

**To:** Leijten, MR (Manon) (SG) [Leijten]; Gelder, JH (Han) van (pSG) [Gelder]; N [N]  
(BOA/Advies) [ ]; Stein, P (Peter) (BOA) [Stein]; Wesseling, JK (Jasper) (AFP) [Wesseling];  
Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ) [Bogtstra]; Willems, TJ (Talien) (COMM) [Willems]; [ ]  
(COMM) [ ]; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) [Uijlenbroek]; Obbink, NST (Niels)  
(HDFEZ) [Obbink]; [ ] (BOA/Advies) [ ]; [ ]  
(BOA/Advies) [ ]

**From:** [ ] (BOA/Advies)

**Sent:** Mon 6/10/2019 9:34:30 AM

**Importance:** Normal

**MAIL\_RECEIVED:** Mon 6/10/2019 9:34:32 AM

[Planning maandag 10 6.docx](#)

[stopzetting toeslag.docx](#)

[20190609 Totaaloverzicht aantallen.xlsx](#)

[fact sheet tegemoetkoming.docx](#)

[Kamerbrief versie zondagmiddag schoon \(002\).doc](#)

[Kamerbrief versie zondagmiddag schoon \(002\) \(004\).pdf](#)

**Fact sheet Omvang compensatie/tegemoetkoming**  
**9 juni 2019**

**Aanleiding:** 7 juni jl. heeft u het advies van de LA en de notitie van DJZ ontvangen omtrent het compenseren/tegemoetkomen van de vraagouders in de CAF11-zaken. In aanvulling daarop hebt u gevraagd in kaart te brengen uit welke elementen de tegemoetkoming bestaat waar vraagouders uit het CAF11-dossier aanspraak op zouden kunnen maken, als wordt uitgegaan van de veronderstelling dat de vraagouders in de situatie kunnen worden gebracht waarin zij zouden zijn als zij niet gecontroleerd waren.

In deze notitie vindt u elementen van de tegemoetkoming die de Commissie Donner beoordeelt. Daarnaast zal de Commissie Donner worden gevraagd of en zo ja, voor welke bedragen een aanvullende materiële en immateriële schadevergoeding op zijn plaats is.

**Kern:** de volgende elementen kunnen onderdeel zijn van de compensatie/tegemoetkoming:

- a) de misgelopen toeslag over de jaren 2012, 2013 en 2014 (dwz aangevraagde toeslag -/- reeds ontvangen of kwijtgescholden deel ervan);
- b) de daarover verschuldigde (invorderings)rente aan de Belastingdienst/Toeslagen;
- c) in het geval van een ingestelde bezwaar-, beroeps- of hoger beroepsprocedure: de forfaitaire proceskostenvergoeding en de verschuldigde griffierechten (voor zover er niet al proceskosten en griffierechten zijn vergoed).
- d) de wettelijk rente (27 Awir)

Daarnaast is van belang dat de dwanginvordering wordt stopgezet, voor zover dat nog niet is gedaan.

**Toelichting:** het berekenen van de totale tegemoetkoming vergt een individuele beoordeling van het dossier met vastlegging in een vaststellingsovereenkomst.

Alle elementen onderdeel uitmakend van de tegemoetkoming worden onder de titel onverplichte tegemoetkoming aan de vraagouders vergoed. Dit betekent dat precedentwerking en uitstralingseffecten kunnen optreden, zowel naar andere CAF-zaken, naar andere toeslag- of fiscale zaken en naar ander handelen door de overheid. Om die reden is het juist van groot belang de groep zorgvuldig af te laten bakenen, vervolgens per individueel geval te laten beoordelen of er een aanspraak is op tegemoetkoming en dat op een gestructureerde wijze uit te voeren.

Geachte Voorzitter,

Rondom de gang van zaken in het CAF-11 dossier is veel niet goed gegaan. Veel betrokken gezinnen zijn in grote problemen gekomen. 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 betrokken ouders als aan uw Kamer, maar ik sta erop dat in deze brief nogmaals te doen. Echter, ik realiseer mij dat mijn verontschuldiging alleen de problemen van de gezinnen niet oplossen. Ik heb enkele weken geleden besloten een Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner in het leven te roepen en de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) gevraagd nog dieper op deze zaak in te gaan. Dit laatste had ik eerder moeten doen en dat neem ik mijzelf kwalijk.

In deze brief licht ik de resultaten toe van deze eigen meer diepgravende exercitie. Het algemene beeld is er een van een focus op het bestrijden van misbruik, onzorgvuldige uitvoering door Toeslagen en te weinig oog voor de menselijke maat tijdens het gehele proces.

Ik realiseer me dat deze gezinnen door het optreden van de overheid tekort zijn gedaan en deels onnodig in problemen zijn geraakt. Ik ben vastberaden om dat recht te zetten. Daarom zal ik ervoor zorgen dat de CAF-11-dossiers van alle betrokken gezinnen beoordeeld zullen worden [door PM]. Daarbij zal in ieder geval gekeken worden naar welke kinderopvangtoeslag deze gezinnen zouden hebben ontvangen als de menselijke maat meer gehanteerd zou zijn en naar eventuele proceskosten die zij gemaakt hebben. Meer in het algemeen zal ik de Adviescommissie uitvoering toeslagen vragen of gelet op het optreden van de overheid een schadevergoeding op zijn plaats is. Uiteraard is mijn inzet om deze beoordeling van alle gevallen zo snel mogelijk af te ronden; tegelijkertijd moet dit zeer zorgvuldig gebeuren. In ieder geval zal de (dwang)invordering in deze zaken met onmiddellijke ingang worden gestaakt.

Naar aanleiding van mijn bevindingen bij de CAF-11-zaken ben ik ook tot de conclusie gekomen dat de toeslagen-wetgeving dermate strikt is dat hier geen plaats meer lijkt voor de menselijke aspecten en de ondersteuning van soms kwetsbare groepen waarvoor toeslagen nou juist bedoeld is. Daarom zal ik samen met de bewindslieden van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het initiatief nemen om de toeslagenwetgeving tegen het licht te houden en indien nodig aanpassingen door te voeren. Ook hiervoor zal ik de adviescommissie uitvoering toeslagen om advies vragen. Naar aanleiding van mijn bevindingen bij de CAF-11-zaken ben ik ook tot de conclusie gekomen dat de toeslagenwetgeving dermate strikt is dat hier geen plaats meer lijkt voor de menselijke aspecten en de ondersteuning van soms kwetsbare groepen waarvoor toeslagen nou juist bedoeld zijn. Daarom zal ik samen met de bewindslieden van Sociale Zaken en

Werkgelegenheid het initiatief nemen om de toeslagenwetgeving tegen het licht te houden en indien nodig aanpassingen door te voeren. Ook hiervoor zal ik de adviescommissie uitvoering toeslagen om advies vragen.

Hoe ik tot deze conclusie ben gekomen, licht ik hierna toe. Achtereenvolgens ga ik in op:

- A. de context rondom fraudebestrijding in 2013 en de onderzoeksfase in CAF-11
- B. de specifieke aanpak richting ouders in de CAF-11 zaak
- C. waarom heeft dit zo lang geduurd heeft
- D. hoe nu verder

Tevens zal ik ingaan op vragen die uw Kamer heeft gesteld over onder meer het gebruik van (tweede) nationaliteit door Toeslagen, en de Adviescommissie uitvoering toeslagen.

### **De context rondom fraudebestrijding in 2013 en de onderzoeksfase in CAF-11**

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 fraude met toeslagen door Bulgaren, waar veel maatschappelijke onrust over was ontstaan en waar ook in uw Kamer menig debat over gevoerd is. Mijn ambtsvoorganger heeft in mei 2013 een reeks aan maatregelen aangekondigd om toeslagfraude te bestrijden.<sup>1</sup> Een van de maatregelen betrof bijvoorbeeld de introductie van risicoprofielen (in een risicoclassificatiemodel (zie hieronder)), waarmee aanvragen met een mogelijk verhoogd frauderisico werden gedetecteerd en extra gecontroleerd. Dit leidde ertoe dat betrokken aanvragers langer op een voorschot (toeslag) moesten wachten en/of werden uitgenodigd bij de balies van de Belastingdienst. Als een aanvrager niet kwam opdagen, gold het adagium "no show, no pay".<sup>2</sup> In bovengenoemde brief werd al het spanningsveld benoemd "tussen dienstverlening enerzijds en fraudebestrijding anderzijds."

