To:) (BOA/Advies)[ ];) (COMM)[ ];) (DB/FRI)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; M) (BOA/Advies)[ ]; Cleyndert];) (BOA/Advies)[ ];) (BEDRIJF)[ ]; BDG Belastingdienst (UITVOERINGSBELEID)[ ];];) (BOA/Advies)[ ];];) (HDFEZ/BC)[ ];) (BOA/BO&P/STAS)[ ];) (FISCALITEIT)[ ]; M194) (BJZ/JZ)[ ]; Blieck, J (Jos) de (MT)[J. de Blieck]; (UITVOERINGSBELEID)[ ]; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)[Uijlenbroek]; Wesseling, JK (Jasper) (AFP)[Wesseling]; IJzerman, JT (Jan) (DB)[Ijzerman];) (FISCALITEIT)[ ];) (HDFEZ/BC)[ ) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; ( ) (BOA/BO&P/STAS)[ ];) (BEDRIJF)[ ];) (FISCALITEIT)[ ];) (AFP/SECR)[ ]; Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ)[Bogtstra]; Obbink, NST (Niels) (HDFEZ)[Obbink]; Stein, P (Peter) (BOA)[Stein];];) (FISCALITEIT)[ ];) (BJZ/JZ)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; Willems, TJ (Talien) (COMM)[Willems];) (BJZ/JZ)[ ]; (FISCALITEIT)[ ];) (HDFEZ/BC)[ ];]; Gelder, JH (Han) van (pSG)[Gelder]; dg-secretariaat Belastingdienst[Secretariaat DG];) (HDFEZ/BC)[ ];) (DB/FRI)[ ];) (BOA/Advies)[ ]
From:) (UITVOERINGSBELEID)
Sent: Mon 7/1/2019 1:03:06 PM
Importance: High
Subject: Conceptdossier AO KOT - Reacties voor 15:00
MAIL_RECEIVED: Mon 7/1/2019 1:03:09 PM
Blok 0. Spreeklijn.docx
Blok 1. Fase 1 Onderzoeksfase.docx
Blok 2. Behandelfase.docx
Blok 3. Bezwaar en beroep.docx
Blok 4. Oplossing CAF 11 ouders.docx
Blok 5. Beleid (adviescommissie).docx
Blok 6. Nationaliteit en onderzoek AP.docx
Blok 7. Onderzoek EDP auditors.docx
Blok 8. Lopende acties.docx
Blok 9. Informeren Kamer, integriteit, cultuur.docx

Allen,

Bedankt voor jullie bijdragen. We hebben een behoorlijk compleet conceptdossier kunnen maken. Wat nog ontbreekt:

∀□□□□□□□ Blok 3 – Aanvulling jurisprudentie door JZ

∀□□□□□□□ Blok 6 – Aanvulling BRP en toekennen door JZ

∀□□□□□□□ Blok 5 – Gesprekken SZW, voorstel ligt bij SZW

∀□□□□□□□ Blok 9 – Stellingen in de pers – COM

Aangezien we vandaag nog een conceptdossier bij de stas willen aanleveren, vragen we jullie om te reageren **voor 15:00 naar [redacted] en mij**.

Er is daarna weinig tijd om alle suggesties te bekijken, dus het verzoek om concrete tekstvoorstellen te doen, zoveel mogelijk gericht op de inhoud.

Groeten,

Van:) (BOA/Advies) <
Verzonden: maandag 1 juli 2019 11:52
Aan:) ( ) < >;) (COMM)
< >;) (DB/FRI) < >;)
(UITVOERINGSBELEID) < >;) (BOA/Advies) < >;
Cleyndert < Cleyndert >;) (BOA/Advies)
< >;) (BEDRIJF) < >; BDG Belastingdienst
< >; (UITVOERINGSBELEID) < >;
< >; >;
< >;) (BOA/Advies) < >;
>;) (HDFEZ/BC)
< >;) (BOA/BO&P/STAS) < >;)
(FISCALITEIT) < >;) (BJZ/JZ) < >; Blieck, J (Jos) de (MT)
< J. de Blieck >; (UITVOERINGSBELEID) < >; Uijlenbroek, JJM (Jaap)
(MT) < Uijlenbroek >; Wesseling, JK (Jasper) (AFP) < Wesseling >; IJzerman, JT (Jan) (DB)
< Ijzerman >;) (FISCALITEIT) < >;) (HDFEZ/BC)
< >;) (UITVOERINGSBELEID) < >;)
(BOA/BO&P/STAS) < >;) (BEDRIJF) < >;)
( ) (FISCALITEIT) < >;) (AFP/SECR) < >; Bogtstra, MS
(Marijke) (BJZ/JZ) < Bogtstra >; Obbink, NST (Niels) (HDFEZ) < Obbink >; Stein, P (Peter)
(BOA) < Stein >; < >;
( ) (FISCALITEIT) < >;) (BJZ/JZ) < >; ,
) (UITVOERINGSBELEID) < >; ( ) (UITVOERINGSBELEID)
< >; >; Willems, TJ (Talien)
(COMM) < Willems >;) (BJZ/JZ) < >;)
(FISCALITEIT) < >;) (HDFEZ/BC) < >;
< >; Gelder, JH (Han) van (pSG) < Gelder >; dg-
secretariaat Belastingdienst < Secretariaat DG >;) (HDFEZ/BC)
< >;) (DB/FRI) < >; (DB/FRI)
< >;) (BOA/Advies) <
Onderwerp: RE: Spoedvragen CAF11 Omtzigt EN LEIJTEN

Goedemorgen,

We hebben nog een set vragen gekregen, deze keer van Leijten. Definitieve versie volgt. Concept hieronder.

Vragen van het lid Leijten (SP) aan de staatssecretaris van financiën over het uitblijven van verzoeken en vragen van Kamerleden over achtergrond en aanleiding van het onderzoek naar vermeende fraude met kinderopvangtoeslag en het onterecht stopzetten van kinderopvangtoeslag bij honderden ouders

1

Respecteert u het recht van een Tweede Kamerlid om informatie op te vragen? Zo ja, hoe verklaart u dan dat u geen informatie verstrekt over wie de vervolgopdracht gaf aan de auditors van EDP aangaande documenten over de CAF-11 zaak? Bent u bereid de opdracht alsnog aan de Kamer te sturen? (1)

2

Wilt de u de Kamer eveneens het document doen toekomen waarnaar wordt verwezen in het 'proces van beoordeling' over de bevindingen van de EDP-auditors, en waarin de verschillen tussen deze versies zijn toegelicht? Zo nee, waarom niet?

3

Wanneer is besloten tot 'dieper' en 'nader' onderzoek? Wat was de aanleiding tot dit extra onderzoek?

4

Wat betekent de formulering dat u ná het onderzoek van de EDP-auditoren 'later mijn eigen diepgravende exercitie' bent begonnen? Wat behelsde die exercitie?

5

Erkent u dat het onbegrijpelijk voor de ouders is dat er op 28 juni 2019 gesteld wordt dat het over de hele linie fout is gegaan? Kunt u aangeven wat precies de doorslag gaf om zelf tot deze conclusie te komen?

6

Kunt u de opdracht van het stopzetten van de kinderopvangtoeslag in 2013 naar de Kamer sturen, alsmede de onderbouwing van de rechtmatigheid van het stopzetten?

7

Erkent u dat uw uitspraak in het debat over onterecht stopzetten van kinderopvangtoeslag (21 maart 2019) over een gastouderbureau dat rommelde met de verantwoordingsuren onjuist is? Zo ja, hoe gaat u de schade die deze ondernemer is aangedaan herstellen? Zo neen, waarom blijft u achter uw uitspraak staan? (2) (3)

8

Kunt u aangeven welke disciplinaire maatregelen genomen zijn tegen een medewerker van de belastingdienst? Kunt u ook aangeven welke verdenkingen daaraan ten grondslag liggen?

9

Zijn de medewerkers van de belastingdienst die betrokken waren bij het onderzoek naar de zogenaamde fraude en het stopzetten van de kinderopvangtoeslag nog steeds betrokken bij dit onderwerp?

10

Hoe is het mogelijk dat de dossiers van gedupeerde ouders niet compleet zijn? Wanneer is dit vastgesteld en door wie?

11

Op welke grond zou u vertrouwen houden in iemand die keer op keer moet toegeven dat eerder gegeven informatie toch niet klopt? Kunt u deze vraag uitgebreid beantwoorden?

12

Kunt u deze vragen beantwoorden op 3 juli 2019 voor 12.00 uur, in verband met het algemeen overleg te houden op 4 juli 2019.

(1)

https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/06/21/kamerbrief-toezegging-algemeen-overleg-belastingdienst-van-19-juni-2019

(2)

https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/plenaire_verslagen/kamer_in_het_kort/debat-over-het-evaluatierapport-over-het-onterecht

(3)

https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/artikel/4727651/belastingdienst-toeslagen-snel-financien

Groet,

Van:) (BOA/Advies)
Verzonden: maandag 1 juli 2019 11:05
Aan:) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (COMM) < >;) (DB/FRI) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (BOA/Advies) < >; Cleyndert < Cleyndert >;) (BOA/Advies) < >;) (BEDRIJF) < >; BDG Belastingdienst < (UITVOERINGSBELEID) < >; < >; < >;) (BOA/Advies) < >; >;) (HDFEZ/BC) < >;) (BOA/BO&P/STAS) < >;) (FISCALITEIT) < >;) (BJZ/JZ) < >; Blieck, J (Jos) de (MT) < J. de Blieck >; (UITVOERINGSBELEID) < >; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) < Uijlenbroek >; Wesseling, JK (Jasper) (AFP) < Wesseling >; IJzerman, JT (Jan) (DB) < Ijzerman >;) (FISCALITEIT) < >;) (HDFEZ/BC) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (BOA/BO&P/STAS) < >;) (BEDRIJF) < >;) (FISCALITEIT) < >;) (AFP/SECR) < >; Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ) < Bogtstra >; Obbink, NST (Niels) (HDFEZ) < Obbink >; Stein, P (Peter) (BOA) < Stein >; >;

([redacted]) (FISCALITEIT) <[redacted]) (BJZ/JZ) <[redacted]
[redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]) (UITVOERINGSBELEID)
<[redacted]>; [redacted]>; Willems, TJ (Talien)
(COMM) <Willems>; [redacted]) (BJZ/JZ) <[redacted])
[redacted] (FISCALITEIT) <[redacted]) (HDFEZ/BC) <[redacted]
[redacted] <[redacted]>; Gelder, JH (Han) van (pSG) <Gelder>; dg-
secretariaat Belastingdienst <Secretariaat DG>; [redacted]) (HDFEZ/BC)
<[redacted]>; [redacted]) (DB/FRI) <[redacted]>; [redacted] (DB/FRI)
<[redacted]>; [redacted]) (BOA/Advies) <[redacted]>

Onderwerp: Spoedvragen CAF11 Omtzigt

Goedemorgen,

Hierbij alvast de spoed Kamervragen van Omtzigt in concept ter voorbereiding omdat spoedige beantwoording gewenst wordt. De definitieve versie zal vanmiddag gepubliceerd worden. **DGBD, ik besef me dat er tegelijk ook aan het AO voorbereidingsdossier gewerkt wordt, maar hier moeten we ook mee aan de slag.**

Vragen van het lid Omtzigt aan de staatssecretaris van Financien over de CAF-11 zaak, waarin na ongeveer 10 keer Kamervragen eindelijk duidelijk geworden is dat er volstrekt onvoldoende basis was om de kinderopvangtoeslag op te schorten van honderden gezinnen en dat de belastingdienst duidelijk langdurig onrechtmatig en een belastingdienst onwaardig behandeld heeft

1. Herinnert u zich dat pas nadat de Kamer en u de echte documenten van de CAF-11 zaak onder ogen kregen, duidelijk werd hoe ongelooflijk de belastingdienst ouders in deze zaak in de steek gelaten heeft?

