebben. Het lerende effect is voor de Belastingdienst positief, maar ouders willen genoegdoening.
- Sommige ouders geven aan het prettig te vinden dat er nu naar hun verhaal geluisterd wordt, terwijl dat in de afgelopen jaren niet gebeurde.
- Sommige ouders vragen wat zij in de komende periode kunnen verwachten van de Belastingdienst / Toeslagen.
- Meerdere ouders wilden graag een individueel gesprek. Ze hebben behoefte om persoonlijk hun ervaring te delen en hun casus door te spreken.

Ingezette vervolgactie

We hebben ouders de gelegenheid gegeven om na afloop van de bijeenkomsten individuele gesprekken aan te vragen om nadere uitleg bij hun dossier te geven. Tot nu toe hebben 5 ouders zich aangemeld voor de gesprekken op 12, 13 en 14 juni. Deze gesprekken vinden plaats op kantoor Utrecht en voorafgaand worden de betreffende dossiers geanalyseerd door de (la)vaco Toeslagen.

Stopzetting van de kinderopvangtoeslag in 2014

- De stopzetting van de kinderopvangtoeslag in 2014 kwam onverwacht voor de ouders, ze begrijpen nu nog steeds niet waarom dit nodig was.
- Het gastouderbureau ^(10.2.e) heeft voor meerdere ouders de kinderopvangtoeslag aangevraagd en alle zaken geregeld tussen de gastouders en de vraagouders (contracten, berekening toeslag etc.). De ouders gingen er vanuit dat het goed geregeld was. Mede omdat het gastouderbureau een LRK inschrijving heeft en dus 'goedgekeurd' was. Enkel een noemde dat zij voorheen bij een ander bureau waren aangesloten ^(10.2.d), waarbij de directeur met "veel geld" naar Turkije is gegaan. Ze zijn nu weer hun geld kwijtgeraakt.
- Meerdere ouders geven aan dat zij niet begrijpen waarom het gastouderbureau ^(10.2.e) geen sancties heeft gekregen en zij zelf wel. Ze geven aan "het is toch niet aan mij om het gastouderbureau te controleren" en "ik ben de dupe van de administratie van het gastouderbureau".
- Meerdere ouders geven aan dat zij niet begrijpen waarom de kinderopvangtoeslag ook over de jaren ervoor (soms tot 2011/2012) werd teruggevorderd.
- In de groepen is discussie over de vraag of er is gediscrimineerd en of daarom hun kinderopvangtoeslag werd stopgezet. Sommige ouders voelen dit wel zo, anderen geven aan dat het logisch is als er een Nederlands-Turks gastouderbureau wordt gecontroleerd, dat dan ook ouders met een Turkse achtergrond daarop zijn aangesloten.
- Meerdere ouders geven aan dat niet alleen hun toeslag werd stopgezet, maar dat zij ook geblokkeerd waren om nieuwe toeslagen aan te vragen.
- *Ingezette vervolgactie*
- We bereiden besluitvorming voor over beleid rondom "blokkades" in onze systemen. Op dit moment is geen eenduidig beleid wanneer dergelijke aantekeningen verwijderd worden. Opschonen binnen deze doelgroep zal op zeer korte termijn gebeuren, maar moet passen in breder uit te voeren beleid.²

Langdurige en onduidelijke behandeling van vragen, bezwaar en beroep

- Veel ouders geven aan dat zij gehoor hebben gegeven aan de eerste vraagbrief om "alle informatie" op te sturen of aan te leveren bij de balie.
- Vervolgens kregen veel ouders na enkele weken een brief dat de informatie "onjuist of onvolledig" was. De brief maakte niet duidelijk welke informatie onjuist was, welke stukken nog aangeleverd moesten worden, of wat onderbouwd moest worden.
- Als ouders probeerden te bellen om meer duidelijkheid te krijgen, werd hen gezegd dat de medewerker deze informatie niet kon geven. Soms werden ze helemaal niet teruggebeld.
- Veel ouders geven aan dat zij meerdere malen stukken hebben afgeleverd aan de balie en hiervan een ontvangstbevestiging kregen of aangetekende informatie verzonden, maar dat zij telkens na weken of maanden vernamen dat

² Deze blokkades zijn de zogenoemde uitsluit- of toezichtlijsten en de meldingen "afwijkende behandeling" in het Toeslagen Verstrekkings Systeem (TVS).

"de stukken niet aanwezig zijn". Zij vertellen "het lijkt wel of er zaken kwijt zijn gemaakt".

- De bezwaarperiode duurde volgens de ouders veel te lang. Zij geven aan dat de Belastingdienst lange termijnen kon aanhouden, terwijl zij soms binnen enkele dagen bewijsstukken moesten aanleveren.
- Ouders kregen geen duidelijkheid over de status van hun behandeling en er werd geen antwoord gegeven op de vraag om inzage in de berekening waarop de terugvordering was gebaseerd.
- Ouders ervoeren verregaande strengheid bij de beoordeling van hun stukken. Zo werd volgens een ouder het contract afgekeurd omdat het niet op één pagina stond. Ook bij één contante betaling of het ontbreken van één factuur, terwijl wel alle betalingsbewijzen aanwezig waren, werd de toeslag teruggevorderd over het gehele jaar en in enkele gevallen zelfs over meerdere jaren.
- Ouders geven aan dat in de bezwaar- en beroepsprocedure stukken werden achtergehouden en dat andere bevindingen tijdens de rechtszitting werden ingebracht. Hierop konden zij zich niet verweren.