In deze context is het CAF-team van de Belastingdienst bij mijn weten naar eer en geweten 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 andere onderdelen 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

---

<sup>1</sup> Vergaderjaar 2012–2013, 17 050, nr. 435

<sup>2</sup> Dit beleid is in 2016 gewijzigd.

is gestart op basis van signalen van de GGD uit een inspectierapport van 2013. Het rapport uit 2013 waar ik meerdere keren naar verwees dateert, zo is mij nu gebleken, uit 2011. Dat niet openbare, ongedateerde en niet-ondertekende GGD-rapport zag op een aantal gastouders die bij het gastouderbureau waren aangesloten en niet op het gastouderbureau zelf. De GGD heeft Toeslagen in 2011 geïnformeerd over tekortkomingen bij deze gastouders. Dit signaal van de GGD uit 2011 blijkt de voornaamste reden te zijn geweest voor het nadere onderzoek. De GGD brengt jaarlijks ook openbare inspectierapporten uit over gastouderbureaus. Het openbare rapport uit 2011 over het betrokken gastouderbureau vermeldde tekortkomingen. In 2012 en 2013 gaf de GGD in haar rapporten aan dat het gastouderbureau de tekortkomingen naar tevredenheid heeft opgepakt. Het signaal uit het rapport uit 2011 was aanleiding om nadere informatie uit de systemen van Toeslagen te verzamelen. Uit deze gegevens, in combinatie met de informatie van de GGD, kwamen zaken naar boven die zouden kunnen duiden op georganiseerd misbruik. Dit betrof bijvoorbeeld hoge opvanguren en veel ouder-kindrelaties tussen gast- en vraagouders. In het kader van het verdere onderzoek hebben vervolgens zestien gastouderbezoeken plaats gevonden. Bij deze bezoeken werd geconstateerd dat een deel van de kinderen niet aanwezig was en dat bij sommige gastouders de administratie niet op orde was. Bij een vervolgonderzoek aan het gastouderbureau werden bij een steekproef bij alle onderzochte dossiers aanvullende onregelmatigheden- opvallende zaken geconstateerd in de administratie geconstateerd die mogelijk op fraude duidde. Bij de beoordeling van de onderzoeksresultaten is geconstateerd dat dit niet een bewijsbare fraudezaak was, en is de zaak overgedragen naar de reguliere behandeling waarbij wel besloten is de hele populatie van betreffende gastouderbureau te controleren.

#### **De specifieke aanpak richting ouders in de CAF-11 zaak**

Op basis van deze constatering is besloten om alle ouders te vragen om bewijsstukken van hun recht op toeslag te overleggen. Dit betrof ouders die opvang ontvingen, of in de voorgaande twee jaren hadden ontvangen, van een gastouder die (mede) door het betrokken gastouderbureau werd bemiddeld. Voordat de reactietermijn daarvoor verstreken was is per september 2014 overgegaan tot stopzetting van de kinderopvangtoeslag van alle 235 ouders in het onderzoeksbestand die op dat moment nog een voorschot kinderopvangtoeslag kregen. De andere 67 van de 302 ouders ontvingen in de jaren 2012, 2013 en/of begin 2014 kinderopvangtoeslag. Indien zij in reactie op de brief niet voldoende informatie konden aanleveren, werd de toeslag van deze jaren teruggevorderd. Na ontvangst van de bewijsstukken werd het recht op kinderopvangtoeslag beoordeeld, die voorschreef dat kinderopvangtoeslag uit eerdere perioden bij het ontbreken van een enkel bewijsstuk teruggevorderd diende te worden. In totaal werden 302 ouders geraakt door deze toezichtactie.

~~Hierbij zijn veel fouten gemaakt. In het vervolgproces is er veel fout gegaan. De toeslag had niet stopgezet mogen worden maar had moeten worden opgeschort. Dit stoppen/opschorten is eerder gedaan dan dat de reactietermijn voor de ouders was verstreken. Ouders die aanvullende gegevens aanleverden, maar nog niet compleet waren kregen geen duidelijke terugkoppeling wat nog ontbrak. Daardoor ontstond een onduidelijke situatie voor de ouders die ze niet zelf meer konden oplossen.~~ Hier is in correspondentie met onder meer uw Kamer en de Nationale ombudsman al veel over gezegd. ~~Indien de overlegde bewijsstukken onvolledig waren is onvoldoende duidelijk gemaakt welke bewijsstukken de ouders nog aanvullend dienden te overleggen.~~ Tevens is er in veel gevallen aanzienlijke vertraging geweest in het behandelen van ingediende bezwaar- en beroepschriften en de klachtafhandelingen, en is er in het algemeen gebrekkig gecommuniceerd met de ouders. In deze fase liet wet- en regelgeving en bijbehorende jurisprudentie weinig ruimte voor de menselijke maat.

Terugkijkend ~~is het begrijpelijk dat op basis van de signalen een fraudeverkenning is gestart.~~ ~~De geconstateerde bevindingen riepen wel vragen op maar lieten ook zien dat het geen fraudezaak betrof. Bij de verdere behandeling van de zaken zijn veel fouten gemaakt waardoor ouders in de problemen kwamen.~~ ~~is het de vraag of het signaal dat heeft geleid tot het starten van een onderzoek bij het gastouderbureau de getroffen maatregelen zoals het op gedetailleerd en onduidelijk niveau eisen van bewijsstukken en het stopzetten en terugvorderen van toeslagen bij alle mogelijk betrokken ouders voldoende rechtvaardigden.~~

~~Uit het nadere onderzoek blijkt dat in de beginfase van de CAF-zaken veel onduidelijk was over de wijze waarop afwegingen werden gemaakt. Vanwege de onduidelijkheden rondom de start van het onderzoek, Daarom heb ik de Auditdienst Rijk (ADR) gevraagd hier ook naar te kijken in zijn al lopende onderzoek.~~

### **Waarom dit zo lang geduurd heeft**

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. De wens om te voldoen aan de maatschappelijke roep tot fraudebestrijding in combinatie met strikte regelgeving heeft naar mijn opvatting geleid tot het ontstaan van een tunnelvisie. Het was, met andere woorden, een combinatie van beleid en uitvoering. In het eerder genoemde spanningsveld tussen fraudebestrijding en dienstverlening heeft het eerste de overhand gekregen. Rigide wetgeving bood en biedt weinig mogelijkheden om tegemoet te komen aan het maatschappelijk rechtvaardigheidsgevoel in deze zaken. Dit werd gestaafd door de uitkomsten van rechtszaken waarin de (juridische) interpretatie van wetgeving **meermaals** onderschreven werd. Desalniettemin ben ik geschrokken van de gang van zaken. Er

zijn naar mijn mening basisprincipes in de wijze waarop met burgers dient te worden omgegaan, geschonden. Dit raakt mij zeer en ik zal er dan ook alles aan doen om dat vertrouwen te herstellen.

### **Hoe nu verder**

Een bevredigende oplossing laat al te lang op zich wachten en daar wil ik nu op zo kort mogelijke termijn verandering in aanbrengen. Hierboven heb ik aangegeven dat de CAF-11-dossiers van alle betrokken gezinnen beoordeeld zullen worden [door PM] en dat daarbij in ieder geval gekeken wordt naar welke kinderopvangtoeslag deze gezinnen zouden hebben ontvangen als de menselijke maat meer gehanteerd zou zijn en naar eventuele proceskosten die zij gemaakt hebben. Ik kan hier nog geen uitsluitsel geven over de exacte wijze waarop dit (juridisch) vorm gaat krijgen, maar mijn voornemen staat vast. Het is tijd dat de overheid een ander gezicht laat zien. Het is mijn hoop dat dit een stap zal zijn in het herstel van vertrouwen.

De toeslagenwetgeving is dermate strikt is dat hier geen plaats meer lijkt voor de menselijke aspecten en de ondersteuning van soms kwetsbare groepen waarvoor toeslagen nou juist voor bedoeld is. Ik zal samen met de bewindslieden van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het initiatief nemen om de toeslagenwetgeving tegen het licht te houden en indien nodig aanpassingen door te voeren.

De afgelopen periode heeft ook geresulteerd in de vraag of we verbeteringen moeten aanbrengen in de praktische rechtsbescherming van toeslaggerechtigden. Onder meer is hiertoe dan ook de Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner ingesteld.

Tot slot zal, zoals hierboven aangekondigd, in de periode totdat een bevredigende oplossing bereikt is, Toeslagen geen (verdere) (dwang)invorderingsmaatregelen nemen in de (lopende en afgesloten) CAF-11 dossiers.