2. Wanneer en naar aanleiding heeft u een eigen diepgravende analyse laten uitvoeren? Kunt u het resultaat hiervan aan de Kamer doen toekomen (antwoord vraag 4 in de antwoorden op de feitelijke vragen over de brief van 11 juni 2019 over "richting en oplossing voor ouders in de CAF-11 zaak')

3. Herinnert u zich dat in de casusbeschrijving [redacted] versie 0.9 (waarop het hele onderzoek en de stopzetting later gebaseerd zouden worden) gesteld is dat de signalen uit 2013 kwamen, terwijl na heel lang doorvragen van de Kamer en journalisten duidelijk werd dat de signalen uit 2011 kwamen en in 2013 al helemaal opgelost waren?

4. Kunt u aangeven van welke datum de twee interne versies van de casusbeschrijving 0.1 en 0.2 zijn? Waneer zijn deze stukken aangemaakt?

5. Staan in de twee intern versies de signalen uit 2011 benoemd? Zo ja, met welk jaartal?

6. Kunt u de twee interne versies aan de Kamer doen toekomen?

7. Kunt u aangeven waarom de kinderopvangtoeslag van meer dan 300 gezinnen is stopgezet op basis van 16 actualiteitsbezoeken bij gastouders, terwijl u nu plompverloren toegeeft: Er is naar aanleiding van de actualiteitsbezoeken geen bewijs van fraude en misbruik vastgesteld bij een van de zestien bezochte gastouders"?

8. Sinds wanneer weet u dat er bij de actualiteitsbezoeken geen bewijs van fraude en misbruik vastgesteld bij een van de zestien bezochte gastouders?

9. Kunt u aan de Tweede Kamer doen toekomen
- de onderzoeksopdracht die aan de ADR is verschaft
- de inventarisatielijsten van de 262 documenten die door de EDP auditors gevonden zijn
- de inventarisatielijst van de 480 documenten die op 10 oktober door de auditors zijn aangetroffen op de NO-schrijf van de coordinator van het CAF-11 project
- de inventarisatielijst van de 198 stukken die de EDP auditors op 22 oktober stuurden
- de vijf stukken uit 2011 waarin de trefwoorden CAF-11 en [redacted] voorkomen
- de (geanonimiseerde) rapportages van de actualiteitsbezoeken uit november 2013

10. Indien het antwoord op de voorgaande vraag nee luidt, beeft u dan dat deze twee documenten (en andere in deze vragen gevraagde documenten) gewoon onder de WOB vallen en dat u ze dus aan elke burger beschikbaar dient te stellen indien gevr

11. Beseft u dat de regering zelf van mening is dat het informatierecht van een Kamerlid (artikel 68 van de grondwet) verder gaat dan de Wet Openbaarheid Bestuur maar dat u in deze casus stelselmatig documenten niet aan de Kamer verschaft?

12. Indien u ook maar een document in deze kamervragen niet wilt verstrekken, wilt u die weigering dan aan het kabinet voorleggen, alwaar u alleen met een beroep op 'het belang van de staat' een document kunt weigeren aan een Kamerlid. Kunt u vervolgens aan de Kamer mededelen op welke documenten (en op welke datum) het kabinet besloten besloten heeft om deze documenten niet aan de Kamer te verschaffen?

13. Kunt u aangeven hoe het komt dat de dossiers in CAF-11 zo ongelooflijk incompleet zijn? Waren ze compleet genoeg voor het intrekken van de toeslagen?

14. zitten alle verslagen van de actualiteitsbezoeken in de individuele dossiers van de ouders?

15. Welke acties gaat u binnen twee weken nemen richting de getroffen ouders (gastouders en vraagouders)? Of bent u van plan weer een half jaar te wachten, terwijl u er zelf kennis van genomen heeft in de individuele gesprekken dat het handelen van de belastingdienst geleid heeft tot echtscheidingen, baanverlies, schulden en veel meer?

16. Bent u bereid de klokkenluider onmiddellijk en volledig te rehabiliteren?

17. Heeft u signalen dat er bij andere CAF-projecten aan zaken zijn misgegaan zoals het stopzetten (ipv opschorten) van kinderopvangtoeslagen - wat wettelijk niet mag -, het niet op tijd behandelen van bezwaarschriften, het handelen op basis van onvolledige signalen? Zo ja, welke en hoeveel signalen heeft u en wat gaat u daarmee doen?

18. Bent u bereid de opdracht aan de commissie-Donner zodanig te veranderen dat de hele periode vanaf 2013 onderzocht wordt? Kunt u de nieuwe onderzoeksopdracht aan de Kamer doen toekomen?

19. Bent u van mening dat burgers, die door de belastingdienst benadeeld zijn, via een normale weg hun recht konden halen?

20. Is er een ook maar een belastingdienstmedewerker op de vingers getikt (of meer) voor het feit dat burgers bewust niet te horen kregen welke bewijsstukken ze moesten insturen?

21. Is er een ook maar een belastingdienstmedewerker op de vingers getikt (of meer) voor het feit dat grote aantallen bezwaarschriften meer dan een jaar zijn blijven liggen

22. Is er een ook maar een belastingdienstmedewerker op de vingers getikt (of meer) voor het feit dat de datum van de aanleiding verkeerd is weergegeven in de documenten?

23. Is er een ook maar een belastingdienstmedewerker op de vingers getikt (of meer) voor het feit dat de dossiers volstrekt onvolledig geweest zijn?

24. Is er een ook maar een belastingdienstmedewerker op de vingers getikt (of meer) voor het feit dat stukken van burgers zijn achtergehouden tot en met de hoge raad?

25. Kunt u deze vragen een voor een en zeer zorgvuldig beantwoorden en wel voor woensdag 3 juli 12 uur in verband met het debat de dag erop?

Blok 0

Spreeklijn

Spreeklijn

1. Oplossing ouders

- Ik wil nogmaals erkennen dat burgers in moeilijke omstandigheden zijn gekomen vanwege overheidshandelen.
- Moeders en vaders – en daarmee ook die kinderen – zijn door het trage en onzorgvuldige proces en gebrek aan menselijke maat in de problemen gekomen.
- Ik heb een aantal van deze ouders twee weken geleden gesproken. Die gesprekken lieten zien hoe overheidshandelen uitpakt in concrete situaties. Daarbij complimenten voor Omtzigt dat hij daarop heeft aangedrongen. De verhalen vol boosheid, verdriet, teleurstelling en wantrouwen grepen mij aan.
- Ik begrijp dat ik het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet kan rechtzetten. Wel wil ik mij maximaal inspannen om het voor deze ouders recht te zetten.
- Met mijn brief van 11 juni heb ik duidelijk gemaakt een andere politieke weging aan deze situatie te geven dan eerder. Ik wil het aangedane onrecht zoveel als mogelijk herstellen en de aangekondigde adviescommissie uitvoering toeslagen speelt daar een belangrijke rol in. Er moet een oplossing komen voor deze ouders.

2. Tijdsgewricht

- Deze zaak gaat terug tot 2013/2014. Dit was de tijd van de Bulgarenfraude, de ministeriële commissie fraude en gerichte acties om fraude tegen te gaan inclusief wetswijzigingen in de Kinderopvangtoeslag.
- In die tijd was het de wens om harder op te treden tegen fraudeurs. Toen is toeslagen ook gestart met de combi aanpak facilitators (CAF) en is deze CAF11 zaak gestart.

3. Proces

- De afgelopen periode heeft, mede naar aanleiding van de vele Kamervragen, veel uitzoekwerk plaatsgevonden om scherp te krijgen wat toen allemaal is gebeurd.
- Dat gaat niet makkelijk, omdat in de eerste jaren de CAF-documentatie en werkwijzen niet eenduidig werden vastgelegd. Pas in de latere jaren is daar verbetering in gekomen.
- CAF-onderzoek had en heeft tot doel fraudesignalen na te gaan en afhankelijk daarvan te bepalen wat te doen.
- CAF-11 heeft uiteindelijk geconcludeerd dat er geen sprake was van fraude, maar heeft wel veel administratieve omissies vastgesteld. Daarom is na afsluiting van het fraudeonderzoek de zaak overgedragen naar reguliere behandeling en toezicht op de hele populatie ouders;
- In de reguliere behandeling heeft vervolgens de KOT voor de hele groep ouders stopgezet zonder een zorgvuldig hoor en wederhoorproces. Dat was fout. De ombudsman heeft hierover in 2017 een rapport uitgebracht en deze conclusie ook getrokken. Ik erken ook ruimhartig dat dit fout was. Al in 2016 heeft toeslagen de werkprocessen aangepast dat dit niet meer kan gebeuren.
- Daarna kwam de fase van bezwaar en beroep. Er zijn vele rechtszaken gevoerd. In de bezwaarfase zijn veel ouders (45%) al door toeslagen in het gelijk gesteld. In de beroepfase bij rechtbanken en RvS heeft de rechter, daar waar de rechter tot een inhoudelijke beoordeling kwam, in ongeveer 80% van de gevallen de interpretatie van toeslagen gevolgd.

4. Uitkomst

- In mijn brief van 11 juni jl heb ik aangegeven dat toeslagen te lang in een tunnelvisie heeft gezet, te veel nadruk op oneigenlijk gebruik en fraude met een te strakke juridische interpretatie.
- Enerzijds is dat begrijpelijk gegeven de ook politieke inzet op fraude in 2013/2014 en de vele gerechtelijke uitspraken, anderzijds is het buitengewoon ongewenst omdat goedwillende ouders klem komen te zitten in een systeem en werkwijze dat geen ruimte laat voor oog op de impact op levens van ouders.
- Daarom heb ik u toegezegd het aangedane onrecht maximaal te herstellen en daar helpt de commissie uitvoering toeslagen me bij.
- Daarop vooruitlopend heb ik per direct de invorderingen van alle schulden bij de belastingdienst van deze groep ouders opgeschort.