Bejegening door medewerkers van Toeslagen

- Ouders hebben de bejegening door medewerkers van Toeslagen als zeer onprettig ervaren. De toon van de contacten was bot, als ze al in contact met een medewerker konden komen.
- Ouders gaven aan zich "als een crimineel" behandeld te voelen.
- Meerdere ouders geven aan dat "de afdeling beroep liegt", er zouden stukken achtergehouden zijn terwijl die wel tot het dossier behoren.
- De rol van de Landsadvocaat was volgens sommige ouders niet prettig. Er werd vooraf ruimhartigheid beloofd, maar dit hebben zij niet zo ervaren.

Invoering en schulden

- Ouders zagen zich geconfronteerd met hoge terugvorderingen over meerdere jaren, soms oplopend tot tegen de € 100,000. Sommige ouders hebben deze schuld nog openstaan bij de Belastingdienst, anderen hebben deze schuld betaald door bij o.a. familieleden en de werkgever een nieuwe schuld aan te gaan.
- Vanwege de CAF 11 procedure konden de ouders geen gebruik maken van een persoonlijke betalingsregeling, zij kregen het kenmerk "opzet/grove schuld". Ouders geven aan dat geen rekening is gehouden met hun leefomstandigheden.
- Ouders hebben hoge kosten moeten maken voor het inwinnen van advies en het voeren van bezwaar- en beroepsprocedures.
- Diverse ouders staan onder bewindvoering of hebben een schuldentrajec (doorlopen) vanwege de schuld bij de Belastingdienst.

Ingezette vervolgactie

Er worden in afwachting van het oordeel van de commissie Donner geen nieuwe innings- of (dwang)invorderingsmaatregelen genomen bij de betrokken ouders in CAF 11. De manier waarop dit kan plaatsvinden, wordt momenteel onderzocht.

Impact op persoonlijk leven

- Meerdere ouders geven aan relationele problemen te hebben gekregen. Zij zijn in echtscheiding beland vanwege de spanningen die de procedure en terugvordering meebracht. Ook voelen zij zich ongelukkig doordat ze hun kinderen tekort hebben gedaan. Ze waren "zo veel bezig met de papieren" en "de kinderen zien de problemen van de ouders".

- Ouders moesten stoppen met de kinderopvang, waardoor hun kinderen hun vertrouwde oppas misten.
- Meerdere ouders geven aan dat zij depressief en/of ziek zijn geworden, zij zijn onder behandeling van een psycholoog (geweest).
- Ouders voelen zich nog steeds machteloos en angstig. Zij durven geen "blauwe envelop" te openen. Meerdere ouders durven ook geen toeslagen meer aan te vragen. Zij "vertrouwen de overheid niet meer".
- Sommige ouders zijn niet in bezwaar of beroep gegaan omdat zij daar de energie niet meer voor konden opbrengen.
- Meerdere ouders vertellen dat één van hen (meestal de vrouw) gestopt is met werken, zodat zij geen kinderopvang meer nodig hebben. Soms werken ze nog wel allebei, maar betalen ze de kinderopvang zelf. Sommige moeders geven aan graag te willen werken en zelfstandig te willen zijn maar zich gedwarsboemd te voelen. Ze geven aan dat zij "daardoor in het zwarte circuit" werken. Dit belemmert hun arbeidsparticipatie.
- Een ouder geeft aan "het te willen snappen om het af te kunnen sluiten".
- Sommige ouders zijn hun baan kwijtgeraakt. Een van hen geeft aan "help ons om ons leven weer op te pakken".

Gevraagde vervolgstappen

Uit alle bijeenkomsten hebben zich ouders aangemeld die met u in gesprek willen. Zij willen ook u hun verhaal vertellen en hopen op genoegdoening. Daarnaast hopen ze dat andere ouders niet in hun situatie terecht kunnen komen. De ouders vragen ook om een eigen terugkoppeling van de bijeenkomsten, niet alleen via de tweede kamer.

Wij stellen voor dat u tijdens de bijeenkomst van 11 juni de vervolgstappen benoemt die in de tussentijd door Toeslagen zijn ingezet en die u in overleg met de Tweede Kamer heeft genomen.

Kantoor Utrecht

Telefoon 088 -

Postbus

<Naam>
<Adres>
<PC> <WOONPLAATS>
<Land>

Datum
4 juni 2019

Uw kenmerk
<BSN>

Kenmerk
T-C IG STAS

Betreft
Gesprek met de staatssecretaris

Geachte <heer/mevrouw> <aanhef>,

U bent onlangs aanwezig geweest bij een van de ouderbijeenkomsten over de kinderopvangtoeslag. Ik heb toen aangegeven dat ook de staatssecretaris van Financiën, Menno Snel, graag met u in gesprek gaat over uw ervaringen. Hij betreurt het zeer dat uw vertrouwen is geschonden en hij wil de uitvoering van de toeslagen verbeteren. Tijdens de ouderbijeenkomst hebt u zich opgegeven voor dit gesprek. Wij hebben u gebeld om u hiervoor uit te nodigen. Hieronder vindt u de bevestiging en alle praktische informatie.

