To:) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (BOA/Advies)[ ];) (COMM)[ ];) (DB/FRI)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (BOA/Advies)[ ]; 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)[ ];) (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)[ ]; M30( ) (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)[ ]
From:) (UITVOERINGSBELEID)
Sent: Wed 7/3/2019 5:58:01 PM
Importance: Normal
Subject: RE: Ambtelijk dossier - Q&A's
MAIL_RECEIVED: Wed 7/3/2019 5:58:04 PM
Blok 0. Politieke lijn.docx
Blok 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

En hierbij nog de set met blokken zoals deze is meegegeven aan de stas.

Groet,

Van:) (UITVOERINGSBELEID) <
Verzonden: woensdag 3 juli 2019 16:37
Aan:) (BOA/Advies) <>;) (COMM) <>) (DB/FRI) <>) (UITVOERINGSBELEID) <>;) (BOA/Advies) <>; 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)

<[redacted]>; [redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]) (BOA/BO&P/STAS) <[redacted]>; [redacted]) (BEDRIJF) <[redacted]>; [redacted]) (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted]) (AFP/SECR) <[redacted]>; Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ) <Bogtstra>; Obbink, NST (Niels) (HDFEZ) <Obbink>; Stein, P (Peter) (BOA) <Stein>; [redacted]) (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted]) (BJZ/JZ) <[redacted]>; [redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]M30[redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]; Willems, TJ (Talien) (COMM) <Willems>; [redacted]) (BJZ/JZ) <[redacted]>; [redacted] (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted]) (HDFEZ/BC) <[redacted]>; [redacted]; Gelder, JH (Han) van (pSG) <Gelder>; dg-secretariaat Belastingdienst <Secretariaat DG>; [redacted]) (HDFEZ/BC) <[redacted]>; [redacted], [redacted]) (DB/FRI) <[redacted]>; [redacted] (DB/FRI) <[redacted]>; [redacted]) (BOA/Advies) <[redacted]>

Onderwerp: Ambtelijk dossier - Q&A's

Allen,

Bijgaand het ambtelijke (achterzak)dossier. Het leek mij prettig om morgen zoveel mogelijk bij de hand te hebben, dus schrik niet van het grote aantal Q&A's.

We nemen de set (belangrijkste blokken, vragen) straks met elkaar door.

Blok 9 – informeren Kamer/cultuur volgt nog van BBOA. Ook volgt nog een check op de Q&A's over klokkenluiders (nav vragen Omtzigt NPO en gisteravond).

Groeten,

[redacted]

Van: [redacted]) (BOA/Advies) <[redacted]>
Verzonden: woensdag 3 juli 2019 14:56
Aan: [redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]) (COMM) <[redacted]>; [redacted]) (DB/FRI) <[redacted]>; [redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]) (BOA/Advies) <[redacted]>; Cleyndert; [redacted]) (BOA/Advies) <[redacted]>; [redacted]) (BEDRIJF) <[redacted]>; BDG Belastingdienst <[redacted]>; (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]) (BOA/Advies) <[redacted]>; [redacted]) (HDFEZ/BC) <[redacted]>; [redacted]) (BOA/BO&P/STAS) <[redacted]>; [redacted]) (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted]) (BJZ/JZ) <[redacted]>; Blieck, J (Jos) de (MT) <J. de Blieck>; [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) <Uijlenbroek>; Wesseling, JK (Jasper) (AFP) <Wesseling>; IJzerman, JT (Jan) (DB) <Ijzerman>; [redacted]) (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted]) (HDFEZ/BC) <[redacted]>; [redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]) (BOA/BO&P/STAS) <[redacted]>; [redacted]) (BEDRIJF) <[redacted]>; [redacted]) (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted]) (AFP/SECR) <[redacted]>; Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ) <Bogtstra>; Obbink, NST (Niels) (HDFEZ) <Obbink>; Stein, P (Peter) (BOA) <Stein>; [redacted]) (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted]) (BJZ/JZ)

<[redacted]>; [redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]; M30 [redacted])
(UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]; Willems, TJ (Talien) (COMM)
<Willems>; [redacted]) (BJZ/JZ) <[redacted]>; [redacted]
(FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted]) (IIDFEZ/BC) <[redacted]>; [redacted]
[redacted]7; Gelder, JH (Han) van (pSG) <Gelder>; dg-secretariaat Belastingdienst
<Secretariaat DG>; [redacted]) (HDFEZ/BC) <[redacted]>; [redacted],
[redacted]) (DB/FRI) <[redacted]>; [redacted] (DB/FRI) <[redacted]>; [redacted])
(BOA/Advies) <[redacted]>
Onderwerp: RE: Proces woensdag 3/7

Correctie: 5 uur Q&A bespreken in de daalderzaal.