Overzicht vier fasen

Fase 1. De onderzoeksfase

- In 2011 ontvangt Toeslagen twee e-mails van de GGD over het gastouderbureau in kwestie aangesloten gastouders en een bevindingenverslag waarin een aantal gastouders een negatief oordeel krijgt (VOG ontbreekt of gastouders zijn gestopt). Op basis hiervan verzamelt Toeslagen in 2013 informatie uit haar systemen en volgen er eind 2013 aanvullende onderzoeken bij zestien gastouders en in 2014 bij het gastouderbureau. De informatie wordt als onvoldoende gewogen om het gastouderbureau als fraudezaak aan te merken. Wel wordt medio 2014 de casus door de reguliere behandeling van Toeslagen opgepakt, waarbij Toeslagen gaat bezien of betrokken vraagouders voldoen aan voorwaarden voor het ontvangen van Kinderopvangtoeslag.

Fase 2. De behandelfase

- Dan start de behandelfase bij Toeslagen. Deze kenmerkt zich door het stopzetten van de kinderopvangtoeslag van veel ouders, terwijl deze alleen had moeten worden opgeschort.
- In beide gevallen ontvangen de ouders weliswaar geen toeslag, maar in het geval van stopzetting hebben de ouders geen recht meer op kinderopvangtoeslag. Bij opschorting wordt alleen de uitbetaling naar een later tijdstip verplaatst.
- Van een grote groep ouders die kinderopvangtoeslag ontving over 2014 is de toeslag gestopt. Zij ontvingen een brief om bewijsstukken te komen overleggen aan een balie van Toeslagen.
- Een deel van de ouders had kinderopvangtoeslag in 2012 en 2013. Zij ontvingen een brief met een verzoek om aanvullende informatie.

Wanneer zij die niet konden aanleveren werd de toeslag over die jaren teruggevorderd.

Fase 3. De bezwaar- en beroepsfase

- In de fase daarna zijn veel ouders in bezwaar en soms ook in 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 ingebracht en ook inhoudelijk werden niet altijd de juiste keuzes gemaakt door problemen met de zogenaamde vaktechnische lijn naar boven.

Fase 4. Oplossing CAF 11-ouders: Adviescommissie

Nu is een nieuwe fase gestart. Het hoofdstuk van onrecht en misstanden wil ik hiermee sluiten.

- 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?
- Deze 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 ben vastberaden het voor deze ouders recht te zetten.
- De adviescommissie zal de komende maanden helpen te bezien hoe dit kan gebeuren en waar maatwerk mogelijk is. Ik begrijp het ongeduld van de ouders en uw Kamer, maar dit moet naast zo snel als mogelijk bovenal ook heel zorgvuldig gebeuren.
- Daarbij past wel dat in afwachting van het oordeel van de adviescommissie de invordering, het terugbetalen van de toeslagen, en invorderingsrente worden opgeschort.
- Deze toezegging heb ik uitgebreid tot andere toeslag- en belastingschulden van de betreffende ouders. Ik wil namelijk voorkomen

dat de ouders in de tussentijd, lopende het onderzoek van de adviescommissie uitvoering toeslagen, mogelijk in financiële problemen komen. Ook wordt geen invorderingsrente in rekening gebracht.

Blok 1

Fase 1. Onderzoeksfase

Inhoudsopgave

A. CAF algemeen
B. Populatie CAF 11
C. Signalen GGD
D. Query
E. Onderzoek zestien gastouders
F. Onderzoek gastouderbureau
G. Weging: geen fraudecasus

- CAF 11 is opgestart naar aanleiding van twee signalen (e-mails) van de GGD uit 2011, het niet formele bevindingenverslag uit 2011 en de e-mail van de GGD uit 2013.
- De bevindingen bij de bezoeken aan de zestien gastouders en de beoordeling van acht dossiers bij het gastouderbureau zijn aanleiding geweest om de hele populatie van vraagouders te controleren.
- De totale populatie CAF 11 bestaat uit 302 ouders. 235 van deze ouders hadden een lopende kinderopvangtoeslag die vanaf juni 2014 is stopgezet.
- **Disclaimer**: Momenteel worden al deze dossiers individueel bekeken in voorbereiding op de adviescommissie uitvoering toeslagen. Na afronding kunnen de exacte aantallen worden gemeld.

Tijdlijn fase 1

Fase 1 Onderzoeksfase vermoeden van georganiseerd misbruik 2011-'15

1	4/2011	GGD-signaal ontvangen over gastouders in regio Rijnmond
2	6/2012	Intern signaal over gastouderbureau B. die in fraude-onderzoek is en klanten op website verwijst naar gastouderbureau
3	9/2013	GGD-signaal ontvangen over een gastouder
3	10/2013	Informatie verzamelen uit diverse Belastingdienst systemen (query)
4	11/2013	Aanvullende onderzoeken bij zestien gastouders
5	1/2014	GGD-signalen over gastouderbureau E. ontvangen
6	4/2014	Opdracht vanuit CAF-team stopzetten toeslagen (nog niet geëffectueerd)
7	5/2014	Onderzoek bij gastouderbureau (acht dossiers vraagouders)
8	6/2014	Informatie over overname gastouderbureau E. ontvangen
9	6/2014	Overdracht vraagouders reguliere behandeling Toeslagen (stopzetten en informatie uitvragen)
10	2/2015	Weging onderzoeksresultaten: geen fraudecasus gastouderbureau

A. Het CAF van de Belastingdienst(breed)

- Kern
  - In augustus 2013 opstart CAF.
  - Doelstelling: fraude gepleegd door facilitators, gestructureerd en zichtbaar in kaart brengen, aan te pakken en te voorkomen.
  - Het CAF gaat als eerste aan de slag met signalen die eerder zijn blijven liggen.
  - De CAF-11 zaak startte als een van de eerste casussen in 2013
- Proces: Een concreet (intern of extern) signaal komt binnen bij Toeslagen. Indien een signaal ziet op mogelijk misbruik met toeslaggelden prioriteert Toeslagen en doet onderzoek. Eerst intern door het opvragen van informatie over deze gegevens. Als meer informatie nodig is dan zet Toeslagen eventueel medewerkers van MKB in om een werkbezoek bij gastouder(bureau) af te leggen.
- De inzet van medewerkers van MKB gebeurt via het CAF, zij beoordelen ook, indien daar vermoedens van zijn, fiscaal misbruik. Is dat niet het geval, dan worden de MKB medewerkers alleen ingezet voor Toeslagen.
- In het geval van een vermoeden van fraude zal de zaak op de fraudeafdeling worden onderzocht (al dan niet in samenwerking met CAF). Is het vermoeden van fraude tastbaar, dan wordt een preweegdocument opgesteld. Dat

wordt gedeeld met de medewerker van Toeslagen en vervolgens in het afstemmingsoverleg gedeeld met de FIOD. Daarna wordt de zaak door de medewerker van Toeslagen ingebracht in de Stuur en Weegploeg (SWP) waar de zaak wordt voorgelegd aan de Officier van Justitie (hierna: OvJ). Via deze route komt de zaak al dan niet in het strafrecht terecht. Het eindoordeel is aan de OvJ.

- Dit is ook de enige route waarmee zaken van Toeslagen naar het strafrecht gebracht kunnen worden. Signalen/zaken die zien op Toeslagen kunnen dus wel in samenwerking met het CAF worden opgewerkt, maar de beslissing om een zaak voor te dragen voor strafrecht ligt bij Toeslagen. Dit is de handelwijze zoals het was en is.
- Als het vermoeden van fraude niet voldoende kan worden onderbouwd, of in de prioritering van het OM valt de zaak af, dan behandelt Toeslagen de casus verder zelf in eigen toezichtteams. Toeslagen kunnen na onderzoek dan worden stopgezet en/of teruggevorderd.

Context

- De Belastingdienst staat voor een lastige taak met twee conflicterende opdrachten:
  - Enerzijds, zo goed mogelijk toegankelijk zijn voor de goedwillende burger;
  - Anderzijds, zo goed mogelijk bestand zijn tegen fraudeurs.

Bulgarenfraude

- Ten tijde van de Bulgarenfraude in 2013 lag Toeslagen onder een vergrootglas.
- De focus lag dan ook op het voorkomen en bestrijden van fraude: **no show, no money-beleid**. Daarbij werd de toeslag direct stopgezet en teruggevorderd wanneer de toeslagontvanger niet kwam opdagen wanneer hij daartoe wordt uitgenodigd.
- Het strenger optreden om kwaadwillende burgers uit de groep te filteren, kan een negatief effect hebben op de toegankelijkheid en snelheid voor sommige goedwillende burgers.

Ministeriële commissie fraude

- In juni 2013 is een ministeriële commissie fraude opgericht. Een brede interdepartementale commissie waar mijn voorgang bij was aangesloten.
- Doel: een stevige coördinatiestructuur opzetten ter verdere versterking en intensivering van de rijksbrede aanpak van fraude met publieke middelen.
  Voorzitterschap: minister-president & minister van Veiligheid en Justitie.
- De commissie heeft eind 2016 haar werkzaamheden afgerond.

Toekomst

- Inmiddels is de tijdsgeest anders en pakt de Belastingdienst het anders aan. Toeslagen wordt alleen stopgezet indien uit bewijsstukken blijkt dat er geen recht op is.
- Uitgangspunt: het burgerperspectief moet te allen tijde voorop staan.

B. Populatie CAF 11

- De totale populatie CAF 11 bestaat uit 302 ouders.
- **Disclaimer**: Momenteel worden al deze dossiers individueel bekeken in voorbereiding op de adviescommissie uitvoering toeslagen. Na afronding kunnen de exacte aantallen worden gemeld.

Selectie

Betrokken ouders in CAF 11	**302**	**100%**	
Aansluiting op gastouderbureau			
Koppeling ouders via gastouders aangesloten bij gastouderbureau in 2012, 2013 en/of 2014	274	90,7%	
Koppeling met gastouders alleen aangesloten bij gastouderbureau B. of E.	5	1,7%	
Koppeling met kinderopvang op adres gastouderbureau	23	7,6%	

** In het aantal van 274, zijn 30 ouders opgenomen die voorheen klant waren van B. en 99 ouders die voorheen klant waren van E.*

- Uit de populatie-analyse is gebleken dat 91% (274) van de ouders een gastouder heeft die is aangesloten bij het gastouderbureau. bij de voorgangers van dit gastouderbureau.
- *Toelichting: 2%, oftewel vijf vraagouders waren wel aangesloten bij de twee voorgangers van het gastouderbureau, maar zijn niet overgegaan naar het betreffende gastouderbureau. De resterende 8 % (23), is meegenomen in de onderzoekspopulatie, omdat het LRK-nummer in die tijd nog nieuw was, is in sommige gevallen ook een match gemaakt op postcode en huisnummer.*

Opbouw populatie

- 235 van deze ouders hadden een lopende kinderopvangtoeslag die vanaf juni 2014 is stopgezet (zie verder factsheet 2 over stopzettingen).
    - *Toelichting: 67 van deze ouders hadden in de jaren 2012, 2013 en/of begin 2014 kinderopvangtoeslag, hiervan werd de toeslag over deze jaren teruggevorderd indien na juli 2014 niet voldoende informatie werd overlegd.*
    - *50 burgers hadden alleen in het verleden over de jaren 2012 en 2013 door het gastouderbureau bemiddelde opvang.*
- Gastouders kunnen bij meerdere gastouderbureaus zijn aangesloten. De gastouderbureaus bemiddelen tussen vraagouders en gastouders. In CAF 11 was in een aantal gevallen sprake van ouders die klant waren van gastouders met *meerdere* gastouderbureaus, waaronder het betreffende gastouderbureau.
    - 2012: 43 ouders
    - 2013: 31 ouders
    - 2014: 85 ouders
- Voorafgaand en tijdens het onderzoek van CAF 11 in 2013 en 2014 hadden de controlemedewerkers signalen ontvangen omtrent mogelijke onregelmatigheden bij twee andere bureaus met een mogelijke connectie met het gastouderbureau. *Toelichting: Bureau 1 verwees ouders in 2012 op*

zijn website naar het gastouderbureau. Bureau 2 is begin 2014 overgenomen door het gastouderbureau.