Bevestiging

Het gesprek met de staatssecretaris vindt plaats op dinsdag 11 juni 2019 om 16.00 uur op het ministerie van Financiën, Korte Voorhout 7 in Den Haag. U bent welkom vanaf 15.30 uur.

Bij binnenkomst kunt u zich melden bij de receptie. Voor een bezoek aan het ministerie van Financiën hebt u een geldig legitimatiebewijs nodig. Neem dus uw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs mee.

Hoe komt u bij het ministerie?

Komt u met de auto? Kijk dan op Google Maps voor een actuele routebeschrijving. U kunt parkeren in de parkeergarage onder het ministerie van Financiën.

Komt u met het openbaar vervoer? Kijk dan op 9292.nl of ns.nl voor de actuele dienstregeling. Het ministerie ligt op ongeveer tien minuten lopen van het treinstation Den Haag Centraal. Op Google Maps vindt u de kortste looproutes.

Wij vergoeden uw reiskosten voor het openbaar vervoer. Als u met de auto komt, krijgt u een kilometervergoeding.

Meer informatie

Hebt u nog vragen over deze brief of het komende gesprek? Of bent u toch verhinderd deze dag? Bel ons dan op telefoonnummer 088 - bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 16.00 uur.

Hoogachtend,

Buiten verzoek

mw. A.C. Cleynert
Directeur Belastingdienst/Toeslagen

Woord vooraf van het gesprek met de gedupeerde ouders CAF 11

Dames en heren,

Wat goed dat u vandaag gekomen bent.

Ik ben blij u hier te zien, hoewel de aanleiding voor ons gesprek allerm minst plezierig is.

Voor sommigen van u zelfs ronduit dramatisch.

Het zal voor niemand in deze kamer een gemakkelijk gesprek zijn.

Ik vind het belangrijk om te beginnen u allen mijn verontschuldigen aan te bieden.

Mijn excuses voor de manier waarop wij met u zijn omgegaan en het leed dat daar het gevolg van is.

Dat had niet zo moeten.

We hebben te weinig oog voor de menselijke maat gehad en het heeft veel te lang geduurd.

Natuurlijk hoort de overheid fatsoenlijk om te gaan met u.

Dat dit niet gebeurd is betreur ik ten zeerste.

Ik begrijp heel goed uw gevoelens van onrechtvaardigheid hierover.

Erover praten en weten dat er naar u geluisterd wordt, lost niet alles op, maar is denk ik wel erg belangrijk.

Dit is niet uw eerste gesprek.

U heeft eerder gesproken met ☐ Cleyndert, de directeur van Toeslagen van de Belastingdienst en enkele van haar afdelingshoofden.

Ik begrijp dat dit emotionele gespreken zijn geweest.

Sommigen van u gaven aan het prettig te vinden dat er nu wel naar uw verhaal werd geluisterd, terwijl dat in de afgelopen jaren niet gebeurde.

Meerdere van u wilden een persoonlijk gesprek om over uw situatie te spreken.

Ik begrijp dat enkele zijn geweest en anderen zijn ingepland en in Utrecht zullen plaatsvinden.

[...]

De stopzetting van de kinderopvangtoeslag in 2014 kwam voor u allemaal zeer onverwachts.

Terwijl u dacht dat het allemaal voor u geregeld was.

U heeft de bejegening door medewerkers van Toeslagen als bijzonder onprettig ervaren. De toon van de contacten was bot, als u al in contact met een medewerker kon komen. Toen u werd gevraagd informatie aan te leveren bij de balie van de Belastingdienst voelde een aantal van u zich als een crimineel behandeld.

We stapelden fout op fout.

De invorderingen waren ook niet mals.

Sommigen van u zijn daardoor in de financiële problemen geraakt, met alle gevolgen van dien.

Relaties kwamen onder hoogspanning te staan.

Dat is werkelijk dramatisch voor een gezin.

Ik hoop dat u mijn excuses wilt accepteren, hoewel ik mij er goed van bewust ben dat het kwaad in veel gevallen als is geschied.

[...]

Ik stel voor dat ik nu naar u luister, ik hoor graag wat u vindt, voelt en verwacht.

Laten we het gesprek beginnen.

Geachte Voorzitter,

Al vaker heb ik met uw Kamer van gedachten gewisseld over het stopzetten van de kinderopvangtoeslag in het CAF-11 dossier. Er is in deze zaak veel niet goed gegaan. Heel veel. De betrokken gezinnen zijn volledig buiten hun schuld om in de problemen gekomen. Een adequate reactie mijnerzijds liet te lang op zich wachten. Dit neem ik mezelf kwalijk. Recent is hier vanuit uw Kamer en de media weer meer aandacht voor gevraagd. Mijn excuses voor de gang van zaken heb ik eerder aangeboden aan zowel de getroffen ouders als aan uw Kamer, maar ik sta erop dat in deze brief nogmaals te doen. Echter, mijn welgemeende verontschuldigen alleen lossen de problemen van de gezinnen niet op. Ik heb de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) gevraagd nog dieper op deze zaak in te gaan.