### **Aanwezigheid van nationaliteit in de systemen van Toeslagen**

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. Het ging hierbij met name om de bestrijding van fraudezaken zoals bij CAF-11. Etnisch profileren keur ik, evenals de rest van het kabinet en de Belastingdienst, ten strengste af. Nationaliteit is echter wel een persoonsgegeven dat wordt geregistreerd en gebruikt door Toeslagen.

#### *Toekenning toeslagen*

Om in aanmerking te komen voor een toeslag geldt dat de aanvrager de Nederlandse nationaliteit of een geldige verblijfstitel heeft. Dit geldt ook voor de

toeslagpartner of, in het geval van huurtoeslag, de medebewoner(s). Bij een dubbele nationaliteit, waaronder de Nederlandse, wordt uitgegaan van het Nederlanderschap. Nationaliteit is dus medebepalend voor het recht op toeslagen en wordt daarom in het toeslagensysteem vastgelegd. Dat geldt ook voor de verblijfstitel.

De registratie van de tweede nationaliteit is in de loop der jaren veranderd. Tot 2014 ontving Toeslagen uit de basisregistratie personen (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 en eventueel tweede) nationaliteit doorgegeven.

Het verwijderen van historische gegevens over nationaliteit is pas halverwege 2018 begonnen. Die klus is helaas pas eind dit jaar geklaard. In de loop van de zomer zullen medewerkers van Toeslagen de tweede nationaliteit niet meer in de systemen kunnen raadplegen.

### **Hoe gebruiken we nationaliteit in het toezicht?**

Uw Kamer heeft onder meer tijdens het mondelinge vragenuur van 21 mei jl. ook gevraagd in te gaan op het gebruik van nationaliteit door Toeslagen. Daar ga ik hier verder op in. Het gebruik van nationaliteit in het toezicht valt uiteen in twee categorieën: het gebruik in een risico-classificatiemodel aan de ene kant en het gebruik bij CAF-zaken aan de andere kant.

#### *Risico-classificatiemodel*

Toeslagen past risicoselectie toe bij het toezicht op individuele toeslaggerechtigden.<sup>3</sup> Bij het toezicht op de huur- en kinderopvangtoeslag vindt deze risicoselectie plaats op basis van het zogeheten risico-classificatiemodel selecteert op basis van tientallen indicatoren, zoals de afstand tussen het woonadres van ouders en de locatie van de kinderopvang of gastouder en de hoogte van de opvanguren. 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.

Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap was een van de bovengenoemde indicatoren. Bij een dubbele nationaliteit, waaronder de Nederlandse, werd uitgegaan van Nederlanderschap. Nu wordt Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap niet meer als criterium gebruikt in het risico-classificatiemodel.

---

<sup>3</sup> Toeslagen gebruikt geen gegevens over de nationaliteit van houders van gastouderbureaus of gastouders bij risicoselectie.

Het geautomatiseerde-risico-classificatie model leert namelijk door de tijd heen en wordt regelmatig geüpdatet. Dit betekent dat regelmatig indicatoren verdwijnen of worden toegevoegd. Bij de kinderopvangtoeslag had Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap 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 werd en wordt het risico-classificatiemodel niet ingezet.

#### *CAF-zaken*

De behandeling van CAF-zaken wordt gestart op basis van interne en/of 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 door andere onderdelen van de Belastingdienst. Voorafgaand aan het starten van een toeslaggerelateerde CAF-zaak worden eerst intern bij Toeslagen gegevens geanalyseerd.

In de startperiode van het CAF maakte Toeslagen na een ontvangen signaal een uitdraai uit de systemen. Hiervoor werd vanaf 2013 door een medewerker een uitgebreid queryverzoek gedaan om gegevens uit de systemen te kunnen combineren. In dit queryverzoek wordt ook gevraagd om specifieke gegevens over vraagouders. Naast de NAW-gegevens, werden ook gegevens over (eerste en tweede) nationaliteit, de startdatum van de toeslag en een eventuele immigratiedatum opgevraagd. In de opgeleverde gegevensset zijn alle gevraagde gegevens opgenomen.

Wanneer de analyse van een query aanwijzingen geeft van mogelijk georganiseerd misbruik, worden bezoeken aan gastouders en/of een gastouderbureau uitgevoerd. Bezoeken worden in het geval van CAF-zaken afgerond met een intern verslag van bevindingen.

Vanaf 2014 worden de analyses van de queries vastgelegd in een intern document om een overzichtelijk beeld te geven van de situatie. Dit interne document bevat een samenvattend overzicht van het aantal vraagouders, het soort toeslag, de woonplaatsen van de vraagouders, en de totale financiële omvang. Ook de (eerste) nationaliteit van aanvragers werd tot medio 2018 opgenomen in dit interne document, [omdat bij een grote mate van homogeniteit er een grotere kans is op georganiseerde fraude dan bij een heterogene groep]. Sinds 2016 wordt specifiek op basis van dit document besloten of verder onderzoek nodig is, bijvoorbeeld in de vorm van een actualiteitsbezoek. Informatie over de (tweede) nationaliteit is geen

selectie criterium geweest bij de starten van CAF-zaken, dat waren immers steeds signalen van buitenaf.

Uit het onderzoek dossier van onderhavige zaak blijkt dat geselecteerd is op ouder-kindrelatie, hoge uren en opvang door bureu. Niet op nationaliteit. Zowel bij de bezochte gastouders als bij het dossieronderzoek bij de het gastouderbureau is een ouder betrokken met alleen de Nederlandse nationaliteit. In de verdere behandeling is de hele groep ouders op dezelfde wijze behandeld zonder onderscheid naar nationaliteit. Ook van 57 ouders met alleen de Nederlandse nationaliteit is de toeslag stop gezet.

Het gebruik van nationaliteitsgegevens vraagt een hoge mate van zorgvuldigheid. Het heeft veel tijd en moeite gekost om te kunnen vaststellen wat in 2014 op dit punt is gebeurd. Daardoor heeft het te lang geduurd om duidelijkheid te kunnen verschaffen over wat er aan de hand was waardoor ongewenste beelden kunnen blijven hangen.

~~Ik kan, mede door het gebrekkig vastleggen van beslissingen en de individuele inschatting van medewerkers destijds, niet garanderen dat informatie over nationaliteit nooit heeft meegewogen bij een beslissing tot eventueel vervolgonderzoek. Dat ik dit niet kan uitsluiten betreurt ik ten zeerste. Omdat ik tegelijkertijd hier ook geen twijfel over wil laten bestaan, is recent besloten dat nationaliteit ook geen onderdeel meer is van het queryverzoek.~~

### **Autoriteit Persoonsgegevens en Nationale Ombudsman**

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is een onderzoek gestart naar de verwerking van bijzondere persoonsgegevens zoals nationaliteit bij de Belastingdienst.

Het onderzoek van de AP richt zich op het verwerken van gegevens omtrent tweede nationaliteit in het systeem van Toeslagen en/of in het kader van de controle op de kinderopvangtoeslag. Daarnaast onderzoekt de AP of Toeslagen 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.

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.

Naast het lopende onderzoek van de AP heeft de Nationale Ombudsman in december 2018 aan Toeslagen laten weten dat de maatschappelijke discussie over het gebruik van profilering, risicoselectie en algoritmen nog lang niet is afgerond. Daarom is zijn onderzoek hiernaar beëindigd.

### **Adviescommissie uitvoering toeslagen**

Naar aanleiding van de procedurevergadering van de vaste commissie voor Financiën van 5 juni jl. heeft u per brief mij een aantal verzoeken gedaan.

Ten eerste verzoekt u de Adviescommissie uitvoering toeslagen bij deelvraag 1 ook de beoordeling van CAF-11 casuïstiek te betrekken zoals die blijkt uit uitspraken van de Hoge Raad en de rapporten van de Nationale Ombudsman en Kinderombudsman. Ik heb/zal dit verzoek overgebracht/overbrengen aan de Commissie.

Voorts verzoekt u mij een meldpunt in te stellen waar ambtenaren misstanden rondom Toeslagen kunnen melden. In dat kader wil ik u erop wijzen dat sinds 1 november 2017 de tijdelijke commissie integriteit belastingdienst bestaat. Bij deze commissie kan iedere persoon zich richten die op enigerlei wijze werkzaamheden verricht of heeft verricht voor of ten behoeve van de Belastingdienst en die (vermoedens van) integriteitschendingen of misstanden ter zake van de Belastingdienst wil melden. De commissie is gepositioneerd buiten de Belastingdienst, direct onder de secretaris-generaal van het ministerie van Financiën, en bestaat uit twee onafhankelijke leden, die niet werkzaam zijn bij het ministerie van Financiën. De commissie is een aanvulling op de bestaande meldinginfrastructuur bij de Belastingdienst.