Nadere informatie populatie, gaat naar Q&A's:

- Tussen 2011 en 2014 had nog niet elke gastouder een LRK-ID (identificatienummer in het landelijk register kinderopvang), waardoor volgens de medewerker van CAF-team tijdens het onderzoek in 2013 ook op adres naar de connectie tussen ouders en het gastouderbureau is gezocht. Ouders hadden bijvoorbeeld in plaats van adres gastouder, het adres of LRK-ID van gastouderbureau ingevuld bij hun toeslagaanvraag.
- Eerder werd gemeld dat op het adres van het gastouderbureau ook een kinderdagverblijf is gevestigd, dit is vanaf eind 2015 het geval.
- De advocate van meerdere ouders meldt dat 157 ouders op 1 september 2014 klant waren van het gastouderbureau.
- De eigenaar van het gastouderbureau heeft begin juni 2014 zijn klantenbestand in excel gestuurd aan een van de controlemedewerkers van MKB (CAF Team). Daarop staan 189 vraagouders, waarvan 7 met hetzelfde bsn, oftewel 182 unieke vraagouders. Uit het bestand is niet te herleiden van welke datum het overzicht is.
- Van deze 182 vraagouders zitten er 156 in de populatie van 302 (CAF 11).
- Ouders die vóór de aanmaakdatum van het klantenbestand gestopt zijn als klant bij het gastouderbureau, zijn niet opgenomen in het aantal van 182.

C. Signalen GGD

- Algemeen: de GGD stuurt regelmatig signalen over gastouders en gastouderbureaus naar Belastingdienst/Toeslagen, wanneer zij zorgen hebben over de administratie en kwaliteit van de gastouder of het bureau.
- CAF 11: In april 2011 ontvangt Toeslagen twee e-mails van de GGD over gastouders die bij het gastouderbureau zijn aangesloten.
- Ook stuurt de GGD in april 2011 een bevindingenverslag over 31 gastouders in de regio Rijnmond. De bevindingen van de GGD zien op o.a. ontbreken van VOG, slechte beheersing van Nederlandse taal, reeds gestopt als gastouder. De GGD geeft 19 gastouders een negatief oordeel.
- In september 2013 stuurt de GGD nog een signaal over een gastouder, verbonden aan het gastouderbureau. Deze e-mail is recent teruggevonden.
- De informatie van de GGD is ingebracht als signaal voor mogelijk nader intern onderzoek in september 2013.
- Actie Toeslagen nav signalen: In de casusbeschrijving CAF 11 van 7 oktober 2013 staan passages uit het

bevindingen-document van de GGD uit 2011 en uit de e-mail van de GGD uit 2013.

- Inspectierapporten: De GGD heeft over de jaren 2011 t/m 2013 ook openbare inspectierapporten uitgebracht over het gastouderbureau. In 2011 adviseert de GGD de gemeente te handhaven op 7 tekortkomingen. In 2012 benoemt de GGD dat de houder erin is geslaagd de voorgaande tekortkomingen op constructieve wijze op te lossen. De GGD adviseert de gemeente te handhaven op 2 tekortkomingen. In 2013 complimenteert de GGD de houder vanwege het treffen van voldoende preventieve maatregelen om de tekortkomingen uit 2012 op te lossen. De GGD adviseert de gemeente over 2013 niet te handhaven.

D. Query

- Sinds de start van het CAF in 2013 maakt Toeslagen na het ontvangen van een signaal een uitdraai uit de systemen. Een medewerker deed een queryverzoek om gegevens uit de systemen te kunnen combineren.
- Het ging om gegevens van de vraagouders: naam, adres, woonplaats, maar ook (eerste en tweede) nationaliteit, de startdatum van de toeslag en een eventuele immigratiedatum.
- Er kunnen verschillende soorten gegevens leidend zijn voor het uitvragen van een query, bijvoorbeeld:
  - LRK-ID's (identificatienummers in de landelijke registratie; om te verifiëren of er sprake is van mogelijk misbruik KOT of vragen vanuit GGD)
  - Postcodes (bijvoorbeeld n.a.v. signalen over mogelijk misbruik van huurtoeslag)
  - Een postcodegebied (bijvoorbeeld van toepassing bij onderzoek op camping tbv Regionaal Platform Fraudebestrijding)
  - IP-adres (bijvoorbeeld in het geval van veel aanvragen op 1 IP-adres).
- Indien de query aanwijzingen geeft van mogelijk georganiseerd misbruik, kunnen bezoeken aan gastouders en/of een gastouderbureau uitgevoerd

worden.

- Vanaf 2014 worden de analyses van de queries vastgelegd in een intern document (quick scan) 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, de totale financiële omvang en nationaliteit.
- Sinds 2016 wordt op basis van de quick scan besloten of verder onderzoek nodig is, bijvoorbeeld in de vorm van een actualiteitsbezoek. In deze werkwijze is informatie over de (tweede) nationaliteit geen selectiecriterium geweest bij de starten van CAF-zaken, dat waren signalen van buitenaf.
- In april 2018 is in het afstemoverleg gemeld dat nationaliteit niet meer in de quick scan zal worden opgenomen.
- De tabel over nationaliteit komt nog wel voor in de quick scans. In principe leeg, maar in een enkel geval toch met de nationaliteit. Mede door de afwezigheid van de teamleider Handhavingsregie is het besluit niet voldoende geoperationaliseerd.
- In 2019 is besloten dat nationaliteit ook geen onderdeel meer is van het queryverzoek. Nationaliteit mag op geen

enkele manier meer in documenten in deze onderzoeken worden opgenomen

- Aan de hand van bevindingen uit de query en de signalen van de GGD is een selectie gemaakt van 16 gastouders. Criteria waren ouder-kind relaties en hoge opvanguren. Er is rekening gehouden met landelijke spreiding, in 4 regio's zijn 4 gastouders geselecteerd.
- Bij de bezoeken aan de gastouders (11/2013) werd geconstateerd dat:
  - een deel van de kinderen niet aanwezig was
  - bij sommige gastouders de administratie niet op orde was
- Van de bezoeken zijn interne terugkoppelingen gemaakt (samenvatting is recent teruggevonden op de FIOD-CAF schijf) en zijn 2 rapporten opgesteld die ook aan de gastouder zijn verstrekt.

E. Onderzoek zestien gastouders

- Begin mei 2014 verstuurt de controlemedewerker van het CAF/MKB een aankondigingsbrief voor een boekenonderzoek aan het gastouderbureau.
- Daarin is met name gekeken naar de IB 2012/2013, de VPb 2013, de juistheid naleving wet Kot.
- Mei 2014 wordt door het CAF een werkbezoek afgelegd, waar een intern verslag van bevindingen gemaakt.
- In dit verslag zijn opmerkingen en vraagpunten opgenomen over de werkwijze van het gastouderbureau en de stukken die zijn ingezien.
- Eind mei 2014 heeft de controlemedewerker met de eigenaar van het gastouderbureau 8 dossiers doorgenomen en facturen, overeenkomsten tussen vraagouder en gastouderbureau, jaaropgaven en/of maandstaten gekopieerd.
- In het onderzoeksrapport van 4 mei 2016 zijn de bevindingen van de 8 onderzochte dossiers opgesomd.
- Ook deze urenstaten gaven aanleiding tot het onderzoek over het recht op kinderopvangtoeslag van de vraagouders die bij deze gastouders zijn aangesloten. De urenstaten lieten bijvoorbeeld zien dat er gedurende 52 weken elke werkdag opvang was, soms ook in het weekend of op niet-bestaande dagen.

F. Onderzoek gastouderbureau

- Geen strafrechtelijke vervolging tegen de houder van het gastouderbureau
- Al in de fase voorafgaand aan het afstemmingsoverleg met de FIOD is geconcludeerd dat het vermoeden van een strafbaar feit niet zou kunnen worden bewezen en is er dus ook geen preweegdocument opgesteld door Toeslagen, de zaak is dan ook niet voorgelegd aan de OvJ. De voorfase betreft een overleg binnen het CAF in 2015, waar ook een medewerker van de FIOD deelneemt en dus al met zijn expertise naar de eerste bevindingen kan kijken.

G. Weging signalen

Blok 2

Fase 2. Behandelfase

Inhoudsopgave

A. Stopzetten en uitvragen
B. Beoordelen bewijsstukken

Behandelfase – Hoofdboodschap

- Toen de Belastingdienst in 2014 bij de betrokken 302 ouders de kinderopvangtoeslag stopzette, bleef er voor hen veel onduidelijk.
- Sommige ouders ontvingen een baliebrief met het verzoek om langs te komen.
- Andere ouders ontvingen een vraagbrief met het verzoek ontbrekende documenten/bewijsstukken aan te leveren. Maar er waren ook ouders die geen brief ontvingen.
- Er zat echter geen consistent beleid hierachter en er was onvoldoende besef bij de Belastingdienst over de consequenties van stopzetting van de toeslag voor de ouders.