Verzonden met BlackBerry Work(www.blackberry.com)

Van: "[redacted]) (BOA/Advies)" <[redacted]>
Verzonden: 3 jul. 2019 13:57
Aan: "[redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]) (COMM)"
<[redacted]>; "[redacted]) (DB/FRI)" <[redacted]>; "[redacted])
(UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]) (BOA/Advies)" <[redacted]>;
Cleyndert; "[redacted]) (BOA/Advies)" <[redacted]>; "[redacted])
(BEDRIJF)" <[redacted]>; BDG Belastingdienst [redacted]
(UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>;
[redacted]; "[redacted]) (BOA/Advies)" <[redacted]>; [redacted];
"[redacted]) (HDFEZ/BC)" <[redacted]>; "[redacted]) (BOA/BO&P/STAS)"
<[redacted]>; "[redacted]) (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted])
(BJZ/JZ)" <[redacted]>; "Blieck, J (Jos) de (MT)" <J. de Blieck>; "[redacted]
(UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)" <Uijlenbroek>;
"Wesseling, JK (Jasper) (AFP)" <Wesseling>; "IJzerman, JT (Jan) (DB)" <Ijzerman>; "[redacted]
([redacted]) (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (HDFEZ/BC)" <[redacted]>; "[redacted],
[redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]) (BOA/BO&P/STAS)"
<[redacted]>; "[redacted]) (BEDRIJF)" <[redacted]>; "[redacted])
(FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (AFP/SECR)" <[redacted]>; "Bogtstra, MS
(Marijke) (BJZ/JZ)" <Bogtstra>; "Obbink, NST (Niels) (HDFEZ)" <Obbink>; "Stein, P (Peter)
(BOA)" <Stein>; [redacted]; "[redacted]) (FISCALITEIT)"
<[redacted]>; "[redacted]) (BJZ/JZ)" <[redacted]>; "[redacted])
(UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]10.2.6[redacted]) (UITVOERINGSBELEID)"
<[redacted]>; [redacted]; "Willems, TJ (Talien) (COMM)" <Willems>;
"[redacted]) (BJZ/JZ)" <[redacted]>; "[redacted] (FISCALITEIT)"
<[redacted]>; "[redacted]) (HDFEZ/BC)" <[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]
([redacted]) (BOA/Advies)" <[redacted]>
Onderwerp: RE: Proces woensdag 3/7

Goedemiddag,

Ik wil iedereen vragen om voor 4 uur zijn Q&A naar [redacted] te mailen. Deze bespreken we deze om half 5 met elkaar. Reageer dus nog niet op de concepten. Op deze manier kunnen se snel afstemmen.

Verzonden met BlackBerry Work(www.blackberry.com)

Van: "[redacted]) (BOA/Advies)" <[redacted]>
Verzonden: 3 jul. 2019 13:42
Aan: "[redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]) (COMM)" <[redacted]>; "[redacted]) (DB/FRI)" <[redacted]>; "[redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]) (BOA/Advies)" <[redacted]>; "Cleyndert" <Cleyndert>; "[redacted]) (BOA/Advies)" <[redacted]>; "[redacted]) (BEDRIJF)" <[redacted]>; BDG Belastingdienst <[redacted]>; "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]" <[redacted]>; "[redacted]) (BOA/Advies)" <[redacted]>; "[redacted]) (HDFEZ/BC)" <[redacted]>; "[redacted]) (BOA/BO&P/STAS)" <[redacted]>; "[redacted]) (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (BJZ/JZ)" <[redacted]>; "Blieck, J (Jos) de (MT)" <J. de Blieck>; "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)" <Uijlenbroek>; "Wesseling, JK (Jasper) (AFP)" <Wesseling>; "IJzerman, JT (Jan) (DB)" <Ijzerman>; "[redacted]) (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (HDFEZ/BC)" <[redacted]>; "[redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]) (BOA/BO&P/STAS)" <[redacted]>; "[redacted]) (BEDRIJF)" <[redacted]>; "[redacted]) (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (AFP/SECR)" <[redacted]>; "Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ)" <Bogtstra>; "Obbink, NST (Niels) (HDFEZ)" <Obbink>; "Stein, P (Peter) (BOA)" <Stein>; "[redacted]" <[redacted]>; "[redacted]) (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (BJZ/JZ)" <[redacted]>; "[redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]; "Willems, TJ (Talien) (COMM)" <Willems>; "[redacted]) (BJZ/JZ)" <[redacted]>; "[redacted] (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (HDFEZ/BC)" <[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]>; "[redacted] (BOA/BO&P/STAS)" <[redacted]>
Onderwerp: RE: Proces woensdag 3/7

Goedemiddag,

Van 14:00 – 15:00 is er in de Daalderzaal een ambtelijke bespreking over de AO spreeklijn + Q&A's/tijdlijn/beschuldigingen in media + weerleggingen/stand van zaken verbetermaatregelen (oftewel de onderwerpen die we gistermiddag met hem zouden bespreken maar waar hij geen op dat moment even geen ruimte voor had).

Groet,

[redacted]

Van: [redacted]) (BOA/Advies)
Verzonden: dinsdag 2 juli 2019 18:40
Aan: [redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]) (COMM) <[redacted]>; [redacted]) (DB/FRI) <[redacted]>; [redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>; [redacted]) (BOA/Advies) <[redacted]>;

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) < >; KB3) (BOA/Advies) < >;) (BOA/BO&P/STAS) < >

Onderwerp: Proces woensdag 3/7

Goedenavond,

Het proces ziet er voor vanavond en morgen als volgt uit:

- Vanavond worden de concept antwoorden op de spoed Kamervragen van Omtzigt en Leijten rondgestuurd.
- 8:00 – 9:00: ambtelijke bespreking concept antwoorden.
- 9:00 – 10:00: verwerken aanpassingen.
- 10:00 – 11:00: bespreken concept antwoorden met stas.
- 11:00 – 12:00: verwerken aanpassingen + ondertekening stas.
- 14:00 – 15:00: ambtelijke bespreking AO spreeklijn + Q&A's/tijdlijn/beschuldigingen in media + weerleggingen/stand van zaken verbetermaatregelen (oftewel de onderwerpen die we vanmiddag met hem zouden bespreken maar waar hij geen op dat moment even geen ruimte voor had).
- 15:00 – 16:00: bespreking met stas van bovenstaande onderwerpen.
- 16:00 – 16:30: ambtelijke bespreking met vervolgacties.