In deze brief licht ik de resultaten toe van dit meer diepgravende onderzoek. Het algemene beeld is er een van een zeer rigide toepassing van de wet en te weinig oog voor de menselijke maat. Dit beeld was nog onverkwikkelijker dan ik dacht. Ik besef dat toeslaggerechtigden enorm tekort zijn gedaan.

De start in 2013

De behandeling van CAF-zaken is gestart in 2013, in een maatschappelijk en politiek klimaat waar de nadruk lag op de bestrijding van fraude en oneigenlijk gebruik van toeslagen. Dit was mede ingegeven door de toenmalige zogenoemde Bulgarenfraude, waar veel maatschappelijke onrust over was ontstaan [evt en waar ook in uw Kamer menig debat over gevoerd is.]

In deze context zijn de CAF-teams van de Belastingdienst op zoek gegaan naar (signalen van) georganiseerd misbruik. Zo ook bij Toeslagen. Deze signalen kunnen in het geval van de kinderopvangtoeslag afkomstig zijn van bijvoorbeeld de GGD en gemeenten of van constatering tijdens het toezicht van de Belastingdienst. Deze signalen konden ook vóór 2013 liggen.

De vraag is wat nu precies de aanleiding is geweest voor het starten van het CAF-11-onderzoek. In mijn correspondentie met uw Kamer heb ik benoemd dat CAF-11 is gestart op basis van signalen van de GGD uit een inspectierapport van 2013. Het rapport waar ik meerdere keren naar verwees dateert, zo is mij nu gebleken, uit 2011. Het signaal van de GGD uit 2011 is in 2012 blijven liggen en in 2013 opgepakt. Ik betreur het zeer dat ik uw Kamer op dat punt onbewust niet goed heb geïnformeerd en dat ik het jaartal van het rapport in deze brief moet herstellen. Hoewel het inspectierapport van de GGD uit 2012 [check: en verder?] verbeterpunten voor het gastouderbureau in kwestie benoemt, blijkt het inspectierapport uit 2011 de voornaamste rede voor nader onderzoek.

[evt: De beperkte documentatie bij Toeslagen in die tijd zorgt ervoor dat ik helaas geen definitief uitsluitsel kan geven of dit het enige signaal was.]

Het bovengenoemde signaal was aanleiding voor de medewerkers van Toeslagen een zogeheten [check quick scan: quick scans toch pas vanaf 2016?] uit te voeren. Uit deze scan kwamen zaken naar boven die zouden kunnen duiden op een verhoogd risico van georganiseerd misbruik. Zaken als hoge opvanguren en veel ouder-kindrelaties tussen gast- en vraagouders. In het kader van het verdere onderzoek heeft ouderbezoek plaats gevonden en is de gastouderorganisatie bezocht. Bij deze bezoeken is de administratie getoetst en werden diverse onregelmatigheden geconstateerd. Zo ook tijdens het actualiteitsbezoek dat bij gastouders werd gestart. Inspecteurs troffen al ingevulde urenstaten aan, te declareren opvang op Kerstdagen en op niet bestaande dagen (zoals 29 februari). Tevens bleken kinderen niet aanwezig, terwijl ze er in enkele gevallen wel moesten zijn en waren facturen niet aanwezig. Na een vervolgonderzoek aan het gastouderbureau waar de informatie van gastouders niet rijmde met de administratie van het bureau werd besloten om over te gaan tot stopzetting van de kinderopvangtoeslag van de betrokken ouders die in 2014 kinderopvangtoeslag kregen.¹ Dit was niet conform het beleid: toeslagen moesten niet worden gestopt, maar worden opgeschort.

[evt]: Vanwege de onduidelijkheden rondom de start van het onderzoek, heb ik de Auditdienst Rijk (ADR) gevraagd hier ook naar te kijken zijn al lopende onderzoek, dat ik in het debat van 21 maart jl. heb aangekondigd. Uw Kamer ontvangt binnenkort de onderzoeksopdracht. Naar verwachting komt de ADR eind 2019 met de bevindingen.

Vervolg [N.B. dit moet uitgebreider om aan te sluiten bij juridische vraag hoe we groep kunnen afbakenen]

Na het stopzetten van de kinderopvangtoeslagen is er veel fout gegaan. Er is onvoldoende informatie gedeeld, regels werden te rigide toegepast en er was onvoldoende empathie voor de ouders bij de klachten- en bezwaarafhandeling. De wens om te voldoen aan de maatschappelijke roep tot fraudebestrijding heeft mogelijk geleid tot het ontstaan van een tunnelvisie. Dat had simpelweg niet gemogen en daarvoor bied ik nogmaals mijn verontschuldigen aan. Toeslagen heeft basisprincipes in de wijze waarop met burgers dient te worden omgegaan, geschonden. Uit de oudergesprekken bleek dat veel ouders hun vertrouwen in de Belastingdienst hebben verloren. Dit raakt mij zeer en ik zal er dan ook alles aan doen om dat vertrouwen te herstellen.

Compensatie

¹ De kinderopvangtoeslag van ouders die alleen in 2013 kinderopvangtoeslag hadden, maar niet in 2014, konden niet meer gestopt worden, maar alleen teruggevorderd. Aan deze ouders werd een brief gestuurd met het verzoek de documenten bij de balie van de Belastingdienst te tonen.

