

To: [redacted] (FISCALITEIT) [redacted]; [redacted]
 (UITVOERINGSBELEID) [redacted]; [redacted] (BOA/Advies) [redacted]; Uijlenbroek, JJM (Jaap)
 (MT) [redacted] Uijlenbroek [redacted]; [redacted] (COMM) [redacted]; [redacted] (BOA/Advies) [redacted];
 [redacted] Cleyndert [redacted]; [redacted] (BOA/Advies) [redacted]; [redacted]
 [redacted] (BEDRIJF) [redacted]; BDG Belastingdienst [redacted]
 (UITVOERINGSBELEID) [redacted]; [redacted]
 [redacted]; [redacted] (BOA/Advies) [redacted];
 [redacted]; [redacted] (HDFEZ/BC) [redacted]; [redacted]
 [redacted] (BOA/BO&P/STAS) [redacted]; [redacted] (FISCALITEIT) [redacted]; [redacted]
 (119) (BJZ/JZ) [redacted]; Blicck, J (Jos) de (MT) [redacted] J. de Blicck [redacted]
 (UITVOERINGSBELEID) [redacted]; Wesseling, JK (Jasper) (AFP) [redacted] Wesseling [redacted]; IJzerman, JT (Jan)
 (DB) [redacted] IJzerman [redacted]; [redacted] (FISCALITEIT) [redacted]; [redacted]
 (HDFEZ/BC) [redacted]; [redacted] (UITVOERINGSBELEID) [redacted]; [redacted]
 (BOA/BO&P/STAS) [redacted]; [redacted] (BEDRIJF) [redacted]; [redacted]
 (AFP/SECR) [redacted]; Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ) [redacted] Bogtstra [redacted]; Obbink, NST (Niels)
 (HDFEZ) [redacted] Obbink [redacted]; Stein, P (Peter) (BOA) [redacted] Stein [redacted];
 [redacted]
 (FISCALITEIT) [redacted]; [redacted] (BJZ/JZ) [redacted]; [redacted]
 (UITVOERINGSBELEID) [redacted]; [redacted] (UITVOERINGSBELEID) [redacted];
 [redacted]; Willems, TJ (Talien) (COMM) [redacted] Willems [redacted];
 [redacted] (BJZ/JZ) [redacted]; [redacted] (FISCALITEIT) [redacted]; [redacted]
 (HDFEZ/BC) [redacted]; [redacted]; Gelder, JH (Han) van
 (pSG) [redacted] Gelder [redacted]; dg-secretariaat Belastingdienst [redacted] Secretariaat DG [redacted]
 (HDFEZ/BC) [redacted]; [redacted] (DB/FRI) [redacted]
 (DB/FRI) [redacted]; [redacted] (BOA/Advies) [redacted]
Cc: [redacted] (UITVOERINGSBELEID) [redacted]
From: [redacted] (DB/FRI)
Sent: Mon 7/1/2019 10:55:31 AM
Importance: Normal
Subject: RE: Dossier AO stopzetten kinderopvangtoeslag (4 juli a.s.)
MAIL_RECEIVED: Mon 7/1/2019 10:55:33 AM
[Bijlage II - Algemene spreeklijn AO - versie 20190627 \(1245\) revFJZ FRI.docx](#)

Hi [redacted] [redacted] ea,

Hierbij ook met mijn opmerkingen (ik ben er weer).

Groet, [redacted]