Groet,

Blok 0

Politieke lijn

00560

Politieke lijn

1. Ouders

- Ik wil nogmaals erkennen dat burgers in moeilijke omstandigheden zijn gekomen vanwege overheidshandelen.
- Ouders – en daarmee ook de 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 in deze zaak uitpakt in concrete situaties. Daarbij erkenning voor Omtzigt [en uw Kamer] dat op deze gesprekken is aangedrongen. De verhalen vol boosheid, verdriet, teleurstelling en wantrouwen grepen mij aan.
- Ik kan het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet rechtzetten. Wel wil ik mij maximaal hiervoor inspannen.
- Met mijn brief van 11 juni heb ik duidelijk gemaakt een andere 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. Ik zet daar een aantal stappen in.
- Daarop vooruitlopend heb ik per direct de invorderingen van alle schulden bij de belastingdienst van deze groep ouders opgeschort.

2. Dienst

Tijdsgewricht

- Deze zaak gaat terug tot 2013/2014. Dit was de tijd van de zogenoemde 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.

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 verbetering in gang gezet.
- 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 georganiseerde fraude, maar heeft wel 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 is vervolgens de KOT 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 dat dit fout was. Al in 2016 heeft toeslagen de

werkprocessen aangepast dat dit op deze manier niet meer kan gebeuren.

- Daarna kwam de fase van bezwaar en beroep. Er zijn vele rechtszaken gevoerd. In de bezwaarfase zijn veel ouders (45%) door toeslagen in het gelijk gesteld. In deze fase waren de doorlooptijden onevenredig lang. In de beroepsfase 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. In deze fase zijn niet steeds alle op de zaak betrekking hebbende stukken overgelegd.

Uitkomst

- In mijn brief van 11 juni jl. heb ik aangegeven dat Toeslagen te lang in een tunnelvisie heeft gezeten, te veel nadruk op verdenking van oneigenlijk gebruik, met een te strak juridisch kader en handelswijze.
- 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 een werkwijze die geen ruimte laat voor oog voor de impact op levens van ouders.
- We zullen daarbij ook moeten gaan differentiëren in onze aanpak van facilitators-fraude. Gegeven de huidige stand van de wetgeving zijn de gevolgen voor individuele burgers onevenredig groot, daar zij de consequenties dragen voor administratieve onregelmatigheden bij gastouders en gastouderbureaus.

Cultuur

- Deze constateringen passen ook in wat ik in de voortgangsrapportage over cultuur bij de Belastingdienst in de breedte heb vermeld. Zoals ik daar heb aangekondigd stel ik, naast de pijlers ICT,

managementinformatie en werving, voor een vierde pijler 'cultuur' toe te voegen.

- Daarmee beoog ik binnen de Belastingdienst een open en veilig klimaat te creëren waar medewerkers zich veilig voelen en dilemma's besproken kunnen worden.
- Zo ook de lastige balans die bij Toeslagen nadrukkelijk speelt tussen werken vanuit vertrouwen richting de burger of focus op bestrijding van misbruik.
- In een open cultuur kunnen medewerkers die misstanden menen te constateren dit ook intern aankaarten en bespreken.

3. Communicatie met Kamer

- Op verschillende momenten heb ik uw Kamer inzage gegeven in documenten die betrekking hebben op deze zaak.
- Laat ik vooropstellen dat ik naar eer en geweten uw Kamer steeds heb geïnformeerd. Als nieuwe informatie voorhanden kwam heb ik dat gedeeld. Wel ben ik mij ervan bewust dat dit een rommelig proces is geweest. Ik voel mij daar natuurlijk ongemakkelijk bij.
- Door de ontoereikende informatiehuishouding bij CAF-zaken is door uw en mijn vragen steeds nieuwe informatie naar boven gekomen. Ik denk dat er nog meer detailinformatie naar boven komt naarmate we verder inzoomen op dit dossier.
- Het is volgens mij onwenselijk dat we nog lange tijd met elkaar op deze wijze de discussie voortzetten. Ik ben er namelijk van overtuigd dat dit de ouders niet helpt. Ik verzoek u daarom mij met de adviescommissie uitvoering toeslagen de ruimte te gunnen om op een zo kort mogelijke termijn met een passende oplossing te komen.

Blok 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 worden de genoemde aantallen indien nodig geactualiseerd.