De Belastingdienst heeft bijeenkomsten met de gedupeerde ouders belegd. Hun persoonlijke verhalen over de gevolgen van het stopzetten van de kinderopvangtoeslag, benadrukken voor mij nogmaals hoe belangrijk het is de mens achter de gegevens nooit uit het oog te verliezen. In mijn gesprek met enkele ouder(s) dat ik op 11 juni jl. gehad heb, werd dit opnieuw duidelijk. Ik kan en wil niet anders dan opnieuw mijn excuses aanbieden aan de ouders, zoals ik dat vandaag ook in persoon heb gedaan.

Naast deze tegemoetkoming heeft de afgelopen periode mij ook geleerd dat we nadrukkelijk verbeteringen moeten aanbrengen in de praktische rechtsbescherming van toeslaggerechtigden. Hiertoe is dan ook de Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner ingesteld. [evt: Aan de Adviescommissie uitvoering toeslagen zal ik ook vragen de mogelijkheden van een aparte ombudsman voor de Belastingdienst te verkennen of compensatie]

Waarom heeft dit zo lang geduurd?

Ik kan me goed voorstellen dat uw Kamer zich afvraagt waarom het allemaal zo lang heeft geduurd. Dat heb ik mijzelf de afgelopen tijd ook afgevraagd. Ik denk dat de focus bij Toeslagen te lang gelegen heeft op het bestrijden van fraude en het voorkomen van oneigenlijk gebruik van Toeslagen. Rigide wetgeving die bij mijn weten door de medewerkers van Toeslagen naar eer en geweten zijn toegepast, bood en biedt de Belastingdienst weinig mogelijkheden om tegemoet te komen aan het maatschappelijk rechtvaardigheidsgevoel in deze zaken. Dit werd gestaafd door de uitkomsten van rechtszaken waar de (juridische) interpretatie van de Belastingdienst meermaals onderschreven werd. Het feit dat het te lang duurde om zaken boven tafel te krijgen vraagt om een meer open cultuur binnen de Belastingdienst. Dit is al eerder geconstateerd. Deze zaak is een wrange herbevestiging van de noodzaak voor zo'n cultuurverandering.

Gebruik nationaliteit in de geautomatiseerde risicoselectie en CAF-zaken

In de media is bericht over het gebruik van nationaliteit door Toeslagen, waarbij de suggestie werd gewekt dat de Belastingdienst op basis van etniciteit profileert. Etnisch profileren keur ik, de rest van het kabinet en de Belastingdienst, ten strengste af. Nationaliteit is echter wel een persoonsgegeven dat noodzakelijkerwijs[check] wordt geregistreerd en gebruikt door Toeslagen.

Omdat Nederlanderschap een criterium kan zijn voor het recht op toeslagen is deze informatie ook nodig. Bij een dubbele nationaliteit waaronder de Nederlandse wordt uitgegaan van het Nederlanderschap. Om in aanmerking te komen voor een toeslag geldt dat de aanvrager de Nederlandse nationaliteit of een geldige verblijfsvergunning heeft. Dit geldt ook voor de toeslagpartner of, in het geval van huurtoeslag, de medebewoner(s). Voor iemand die geen verblijfsvergunning heeft, maar wel de nationaliteit van een EU-land, Liechtenstein, Noorwegen, IJsland of

Zwitserland, is voor het recht op toeslag een inschrijving bij de Nederlandse (woon)gemeente vereist. Om te kunnen beslissen over een toeslagaanvraag worden in het toeslagensysteem de nationaliteiten en de verblijfstitel vastgelegd. Toeslagen ontvangt deze gegevens (via het centrale informatiesysteem van de Belastingdienst) op basis van de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP).

De registratie van de tweede nationaliteit is in de loop der jaren veranderd. Tot 2014 ontving Toeslagen uit de BRP zowel de eerste als de tweede nationaliteit. Vanaf 2014 ontvangt Toeslagen vanuit de BRP alleen de Nederlandse nationaliteit, ook als een persoon daarnaast nog een andere nationaliteit heeft. Indien een persoon niet de Nederlandse nationaliteit heeft, werd en wordt de andere (eerste) nationaliteit doorgegeven.

Medewerkers kunnen echter in het systeem van Toeslagen "tijdreizen." Dat is op zichzelf logisch, bijvoorbeeld wanneer een toeslag uit 2013 moet worden gecontroleerd en de gegevens uit dat jaar (zoals woonplaats) moeten worden bekeken. Tegelijkertijd geeft dat toegang tot gegevens over nationaliteit die in 2013 uit het BRP kwamen. Dat is onwenselijk; de wijziging van registratie van het BRP was er immers niet voor niets.

Het verwijderen van deze gegevens is pas halverwege 2018 begonnen. Die klus is pas eind dit jaar geklaard. Dat vind ik te laat. Ik kan u wel toezeggen dat de medewerkers van Toeslagen vanaf deze zomer de tweede nationaliteit niet in de systemen kunnen raadplegen.

Overigens, in het centrale informatiesysteem van de *Belastingdienst* zijn gegevens over de tweede nationaliteit wel vanaf januari 2015 verwijderd.