Tenslotte verzoekt u mij in uw brief naar aanleiding van de procedurevergadering om een toelichting te geven op basis van welke informatie en adviezen mijn inzicht over de mate waarin de Belastingdienst in deze casus fouten heeft gemaakt in de loop der tijd is veranderd. Hieraan geef ik met deze brief invulling.

**PM: BD EDP auditors**

### **Andere acties**

Het onderzoek van de Adviescommissie uitvoering toeslagen richt zich op de toeslaggerechtigden. De minister heeft aan uw Kamer toegezegd dat het gebruik

van de nationaliteit breder binnen de Belastingdienst wordt onderzocht. Het lid Omtzigt verzocht in zijn motie ook 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.<sup>4</sup> Ik kom in het najaar terug op de deelname van Toeslagen in het traject 'Maatwerk in Dienstverlening' van de secretarissen-generaal, uitgevoerd door ABD Topconsult.

Momenteel speelt er ontzettend veel op dit toeslagendossier, waaronder onderzoeken van de Adviescommissie uitvoering toeslagen, 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 zullen de conclusies naar verwachting niet altijd positief zijn en de aanbevelingen niet altijd eenvoudig uit te voeren. Deze zaak is wel een herbevestiging van de noodzaak daartoe, en dus 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

---

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2018-19, 31 066, nr. 477.

## Bijlage 1. Stand van zaken toezeggingen en acties CAF -11

| Onderwerp                                                 | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Stand van zaken                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ADR-onderzoek</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>Daarnaast onderzoekt de ADR specifiek de start van CAF 11.</li> </ul>                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>De onderzoeksoopdracht wordt binnenkort naar uw Kamer gestuurd.</li> <li>Naar verwachting komt de ADR eind 2019 met de bevindingen.</li> </ul>                                                         |
| <b>Adviescommissie uitvoering toeslagen</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>De adviescommissie uitvoering toeslagen is toegezegd in het Vragenuur op 21 mei jl.</li> <li>Over de instelling en taakopdracht van de commissie is uw Kamer op 29 mei jl. geïnformeerd.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Het tussentijdse deeladvies wordt verwacht in september 2019.</li> <li>Het eindrapport wordt eind 2019 opgeleverd.</li> </ul>                                                                          |
| <b>Gesprek met de Kinderombudsman</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Met de Kinderombudsman is afgesproken dat we naar de toekomst toe contacten zullen blijven onderhouden op dit onderwerp.</li> <li>Over eventueel contact zal ik uw Kamer tijdig informeren.</li> </ul> |
| <b>Gesprek met de Nationale Ombudsman (NO)</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdens het debat van 21 maart jl. heb ik toegezegd met de NO in gesprek te gaan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Het gesprek met de wordt ingepland na het deeladvies van de adviescommissie uitvoering toeslagen.</li> </ul>                                                                                           |
| <b>Gesprekken met betrokken ouders in de CAF-11 zaak.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Er hebben op 15, 17 en 22 mei jl. gesprekken plaatsgevonden met de directeur en medewerkers van Belastingdienst/Toeslagen.</li> <li>Op dinsdag 11 juni ga ik in gesprek met de betrokken ouders.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uw Kamer wordt nog voor het AO Belastingdienst van 19 juni geïnformeerd over deze gesprekken.</li> </ul>                                                                                               |
| <b>IBO Toeslagen</b>                                      | <p>Het onderzoek van de Werkgroep Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Toeslagen bestaat uit twee delen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deel 1 heeft tot doel om verbetervoorstellen ter vermindering van het aantal terugvorderingen en nabetalingen te doen binnen de kaders van het huidige stelsel.</li> <li>Deel 2 heeft tot doel opties te onderzoeken om de inkomens-ondersteuning op een andere manier vorm te geven dan het huidige stelsel.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deelonderzoek 1 wordt in oktober 2019 opgeleverd.</li> <li>Deelonderzoek 2 wordt in december 2019 opgeleverd.</li> </ul>                                                                               |
| <b>Maatwerk in Dienstverlening</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Toeslagen neemt deel aan het traject 'Maatwerk in Dienstverlening' van de Secretarissen-Generaal, uitgevoerd door ABD Topconsult.</li> <li>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</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>In het najaar van 2019 informeer ik uw Kamer verder over de voortgang.</li> </ul>                                                                                                                      |

|                            | staken.                                                                                                                                                                                                         |                                                                            |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Verbetermaatregelen</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>In de Kamerbrief van 11 oktober 2018 heb ik verdere verbetermaatregelen aangekondigd rondom het informatiebeheer van Toeslagen en de vaktechnische inbedding.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deze trajecten lopen nu.</li> </ul> |

Geachte Voorzitter,

Rondom de gang van zaken in het CAF-11 dossier is veel niet goed gegaan. Veel betrokken gezinnen zijn in grote problemen gekomen. 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 betrokken ouders als aan uw Kamer, maar ik sta erop dat in deze brief nogmaals te doen. Echter, ik realiseer mij dat mijn verontschuldiging alleen de problemen van de gezinnen niet oplossen. Ik heb enkele weken geleden besloten een Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner in het leven te roepen en de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) gevraagd nog dieper op deze zaak in te gaan. Dit laatste had ik eerder moeten doen en dat neem ik mijzelf kwalijk.

In deze brief licht ik de resultaten toe van deze eigen meer diepgravende exercitie. Het algemene beeld is er een van een focus op het bestrijden van misbruik, onzorgvuldige uitvoering door Toeslagen en te weinig oog voor de menselijke maat tijdens het gehele proces.

Ik realiseer me dat deze gezinnen door het optreden van de overheid tekort zijn gedaan en deels onnodig in problemen zijn geraakt. Ik ben vastberaden om dat recht te zetten. Daarom zal ik ervoor zorgen dat de CAF-11-dossiers van alle betrokken gezinnen beoordeeld zullen worden [door PM]. Daarbij zal in ieder geval gekeken worden naar welke kinderopvangtoeslag deze gezinnen zouden hebben ontvangen als de menselijke maat meer gehanteerd zou zijn en naar eventuele proceskosten die zij gemaakt hebben. Meer in het algemeen zal ik de Adviescommissie uitvoering toeslagen vragen of gelet op het optreden van de overheid een schadevergoeding op zijn plaats is. Uiteraard is mijn inzet om deze beoordeling van alle gevallen zo snel mogelijk af te ronden; tegelijkertijd moet dit zeer zorgvuldig gebeuren. In ieder geval zal de (dwang)invordering in deze zaken met onmiddellijke ingang worden gestaakt.

Naar aanleiding van mijn bevindingen bij de CAF-11-zaken ben ik ook tot de conclusie gekomen dat de toeslagen-wetgeving dermate strikt is dat hier geen plaats meer lijkt voor de menselijke aspecten en de ondersteuning van soms kwetsbare groepen waarvoor toeslagen nou juist voor bedoeld is. Daarom zal ik samen met de bewindslieden van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het initiatief nemen om de toeslagenwetgeving tegen het licht te houden en indien nodig aanpassingen door te voeren. Ook hiervoor zal ik de adviescommissie uitvoering toeslagen om advies vragen. Naar aanleiding van mijn bevindingen bij de CAF-11-zaken ben ik ook tot de conclusie gekomen dat de toeslagenwetgeving dermate strikt is dat hier geen plaats meer lijkt voor de menselijke aspecten en de ondersteuning van soms kwetsbare groepen waarvoor toeslagen nou juist bedoeld zijn. Daarom zal ik samen met de bewindslieden van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het initiatief nemen om de toeslagenwetgeving tegen het licht te

houden en indien nodig aanpassingen door te voeren. Ook hiervoor zal ik de adviescommissie uitvoering toeslagen om advies vragen.

Hoe ik tot deze conclusie ben gekomen, licht ik hierna toe. Achtereenvolgens ga ik in op:

- A. de context rondom fraudebestrijding in 2013 en de onderzoeksfase in CAF-11
- B. de specifieke aanpak richting ouders in de CAF-11 zaak
- C. waarom heeft dit zo lang geduurd heeft
- D. hoe nu verder

Tevens zal ik ingaan op vragen die uw Kamer heeft gesteld over onder meer het gebruik van (tweede) nationaliteit door Toeslagen, en de Adviescommissie uitvoering toeslagen.