Fase 2 Behandelfase door Toeslagen 2014-2015

1	6/2014 - 8/2014	Uitvraag in balie- en vraagbrieven hele populatie (302 vraagouders)
2	6/2014 - 9/2014	Stopzetten lopende toeslagvoorschotten 235 op het moment van verzending baliebrieven, bij vraagbrieven gedurende de beantwoordingstermijn
3	9/2014 - 11/2014	Beoordeling bewijsstukken
4	9/2014 - 11/2014	Bij geen reactie/no show: definitieve stopzetting
5	2014 – 2015	Na beoordeling bewijsstukken: definitieve stopzetting of toekenning
6	2014 – 2015	Bij stopzettingsbeschikking onvoldoende bewijsstukken: Toeslagen maakt onvoldoende helder wat ontbreekt

Fase 2 – Stopzetten en uitvragen

- In april 2014 maakt een medewerker van Toeslagen, tevens werkzaam in het CAF, een opdrachtformulier aan voor de interne afdeling "productieregie" binnen Toeslagen om de lopende kinderopvangtoeslagen stop te zetten en stukken op te vragen bij 302 burgers. Deze opdracht wordt verwerkt en toebedeeld aan behandelaars. Vanaf juni wordt de opdracht uitgevoerd binnen het reguliere proces van Toeslagen.
- Dit betekent dat behandelaren konden starten met de handmatige beoordeling van de toeslag van de 302 ouders, waaronder het versturen van de brieven en stopzetting van de toeslag.
- De uitvoering van de opdracht vindt plaats vanaf medio juni 2014 door het versturen van balie- en vraagbrieven.
- In totaal hebben van de 302 ouders:
  - Ongeveer 200 ouders een baliebrief ontvangen (zij zijn verzocht om langs de balie te komen om zich te identificeren en bewijslast aan te leveren). Veelal zijn de toeslagen voor deze burgers gepaard met deze baliebrieven gestopt met een ingangsdatum in de toekomst (dit is de "zachte stop", of stopzetting van de toeslag – nog zonder terugwerkende kracht). Een deel van deze burgers heeft tevens een vraagbrief ontvangen.
  - Ongeveer 90 ouders geen baliebrief ontvangen maar een vraagbrief (zijn schriftelijk verzocht om informatie aan te leveren).
  - Zo'n 10 ouders geen brief ontvangen.

- Van de 302 aanvragers hebben er bijna 300 een stopzetting gehad voor 2012, 2013 of 2014. Niet alle aanvragers hebben dit gemerkt in de uitbetaling van

hun toeslag.
- De stopzettingen met een datum in de toekomst zijn gehanteerd als alternatief voor het opschorten van betalingen, wat technisch niet mogelijk was. De toekenning van de burger is hierdoor gereduceerd zonder terugvordering (waar bij het opschorten de toekenning niet zou wijzigen).
- Wanneer de ouders niet reageerden op de vraagbrief of volgens Toeslagen onvoldoende informatie hadden aangeleverd had een rappel moeten volgen, in de meeste gevallen is deze processtap niet uitgevoerd en is direct overgegaan tot stopzetting.

Stopzetting juridisch
- Naar aanleiding van 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 meestal op de verzenddatum direct de toeslag stopgezet met een ingangsdatum in de toekomst.

Uitspraak RvS
- 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.

Q: Hoe kan het zijn dat niet alle vraagouders de stopzetting hebben gemerkt?

A:

- Toeslagen werkt met een systeem waarin wijzigingen één keer per maand (batchgewijs) beschikt worden. Een deel van de stopzettingen is hersteld voordat deze beschikt zijn.

Q: Waarom zijn burgers verzocht om langs de balie te komen en ook nog eens om stukken aan te leveren? Hoe vaak is dit gebeurd?

A:

- 57 burgers zijn verzocht om langs de balie te komen en hebben tevens een vraagbrief ontvangen. In alle gevallen is de vraagbrief verstuurd na de baliebrief.
- Grotendeels is initieel verzocht om bewijslast voor 2013 en 2014 mee te nemen naar de balie en is 2012 achteraf per vraagbrief uitgevraagd.

Blok 3

Bezwaar en beroep

Inhoudsopgave

- A Aantallen en verloop
- B Wettelijke en redelijke termijn
- C Verstrekken stukken beroepszaken
- D Ontwikkelingen jurisprudentie (JZ)
- E Landsadvocaat
- F Civiele procedure gastouderbureau

Bezwaar en beroep – Hoofdboodschap

- Van de betrokken vraagouders in het CAF 11-project is een aantal in bezwaar en vervolgens in beroep en hoger beroep gegaan. De meeste procedures zijn afgerond. In het merendeel van de gevallen is niet alsnog de kinderopvangtoeslag toegekend.
- Conform mijn toezegging aan uw Kamer heeft Toeslagen in alle gevallen waarin de redelijke termijn overschreden is de betrokken vraagouders een schadevergoeding toegekend. Deze schadevergoeding is in het najaar 2018 uitbetaald.
- In de in september 2018 nog lopende CAF 11 beroepszaken heb ik de Landsadvocaat ingeschakeld. De Landsadvocaat heeft erop toegezien dat alle op de zaak betrekking hebbende stukken in de procedures zijn verstrekt.
- Het gastouderbureau heeft een civiele procedure tegen de Staat aangespannen. Over individuele zaken laat ik mij echter niet uit.

A. Aantallen en verloop

Q: Hoeveel mensen zijn in bezwaar en beroep gegaan en hoe is dat afgelopen?

A:

Bezwaar

- Van ongeveer driekwart van de betrokken vraagouders heeft Toeslagen bezwaarschriften ontvangen; sommige hadden betrekking op meerdere jaren.
- Van deze bezwaren is circa de helft gegrond verklaard.
- Een kleine 70 vraagouders heeft opnieuw een verzoek om kinderopvangtoeslag in gediend. Hiervan is ongeveer een derde toegekend.

Beroep na bezwaar

- Er zijn een kleine 150 beroepsprocedures gestart. De helft van de vraagouders heeft van de rechter gelijk gekregen.
- Daarnaast heeft een vijfde het beroepschrift ingetrokken voordat de rechter uitspaak deed.
- In 12% van de gevallen heeft de rechter de vraagouder gelijk gegeven.

Hoger beroep

- Er zijn 47 procedures hoger beroep (4 door toeslagen, 43 door betrokken vraagouders).
- Ook hier is circa 12% van de vraagouders in het gelijk gesteld.
- Er lopen nog 7 hoger beroep procedures.

B. Wettelijke termijn

Q. Hoe zit het met de overschrijding van de wettelijke/redelijke termijn?

A.

Wettelijke termijn

- De Algemene wet bestuursrecht schrijft een termijn voor waarbinnen een bestuursorgaan zoals Toeslagen op een bezwaarschrift moet beslissen.
- Deze termijn bedraagt in beginsel 6 weken. Bij overschrijding van deze wettelijke beslistermijn in bezwaar kan de belanghebbende het bestuursorgaan in gebreke stellen. Als het bestuursorgaan dan nog steeds niet beslist, verbeurt het bestuursorgaan een dwangsom.
- Bij Toeslagen maximeert de wet deze dwangsom op € 100 (art. 12 Awir).

Redelijke termijn

- De wet kent geen termijn voor de totale duur van de beslechting van een geschil, dus met inbegrip van beoordeling door de rechter.
- In de jurisprudentie van de hoogste bestuursrechters is echter wel een redelijke termijn voor de beslechting van een geschil bepaald.

- De redelijke termijn voor de beslissing op bezwaar en de beslissing van de rechtbank bedraagt (samen) 2 jaar. In hoger beroep geldt ook weer een (nieuwe) termijn van 2 jaar.
- Als de redelijke termijn overschreden wordt, kan de belanghebbende aanspraak maken op een schadevergoeding.
- Deze vergoeding voor immateriële schade bedraagt € 500 per half jaar dat de redelijke termijn overschreden is.

<u>In de CAF 11 zaak</u>

- Zoals ik u in mijn brief van 11 oktober 2018 heb bericht, heb ik Toeslagen opgedragen in alle CAF 11-zaken waarin de redelijke termijn overschreden is, een schadevergoeding te betalen.
- In afwijking van de in de rechtspraak gestelde voorwaarden hoefden de ouders niet zelf om deze schadevergoeding te vragen.
- De schadevergoeding is verder ook betaald als de zaak al voor de rechter geweest was en de rechter geen schadevergoeding toegekend heeft.
- In lopende beroepszaken heeft de Landsadvocaat gemeld dat naar de mening van Toeslagen de belanghebbende recht heeft op betaling van deze schadevergoeding.
- Het bedrag van de schadevergoeding is bepaald volgens de geldende regels, dus € 500 per half jaar overschrijding van de redelijke termijn.
- In mijn brief van 20 november 2018 heb ik u bericht dat de

schadevergoedingen betaald zijn. Aan circa 50 ouders is een schadevergoeding betaald. In totaal is circa € 50.000 uitbetaald.

C. Verstrekken stukken

Q: Hoe zit het met het verstrekken van stukken in beroep?

A:

- De wet verplicht een bestuursorgaan, zoals Toeslagen aan de rechter de op de zaak betrekking hebbende stukken te verstrekken.
- De vraag welke stukken op de zaak betrekking hebben, is niet zwart-wit. Dit hangt bijvoorbeeld af van de omvang van het geschil en de standpunten die de belanghebbende inneemt.
- Het is niet zo dat het bestuursorgaan alleen bepaalt welke stukken in het procesdossier zitten. De rechter én de belanghebbende kunnen het bestuursorgaan vragen om bepaalde stukken toe te voegen.
- Daarnaast kan de belanghebbende natuurlijk ook zelf de stukken overleggen waarover hij beschikt en die hij van belang vindt.
- Naar aanleiding van een uitspraak van de rechter in september 2018 ontstond onzekerheid over de vraag of Toeslagen in de CAF 11-zaken wel voldoende ruimhartig alle op de zaak betrekking hebbende stukken aan de rechter verstrekte.
- Ik heb daarom de Landsadvocaat ingeschakeld en hem gevraagd de dossiers in de lopende beroepszaken op volledigheid te beoordelen. In alle lopende beroepszaken zijn vervolgens stukken aan het beroepsdossier toegevoegd.

D. Ontwikkelen jurisprudentie (uitspraken RvS) nog aan

te vullen door DJZ

Q: Waarom is in één procedure alsnog tegemoetgekomen?

A:

- Op 24 april heeft de Raad van State geoordeeld over een situatie waarin een vraagouder niet op de cent nauwkeurig kan aantonen dat alle kosten van de kinderopvang betaald zijn.
- De Raad van State is de hoogste bestuursrechter in toeslagzaken. Toeslagen neemt de jurisprudentie van de Raad van State tot richtsnoer.
- In één lopende procedure leidde dit ertoe dat de belanghebbende alsnog tegemoet werd gekomen.

Q: Waarom is de Landsadvocaat ingeschakeld?

A:

- Onder meer naar aanleiding van een uitspraak van de rechter in september 2018 kon de indruk ontstaan dat Toeslagen in lopende beroepszaken niet alle stukken verstrekte. Om de zekerheid te bieden dat Toeslagen volgens de regels procedeert, heb ik daarom de Landsadvocaat ingeschakeld.
- Ik heb de Landsadvocaat gevraagd om als procesvertegenwoordiger van Toeslagen op te treden. In dat kader heb ik de Landsadvocaat verzocht op alle op de zaak betrekking hebbende stukken, ruimhartig bezien, in te brengen in de lopende beroepsprocedures.
- Het doel van het inzetten van de Landsadvocaat was dat met een frisse, en neutrale blik de lopende beroepszaken zouden worden behandeld.
- Tevens was mijn doel dat het inschakelen van de Landsadvocaat als juridisch expert het comfort zou bieden dat proactief en ruimhartig alle op de zaak betrekking hebbende stukken zouden worden verstrekt.