Tijdlijn fase 1

Fase 1 Onderzoeksfase vermoeden van georganiseerd misbruik 2011-'15

1	4/2011	Twee GGD-signalen ontvangen over gastouders in regio Rijnmond en het niet formele bevindingenverslag uit 2011
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 wordt dit opgepakt door Toeslagen. Toeslagen doet onderzoek: eerst intern door het opvragen van informatie over de betrokkenen bij de toeslag. Als meer informatie nodig is dan zet Toeslagen eventueel medewerkers van MKB in het CAF in om een werkbezoek bij gastouder(bureau) af te leggen.
- 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 van Toeslagen worden onderzocht (al dan niet in samenwerking met CAF). Is het vermoeden van fraude concreet, dan wordt een preweegdocument

opgesteld. Dat wordt gedeeld door 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 door Toeslagen aan de Officier van Justitie (hierna: OvJ). Via deze route komt de zaak al dan niet in het strafrecht terecht. De afweging om een strafrechtelijk onderzoek in te stellen ligt bij 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 opgeschort 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 goedwillende burgers.

Ministeriële commissie fraude

- In juni 2013 is een ministeriële commissie fraude opgericht. Een brede interdepartementale commissie waar mijn voorgangers bij waren 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 worden alleen opgeschort indien uit bewijsstukken blijkt dat er geen recht op is.

- Uitgangspunt is het hanteren van de menselijke maat voor burgers.

B. Populatie CAF 11

- De totale groep ouders in CAF 11 bestaat uit 302 ouders.
- Hoe een ouder ook in de populatie van 302 terecht is gekomen, ze hebben gevolgen van de aanpak ondervonden en daarom behoren zij ook bij de oplossing betrokken te worden.
- **Disclaimer**: Momenteel worden al deze dossiers individueel bekeken in voorbereiding op de adviescommissie. Na afronding worden de genoemde aantallen indien nodig geactualiseerd.

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 bleek dat +- 90% van de ouders een gastouder heeft die is aangesloten bij het gastouderbureau. Daarvan is ongeveer de helft voorheen aangesloten geweest bij een gerelateerd gastouderbureau.
- *Toelichting: 2%, oftewel vijf vraagouders waren wel aangesloten bij de twee gerelateerde gastouderbureaus, maar zijn niet overgegaan naar het betreffende gastouderbureau. De resterende 8 %, 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 de 302 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.*
- 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 gerelateerd aan 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.

- 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 het startpunt 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 bij veel aanvragen op 1 IP-adres).
- Indien de query aanwijzingen geeft van mogelijk georganiseerd misbruik (zoals hoge gedeclareerde uren), 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 en dus een CAF-zaak wordt gestart, 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 een langdurige vacature voor 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.

E. Onderzoek zestien gastouders

- 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 verstrekt) en is een aantal rapporten opgesteld die ook aan de gastouder zijn verstrekt.

F. Onderzoek gastouderbureau

- 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 van vraagouders 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.

G. Weging signalen

- 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, waaraan ook een medewerker van de FIOD deelneemt en dus al met zijn expertise naar de eerste bevindingen kan kijken.

Blok 2

Behandelfase

Inhoudsopgave

A. Stopzetten en uitvragen
B. Beoordelen bewijsstukken

Behandelfase – Hoofdboodschap

- Toen Toeslagen 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 Toeslagen 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 bijna hele populatie van de 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 + invordering
5	2014 – 2015	Na beoordeling bewijsstukken: definitieve stopzetting + invordering 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 bewijs aan te leveren). Veelal zijn de toeslagen voor deze burgers gepaard met deze baliebrieven gestopt met een ingangsdatum in de toekomst (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 of terugvordering gehad voor 2012, 2013 en/of 2014.
- Wanneer de ouders niet reageerden op de baliebrief of 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.

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 door stop te zetten.
- 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 bewijs 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
- E Landsadvocaat
- F Civiele procedure gastouderbureau

Bezwaar en beroep – Hoofdboodschap

- 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 is gevraagd relevante stukken opnieuw te beoordelen en proactief te kijken of niet een ruimhartigere verstrekking zou moeten worden toegepast.
- 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.
- Over individuele zaken, zoals de gastouderbureaus, laat ik mij niet uit.

A. Aantallen en verloop

Q: Hoeveel bezwaren en beroepen zijn ingediend 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 bijna 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 beroepen is ongegrond verklaard.
- 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 circa 50 procedures hoger beroep (handvol door toeslagen, rest door betrokken vraagouders). Ruim drie kwart is ongegrond verklaard.
- Ook hier is circa 10% van de vraagouders in het gelijk gesteld.

In totaal lopen er circa tien (beroep en hoger beroep) procedures.

Achtergrondinformatie

Fase 3 Bezwaar/herzieningen, (hoger) beroep, en klachten 2015-2019

1 472 bezwaren/herzieningen: inhoudelijke beoordeling door Toeslagen → bevestiging standpunt burger 217, gedeeltelijke bevestiging standpunt burger 34, bevestiging standpunt Toeslagen 176. Overige: geen inhoudelijke beoordeling (niet ontvankelijk/ingetrokken, etc.)

2 146 beroepschriften: inhoudelijke beoordeling door de rechter → bevestiging standpunt burger 18, gedeeltelijke bevestiging standpunt burger 1, bevestiging standpunt Toeslagen 70. Er lopen nog 4 beroepszaken. Overige: geen inhoudelijke beoordeling (niet ontvankelijk/ingetrokken, etc.)