### **De context rondom fraudebestrijding in 2013 en de onderzoeksfase in CAF-11**

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 fraude met toeslagen door Bulgaren, waar veel maatschappelijke onrust over was ontstaan en waar ook in uw Kamer menig debat over gevoerd is. Mijn ambtsvoorganger heeft in mei 2013 een reeks aan maatregelen aangekondigd om toeslagfraude te bestrijden.<sup>1</sup> Een van de maatregelen betrof bijvoorbeeld de introductie van risicoprofielen (in een risicoclassificatiemodel (zie hieronder)), waarmee aanvragen met een mogelijk verhoogd frauderisico werden gedetecteerd en extra gecontroleerd. Dit leidde ertoe dat betrokken aanvragers langer op een voorschot (toeslag) moesten wachten en/of werden uitgenodigd bij de balies van de Belastingdienst. Als een aanvrager niet kwam opdagen, gold het adagium "no show, no pay".<sup>2</sup> In bovengenoemde brief werd al het spanningsveld benoemd "tussen dienstverlening enerzijds en fraudebestrijding anderzijds."

In deze context is het CAF-team van de Belastingdienst bij mijn weten naar eer en geweten 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 andere onderdelen 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

---

<sup>1</sup> Vergaderjaar 2012–2013, 17 050, nr. 435

<sup>2</sup> Dit beleid is in 2016 gewijzigd.

is gestart op basis van signalen van de GGD uit een inspectierapport van 2013. Het rapport uit 2013 waar ik meerdere keren naar verwees dateert, zo is mij nu gebleken, uit 2011. Dat niet openbare, ongedateerde en niet-ondertekende GGD-rapport zag op een aantal gastouders die bij het gastouderbureau waren aangesloten en niet op het gastouderbureau zelf. De GGD heeft Toeslagen in 2011 geïnformeerd over tekortkomingen bij deze gastouders. Dit signaal van de GGD uit 2011 blijkt de voornaamste reden te zijn geweest voor het nadere onderzoek. De GGD brengt jaarlijks ook openbare inspectierapporten uit over gastouderbureaus. Het openbare rapport uit 2011 over het betrokken gastouderbureau vermeldde tekortkomingen. In 2012 en 2013 gaf de GGD in haar rapporten aan dat het gastouderbureau de tekortkomingen naar tevredenheid heeft opgepakt. Het signaal uit het rapport uit 2011 was aanleiding om nadere informatie uit de systemen van Toeslagen te verzamelen. Uit deze gegevens, in combinatie met de informatie van de GGD, kwamen zaken naar boven die zouden kunnen duiden op georganiseerd misbruik. Dit betrof bijvoorbeeld hoge opvanguren en veel ouder-kindrelaties tussen gast- en vraagouders. In het kader van het verdere onderzoek hebben vervolgens zestien gastouderbezoeken plaats gevonden. Bij deze bezoeken werd geconstateerd dat een deel van de kinderen niet aanwezig was en dat bij sommige gastouders de administratie niet op orde was. Bij een vervolgonderzoek aan het gastouderbureau werden bij een steekproef bij alle onderzochte dossiers opvallende zaken geconstateerd die mogelijk op fraude duidde. Bij de beoordeling van de onderzoeksresultaten is geconstateerd dat dit niet een bewijsbare fraudezaak was, en is de zaak overgedragen naar de reguliere behandeling waarbij wel besloten is de hele populatie van betreffende gastouderbureau te controleren.

#### **De specifieke aanpak richting ouders in de CAF-11 zaak**

Op basis van deze constatering is besloten om alle ouders te vragen om bewijsstukken van hun recht op toeslag te overleggen. Dit betrof ouders die opvang ontvingen, of in de voorgaande twee jaren hadden ontvangen, van een gastouder die (mede) door het betrokken gastouderbureau werd bemiddeld. Voordat de reactietermijn daarvoor verstreken was is per september 2014 overgegaan tot stopzetting van de kinderopvangtoeslag van alle 235 ouders in het onderzoeksbestand die op dat moment nog een voorschot kinderopvangtoeslag kregen. De andere 67 van de 302 ouders ontvingen in de jaren 2012, 2013 en/of begin 2014 kinderopvangtoeslag. Indien zij in reactie op de brief niet voldoende informatie konden aanleveren, werd de toeslag van deze jaren teruggevorderd. Na ontvangst van de bewijsstukken werd het recht op kinderopvangtoeslag beoordeeld, die voorschreef dat kinderopvangtoeslag uit eerdere perioden bij het ontbreken van een enkel bewijsstuk teruggevorderd diende te worden. In totaal werden 302 ouders geraakt door deze toezichtactie.

Hierbij zijn veel fouten gemaakt. De toeslag had niet stopgezet mogen worden maar had moeten worden opgeschort. Dit stoppen/opschorten is eerder gedaan dan

dat de reactietermijn voor de ouders was verstreken. Ouders die aanvullende gegevens aanleverden, maar nog niet compleet waren kregen geen duidelijke terugkoppeling wat nog ontbrak. Daardoor ontstond een onduidelijke situatie voor de ouders die ze niet zelf meer konden oplossen. Hier is in correspondentie met onder meer uw Kamer en de Nationale ombudsman al veel over gezegd. Tevens is er in veel gevallen aanzienlijke vertraging geweest in het behandelen van ingediende bezwaar- en beroepschriften en de klachtafhandelingen, en is er in het algemeen gebrekkig gecommuniceerd met de ouders. In deze fase liet wet- en regelgeving en bijbehorende jurisprudentie weinig ruimte voor de menselijke maat.

Terugkijkend is het begrijpelijk dat op basis van de signalen een fraudeverkenning is gestart. De geconstateerde bevindingen riepen wel vragen op maar lieten ook zien dat het geen fraudezaak betrof. Bij de verdere behandeling van de zaken zijn veel fouten gemaakt waardoor ouders in de problemen kwamen.

Uit het nadere onderzoek blijkt dat in de beginfase van de CAF-zaken veel onduidelijk was over de wijze waarop afwegingen werden gemaakt. Daarom heb ik de Auditdienst Rijk (ADR) gevraagd hier ook naar te kijken in zijn al lopende onderzoek.

### **Waarom dit zo lang geduurd heeft**

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. De wens om te voldoen aan de maatschappelijke roep tot fraudebestrijding in combinatie met strikte regelgeving heeft naar mijn opvatting geleid tot het ontstaan van een tunnelvisie. Het was, met andere woorden, een combinatie van beleid en uitvoering. In het eerder genoemde spanningsveld tussen fraudebestrijding en dienstverlening heeft het eerste de overhand gekregen. Rigide wetgeving bood en biedt weinig mogelijkheden om tegemoet te komen aan het maatschappelijk rechtvaardigheidsgevoel in deze zaken. Dit werd gestaafd door de uitkomsten van rechtszaken waarin de (juridische) interpretatie van wetgeving **meermaals** onderschreven werd. Desalniettemin ben ik geschrokken van de gang van zaken. Er zijn naar mijn mening basisprincipes in de wijze waarop met burgers dient te worden omgegaan, geschonden. Dit raakt mij zeer en ik zal er dan ook alles aan doen om dat vertrouwen te herstellen.

### **Hoe nu verder**

Een bevredigende oplossing laat al te lang op zich wachten en daar wil ik nu op zo kort mogelijke termijn verandering in aanbrengen. Hierboven heb ik aangegeven dat de CAF-11-dossiers van alle betrokken gezinnen beoordeeld zullen worden **[door PM]** en dat daarbij in ieder geval gekeken wordt naar welke kinderopvangtoeslag deze gezinnen zouden hebben ontvangen als de menselijke maat meer gehanteerd zou zijn en naar eventuele proceskosten die zij gemaakt

hebben. Ik kan hier nog geen uitsluitsel geven over de exacte wijze waarop dit (juridisch) vorm gaat krijgen, maar mijn voornemen staat vast. Het is tijd dat de overheid een ander gezicht laat zien. Het is mijn hoop dat dit een stap zal zijn in het herstel van vertrouwen.

De toeslagenwetgeving is dermate strikt is dat hier geen plaats meer lijkt voor de menselijke aspecten en de ondersteuning van soms kwetsbare groepen waarvoor toeslagen nou juist voor bedoeld is. Ik zal samen met de bewindslieden van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het initiatief nemen om de toeslagenwetgeving tegen het licht te houden en indien nodig aanpassingen door te voeren.

De afgelopen periode heeft ook geresulteerd in de vraag of we verbeteringen moeten aanbrengen in de praktische rechtsbescherming van toeslaggerechtigden. Onder meer is hiertoe dan ook de Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner ingesteld.