Van: [redacted] (FISCALITEIT) [redacted]
Verzonden: vrijdag 28 juni 2019 09:35
Aan: [redacted] (UITVOERINGSBELEID) [redacted]; [redacted] (BOA/Advies)
 [redacted]; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) [redacted] Uijlenbroek [redacted]; [redacted] (COMM)
 [redacted]; [redacted] (DB/FRI) [redacted]; [redacted] (BOA/Advies)
 [redacted] Cleyndert [redacted] Cleyndert [redacted]
 (BOA/Advies) [redacted]; [redacted] (BEDRIJF) [redacted]; BDG Belastingdienst
 [redacted] (UITVOERINGSBELEID) [redacted];
 [redacted]; [redacted] (BOA/Advies) [redacted];
 [redacted] (HDFEZ/BC)
 [redacted] (BOA/BO&P/STAS) [redacted]; [redacted]
 (FISCALITEIT) [redacted]; [redacted] (BJZ/JZ) [redacted]; Blicck, J (Jos) de (MT)
 [redacted] J. de Blicck [redacted] (UITVOERINGSBELEID) [redacted]; Wesseling, JK (Jasper)
 (AFP) [redacted] Wesseling [redacted]; IJzerman, JT (Jan) (DB) [redacted] IJzerman [redacted]; [redacted] (FISCALITEIT)
 [redacted]; [redacted] (HDFEZ/BC) [redacted]; [redacted]
 (UITVOERINGSBELEID) [redacted]; [redacted] (BOA/BO&P/STAS) [redacted]; [redacted]

00528

00528

Onderwerp: Dossier AO stopzetten kinderopvangtoeslag (4 juli a.s.)

Beste allen,

Nu de feitelijke vragen en aanbiedingsbrief in een afrondende fase zitten, moeten we onze blik ook gaan richten op het AO stopzetten kinderopvangtoeslag van volgende week (4 juli, 13:00-16:00, zie convocatie).

De eerste voorbespreking is gepland op vrijdag 28 juni om 15:00 uur. Ter ondersteuning van deze bespreking willen wij bijgevoegde stukken **vandaag** in de tas van de staatssecretaris meegeven:

- Oplegnotitie – Dossier AO stopzetten kinderopvangtoeslag (met twee bespreekpunten). In deze notitie is ook indeling & onderwerpenlijst voor het AO-dossier opgenomen ter bespreking;
- Convocatie AO stopzetten kinderopvangtoeslag;
- Eerste concept algemene spreeklijn AO.

De stukken zijn een eerste aanzet/inventarisatie voor het AO-dossier. De stukken zijn dus nadrukkelijk een conceptversie ter bespreking. Een eerste versie van het volledige AO-dossier (inclusief factsheets en Q&A's) proberen wij vrijdagmiddag rond te sturen.

Graag ontvangen wij eventuele op- of aanmerkingen op bijgevoegde stukken **vóór vanmiddag 15:00 uur**.

Alvast veel dank!

en

Blok 0
Spreeklijn

Spreeklijn

0. De oudergesprekken

- Voordat ik overga naar de beantwoording van uw vragen, wil ik iets zeggen over de betrokken ouders in deze zaak.
- Het gaat om de moeders en vaders – en daarmee ook die kinderen – die door het gebrek aan menselijke maat in de problemen zijn gekomen. Deze gezinnen zijn de dupe geworden van het optreden van de overheid.
- Ik heb deze ouders twee weken geleden gesproken. Hoewel dat zeker geen gemakkelijk gesprek was, ben ik blij om niet alleen hun dossiers te hebben gelezen, maar nu ook hun persoonlijke verhalen te horen.
- Deze verhalen vol boosheid, verdriet, teleurstelling en wantrouwen grepen mij aan. Ik begrijp dat ik het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet meer helemaal recht kan zetten. Wel wil ik mij maximaal inspannen om deze ouders toch tegemoet te komen.
- Voor ik daar verder op inga, wil ik kort het proces van de CAF-11 zaak nogmaals toelichten. Ik onderscheid drie fasen: de onderzoeksfase van het CAF, de behandelfase door Toeslagen en de bezwaar/beroepsfase.