3. 47 hoger beroepen: inhoudelijke beoordeling door Raad van State → bevestiging standpunt burger 5, bevestiging standpunt Toeslagen 25. Er lopen nog 7 hoger beroepszaken. Overige: geen inhoudelijke beoordeling (niet ontvankelijk/ingetrokken, etc.).

4. 84 klachten:31 gegrond, 11 deels gegrond, 9 ongegrond. 33 zonder oordeel (betreft o.a. behandeltermijn en verzoek schadevergoeding)

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 wettelijke termijn bedraagt maximaal 12 weken. In de praktijk betekent dat doorgaans de bekende 6 weken termijn. 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 en het bestuursorgaan innemen en de achterliggend informatie die daarop ziet.
- 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.

D. Ontwikkelen jurisprudentie (uitspraken RvS)

- Bij de uitvoering is Toeslagen gebonden aan het **recht**, dat wil zeggen aan de wetgeving en aan jurisprudentie, in het bijzonder de jurisprudentie van de Raad van State.
- De Raad van State heeft herhaaldelijk geoordeeld, bijvoorbeeld in zijn uitspraak van 9 juli 2014, dat een ouder **de betaling van de volledige opvangkosten moet kunnen aantonen**. Als de ouder niet de volledige opvangkosten kan aantonen, vervalt de hele kinderopvangtoeslag.
- Er is daarbij **geen ruimte voor een belangenafweging**. Toeslagen mag bijvoorbeeld geen rekening houden met de kosten van kinderopvang die aantoonbaar wél betaald zijn en een evenredig deel van de kinderopvangtoeslag toekennen (uitspraak van de Raad van State van 14 december 2016).
- De jurisprudentie van de Raad van State kent **2 uitzonderingen**:

  1) Op de betaling van de volledige kosten, bij **afrondingsverschillen**, dat wil zeggen bij kleine verschillen tussen de totale kosten van kinderopvang en de aantoonbaar betaalde kosten (uitspraak van de Raad van State van 8 juni 2016); en

  2) Op de **jaarsystematiek**, namelijk als Toeslagen bij de stopzetting van het voorschot niet de vereiste zorgvuldigheid

heeft betracht en in strijd met de voor opschorting geldende regels heeft gehandeld; in dat geval kan het jaar worden **gesplitst** in een deel vóór en een deel na de stopzetting en moet voor elk deel afzonderlijk worden beoordeeld of de ouder de volledige betaling van de kinderopvang heeft aangetoond (uitspraak van de Raad van State van 8 maart 2017).

- In de uitspraak van 24 april jl. borduurt de Raad van State voort op zijn uitspraak van 8 maart 2017 en oordeelt hij tevens dat de niet aan de ouder toe te rekenen handelwijze van Toeslagen meebrengt dat de aantoonbaar betaalde kosten in redelijkheid aan de periode voor stopzetting van de kinderopvangtoeslag moeten worden toegerekend.
- Toeslagen neemt uitspraken de Raad van State tot richtsnoer voor beslissingen die Toeslagen moet nemen nadat de desbetreffende uitspraak gedaan is. Dit geldt dus ook voor de hiervoor genoemde uitspraken.

E. Landsadvocaat

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. Het doel van het inzetten van de Landsadvocaat was dat met een frisse juridische 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 relevante op de zaak betrekking hebbende stukken zouden worden verstrekt.

Q: Welke werkzaamheden voert de Landadvocaat uit bij lopende CAF 11-procedures?

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.

F. 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 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 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.

Blok 4

CAF-11 ouders

Inhoudsopgave

A. Hoofdboodschap
B. 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 en de afhandeling heeft te lang geduurd.
  2. De informatievoorziening richting uw Kamer en de ouders was niet goed.
  3. Beperkt zelflerend vermogen van Toeslagen
- 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 tegemoet te komen (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 voert de Belastingdienst het daarin opgenomen kader uit 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 terugbetaald, 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 andere 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

Het bieden van een oplossing voor de ouders betrokken bij 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. Die uitkomsten worden door de adviescommissie meegewogen.
3. Aan de hand van de conclusies van de adviescommissie kijk ik ook naar de vraag van No over de doorwerking van de RvS uitspraak naar reeds afgeronde zaken.
4. Ik praat tevens met mijn collega van SZW over de mogelijkheden om de toeslagenwetgeving te wijzigen. Daarbij meld ik ook dat het IBO Toeslagen loopt.

- **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 t.a.v. 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.
- De vicepresident is ingevolge de wet op de Raad van State niet betrokken bij de rechtspraak van de Afdeling Bestuursrechtspraak.
- 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 zijn deze medewerkers 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 is, 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: Als de wetgeving zo weinig ruimte biedt dat u niets kunt doen, waarom kan de Commissie dat dan wel?

A:

- Bij het afhandelen van de CAF-11 dossiers is mij duidelijk geworden dat de Belastingdienst/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.
- Het is goed dat een gezaghebbende Adviescommissie met de frisse blik van buiten zijn licht laat schijnen op de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen heeft.
- Ik kan en wil natuurlijk niet vooruitlopen op het oordeel van de Adviescommissie.
- Misschien zit de oplossing in een andere interpretatie van regels, misschien in wetgeving, of misschien in iets anders.
- Ik wacht het resultaat van de adviescommissie met belangstelling af.

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 is.
- 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.