Tot slot zal, zoals hierboven aangekondigd, in de periode totdat een bevredigende oplossing bereikt is, Toeslagen geen (verdere) (dwang)invorderingsmaatregelen nemen in de (lopende en afgesloten) CAF-11 dossiers.

### **Aanwezigheid van nationaliteit in de systemen van Toeslagen**

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. Het ging hierbij met name om de bestrijding van fraudezaken zoals bij CAF-11. Etnisch profileren keur ik, evenals de rest van het kabinet en de Belastingdienst, ten strengste af. Nationaliteit is echter wel een persoonsgegeven dat wordt geregistreerd en gebruikt door Toeslagen.

#### *Toekenning toeslagen*

Om in aanmerking te komen voor een toeslag geldt dat de aanvrager de Nederlandse nationaliteit of een geldige verblijfstitel heeft. Dit geldt ook voor de toeslagpartner of, in het geval van huurtoeslag, de medebewoner(s). Bij een dubbele nationaliteit, waaronder de Nederlandse, wordt uitgegaan van het Nederlanderschap. Nationaliteit is dus medebepalend voor het recht op toeslagen en wordt daarom in het toeslagensysteem vastgelegd. Dat geldt ook voor de verblijfstitel.

De registratie van de tweede nationaliteit is in de loop der jaren veranderd. Tot 2014 ontving Toeslagen uit de basisregistratie personen (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 en eventueel tweede) nationaliteit doorgegeven.

Het verwijderen van historische gegevens over nationaliteit is pas halverwege 2018 begonnen. Die klus is helaas pas eind dit jaar geklaard. In de loop van de zomer zullen medewerkers van Toeslagen de tweede nationaliteit niet meer in de systemen kunnen raadplegen.

### **Hoe gebruiken we nationaliteit in het toezicht?**

Uw Kamer heeft onder meer tijdens het mondelinge vragenuur van 21 mei jl. ook gevraagd in te gaan op het gebruik van nationaliteit door Toeslagen. Daar ga ik hier verder op in. Het gebruik van nationaliteit in het toezicht valt uiteen in twee categorieën: het gebruik in een risico-classificatiemodel aan de ene kant en het gebruik bij CAF-zaken aan de andere kant.

#### *Risico-classificatiemodel*

Toeslagen past risicoselectie toe bij het toezicht op individuele toeslaggerechtigden.<sup>3</sup> Bij het toezicht op de huur- en kinderopvangtoeslag vindt deze risicoselectie plaats op basis van het zogeheten risico-classificatiemodel selecteert op basis van tientallen indicatoren, zoals de afstand tussen het woonadres van ouders en de locatie van de kinderopvang of gastouder en de hoogte van de opvanguren. 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 bovengenoemde 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. Het risico-classificatiemodel leert namelijk door de tijd heen en wordt regelmatig geüpdatet. Dit betekent dat regelmatig indicatoren verdwijnen of worden toegevoegd. 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 werd en wordt het risico-classificatiemodel niet ingezet.

#### *CAF-zaken*

---

<sup>3</sup> Toeslagen gebruikt geen gegevens over de nationaliteit van houders van gastouderbureaus of gastouders bij risicoselectie.

De behandeling van CAF-zaken wordt gestart op basis van interne en/of 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 door andere onderdelen van de Belastingdienst. Voorafgaand aan het starten van een toeslaggerelateerde CAF-zaak worden eerst intern bij Toeslagen gegevens geanalyseerd.

In de startperiode van het CAF maakte Toeslagen na een ontvangen signaal een uitdraai uit de systemen. Hiervoor werd vanaf 2013 door een medewerker een uitgebreid queryverzoek gedaan om gegevens uit de systemen te kunnen combineren. In dit queryverzoek wordt ook gevraagd om specifieke gegevens over vraagouders. Naast de NAW-gegevens, werden ook gegevens over (eerste en tweede) nationaliteit, de startdatum van de toeslag en een eventuele immigratiedatum opgevraagd. In de opgeleverde gegevensset zijn alle gevraagde gegevens opgenomen.

Wanneer de analyse van een query aanwijzingen geeft van mogelijk georganiseerd misbruik, worden bezoeken aan gastouders en/of een gastouderbureau uitgevoerd. Bezoeken worden in het geval van CAF-zaken afgerond met een intern verslag van bevindingen.

Vanaf 2014 worden de analyses van de queries vastgelegd in een intern document om een overzichtelijk beeld te geven van de situatie. Dit interne document bevat een samenvattend overzicht van het aantal vraagouders, het soort toeslag, de woonplaatsen van de vraagouders, en de totale financiële omvang. Ook de (eerste) nationaliteit van aanvragers werd tot medio 2018 opgenomen in dit interne document, [omdat bij een grote mate van homogeniteit er een grotere kans is op georganiseerde fraude dan bij een heterogene groep]. Sinds 2016 wordt specifiek op basis van dit document besloten of verder onderzoek nodig is, bijvoorbeeld in de vorm van een actualiteitsbezoek. Informatie over de (tweede) nationaliteit is geen selectie criterium geweest bij de starten van CAF-zaken, dat waren immers steeds signalen van buitenaf.

Uit het onderzoek dossier van onderhavige zaak blijkt dat geselecteerd is op ouder-kindrelatie, hoge uren en opvang door bureaus. Niet op nationaliteit. Zowel bij de bezochte gastouders als bij het dossieronderzoek bij de gastouderbureau is een ouder betrokken met alleen de Nederlandse nationaliteit. In de verdere behandeling is de hele groep ouders op dezelfde wijze behandeld zonder onderscheid naar nationaliteit. Ook van 57 ouders met alleen de Nederlandse nationaliteit is de toeslag stop gezet.

Het gebruik van nationaliteitsgegevens vraagt een hoge mate van zorgvuldigheid. Het heeft veel tijd en moeite gekost om te kunnen vaststellen wat in 2014 op dit punt is gebeurd. Daardoor heeft het te lang geduurd om duidelijkheid te kunnen verschaffen over wat er aan de hand was waardoor ongewenste beelden kunnen blijven hangen.

### **Autoriteit Persoonsgegevens en Nationale Ombudsman**

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is een onderzoek gestart naar de verwerking van bijzondere persoonsgegevens zoals nationaliteit bij de Belastingdienst.

Het onderzoek van de AP richt zich op het verwerken van gegevens omtrent tweede nationaliteit in het systeem van Toeslagen en/of in het kader van de controle op de kinderopvangtoeslag. Daarnaast onderzoekt de AP of Toeslagen 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.

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.

Naast het lopende onderzoek van de AP heeft de Nationale Ombudsman in december 2018 aan Toeslagen laten weten dat de maatschappelijke discussie over het gebruik van profilering, risicoselectie en algoritmen nog lang niet is afgerond. Daarom is zijn onderzoek hiernaar beëindigd.

### **Adviescommissie uitvoering toeslagen**

Naar aanleiding van de procedurevergadering van de vaste commissie voor Financiën van 5 juni jl. heeft u per brief mij een aantal verzoeken gedaan.

Ten eerste verzoekt u de Adviescommissie uitvoering toeslagen bij deelvraag 1 ook de beoordeling van CAF-11 casuïstiek te betrekken zoals die blijkt uit uitspraken van de Hoge Raad en de rapporten van de Nationale Ombudsman en Kinderombudsman. Ik heb/zal dit verzoek overgebracht/overbrengen aan de Commissie.

Voorts verzoekt u mij een meldpunt in te stellen waar ambtenaren misstanden rondom Toeslagen kunnen melden. In dat kader wil ik u erop wijzen dat sinds 1 november 2017 de tijdelijke commissie integriteit belastingdienst bestaat. Bij deze commissie kan iedere persoon zich richten die op enigerlei wijze werkzaamheden verricht of heeft verricht voor of ten behoeve van de Belastingdienst en die (vermoedens van) integriteitschendingen of misstanden ter zake van de Belastingdienst wil melden. De commissie is gepositioneerd buiten de Belastingdienst, direct onder de secretaris-generaal van het ministerie van Financiën, en bestaat uit twee onafhankelijke leden, die niet werkzaam zijn bij het ministerie van Financiën. De commissie is een aanvulling op de bestaande meldinginfrastructuur bij de Belastingdienst.

Tenslotte verzoekt u mij in uw brief naar aanleiding van de procedurevergadering om een toelichting te geven op basis van welke informatie en adviezen mijn inzicht over de mate waarin de Belastingdienst in deze casus fouten heeft gemaakt in de loop der tijd is veranderd. Hieraan geef ik met deze brief invulling.