F. Landsadvocaat

Q: Welke werkzaamheden voert de Landadvocaat uit in dit dossier?

A:

- De werkzaamheden van de Landsadvocaat in de lopende CAF 11-procedures bestaan uit :

  - het opstellen van het verweerschrift;
  - de toetsing of alle op de zaak betrekking hebbende stukken zijn verstrekt;
  - de procesvertegenwoordiging ter zitting; en
  - het tegenlezen van de beslissingen op bezwaar.

G. Civiele procedure

Q: Wat is de stand van zaken in de civiele procedure van het gastouderbureau?

A:

- In de antwoorden op de recente vragen van de Kamer over de civiele zaak heb ik geantwoord dat ik mij in beginsel niet uitlaat over een individuele zaak.
- Uit de door gestelde vragen maak ik op dat u op de hoogte bent dat sprake is van een hoger beroep. Ik ben van mening dat het innemen van standpunten over het oordeel van de rechter door de advocaten en voor het Hof dient plaats te vinden.

[bij doorvragen]

- Op de openbare site rechtspraak.nl is afgelopen week het vonnis van de civiele rechter in eerste aanleg gepubliceerd in de zaak van het gastouderbureau.
- De rechter heeft geoordeeld dat Toeslagen niet onrechtmatig jegens het gastouderbureau heeft gehandeld.
- Er is op dit moment dan ook geen grondslag voor een schadevergoeding.
- Het gastouderbureau heeft hoger beroep ingediend.
- Op dit moment is onbekend tegen welke oordelen van de rechter het gastouderbureau standpunten gaat innemen.

- Eerst oordeelt het Hof of Toeslagen onrechtmatig heeft gehandeld. Zo ja, dan komt daarna de vraag aan de orde of er daardoor schade is ontstaan die voor vergoeding in aanmerking komt.

Blok 4

CAF-11 ouders

Inhoudsopgave

- A Hoofdboodschap
- B Factsheet Adviescommissie
- C Factsheet Invordering

A. CAF-11 ouders – Hoofdboodschap

- Bij CAF-11 is veel misgegaan.
- In essentie kwam het neer op drie dingen:
  1. Er is te snel overgegaan tot stopzetting van toeslagen.
  2. De bezwaarafhandeling heeft veel te lang geduurd.
  3. Er is niet duidelijk gecommuniceerd naar de ouders welke stukken nog ontbraken.
- Op deze drie punten heb ik ook maatregelen genomen voor de toekomst.
- Voor de CAF-11 ouders is het van belang dat er gekeken wordt naar mogelijkheden om hen te compenseren (B) en dat er in de tussentijd geen (invorderings)maatregelen worden genomen die hen verder in de problemen zou kunnen brengen (C).

B. Adviescommissie ouders CAF 11

Aanleiding onderzoek Adviescommissie:

- Bij het afhandelen van de CAF-11 dossiers is veel in het proces verkeerd gegaan. Daarnaast is mij duidelijk geworden dat Toeslagen vast lijkt te zitten in een strak keurslijf van wet- en regelgeving, beleid en jurisprudentie.
- Dat strakke keurslijf lijkt ook in de weg te zitten bij het vinden van een oplossing voor de CAF-11 ouders.

(Deel)opdracht Adviescommissie:

- Ik heb de Adviescommissie Donner dan ook gevraagd welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen heeft in de verdere afhandeling van CAF-11 (en aanverwante) zaken. En wat hierbij als een voor alle betrokkenen passende oplossing kan worden gezien.
- Gelet op de maatschappelijke urgentie is de adviescommissie gevraagd om zo snel mogelijk, rekening houdend met het zomerreces, met dit deeladvies te komen (verwachting september, eea ook afhankelijk van aanleveren dossiers van Toeslagen aan Taskforce en Commissie).

Traject na rapport Adviescommissie:

- Na het rapport van de Commissie beziet de Belastingdienst wat dit betekent voor individuele CAF-11 ouders. Er wordt dan zowel naar de nog lopende als naar de onherroepelijk vaststaande zaken gekeken.

C. Invordering

- Zolang niet duidelijk is wat de gevolgen voor de ouders zijn van de Adviescommissie, wil ik koste wat het kost voorkomen dat zij door invorderingsacties van de Belastingdienst (verder) in de problemen komen.
- Ik heb daarom de invordering van alle belasting- en toeslagschulden – dus niet alleen van de kinderopvangtoeslag – opgeschort totdat duidelijk is wat het advies van de Adviescommissie voor hen gaat betekenen.
- Over deze periode brengt de Belastingdienst geen invorderingsrente in rekening.

Q. Waarom wordt de invordering van álle schulden opgeschort?

A.

- Voor de terugvorderingen kinderopvangtoeslag over 2012, t/m 2014 is het opschorten van de invordering logisch; het advies van de Adviescommissie kan er namelijk toe leiden dat deze terugvorderingen (helemaal of gedeeltelijk) worden verminderd.
- Voor de andere schulden tref ik dezelfde maatregel omdat deze schulden kunnen zijn ontstaan als (indirect) gevolg van CAF-11. Dat is bijvoorbeeld het geval als de ouder de KOT over 2012 heeft betaald, waardoor hij een andere belasting- of toeslagschuld niet meer kon betalen.
- Mijn besluit om de invordering te schorsen heeft overigens geen gevolgen voor de *verschuldigdheid* van de belasting- en toeslagschulden.

Blok 5

Beleid: adviescommissie uitvoering toeslagen, ADR, No, SZW

Inhoudsopgave

A. Adviescommissie (2 en 3): andere gevallen
B. IBO Toeslagen
C. ADR: opdracht
D. Nationale ombudsman
E. Gesprekken SZW – volgt van SZW

Het bieden van een oplossing voor de CAF 11 is mijn focus. Tegelijkertijd zie ik dat het probleem breder is dan CAF 11. Daarom zijn andere maatregelen nodig.

1. Ik laat de adviescommissie uitvoering toeslagen kijken naar toeslaggerechtigden:
   - Het handelen van Toeslagen in andere zaken waarin vermoedens van georganiseerde fraude aan de orde zijn. Ik kijk daarbij naar de positie van toeslaggerechtigden en de bestaande wettelijke kaders.
   - De praktische rechtsbescherming van toeslaggerechtigden en wenselijke verbeteringen.
2. De ADR kijkt in hoeverre de problemen in het CAF 11 dossier zich ook voor hebben gedaan in andere CAF zaken uit die periode. Dat uitkomsten worden door de adviescommissie meegewogen.
3. Aan de hand van de conclusies van de adviescommissie kijk ik ook naar de aanbevelingen van de No.
4. Ik praat tevens met mijn collega van SZW over de mogelijkheden om de toeslagenwetgeving te wijzigen.

A. Adviescommissie (2 en 3): andere gevallen

- De Adviescommissie uitvoering toeslagen kijkt naast een oplossing voor de CAF 11 ouders ook naar andere

gevallen dan CAF 11:

- Ik heb daarbij gevraagd [deelvraag 2] naar:
  - het oordeel in meer algemene zin over het handelen van Toeslagen in andere zaken waarin vermoedens van georganiseerde fraude aan de orde zijn;
  - of de positie van de toeslaggerechtigden voldoende is gewaarborgd;
  - welke beleids- en beoordelingsruimte de Belastingdienst heeft binnen de bestaande wettelijke kaders.
- Ook vraag ik [deelvraag 3] hoe het in algemene zin met de praktische rechtsbescherming van de toeslaggerechtigden is gesteld en welke verbeteringen wenselijk zijn?

- Het deeladvies tav de CAF 11 ouders volgt spoedig na het reces, het eindrapport met de deelvragen 2 en 3 wordt eind 2019 verwacht.

- mr. J.P.H. Donner is voorzitter van de Adviescommissie uitvoering Toeslagen. Naast dhr. Donner nemen prof. mr. drs. [redacted] en drs. [redacted] zitting in de commissie.
- Het secretariaat van de commissie wordt gevormd door twee medewerkers van het ministerie van Financiën: een medewerker van BOA en een medewerker van FJZ/DGBD. Zij zijn beiden volledig vrijgesteld voor hun taak als secretariaat van de commissie en voeren hun werkzaamheden volledig onafhankelijk van het ministerie en de Belastingdienst uit. *Toelichting: In Artikel 6 lid 2 van het instellingsbesluit is opgenomen dat: Het secretariaat is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan (de voorzitter van) de commissie. Zij zijn nu ook werkzaam op een locatie buiten het ministerie. Beiden hebben eerder geen betrokkenheid gehad bij de CAF 11 zaken in het bijzonder en de kinderopvangtoeslag en overige toeslagen in het algemeen.*

Q. Is dhr. Donner wel onafhankelijk genoeg gezien zijn eerdere betrokkenheid bij Toeslagen als minister en vice voorzitter van de RvS?

A.

- Dhr. Donner heeft geen directe verantwoordelijkheid of betrokkenheid gehad bij de uitvoering van de toeslagen.
- Ik zie in dhr. Donner een onafhankelijk en gezaghebbend voorzitter van deze commissie.
- Ik heb er veel vertrouwen in dat hij samen met de andere commissieleden tot een grondig onderzoek komt met daarbij een gedegen advies waar de ouders mee geholpen zullen zijn.

Q. Is er betrokkenheid van de Belastingdienst bij de adviescommissie Donner?

A.

- Het secretariaat van de commissie wordt gevormd door twee medewerkers van het ministerie van Financiën.
- Zij zijn volledig vrijgesteld voor hun taak als secretariaat en voeren hun werkzaamheden volledig onafhankelijk van de Belastingdienst en het ministerie uit.
- Beiden hebben eerder geen betrokkenheid gehad bij de CAF 11 zaken in het bijzonder en de kinderopvangtoeslag en overige toeslagen in het algemeen.
- Een van de leden van het secretariaat is medewerker van de directie Fiscaal Juridische Zaken van het DG Belastingdienst. Voor zijn werkzaamheden voor de commissie is deze medewerker enkel verantwoording verschuldigd aan de Vz van de Commissie.

Q. De 302 ouders wachten al 5 jaar op een oplossing. Kan de adviescommissie niet sneller het advies betreffende maatwerk de ouders opleveren?

A.

- Ik herken het ongeduld van uw Kamer, dat heb ik zelf ook. Daarom heb ik de adviescommissie ook gevraagd om zo snel mogelijk, rekening houdend met het zomerreces, met een deeladvies te komen over de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen heeft in de verdere afhandeling voor deze ouders. Ik vraag uw begrip dat dit niet alleen zo snel als mogelijk, maar ook zeer zorgvuldig moet gebeuren. Ik verwacht dit deeladvies in september.
- Ik heb wel alvast de invordering van de betreffende terugvorderingen kinderopvangtoeslag en andere toeslag- en/of belastingschulden voor deze ouders opgeschort. Ook zal er over deze periode geen invorderingsrente in rekening worden gebracht
- Zo wordt voorkomen dat in afwachting van de adviezen van de commissie Donner deze ouders (verder) in de problemen kunnen komen.