- **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.
- Ik informeer uw Kamer in het najaar over de voortgang van dit traject.

- **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 soortgelijke problemen hebben gespeeld.
- De voorbereidende werkzaamheden en de onderzoeksopdracht aan ADR is nagenoeg afgerond en gaat spoedig naar de Kamer.

Belangrijkste punten:

- Onderzoeksfase
  - Is het besluit tot stopzetting van toeslagen bij burgers n.a.v. signalen van georganiseerde fraude voldoende (juist) onderbouwd?
- Behandelfase
  - Zijn de termijnen in de behandelfase en de stopzetting van lopende toeslagen voldoende onderbouwd?
- 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.

D.Nationale ombudsman

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 het 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.

E. Gesprekken SZW

Q: Op welke onderdelen is de wetgeving te rigide om tegemoet te komen aan het maatschappelijke rechtvaardigheidsgevoel, zoals Staatssecretaris Snel in zijn Kamerbrief stelt?

A.

- Zoals aangegeven in de Kamerbrief van 11 juni, bieden wettelijke bepalingen niet altijd voldoende ruimte voor de menselijke maat in het geval een ouder niet alle te betalen kosten van kinderopvang in een jaar heeft voldaan.
- Ik zal samen met de Staatssecretaris van SZW een meer proportionele benadering in deze situaties onderzoeken.
- Daarnaast zal de adviescommissie Uitvoering Toeslagen, onder leiding van de heer Donner, kijken naar de mogelijkheden om –waar nodig - maatwerk te bieden aan burgers.

Q. Welke lessen uit de CAF 11-zaak neemt u mee in het Verbetertraject, zodat dit niet nog een keer kan gebeuren?

A.

- Voor de lessen uit de CAF 11 zaak wacht ik het rapport van de Adviescommissie Donner af.
- In het verbetertraject kinderopvangtoeslag worden verbetermaatregelen opgepakt die betrekking hebben op het reguliere aanvraag- en wijzigingsproces.
- Dit met als primaire doel het verminderen van het aantal hoge terugvorderingen. Het gaat hierbij onder andere om het gegevensuitwisseling en casemanagement.
- Dit staat op zich los van de CAF 11 zaak.
- Over de reikwijdte en voortgang van het Verbetertraject is de kamer recent geïnformeerd in de brief van de staatssecretaris van SZW van 25 april.

Blok 6

Nationaliteit en onderzoek AP

Inhoudsopgave

A. Wet BRP
B. Toekennen
C. Nationaliteit risicoclassificatiemodel
D. Nationaliteit CAF zaken
E. Onderzoek AP

- Etnisch profileren keur ik ten strengste af.
- Nationaliteit is echter wel een persoonsgegeven dat wordt geregistreerd en gebruikt door Toeslagen.
- Om in aanmerking te komen voor een toeslag geldt dat de aanvrager een geldige verblijfstitel heeft, zoals de Nederlandse nationaliteit.
- Nationaliteit wordt daarom mede gebruikt om het recht op toeslagen vast te stellen en wordt daarom in het toeslagensysteem vastgelegd. Dat geldt ook voor de verblijfstitel.
- Registratie tweede nationaliteit is 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.
- Het verwijderen van historische gegevens over nationaliteit is pas halverwege 2018 begonnen. In de loop van de zomer zullen medewerkers van Toeslagen de (historische gegevens over de) tweede nationaliteit niet meer in de systemen kunnen raadplegen. De volledige verwijdering van deze gegevens in de systemen is eind dit jaar gereed.
- De AP is een onderzoek gestart, ik wacht de uitkomsten van dit onderzoek met belangstelling af.

A. Wet Basisregistratie persoonsgegevens

- 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.
- In de loop van de zomer zullen medewerkers van Toeslagen de (historische gegevens over de) tweede nationaliteit niet meer in de systemen kunnen raadplegen. De volledige verwijdering van deze gegevens in de systemen is naar verwachting eind dit jaar gereed.

B. Toekennen

- Om in aanmerking te komen voor een toeslag geldt dat de aanvrager een geldige verblijfstitel heeft, zoals de Nederlandse nationaliteit. Bij een dubbele nationaliteit, waaronder de Nederlandse, wordt uitgegaan van het Nederlanderschap. Nationaliteit wordt mede gebruikt om het recht op toeslagen vast te stellen en wordt daarom in het toeslagensysteem vastgelegd. Dat geldt ook voor de verblijfstitel.

C. Nationaliteit risicoclassificatiemodel (GEEN CAF)

- Toeslagen past risicoselectie toe bij het toezicht op individuele toeslaggerechtigden.
- Bij het toezicht op de huur- en kinderopvangtoeslag vindt deze risicoselectie plaats op basis van het zogeheten risicoclassificatiemodel. Dat model 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 aantal indicatoren detecteert, volgt er een handmatige controle en beoordeling. De uitworp is nooit op basis van één indicator.
- De behandelend medewerker weet niet waarom het systeem een uitworp voor handmatige controle doet.
- Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap was een van de bovengenoemde indicatoren. Bij een dubbele nationaliteit, waaronder de Nederlandse, werd uitgegaan van Nederlanderschap.
- Op dit moment wordt Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap niet meer als criterium gebruikt in het risicoclassificatiemodel.
- Het risico-classificatiemodel leert van casuïstiek en wordt regelmatig geüpdatet. Dit betekent dat regelmatig indicatoren verdwijnen of worden toegevoegd.
- Bij de kinderopvang-toeslag 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 was een vergelijkbare ontwikkeling te zien, 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.