**PM: BD EDP auditors**

### **Andere acties**

Het onderzoek van de Adviescommissie uitvoering toeslagen richt zich op de toeslaggerechtigden. De minister heeft aan uw Kamer toegezegd dat het gebruik van de nationaliteit breder binnen de Belastingdienst wordt onderzocht. Het lid Omtzigt verzocht in zijn motie ook 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.<sup>4</sup> Ik kom in het najaar terug op de deelname van Toeslagen in het traject 'Maatwerk in Dienstverlening' van de secretarissen-generaal, uitgevoerd door ABD Topconsult.

Momenteel speelt er ontzettend veel op dit toeslagendossier, waaronder onderzoeken van de Adviescommissie uitvoering toeslagen, 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 zullen de conclusies naar verwachting niet altijd positief zijn en de aanbevelingen niet altijd eenvoudig uit te voeren. Deze zaak is wel een herbevestiging van de noodzaak daartoe, en dus zal ik mij tot het uiterste

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2018-19, 31 066, nr. 477.

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

## Bijlage 1. Stand van zaken toezeggingen en acties CAF-11

| Onderwerp                                                 | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Stand van zaken                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ADR-onderzoek</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>Daarnaast onderzoekt de ADR specifiek de start van CAF 11.</li> </ul>                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>De onderzoeksopdracht wordt binnenkort naar uw Kamer gestuurd.</li> <li>Naar verwachting komt de ADR eind 2019 met de bevindingen.</li> </ul>                                                          |
| <b>Adviescommissie uitvoering toeslagen</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>De adviescommissie uitvoering toeslagen is toegezegd in het Vragenuur op 21 mei jl.</li> <li>Over de instelling en taakopdracht van de commissie is uw Kamer op 29 mei jl. geïnformeerd.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Het tussentijdse deeladvies wordt verwacht in september 2019.</li> <li>Het eindrapport wordt eind 2019 opgeleverd.</li> </ul>                                                                          |
| <b>Gesprek met de Kinderombudsman</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Op 24 april jl. is er een gesprek met directeur Toeslagen en mijzelf geweest waarin de Kinderombudsman nader heeft toegelicht op welke wijze kinderrechten meegewogen kunnen worden in de besluitvorming.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Met de Kinderombudsman is afgesproken dat we naar de toekomst toe contacten zullen blijven onderhouden op dit onderwerp.</li> <li>Over eventueel contact zal ik uw Kamer tijdig informeren.</li> </ul> |
| <b>Gesprek met de Nationale Ombudsman (NO)</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdens het debat van 21 maart jl. heb ik toegezegd met de NO in gesprek te gaan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Het gesprek met de wordt ingepland na het deeladvies van de adviescommissie uitvoering toeslagen.</li> </ul>                                                                                           |
| <b>Gesprekken met betrokken ouders in de CAF-11 zaak.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Er hebben op 15, 17 en 22 mei jl. gesprekken plaatsgevonden met de directeur en medewerkers van Belastingdienst/Toeslagen.</li> <li>Op dinsdag 11 juni ga ik in gesprek met de betrokken ouders.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uw Kamer wordt nog voor het AO Belastingdienst van 19 juni geïnformeerd over deze gesprekken.</li> </ul>                                                                                               |
| <b>IBO Toeslagen</b>                                      | <p>Het onderzoek van de Werkgroep Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Toeslagen bestaat uit twee delen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deel 1 heeft tot doel om verbetervoorstellen ter vermindering van het aantal terugvorderingen en nabetalingen te doen binnen de kaders van het huidige stelsel.</li> <li>Deel 2 heeft tot doel opties te onderzoeken om de inkomens-ondersteuning op een andere manier vorm te geven dan het huidige stelsel.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deelonderzoek 1 wordt in oktober 2019 opgeleverd.</li> <li>Deelonderzoek 2 wordt in december 2019 opgeleverd.</li> </ul>                                                                               |
| <b>Maatwerk in Dienstverlening</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Toeslagen neemt deel aan het traject 'Maatwerk in Dienstverlening' van de Secretarissen-Generaal, uitgevoerd door ABD Topconsult.</li> <li>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.</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>In het najaar van 2019 informeer ik uw Kamer verder over de voortgang.</li> </ul>                                                                                                                      |

|                            |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                              |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Verbetermaatregelen</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de Kamerbrief van 11 oktober 2018 heb ik verdere verbetermaatregelen aangekondigd rondom het informatiebeheer van Toeslagen en de vaktechnische inbedding.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deze trajecten lopen nu.</li> </ul> |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|

- 9:30 - 10:00: ambtelijke voorbespreking in klein comité -SG, DGBD, dir COMM, Dir JZ, BOA en Jasper + secretaris- over een aantal hoofdonderwerpen die vervolgens met de stas worden besproken. Zie hieronder.

- 10:00 - 11:00 (blok 1 voor stas): bespreking met de stas en PA met klein comité om een aantal hoofdonderwerpen te bespreken en richting aan te geven. Onderwerpen:

A. onzorgvuldigheden in de uitvoering (inclusief de vraag of de wet is geschonden);

B etnisch profileren,

C expliciet vaststellen of en waar de stas de Kamer onjuist geïnformeerd heeft;

D de timing van het proces voor dinsdag en woensdag.

- 11:00 - 12:00 (blok 2 voor de stas): leestijd stas voor meest recente versie Kamervragen en fact sheets.

- 12:00 - 12:30: terugkoppeling stas op antwoorden Kamervragen in klein comité. Eventuele vragen over de fact sheets.

- 12:30 - 13:00: lunchtijd voor stas.

- 13:00 - 14:00 (blok 3 voor de stas): generale repitities voor gesprekken met respectievelijk de advocaat, ouders en persconferentie. COMM, PA en BOA zijn bij ieder onderdeel. Voor het onderdeel over de advocaat is het goed als JZ aansluit. Voor de onderdelen over de advocaat en de ouders is het goed als DGBD aansluit.

- 14:00 - 16:00 (blok 4 voor de stas): stas belt met Donner, bewindspersonen en waar nodig met coalitiepartijen.

- 16:00 - 16:30 (blok 5 voor de stas): terugkoppeling stas in klein comite van gesprekken om te bezien of daar nog acties uit voortvloeien.

- 16:30 - 17:00: ambtelijke nabespreking om te bezien wat er die avond/de volgende dag nog moet gebeuren.

**Aanleiding:** uw vraag of bij de stopzetting van de toeslagen de wet is geschonden.

**Conclusies obv Factsheet stopzettingen CAF 11**

- Bij ouders die een baliebrief ontvingen is op de verzenddatum direct de toeslag stopgezet.
- Bij ouders die een vraagbrief ontvingen is in sommige gevallen op de verzenddatum direct de toeslag stopgezet. Bij anderen werd de toeslag enkele weken erna gestopt, op de verzenddatum van een rappelbrief of brief met verzoek om aanvullende informatie.

**Kern**

De Raad van State d.d. 8 maart 2017 heeft uitspraak gedaan over de situatie van een baliebrief. In lijn met deze uitspraak kan worden geconcludeerd dat Belastingdienst/Toeslagen bij de beëindiging van het kinderopvangtoeslagvoorschot bij de baliebriefgroep niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen en in strijd met de voor opschorting geldende regels heeft gehandeld. De Raad van State heeft geoordeeld dat dit geldt voor de dossiers waarin betrokkenen voldaan hebben aan hun informatieplicht en alle benodigde gegevens en bewijsstukken aan Toeslagen hebben verstrekt.

Bij de ouders met een vraagbrief is soms iets later de toeslag stopgezet. Het lijkt erop dat daar ook onzorgvuldig is gehandeld, maar soms in iets mindere mate.

Het is in beide situaties onduidelijk of deze onzorgvuldigheid tot schade heeft geleid; daarvoor is een individuele beoordeling nodig van de desbetreffende dossiers.

**Toelichting**

Op basis van de AWIR kan de Belastingdienst/Toeslagen de uitbetaling van een voorschot geheel of gedeeltelijk opschorten indien er redelijkerwijs kan worden vermoed dat het voorschot ten onrechte of tot een te hoog bedrag is verleend. Belanghebbende wordt van die opschorting in kennis gesteld. Indien de belanghebbende niet de bewijsstukken kan overleggen, is de uitkomst materieel gelijk, namelijk stopzetting (en terugvordering) van de toeslagen.