Q. Wanneer wordt het onderzoek naar de praktische rechtsbescherming van burgers bij de andere delen van de Belastingdienst (niet Toeslagen) ter hand genomen (invulling motie Omtzigt)?

A.

- Na oplevering van het onderzoek door de commissie Donner eind 2019 naar de praktische rechtsbescherming van burgers bij Toeslagen, zal dit onderzoek ook voor de overige delen van de Belastingdienst (Blauw, Douane, FIOD) ter hand worden genomen.

Q. Waarom nog een commissie die een oordeel moet vellen over de dossiers van de 302 ouders. Dit kost alleen maar tijd en het is wel duidelijk dat het gewoon moet worden rechtgezet.

A.

- Het is belangrijk dat er in deze zaak waar zoveel is misgegaan nu grondig en onafhankelijk onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken bij de dossiers van deze betrokken ouders.
- Daarnaast gaat de Adviescommissie bezien hoe maatwerk voor deze ouders mogelijk.
- Vanwege het belang van duidelijkheid voor de betrokken ouders heb ik de commissie gevraagd om zo spoedig mogelijk - rekening houdend met het zomerreces - met een deeladvies over de vraag ten aanzien van maatwerk te komen.

B. IBO Toeslagen – ▭

- Op dit moment loopt er een IBO-onderzoek naar het toeslagenstelsel:
  - Daarin worden voorstellen gedaan voor verbeteringen in het huidige stelsel voor de korte termijn. Deze zijn in het bijzonder gericht op het verminderen van het aantal terugvorderingen en nabetalingen.
  - Het andere deel richt zich op het onderzoeken van de mogelijkheden voor alternatieven voor het toeslagenstelsel voor de lange termijn.
- Op deze manier willen we het toeslagenstelsel hervormen om onder meer de problemen in de CAF 11-zaak te voorkomen. Ik werk daarin samen met de staatssecretaris van SZW.

C. ADR: opdracht

- In het debat van 21 maart jl. heeft u aangekondigd een onderzoek te laten uitvoeren naar andere CAF zaken waarbij de oude werkwijze (stopzetten ipv opschorten) is gehanteerd (2013 t/m 30 juni 2016) om te bezien of er dezelfde problemen hebben gespeeld.
- Er ligt een concept opdracht, welke nog kan worden aangepast als dit AO daar aanleiding toe geeft. Daarna zal de opdracht worden verstrekt.

Vragen tot dusver:

- Hoeveel zaken waarbij een vermoeden van georganiseerd misbruik aanwezig was, heeft Toeslagen vanaf 2013 t/m heden al of niet in samenwerking met het Belastingdienstbrede CAF team behandeld?
- Hoeveel zaken hebben tot stopzetting van toeslagen geleid, zoals bij CAF 11 het geval was?
- Hoeveel zaken zijn vroegtijdig gestaakt? Hoeveel zaken zijn medio 2019 onderhanden? Bij hoeveel zaken is fraude geconstateerd en welke sancties zijn opgelegd aan de facilitator en/of de toeslaggerechtigden?
- In hoeveel gevallen is in de behandeling van burgers door toeslagen bij CAF-gerelateerde zaken sprake geweest van een handelswijze die vergelijkbaar is met de aanpak die bij CAF 11 is gehanteerd op de volgende punten:
- Onderzoeksfase

Is het besluit tot stopzetting van toeslagen bij burgers n.a.v. signalen van georganiseerde fraude voldoende (juist) onderbouwd?

- gebruik maken van (verouderde?) externe signalen van bijv. de GGD
- gebruik maken van nationaliteit als onderdeel van de analyse

- Behandelfase
  - stopzetting van lopende toeslagen voordat de reactietermijn voor de burger voor het leveren van bewijsstukken was verstreken
  - plaatsing van burgers op een lijst voor handmatige beoordeling, terwijl hun toeslag reeds (weer) was toegekend
- Bezwaar/beroepsfase
  - overschrijding van de wettelijk toegestane termijn voor bezwaarbehandeling
  - Bij hoeveel stopgezette (CAF-gerelateerde) toeslagen uit de periode 2014-2016 loopt de procedure inzake bezwaar en/of beroep nog.

Geeft het onderzoek (van de ADR) aanleiding voor het formuleren van verbetervoorstellen?

- Context: De ADR maakt bij zijn beoordeling gebruik van de in kaart gebrachte informatie door Toeslagen en toetst de methode waarmee Toeslagen deze informatie

heeft verzameld. De ADR maakt tevens gebruik van de werkzaamheden die accountants van de directie Grote Ondernemingen van de Belastingdienst ter ondersteuning van de informatieverzameling door Toeslagen hebben uitgevoerd vanaf juni 2019.

- De Nationale ombudsman heeft december 2018 aan Toeslagen laten weten dat er een maatschappelijke discussie gaande is over profilering, risicoselectie, algoritmen en kunstmatige intelligentie.
- Hij heeft daarbij aangegeven de tijd niet rijp te achten een weloverwogen oordeel te vellen over

profileringssystemen in het algemeen en over een concrete casus, zoals het risicoclassificatie-systeem van Toeslagen. De Nationale ombudsman heeft daarom zijn onderzoek hiernaar toen beëindigd.

- Op 7 juni jl. heeft de No een brief gestuurd waarin hij aankondigt een onderzoek naar etnisch profileren te starten. Er zijn meerdere overheidsorganisaties benaderd.
- Op 24 mei jl. hebben wij een brief ontvangen van de No met het verzoek te kijken of de uitspraak van de Raad van State aanleiding is om ouders die in een vergelijkbare situatie zitten als degene die de Raad van State in het gelijk heeft gesteld, een behoorlijke oplossing te bieden. Het verzoek is die oplossing te bezien in de context van uw rapport Geen powerplay maar fair play.
- Op 13 juni jl. is de reactie verstuurd, waarin wordt verwezen naar de opdracht aan de adviescommissie uitvoering toeslagen. Zodra de uitkomsten hiervan bekend zijn zal de No worden geïnformeerd.

D. Nationale ombudsman

E. Gesprekken SZW

PM ▭ – ligt bij SZW

Blok 8

Fase 8. Lopende acties

Inhoudsopgave

A. SG-traject
B. Verbetermaatregelen
C. Kinderombudsman
D. Terugkoppeling oudergesprekken stas

A. SG-traject

- Start: brief van het SGO aan de kabinetsformatie 2017.
- Doel: bekijken hoe uitvoerders **maatwerk in de praktijk** brengen en waar belemmeringen bestaan in de organisatie om meer maatwerk toe te passen.
- De werkgroep richt zich naast de efficiëntie in de uitvoering ook op het bieden van **maatwerkoplossingen**. Zo kunnen hulpbehoevende burgers beter worden geholpen.
- Voorzitters: SG FIN & SG SZW.

ABD Topconsult: discretionaire ruimte

- Zij hebben al werkbezoeken gebracht bij: IND, UWV, Toeslagen, CJIB, DUO en de Nationale Ombudsman.
- N.a.v. werkbezoeken gestart met verkenning door **ABD Topconsult** naar de **discretionaire ruimte** in de diverse – voor grote uitvoeringsorganisaties relevante – wetten.
- De verkenning moet een basis opleveren voor een **diepgaander gesprek** tussen de SG's en uitvoeringsorganisaties over de discretionaire ruimte en de wijze waarop die nu wordt benut.
- Er bestaan vaak al regelingen en ruimte om hulpbehoevende burgers van dienst te zijn, maar deze zijn niet altijd makkelijk te vinden. Daarom wordt als onderdeel van het traject ook gekeken naar de **communicatie naar burgers** door uitvoerders.

Gegevensverwerking

- Door onderling gegevens uit te wisselen tussen uitvoerders, zou aan de voorkant al sneller vastgesteld kunnen worden dat er sprake is van een mogelijke issue.
- Er is bij uitvoerders soms nog onduidelijkheid welke mogelijkheden zij hebben binnen de wet. Dit wordt onderzocht binnen dit traject.

Afronding

- **Eind 2019** bevindingen presenteren.
- Opleveren: concrete aanbevelingen als **handvatten voor uitvoerders** voor het bieden van meer maatwerk oplossingen, en daarmee voor het afwijken van standaardprocedures.

Q. Hoe helpt het SG traject Maatwerk in Dienstverlening om situaties als CAF 11 te voorkomen?

- De werkgroep Maatwerk in Dienstverlening is gestart naar aanleiding van de SGO-brief die in 2017 naar de formatietafel is gestuurd. Een van de punten die de SG's, mede op verzoek van uitvoeringsorganisaties, gezamenlijk in deze brief hebben aangesneden is meer maatwerk in de uitvoering.
- Hiervoor hebben de SG's van SZW en FIN al verschillende uitvoerders bezocht, om te zien hoe uitvoerders maatwerk in de praktijk brengen en waar belemmeringen leven om maatwerk toe te passen.
- In dit kader is er in opdracht van de SG's door ABD Topconsult een verkenning gestart naar de inzet van de discretionaire ruimte bij een aantal grote uitvoerders, waaronder Belastingdienst en UWV. Ook kijkt de werkgroep naar andere factoren die maatwerk in de uitvoering kunnen bevorderen, zoals simpelere communicatie naar burgers en gegevensuitwisseling.
- Er bestaan vaak regelingen en ruimte om hulpbehoevende burgers van dienst te zijn, maar deze zijn niet altijd even makkelijk te vinden. Uit verschillende werkbezoeken van de werkgroep kwam naar voren dat simpelere communicatie vanuit de overheid een effectieve manier is om maatwerkoplossingen toegankelijker te maken voor burgers en daarom kijkt de werkgroep dus ook hiernaar.

Q. Wat is het verschil tussen de adviescommissie en het maatwerk in dienstverlening traject van de SG's SZW en Fin?

- De werkgroep Maatwerk in Dienstverlening is al sinds de SGO brief aan de kabinetsformatie in 2017 aan de slag om te verkennen hoe er meer maatwerk mogelijk gemaakt kan worden in de uitvoering.
- De werkgroep richt zich er uitsluitend op om naast de efficiëntie die de standaardisatie van de uitvoeringsprocessen heeft gebracht, ook weer meer ruimte voor maatwerkoplossingen te bieden. Zo kunnen hulpbehoevende burgers beter worden geholpen.
- De opdracht van adviescommissie is breder en richt zich daarnaast op specifieke maatwerkoplossingen voor de betrokken ouders in CAF 11 en aanverwante zaken.

Q. "De verkenning van ABD Topconsult in het kader van "Maatwerk in dienstverlening" is naar verwachting in het najaar van 2019 gereed. Waarom duurt dit zo lang?