Fase 1. De onderzoeksfase

- In 2011 ontvangt Toeslagen twee e-mails van de GGD over ~~bij~~ het gastouderbureau in kwestie en een inspectierapport over de aangesloten gastouders. Ook ontvangt Toeslagen een niet-formeel bevindingenverslag, waar **oneigenlijkheden** in naar voren komen.
- Bovenop die eerdere signalen ontvangt het CAF in 2013 een e-mail van de GGD over vermoedens van misbruik van een gastouder.
- Toeslagen draait in 2013 queries in de systemen om informatie te verzamelen, er volgen eind 2013 aanvullende onderzoeken bij zestien

Met opmerkingen (1): m.i. niet zo'n mooi woord. "onregelmatigheden"?

gastouders en in 2014 bij het gastouderbureau. Medio 2014 wordt de casus door de reguliere behandeling van Toeslagen opgepakt.

Fase 2. De behandelfase

- Deze fase start met het stopzetten ~~in plaats van opschorten~~ van de kinderopvangtoeslag van veel ouders. ~~terwijl deze alleen had moeten worden opgeschort~~. Van een grote groep ouders die kinderopvangtoeslag ontving over het jaar 2014 is de toeslag gestopt. Zij ontvingen een zogenoemde baliebrief: een uitnodiging om aan de balie van de Belastingdienst om bewijsstukken te overleggen.
- De andere groep ouders ontving kinderopvangtoeslag over 2012 en 2013. Bij hen werd de toeslag niet direct gestopt, zij ontvingen een vraagbrief met een verzoek om aanvullende informatie. Wanneer zij die niet konden aanleveren werd de toeslag alsnog gestopt.

Fase 3. De bezwaar- en beroepsfase

- Er zijn daarna veel ouders in bezwaar en ~~soms ook in al dan niet~~ beroep gegaan of zij hebben klachten ingediend. Daar is - zoals ik ook eerder heb gedeeld - veel misgegaan. De termijnen werden overschreden, niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken ~~werden direct~~ zijn ingebracht en het wreekte zich dat de vaktechnische lijn nog niet was ingebed, er kwamen problemen met ook inhoudelijk werden niet altijd de juiste keuzes gemaakt door problemen met de vaktechnische lijn naar boven.

Fase 4. Adviescommissie: oplossing CAF 11-ouders

- Dit is zeer beknopt het verloop van het CAF 11 dossier. In deze fasen hebben we te lang in de tunnelvisie gezeten. Juridisch kregen wel

Met opmerkingen [2]: M.I. onduidelijke zin. Volgens mij bedoelen we hier te zeggen: medio 2014 wordt het fraudeonderzoek gestaakt en wordt het dossier weer op de reguliere wijze behandeld door Toeslagen. Of zo iets...

Met opmerkingen [3]: Ik zou nog toevoegen wat voor de ouders het verschil is tussen stoppen en opschorten. Bijvoorbeeld zo iets: In beide gevallen ontvangen de ouders dan weliswaar geen toeslag, maar bij stopzetten is dat definitiever en daarom veel lastiger om dit weer recht te zetten. (klopt dat, is dat idd het verschil?)

Met opmerkingen [R3]: Ik heb eerder begrepen dat stopzetten wel (informeel) beled was (en opschorten dus niet). Dan kunnen we dat niet zo zeggen.

Met opmerkingen [5]: Volgens mij klopt deze passage niet helemaal: als deze groep alleen KOT over 2012 en 2013 ontving, kan je de toeslag toch niet stopzetten in 2014 (maar alleen terugvorderen)? En als deze groep wel in 2014 toeslag kreeg, wat is dan het verschil met de hiervoor genoemde groep?

Met opmerkingen [6]: In een latere fase is dat nl wel alsnog gebeurd

~~mede doordat weliswaar~~ gelijk ~~kregen~~ van de rechter, maar het proces was onzorgvuldig.

- Recent is een vierde fase gestart waarmee ik het hoofdstuk van onrecht en misstanden definitief wil afsluiten.
- De centrale vraag is nu: wat kan ik voor de betrokken ouders doen mede in het licht van de uitspraak van de Raad van State van 24 april?
- Die vraag heb ik gesteld aan de adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner.
- De CAF 11-ouders staan voorop, dat is mijn focus. Ik ga mij hard maken om hen tegemoet te komen. Daarbij past dat we in afwachting van dat oordeel van de adviescommissie de invordering, het terugbetalen van de toeslagen, en invorderingsrente bevriezen.
- Ik verwacht uw Kamer spoedig na het reces te kunnen informeren over het deeladvies van de adviescommissie.