Voor mensen die de Nederlandse nationaliteit verkrijgen op grond van naturalisatie is in het systeem opgenomen wanneer het Nederlanderschap is verkregen en wat tot die datum hun nationaliteit was. Bij de beoordeling van hun actuele aanspraken wordt alleen de actuele (Nederlandse) nationaliteit gebruikt.

Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is een onderzoek gestart naar het gebruik van (bijzondere) persoonsgegevens waaruit etnische afkomst blijkt door de Belastingdienst.

Het onderzoek van de AP richt zich op het verwerken van gegevens omtrent tweede nationaliteit in het Toeslagen V Systeem (TVS) en/of in het kader van de controle op de kinderopvangtoeslag. Daarnaast onderzoekt de AP of de Belastingdienst geautomatiseerde besluitvorming en/of profilering gebaseerd op bijzondere categorieën persoonsgegevens – meer specifiek de tweede nationaliteit – gebruikt in het kader van controle op de kinderopvangtoeslag.

Op 18 juli 2017 is – desgevraagd – aan de AP gemeld dat Toeslagen de actuele

gegevens over de nationaliteit uit de BRP krijgt, dat hierin de actuele nationaliteit niet wordt opgenomen en dat Toeslagen deze informatie niet heeft. Deze informatie is echter niet volledig, want later is mij gebleken dat de gegevens van toeslaggerechtigden waarvan vóór 2014 de dubbele nationaliteit geregistreerd werd, nog wel in de systemen van Toeslagen te raadplegen zijn. Hier is met de AP tijdens hun 'onderzoek ter plaatse' bij Toeslagen op 25 april jl. over gesproken [PM FJZ: vastleggen in brief aan de AP].

De AP heeft aangegeven nog geen uitspraken te kunnen doen over de doorlooptijd van het onderzoek. Ik wacht de uitkomsten van hun onderzoek met grote belangstelling af en verleen uiteraard elke medewerking.

Hoe gebruiken we nationaliteit in het toezicht?

Het gebruik van nationaliteit in het toezicht valt uiteen in het gebruik in de geautomatiseerde risicoselectie en het gebruik bij CAF-zaken.

Toeslagen past risicoselectie toe bij het toezicht op individuele toeslaggerechtigden. Bij het toezicht op de huur- en kinderopvangtoeslag wordt een geautomatiseerde controle uitgevoerd. Het zogeheten risico-classificatiemodel; software geprogrammeerd om te selecteren op basis van tientallen indicatoren. Als het systeem een kritiek aantal indicatoren detecteert, volgt er een handmatige controle en beoordeling. De behandelend medewerker weet niet waarom het systeem een casus selecteert. Het gaat hierbij *niet* om CAF-zaken.

Nederlandschap/niet-Nederlandschap was een van de indicatoren. Bij een dubbele nationaliteit, waaronder de Nederlandse, werd uitgegaan van Nederlandschap. Nu wordt Nederlandschap/niet-Nederlandschap niet meer als criterium gebruikt in het risico-classificatiemodel. De algoritmes van het geautomatiseerde model leren namelijk door de tijd heen. Bij de kinderopvangtoeslag had Nederlandschap/niet-Nederlandschap sinds medio 2018 geen toegevoegde voorspellende waarde meer voor het mede bepalen van de (on)juistheid bij het toekennen van toeslagen. Bij de huurtoeslag zag ik een vergelijkbare ontwikkeling, waardoor in april 2019 besloten is ook deze risico-indicator uit het model te halen. Bij de zorgtoeslag en het kindgebondenbudget is het nooit een risico-indicator geweest. Nederlandschap/niet-Nederlandschap wordt bij alle toeslagen niet meer in de risicoselectie meegewogen.

Ik benadruk dat Toeslagen geen gegevens over de nationaliteit van houders van gastouderbureaus of gastouders meer (check: meer?) gebruikt bij risicoselectie.

CAF-zaken

De behandeling van CAF-zaken wordt gestart op basis van interne en externe signalen over vermoedens van georganiseerd misbruik. Zoals eerder aangegeven kunnen deze signalen in het geval van de kinderopvangtoeslag afkomstig zijn van

bijvoorbeeld de GGD en gemeenten of van constatering tijdens het toezicht van de Belastingdienst.

In 2013 maakte Toeslagen bij het ontvangen van een signaal een uitdraai uit de systemen. Deze uitdraai, ook wel query genoemd, bevatte informatie over het gastouderbureau en daarbij alle mogelijke betrokken gast- en vraagouders. Bepaalde geselecteerde gegevens over vraagouders zoals opgenomen in de systemen van Toeslagen, waaronder gegevens over nationaliteit, komen voor in een dergelijke query. Wanneer de analyse van een query aanwijzingen gaf van mogelijk georganiseerd misbruik legde het CAF in sommige gevallen bezoeken af. Vaak was het signaal dat de administratie op bepaalde punten niet leek te kloppen. Bezoeken, in andere documentatie ook wel een "waarneming ter plaatse" of een "actualiteitsbezoek" genoemd, werden afgerond met een verslag van bevindingen.