- In het kader van het traject "Maatwerk in dienstverlening" is ABD Topconsult in opdracht van de SG's een verkenning gestart naar de inzet van de discretionaire ruimte bij een aantal grote uitvoerders, waaronder de Belastingdienst en het UWV.
- Hierbij wordt zowel gekeken naar de ruimte die uitvoerders daar wettelijk voor hebben, als in hoeverre mensen op de werkvloer die ruimte ervaren en pakken om maatwerk in de praktijk te brengen.
- Dit betreft dus een omvangrijke verkenning naar vijf grote landelijke uitvoerders, waarbij de organisaties uitgebreid wordt doorgelicht. De werkvelden van deze organisaties vallen daarnaast onder uiteenlopende wetgeving, waarbinnen doorgelicht zal worden welke ruimte er bestaat voor maatwerk.
- In de zomer van dit jaar is de eerste fase van de verkenning afgerond, de tweede fase zal in het najaar van 2019 naar verwachting worden afgerond.

B. Verbetermaatregelen

- In de Kamerbrief van 11 oktober 2018 heb ik verbetermaatregelen aangekondigd rondom het informatiebeheer van Toeslagen en de vaktechnische inbedding. Deze trajecten lopen.

- De verbetermaatregelen worden in gang gezet, wat onder andere betekent dat:

    1. Er is een **programmamanager** verbetermaatregelen aangesteld.
    2. De vaktechnische lijn is versterkt. Daartoe zijn aangesteld:
        - **vaktechnisch coördinator Toeslagen**;
        - **landelijk vaktechnisch organisator Toeslagen**.
    3. Het beleidsbesluit inzake vaktechnische inbedding wordt momenteel geïmplementeerd. Dit houdt in:
        - Het instellen van **vaktechnische aanspreekpunten** binnen de teams;
        - het invoeren van de vastgestelde **escalatie- en informatielijnen**.
    4. Er is een **landelijk vaktechnisch overleg Toeslagen** opgestart voor vaktechnische coördinatie. Dit is een overleg met vertegenwoordigers van de meeste werkstromen bij Toeslagen en medewerkers van Financiën.
    5. Het plan van aanpak werkinstructies wordt momenteel geïmplementeerd. De **validatie van de werkinstructies** door kwaliteitsregie is voor 5 processen afgerond, de overige 4 processen vindt komende maanden plaats.
    6. Het nieuwe beleid m.b.t. **rechtsvragen en procederen** is geïmplementeerd:
        - De afspraak is: processen worden vertegenwoordigd door **2 procesvertegenwoordigers**, tenzij in overleg met de vaktechnische coördinator en/of landelijk vaktechnische coördinator wordt overeengekomen dat

één procesvertegenwoordiger als voldoende wordt geacht.

7. De aanpak **verbetering kantoorbrieven** wordt geïmplementeerd.
8. Het **handboek** Toeslagen is herzien.

C. Kinderombudsman

- Op **24 april 2019** 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.
- Met de Kinderombudsman is afgesproken dat naar de toekomst toe contact wordt onderhouden over dit onderwerp.
- Over eventueel contact in de toekomst zal ik uw Kamer informeren.

D. Terugkoppeling oudergesprekken stas

- Op 26 juni jl. is een excuusbrief met verslag van de vier oudergesprekken (drie met directeur Toeslagen, een met staatssecretaris) naar de ouders gestuurd.
- Op vrijdag 28 juni is dit verslag ook als bijlage naar de Kamer gestuurd.

Blok 8

Informeren Kamer, integriteit, cultuur

Inhoudsopgave

- **Informeren Kamer**
- **Klokkenluider**
- **Cultuur**
- **Stellingen in de pers**

Informeren Kamer – Hoofdboodschap

- PM

A. Informeren Kamer_

Datum signalen GGD 2011/2013

- In de brief van 18 september 2018 en in het debat van 21 maart jl. is de bewering opgenomen dat een regionale GGD begin 2013 een inspectie-actie heeft uitgevoerd bij gastouders van een gastouderbureau in Eindhoven.
- In de brief van 11 juni jl. is opgenomen dat - in tegenstelling tot de eerdere correspondentie met de Kamer- signalen van de GGD over deze gastouders dateren uit 2011 in plaats van uit 2013.
- In de brief van 28 juni jl. is opgenomen dat inmiddels – na het voortzetten van een exercitie om nadere informatie uit Toeslagen naar boven te halen - blijkt dat er ook in 2013 een email van de GGD is met signalen over betrokken gastouders.
- Deze email is, samen met het GGD-bevindingenverslag en de twee e-mails uit 2011, mede aanleiding geweest voor het starten van de CAF 11-zaak. Het CAF-team van destijds heeft verklaard dat ook de email uit 2013 reden was om het CAF-11 onderzoek te starten.
- Het CAF team heeft dus in 2011 en in 2013 signalen van de GGD gekregen over betrokken gastouders en in 2011 over het betrokken gastouderbureau (ongedateerd en niet ondertekend document). Dit alles is een illustratie van de gebrekkige informatiehuishouding bij CAF/Toeslagen in

die periode en de moeite die het anno nu kost om informatie boven tafel te krijgen.

- Conclusie: De facto is de Kamer over het jaartal 2013 onbewust juist geïnformeerd nu blijkt dat er in dat jaar ook een signaal was van de GGD. Met de brief van 11 juni jl. is reeds naar de Kamer rechtgezet dat er ook signalen waren in 2011.

<u>Excuses gastouderbureau en advocate</u>

- In de brief van 14 mei 2018 in reactie op een brief van de NO en in het debat van 21 maart is opgemerkt dat er excuses zijn aangeboden aan oa. het GOB.
- Op 8 mei 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de houder van het GOB, de advocaat die een groot aantal ouders vertegenwoordigde en 4 medewerkers van Toeslagen. In dit gesprek is een aantal lopende dossiers inhoudelijk besproken. Uit het gespreksverslag van Toeslagen blijkt dat door Toeslagen is erkend richting het GOB dat er dingen verkeerd zijn gegaan en dat er begrip is getoond voor de gevolgen die ook het GOB heeft ondervonden.
- Schriftelijke excuses zijn niet gemaakt. Vanwege de civiele procedure die loopt met het GOB is dit ook niet het moment om eventuele excuses aan te bieden.

GGD signalen bekend gemaakt aan Gastouderbureau

- In het schriftelijk overleg van 15 mei 2018 over de brief over het rapport Nationale ombudsman 'Geen powerplay maar fair play' is geantwoord dat de GGD-signalen aan het gastouderbureau bekend zijn gemaakt. Het GOB ontkent dit.
- Op 2 juni 2014 zijn bij een bedrijfsbezoek aan het GOB de urenstaten van gastouders gekopieerd die op 13 november 2013 zijn bezocht. Impliciet is dus duidelijk geweest dat er signalen naar deze gastouders waren. Er is geen verslag van dit bedrijfsbezoek waardoor niet te achterhalen is of de signalen ook expliciet kenbaar zijn gemaakt.

B. <u>Klokkenluider</u>

Q. Kunt u garanderen dat er geen disciplinaire maatregelen worden getroffen tegen deze of andere klokkenluiders in deze zaak.

A.

- Ik kan niet ingaan op individuele gevallen.
- Wel wil ik ook op deze plaats ingaan op de ruimte voor medewerkers van de Belastingdienst om misstanden aan de kaak te stellen.
- Ik vind sociale veiligheid in de Belastingdienst van groot belang; mijn ambitie is een open cultuur waarbinnen medewerkers vermoedens van integriteitschendingen en misstanden vrijelijk kunnen melden. Het is cruciaal dat iedere ambtenaar dit kan doen zonder daarbij op enigerlei wijze te worden benadeeld.
- Het is evenwel ook van belang dat vertrouwelijke gegevens van burgers en bedrijven bij de dienst veilig zijn en er zorgvuldig wordt omgegaan met interne informatie. Mede met dit doel heeft iedere ambtenaar een geheimhoudingsplicht.
- Bij de behandeling van casuïstiek worden kaders in de regelgeving gerespecteerd en belangen zorgvuldig gewogen.

Q. Gaat u de verantwoordelijken binnen de Belastingdienst aanpakken voor de fouten die zijn gemaakt in de CAF 11 zaak?

A.

In de zogenaamde CAF 11 zaak is er op veel momenten in de afgelopen jaren veel niet goed gegaan en dat betreur ik. Uiteindelijk is er maar één iemand die politieke verantwoordelijkheid draagt voor de gang van zaken en dat ben ik.

Q. Eerder gaf u aan dat de vorige directeur toeslagen nog werkzaam is bij de Belastingdienst? Wat doet deze persoon nu? Heeft deze persoon als verantwoordelijk directeur een sanctie gehad?

A.

- U Kamer is niet de plaats om het personeelsbeleid van de Belastingdienst te bespreken.
- Uiteindelijk doet het er ook niet toe waar medewerkers toen of nu werkzaam zijn. Er is maar één iemand die politieke verantwoordelijkheid draagt voor de gang van zaken en dat ben ik.
- [In het debat met uw Kamer zal ik altijd grote terughoudendheid betrachten als het gaat om het functioneren van individuele ambtenaren.]

C. Cultuur

Aankondiging pijler vier Beheerst Vernieuwen: Cultuur!

- De afgelopen jaren heeft noodzakelijkerwijs de nadruk gelegen op het creëren van structuur en sturing bij de Belastingdienst met daarbij de focus op de drie pijlers personeel, ICT en sturing.
  - Bij personeel zetten we stappen met een sterk verbeterde werving.
  - Ten aanzien van ICT is meer inzicht ontstaan in de vraag- en aanbodkant door het portfolioproces.
  - Bij sturing zetten we eerste stappen op het gebied van managementinformatie en is met de implementatie van de topstructuur ook een belangrijke stap gezet.
- In mijn brief Beheerst Vernieuwen van 26 april 2018 heb ik al benoemd dat naast het creëren van structuur bij de Belastingdienst, ook een cultuurverandering nodig is. Kernbegrippen als openheid, veiligheid en betrokkenheid moeten onderdeel uit maken van het gesprek tussen leidinggevende en medewerker. In dat kader is binnen de Belastingdienst al een traject gestart onder de noemer 'De Belastingdienst dat zijn wij'.
- Ik ben echter tot de conclusie gekomen dat om de Belastingdienst te vernieuwen naar een organisatie van nu en van de toekomst, een evenredig grote inspanning nodig is om naast de structuur ook het gedrag en handelen van iedereen bij de Belastingdienst te veranderen.
- Daarom wil ik uw Kamer het voorstel doen om 'Cultuur' tot vierde pijler van beheerst vernieuwen te maken, naast Personeel, ICT en Sturing.
- Hiermee beoog ik binnen de Belastingdienst een open en veilig klimaat te creëren waar medewerkers zich in hun kracht gesteld voelen en fouten maken mag. Waar van fouten ook wordt geleerd, dilemma's worden besproken

en moreel leiderschap en rechtstatelijk handelen de mores zijn.
- Kern van de pijler cultuur zo stel ik mij voor wordt een stevig en niet vrijblijvend programma gericht op alle medewerkers van de Belastingdienst. Daar is stevige input en gerichte kennis en expertise van buiten de Belastingdienst voor nodig.

D. Stellingen in de pers

PM – 10.2.e