Met opmerkingen ☐ 7]: En ook andere schulden toch?

Toeslagenwet

- De CAF 11-zaak legt ook het gevoel van onrechtvaardigheid bij de huidige wetgeving bloot. De focus ligt ~~te veel~~ op fraudebestrijding en uitvoerbaarheid, waarbij te weinig rekening wordt gehouden met individuele omstandigheden en te weinig op dienstverlening. De menselijke maat ontbreekt.
- Ik heb daarom aangekondigd samen met de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid te kijken of dit anders kan en hoe we kwetsbare groepen beter kunnen helpen. ~~Want bij kwetsbare groepen past een dienstverlenende houding.~~
- Hierbij komt ook de vraag op of er naast CAF 11 nog andere zaken zijn waar ouders zo zijn behandeld. Ik laat de ADR daar onderzoek naar doen. Zij kijken naar alle CAF-zaken die onder de 'oude' werkwijze zijn

Met opmerkingen ☐ 8]: Volgens mij past dienstverlening bij ~~alle~~ groepen. Alternatief: bij kwetsbare groepen past de mogelijkheid om maatwerk te leveren.

Met opmerkingen ☐ 9R8]: Iedereen wil maatwerk toch?

uitgevoerd. Die werkwijze gold tot medio 2016, waar toeslagen te rigourens werden stopgezet in plaats van opgeschort.

- Als mij blijkt dat meer ouders zijn getroffen door zo'n behandeling van Toeslagen wil ik daar ook iets doen. In andere woorden, als de adviescommissie uitvoering toeslagen besluit om de CAF 11-zaken anders te wegen, heeft die conclusie uiteraard een bredere weerslag dan CAF 11.
- CAF 11 heeft nu mijn focus, maar uiteindelijk wil ik meerreikt mijn ambitie verder. Ik wil dat we eenieder zorgvuldig behandelen.

Met opmerkingen [] (10): Het stopzetten is niet altijd 'fout', werais dat te rigourens of te snel gebeurt, toch?

Met opmerkingen [] 11R10: Er is alleen een wettelijke basis voor opschorten

Verbeteracties Toeslagen

- Dan wil ik iets zeggen over de ontwikkelingen binnen Toeslagen. De problemen die ik eerder heb benoemd zijn namelijk hardnekkig. Het gaat om het informatiebeheer en (of?) de dossiervorming bij Toeslagen, een betere vaktechnische inbedding en sturings- en managementinformatie.
- Dat zijn dingen waar we hard mee aan de slag zijn met de verbetermaatregelen [pm].
- Tegelijkertijd zijn dit geen zaken die ik over een nacht ijs kan oplossen. Hier is een lange adem voor nodig en die heb ik.
- Ik ben vastberaden om alle lopende acties een plek te geven in de nieuwe organisatie van Toeslagen.

Samenvattend

- Ik beseft dat er veel is fout gegaan.
- De schrijnende verhalen van ouders grijpen mij aan en ik begrijp dat ik het ongemak en onrecht niet meer helemaal ongedaan-recht kan makenzetten. Toch wil ik mij daar maximaal voor inspannen.

- CAF 11 heeft daarom nu mijn focus, maar ik wil met het rapport van de adviescommissie uitvoering toeslagen in de hand ook samen met de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid met als de wetgever kijken wat we kunnen doen.
- Wat mij betreft starten we daarmee een nieuw hoofdstuk waarin er een beter evenwicht bestaat tussen fraudebestrijding en uitvoerbaarheid enerzijds en de menselijke maat weer de boventoon voert anderzijds.

Met opmerkingen [] 12]: Volgens mij moeten we nu niet de andere kant op doorslaan. Het gaat om een goed evenwicht.