Overzicht aantallen - tabblad 1: cijfers over ouders, tabblad 2: cijfers procesgang behandeling

Datum: 9 juni 2019

|                            | Aantal | %    |
|----------------------------|--------|------|
| Betrokken ouders in CAF 11 | 302    | 100% |

***Kinderopvangtoeslag***

|                                                                             |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Lopende kinderopvangtoeslag in zomer 2014                                   | 235 | 78% |
| Kinderopvangtoeslag in 2012, 2013 en/of tot uiterlijk begin 2014 al gestopt | 67  | 29% |

***Aansluiting op gastouderbureau***

|                                                                                          |     |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| Koppeling ouders via gastouders aangesloten bij gastouderbureau in 2012, 2013 en/of 2014 | 274 | 90,7% |
| Koppeling met gastouders aangesloten bij gastouderbureau of 0.2.e                        | 5   | 1,7%  |
| Koppeling met kinderopvang op adres gastouderbureau                                      | 23  | 7,6%  |

***Ontvangen brieven in zomer 2014***

|                               |     |     |
|-------------------------------|-----|-----|
| Baliebrief                    | 201 | 67% |
| Vraagbrief                    | 87  | 43% |
| Geen brief                    | 14  | 16% |
| * Ouders met meerdere brieven | 142 | 47% |

**Vergelijking met klantenbestand van gastouderbureau**

|                                |            |  |
|--------------------------------|------------|--|
| <b><i>Werkbundel</i></b>       | <b>302</b> |  |
| Waarvan in klantenbestand      | 156        |  |
| Waarvan niet in klantenbestand | 146        |  |

|                                                            |            |  |
|------------------------------------------------------------|------------|--|
| <b><i>Klantenbestand</i></b>                               | <b>189</b> |  |
| Waarvan in 302 opgenomen                                   | 160        |  |
| Waarvan wel in klantenbestand, maar geen onderdeel van 302 | 29         |  |

\* Klantenbestand is in juni 2014 ontvangen, niet bekend op welke datum uit systeem gehaald door eigenaar gastouderbureau

\* In werkbundel 302 zijn ook ex-klanten van gastouderbureau opgenomen.

**VOORBEHOUD:** vanwege de enorme aantallen en incidenteel onduidelijke beschrijving in systeem, kan een kleine omissie blijven bestaan

|                                                                | Totaal     | Over toeslagjaar 2012 | Over toeslagjaar 2013 | Over toeslagjaar 2014 |                   |                   |                         |
|----------------------------------------------------------------|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|
| <b>Aantal ouders</b>                                           | <b>302</b> |                       |                       |                       |                   |                   |                         |
| <b>Aantal ouders met stopzettingen</b>                         | <b>296</b> |                       |                       |                       |                   |                   |                         |
| <b>Aantal kinderopvangtoeslag</b>                              | <b>794</b> | <b>251</b>            | <b>291</b>            | <b>252</b>            |                   |                   |                         |
| <i>* Voor 302 ouders</i>                                       |            |                       |                       |                       |                   |                   |                         |
| <b>Aantal klachten</b>                                         | <b>84</b>  |                       |                       |                       |                   |                   |                         |
| Gegronnd                                                       | 31         |                       |                       |                       |                   |                   |                         |
| Deels gegronnd                                                 | 11         |                       |                       |                       |                   |                   |                         |
| Ongegronnd                                                     | 9          |                       |                       |                       |                   |                   |                         |
| Overig: "geen/nvt"                                             | 33         |                       |                       |                       |                   |                   |                         |
| <b>Aantal geen bezwaar</b>                                     | <b>322</b> | <b>159</b>            | <b>79</b>             | <b>84</b>             |                   |                   |                         |
| <b>Aantal bezwaren</b>                                         | <b>472</b> | <b>92</b>             | <b>212</b>            | <b>168</b>            |                   |                   |                         |
| <i>Gemiddelde doorlooptijd dagen</i>                           |            | <i>298</i>            | <i>298</i>            | <i>327</i>            |                   |                   |                         |
| <i>Gemiddelde doorlooptijd maanden</i>                         |            | <i>10</i>             | <i>10</i>             | <i>11</i>             |                   |                   |                         |
| Gegronnd                                                       | 174        | 16                    | 83                    | 75                    |                   |                   |                         |
| Ongegronnd                                                     | 136        | 19                    | 70                    | 47                    |                   |                   |                         |
| Gedeeltelijk gegronnd                                          | 27         | 5                     | 13                    | 9                     |                   |                   |                         |
| Niet- Ontvankelijk                                             | 30         | 6                     | 13                    | 11                    |                   |                   |                         |
| Herzieningsverzoek                                             | 68         | 40                    | 15                    | 13                    |                   |                   |                         |
| <i>* Afgewezen</i>                                             | <i>32</i>  | <i>20</i>             | <i>7</i>              | <i>5</i>              |                   |                   |                         |
| <i>* Toegekend</i>                                             | <i>24</i>  | <i>13</i>             | <i>5</i>              | <i>6</i>              |                   |                   |                         |
| <i>* Deels toegekend</i>                                       | <i>7</i>   | <i>4</i>              | <i>1</i>              | <i>2</i>              |                   |                   |                         |
| <i>* Onbekend</i>                                              | <i>5</i>   | <i>3</i>              | <i>2</i>              |                       |                   |                   |                         |
| Herziene bezwaarbeoordeling (bob) alsnog gegronnd              | 19         | 2                     | 8                     | 9                     |                   |                   |                         |
| Herziene bezwaarbeoordeling (bob) alsnog ongegronnd            | 8          | 4                     | 3                     | 1                     |                   |                   |                         |
| <i>* Niet bekend door onduidelijke omschrijving in systeem</i> | <i>23</i>  | <i>6</i>              | <i>9</i>              | <i>8</i>              |                   |                   |                         |
|                                                                | Totaal     | Over toeslagjaar 2012 | Over toeslagjaar 2013 | Over toeslagjaar 2014 | Over 2012 en 2013 | Over 2013 en 2014 | Over 2012, 2013 en 2014 |
| <b>Aantal beroep</b>                                           | <b>145</b> | <b>30</b>             | <b>51</b>             | <b>44</b>             | <b>6</b>          | <b>12</b>         | <b>2</b>                |
| Gegronnd                                                       | 11         | 2                     | 2                     | 5                     |                   | 2                 |                         |
| Deels gegronnd                                                 | 1          |                       | 1                     |                       |                   |                   |                         |
| Gegronnd met instandhouding rechtsgevolgen                     | 6          | 1                     | 1                     | 3                     | 1                 |                   |                         |
| Ingetrokken                                                    | 32         | 7                     | 8                     | 11                    | 3                 | 2                 | 1                       |
| Niet- Ontvankelijk                                             | 21         | 1                     | 13                    | 4                     | 1                 | 1                 | 1                       |
| Ongegronnd                                                     | 69         | 19                    | 25                    | 18                    | 1                 | 6                 |                         |
| Rechtbank wijst verzoek af                                     | 1          |                       |                       | 1                     |                   |                   |                         |
| Loopt nog                                                      | 4          |                       | 1                     | 2                     |                   | 1                 |                         |
| <b>Hoger beroep door B/T</b>                                   | <b>4</b>   | <b>1</b>              |                       | <b>2</b>              |                   | <b>1</b>          |                         |
| Gegronnd                                                       | 2          | 1                     |                       | 1                     |                   |                   |                         |
| Ongegronnd                                                     | 2          |                       |                       | 1                     |                   | 1                 |                         |
| <b>Hoger beroep door ouder</b>                                 | <b>43</b>  | <b>10</b>             | <b>9</b>              | <b>11</b>             | <b>2</b>          | <b>11</b>         |                         |
| Gegronnd                                                       | 2          |                       |                       |                       |                   | 2                 |                         |
| Gegronnd en zelf voorzien                                      | 1          |                       |                       | 1                     |                   |                   |                         |
| Ingetrokken                                                    | 8          | 1                     | 2                     | 4                     |                   | 1                 |                         |
| Niet- Ontvankelijk                                             | 1          |                       |                       |                       |                   | 1                 |                         |
| Ongegronnd                                                     | 18         | 7                     | 1                     | 3                     | 2                 | 5                 |                         |
| Loopt nog                                                      | 13         | 2                     | 6                     | 3                     |                   | 2                 |                         |

**Bronbestanden**

Bezwarenoverzicht CAF 2012-2014

Cafberoep

CAF11 overzicht verstuurde brieven

Aantallen relatie CAF11

|        |
|--------|
|        |
| 10.2.e |
| 10.2.e |
| 10.2.e |

Overzicht ontvangen klachten

Overzicht beroepen 10.2.e 1

Vergelijking klantenbestand met werkbundel