Voorbeelden van indicatoren die in de loop van de tijd zijn aangepast:

- 'Aantal keer dat het rekeningnummer is gewijzigd' deze indicator is verwijderd omdat de wetgeving rondom één bankrekeningnummer werd geïntroduceerd
- 'Geen ouder-kind relatie' deze indicator is aangepast omdat deze ook vaal leidde tot de selectie van burgers die pleegouder waren, deze ouders hadden meestal wel recht, daarom is in een nieuwe indicator ook rekening gehouden met het adres van de ouders en het kind en wie de kinderbijslag ontving.

D. Nationaliteit CAF-zaken

- In het queryverzoek dat ihkv CAF-zaken wordt gedaan

worden gegevens uit de systemen gecombineerd. Naast NAW-gegevens, worden ook gegevens over (eerste en tweede) nationaliteit, de startdatum van de toeslag en een eventuele immigratiedatum opgevraagd.

- 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. Daarin is ook de nationaliteit van aanvragers opgenomen.
- 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 selectiecriterium geweest bij de starten van CAF-zaken, dat waren immers steeds signalen van buitenaf.
- Recent is besloten dat nationaliteit ook geen onderdeel meer is van het queryverzoek.

Q: Is informatie over nationaliteit relevant geweest/waarom kan het nu ook?

A:

- Nationaliteit is niet de aanleiding geweest om in eerste instantie naar de zaak bij het gastouderbureau te gaan kijken.
- Aanleiding zijn de signalen van de GGD in 2011 en 2013.
- De informatie omtrent nationaliteit (zowel 1e als 2e) is opgenomen in de quick scan. Niet is vastgelegd waarom en op welke wijze dit relevant is geweest voor het CAF-team en voor Toeslagen, om de casuïstiek te beoordelen.

Q: Waarom is een homogene groep mogelijk relevant?

A:

- Medewerkers in het CAF-team (afkomstig van Toeslagen en Belastingen) zijn naar aanleiding van de opdracht om fraude op te sporen op zoek gegaan naar indicatoren die erop wijzen dat mogelijk sprake is van misbruik.
- Medewerkers menen dat een **homogene groep** een aanwijzing kan zijn voor fraude. Dit is echter niet te reconstrueren aan de hand van objectief bewijs. Het idee is mede ingegeven door de Bulgarenfraude, waar het probleem zich duidelijk concentreerde bij bewoners van een nationaliteit in één flat in één stad. Dit wordt in algemene zin genoemd, het is niet duidelijk of dit een rol heeft gespeeld bij CAF-11.

Q: Wat is de nationaliteit van de ouders in de CAF 11 zaak?

A:

- Op enkele ouders na hebben de ouders allemaal de Nederlandse nationaliteit. Soms als eerste, soms als tweede. Daarbij lopen de nationaliteiten anders dan de Nederlandse uiteen.
- Circa 60 ouders met alleen de Nederlandse nationaliteit.
- Circa 170 ouders met zowel de Nederlandse als de Turkse nationaliteit.

E. Onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens nationaliteit

- De AP onderzoekt of de Belastingdienst (bijzondere) persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt mogelijk onrechtmatig verwerkt (vanaf 6 januari 2014 tot heden);
- Meer specifiek richt het onderzoek van de AP 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.
- De AP onderzoekt dus niet het verwerken van bijzondere persoonsgegevens in de werkwijze van het CAF.
- Op 18 juli 2017: (desgevraagd) aan de AP gemeld dat Toeslagen de tweede nationaliteit niet meer opneemt. Later gebleken dat gegevens van toeslaggerechtigden waarvan vóór 2014 de dubbele nationaliteit geregistreerd werd, nog wel in de systemen van Toeslagen te raadplegen zijn.
- Op 25 april jl. heeft de AP in het kader van het onderzoek Belastingdienst/Toeslagen bezocht. Daarbij zijn interviews gehouden met verschillende medewerkers en is informatie opgevraagd.
- Ik heb geen indicatie van de doorlooptijd van dit onderzoek, maar wacht de uitkomst met belangstelling af en verleen uiteraard medewerking.

p.s. In het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming is de minister van Financiën de verwerkingsverantwoordelijke.

p.p.s. Op 27 mei 2019 is de AP (informeel telefonisch) geïnformeerd over het instellen van een adviescommissie. Daarbij is aangegeven dat er mogelijk een overlap is met het lopende onderzoek van de AP.