Vanaf 2016 werden analyses van de queries gemaakt om een overzichtelijk beeld te geven van de situatie. Die zogeheten quick scans bevatten een overzicht van Burgerservicenummers van de vraagouders, het soort toeslag, de woonplaats van de vraagouders, urenstaten en de totale financiële omvang. Ook de eerste (niet de tweede) nationaliteit van aanvragers werd destijds opgenomen in de quick scan. Sinds 2016 wordt op basis van een quick scan besloten een actualiteitsbezoek af te leggen en eventueel opvolging te geven aan de zaak. Gegevens over nationaliteit zijn sinds medio 2018 op basis van voortschrijdend inzicht niet meer opgenomen in de quick scan. Volgens het beleid van Toeslagen is (tweede) nationaliteit geen selectie criterium bij het starten of uitvoeren van CAF-zaken. Tegelijkertijd, kan ik, mede door het gebrekkig vastleggen van beslissingen en de individuele inschatting van medewerkers destijds, niet garanderen dat het nergens heeft meegespeeld. Dat ik dit niet kan uitsluiten betreurt ik ten zeerste. Op dergelijke wijze profileren hoort niet thuis in onze rechtsstaat.

Andere acties

Het onderzoek van de adviescommissie richt zich op de toeslaggerechtigden. De minister heeft aan uw Kamer toegezegd dat het gebruik van de nationaliteit breder binnen de Belastingdienst wordt onderzocht. Dit verzoekt het lid Omtzigt ook in zijn motie om een extern onderzoek naar mogelijkheden tot verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken. De adviescommissie geeft voor het deel van de toeslaggerechtigden invulling aan de motie. Het andere deel van zijn motie van Omtzigt moet nog invulling krijgen.

Daarnaast zal ik uitvoering geven aan de motie Leijten, waarin zij verzoekt bij een bezwaarprocedure altijd de menselijke maat te hanteren, en de dienstverlening naar de belastingplichtige niet te staken.² Ik kom in het najaar terug op de deelname van Toeslagen in het traject 'Maatwerk in Dienstverlening' van de

Secretarissen-Generaals, uitgevoerd door ABD Topconsult [verwijzing regeerakkoord].

Momenteel speelt er ontzettend veel op dit toeslagendossier, waaronder drie onderzoeken van de adviescommissie, de AP en de ADR. Voor een overzicht verwijs ik naar de bijlage. Ik benadruk het belang van het in gang zetten van al deze acties. Daarbij zal zeker gelden dat de conclusies niet altijd positief zijn en de aanbevelingen niet altijd eenvoudig uit te voeren. Desalniettemin zal ik mij tot het uiterste inspannen om duidelijkheid te verkrijgen en zal ik mij inzetten voor de opvolging van acties die de komende periode op dit dossier hard nodig zal zijn.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

² Kamerstukken II 2018-19, 31 066, nr. 477.

Bijlage 1. Stand van zaken toezeggingen CAF-11 [nog af te ronden]

Onderwerp	Omschrijving	Stand van zaken
ADR-onderzoek	- Tijdens het debat van 21 maart jl. heb ik een onderzoek toegezegd naar het handelen van Toeslagen in alle CAF-zaken in de periode 2014 tot medio 2016 door Auditdienst Rijk (ADR). - Daarnaast onderzoekt de ADR specifiek de start van CAF 11.	- De onderzoeksopdracht wordt binnenkort naar uw Kamer gestuurd. - Naar verwachting komt de ADR eind 2019 met de bevindingen.
Adviescommissie uitvoering toeslagen	- De adviescommissie uitvoering toeslagen is toegezegd in het Vragenuur op 21 mei jl. - Over de instelling en taakopdracht van de commissie is uw Kamer op 29 mei jl. geïnformeerd.	- Het tussentijdse deeladvies wordt verwacht in september 2019. - Het eindrapport wordt eind 2019 opgeleverd.
Gesprek met de Kinderombudsman	Op 24 april jl. is er een gesprek met directeur Toeslagen en mijzelf geweest waarin de Kinder-ombudsman nader heeft toegelicht op welke wijze kinderrechten meegewogen kunnen worden in de besluitvorming.	- Met de Kinderombudsman is afgesproken dat we naar de toekomst toe contacten zullen blijven onderhouden op dit onderwerp. - Over eventueel contact zal ik uw Kamer tijdig informeren.
Gesprek met de Nationale Ombudsman (NO)	Tijdens het debat van 21 maart jl. heb ik toegezegd met de NO in gesprek te gaan.	Het gesprek met de wordt ingepland na het deeladvies van de adviescommissie uitvoering toeslagen.
Gesprekken met betrokken ouders in de CAF-11 zaak.	- Er hebben op 15, 17 en 22 mei jl. gesprekken plaatsgevonden met de directeur en medewerkers van Belastingdienst/Toeslagen. - Op dinsdag 11 juni ga ik in gesprek met de betrokken ouders.	- Uw Kamer wordt nog voor het AO Belastingdienst van 19 juni geïnformeerd over deze gesprekken.
IBO Toeslagen	Het onderzoek van de Werkgroep Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Toeslagen bestaat uit twee delen: - Deel 1 heeft tot doel om verbetervoorstellen ter vermindering van het aantal terugvorderingen en nabetalingen te doen binnen de kaders van het huidige stelsel. - Deel 2 heeft tot doel opties te onderzoeken om de inkomens-ondersteuning op een andere manier vorm te geven dan het huidige stelsel.	- Deelonderzoek 1 wordt in oktober 2019 opgeleverd. - Deelonderzoek 2 wordt in december 2019 opgeleverd.
Maatwerk in Dienstverlening	Toeslagen neemt deel aan het traject 'Maatwerk in Dienstverlening' van de	In het najaar van 2019 informeer ik uw Kamer

	Secretarissen-Generaal, uitgevoerd door ABD Topconsult. • Via dit traject wordt uitvoering gegeven aan de motie Leijten, waarin zij verzoekt bij een bezwaarprocedure altijd de menselijke maat te hanteren, en de dienstverlening naar de belastingplichtige niet te staken.	verder over de voortgang.
Verbetermaatregelen	• In de Kamerbrief van 11 oktober 2018 heb ik verdere verbetermaatregelen aangekondigd rondom het informatiebeheer van Toeslagen en de vaktechnische inbedding.	• Deze trajecten lopen nu.



TER BESPREKING

Aan
de staatssecretaris

Directie Communicatie

Inlichtingen

T
F

www.minfin.nl

Datum

6 juni 2019

Notitienummer

2019-0000093053

Auteur

Van

de directeur
Communicatie

Kopie aan

notitie

Opzet ouderbijeenkomst CAF11

Aanleiding

Voor de gesprekken worden alle 235 betrokken ouderstellen uit de CAF-11 zaak uitgenodigd. Toeslagen heeft drie sessies georganiseerd, waar de directeur Toeslagen en plaatsvervangend directeuren bij aanwezig waren (zie bijlage voor verslag). Komende dinsdag vindt de vierde en laatste bijeenkomst plaats met u. Deze notitie bevat daartoe een voorstel en achtergrondinformatie.

Aanmeldingen

Tijdens de ouderbijeenkomsten is geïnventariseerd wie met u in gesprek wilde gaan. Er hebben zich 21 ouders aangemeld (zie bijlage). Naar verwachting zal advocate van meerdere ouders – mw. – ook aansluiten. Voor de eerdere ouderbijeenkomsten zijn alle 235 ouders uitgenodigd, waarvan er zich 55 voor een van de drie bijeenkomsten hebben aangemeld. Zij kwamen deels met meerdere personen waardoor in totaal 75 personen aanwezig zijn geweest. Bij elke bijeenkomst is men na een welkom in groepjes uiteengegaan waarbij de directeur en afdelingshoofden van Toeslagen met de ouders in gesprek gingen.

Verwachtingen ouders

De ouders die zich aangemeld hebben om met u in gesprek te gaan, willen ook aan u hun verhaal vertellen en hopen op genoegdoening. Daarnaast hopen ze dat andere ouders niet in hun situatie terecht kunnen komen. De ouders vragen ook om een eigen terugkoppeling van de bijeenkomsten, niet alleen via de Tweede Kamer¹.

Over de bijeenkomst (ter bespreking)

• **Aanwezigen naast de ouders en de staatssecretaris**

Gespreksleider:

Zij heeft ook de 3 eerdere bijeenkomsten geleid en zij draagt zorg voor het opvangen van emoties en het kanaliseren ervan.

Directeur-generaal Belastingdienst: Jaap Uijlenbroek

Met zijn aanwezigheid straalt de DG het ambtelijk belang uit en geeft zo de ouders het signaal dat de ambtelijke top deze zaak serieus neemt.

Woordvoerder:

Maakt aantekeningen op het grote bord (zoals dat ook in de eerdere bijeenkomsten is gedaan).

Notulist: BOA (ntb)

¹ Uit Memo Terugkoppeling ouderbijeenkomsten CAF 11 d.d. 5 juni 2019; notitienummer 2019-0000092137. Deze memo vindt u in de bijlagen.

De toezegging is om de Tweede Kamer verslag te doen van de gesprekken. Ouders willen dat ook ontvangen.

- **Programma**

- Welkom door gesprekleider, toelichting agenda en u het woord geven
- U trapt af met een korte duiding en u biedt uw excuses aan voor hoe het gegaan is. Vervolgens geeft u uw terugkoppeling van wat u heeft gehoord over hun eerdere gesprekken. Daarmee laat u blijken dat u zich persoonlijk heeft verdiept in de resultaten van de gesprekken die deze ouders eerder hebben gehad (zie bijlage 'woord vooraf').
- Ouders kunnen daar vervolgens op reageren en vragen stellen, en vooral hun verhaal vertellen. U luistert en laat blijken dat u hen hoort.
- Toelichting op het vervolg door te vragen naar hun informatiebehoefte en daarnaast de vervolgstappen: u gaat verslag doen van de gesprekken aan de Tweede Kamer en u licht kort de opdracht aan de Adviescommissie Toepassing Toeslagen toe.

- **Setting**

Het gesprek vindt plaats in de Huygenszaal beneden in het atrium. Daar wordt een kring van stoelen gemaakt zonder tafels ertussen. De ouders zijn eerder al uitgenodigd door de Belastingdienst (zie bijlage: uitnodiging). Zij kennen de begintijd, maar geen eindtijd. Voor het gesprek is anderhalf uur gereserveerd.

Van tevoren spreekt u apart een uur met de advocaat. Graag bespreken we de ambtelijke ondersteuning voor bij dit gesprek.