Blok 7

Onderzoek EDP auditors

Inhoudsopgave

Hoofdboodschap

Factsheet

A. Opdracht afbakening

B. Beperkingen: FIOD, storing, technische beperking

C. Beoordeling te verstrekken stukken

Onderzoek EDP auditors – Hoofdboodschap

- Gesuggereerd is dat de EDP-auditors zouden zijn beperkt in hun onderzoek naar stukken bij Toeslagen.
- Dit is niet juist. De EDP-auditors is geen strobreed in de weggelegd. Zij zijn op geen enkele wijze beperkt of belemmerd in het onderzoek. Niet door medewerkers van Toeslagen, niet door medewerkers van mijn ministerie en zeker niet door mij persoonlijk.
- Ik heb zelf met één van de EDP-auditors gesproken en hij heeft dat ook mondeling aan mij bevestigd. Ik heb de EDP-auditors ook om een schriftelijke reactie gevraagd, die is meegenomen in de antwoorden op uw vragen van 28 juni.
- De EDP-auditors hebben mij aangegeven dat zij eraan hechten om te benadrukken dat hen door niemand de toegang tot enig bestand geweigerd is en dat zij hun opdracht zonder belemmering autonoom hebben kunnen uitvoeren. Ik geef deze boodschap hier graag aan u door.

Factsheet EDP-onderzoek

• Aanvang onderzoek • Verslag inventarisatie • Verslag onderzoek	• 26 september 2018 • 2 oktober 2018 (aan TK verstrekt 13 juni 2019) • 6 november 2018 (aan TK verstrekt 13 juni 2019)
Beperkingen/belemmeringen	• Verklaring EDP-auditors: geen toegang geweigerd/geen schijven door Toeslagen achtergehouden Wel: • Tijdsdruk: plenair debat binnen 3 à 4 weken na 19 sept. 2018 (telkens uitgesteld, brief 21 juni 2019) • Technische middelen/tooling: geen onderzoek mogelijk naar niet meer bestaande/verwijderde schijven en bestanden • Bevoegdheden EDP-auditors: niet bevoegd persoonlijke (N) schijven te doorzoeken
Technische problemen	• Storing 1e scan • Te lange bestandsnamen • → Circa 3000 mappen niet meegenomen (0,15%); wel nog onderzocht op sleutelwoorden
Reikwijdte onderzoek	Op voorstel van EDP-auditors: • Q-schijven Toeslagen • Breedte 1 (in bekende lijst Q-schijven)

	Diepte 3 (trefwoorden, namen + BSN's lopende beroepszaken) Andere breedte/diepte technisch niet mogelijk (en kost meer tijd) • N-schijf projectleider extra meegenomen
Doorzochte bestanden	• 2 mio (sub)mappen • 36 mio bestandsnamen • Resultaat: circa 200 unieke bestanden
Niet doorzocht	• Beroepen CAF 11: recent aangemaakt en alleen kopieën uit wel doorzochte Q-schijven • FIOD CAF schijf: omdat doorzoeking telkens dezelfde resultaten opleverde, hebben de EDP-auditors geen aandacht gevraagd voor deze mogelijke actie (inmiddels wel doorzocht) • Q-schijven Belastingdienst 'blauw': blauwe CAF 11 medewerkers hebben hun stukken op de Q-schijven van Toeslagen opgeslagen (aanname), geen fiscale component in CAF 11 onderzoek, vermoedelijk (nog) omvangrijker aantal
Beoordeling	• Door medewerkers directie Fiscaal Juridische Zaken en corporate dienst Vaktechniek • Voor TK: dragen stukken bij aan inzicht in CAF 11 project in brede zin • Voor beroepsprocedures: hebben

	stukken betrekking op een specifieke belanghebbende (eindoordeel Landsadvocaat)
Beoordelingskader TK (niet uitputtend)	• geen e-mails van collega aan collega • geen Excel overzichten met BSN's, tarieven, betalingen, uren • Geen stukken specifiek met betrekking tot gastouders en gastouderbureau
Verstrekkingen TK * = uit EDP onderzoek ** = uit onderzoek FIOD CAF schijf	• 30 augustus 2018: 6 • 4 september 2018: 2 • 11 oktober 2018*: 2 • 20 november 2018*: 6 • 11 juni 2019: 2 (GGD-rapport 2011 en het bevindingenverslag) • 13 juni 2019: 8 (2 e-mails GGD 2011, 3 GGD rapporten 2012 en 2013, opdracht en 2 verslagen EDP-auditors) • 2 juli 2019**: 6

A. Opdracht afbakening

Q: Wat was de opdracht aan de EDP-auditors?

A:

- In mijn brief van 11 oktober 2018 ben ik ingegaan op een uitspraak van de rechtbank Amsterdam van 25 september 2018. De rechtbank oordeelde kort gezegd dat Toeslagen te kort geschoten was in zijn informatievoorziening richting de betrokken ouder.
- Deze uitspraak was voor mij aanleiding om twee EDP-auditors in te schakelen. Zoals ik eveneens in de brief van 11 oktober 2018 geschreven heb, was hun opdracht om de systemen van Toeslagen te doorzoeken 1) op stukken over **het CAF 11-project in den brede** die niet eerder aan het licht gekomen zijn en 2) op stukken die niet eerder in de **beroepsdossiers** van belanghebbenden in het CAF 11-project gevoegd zijn.
- Bij de formulering van de opdracht is daar een derde, algemeen punt aan toegevoegd, namelijk het adviseren over de informatiehuishouding van Toeslagen, indien de EDP-auditors bij de uitvoering van hun opdracht zaken zouden opvallen.
- De focus van de opdracht lag echter op de eerste 2 punten.

Q: hoe is de opdracht aan de EDP-auditors tot stand gekomen?

A:

- De EDP-auditors zijn op 26 september 2018 aan hun opdracht begonnen.
- Zoals ik in mijn brief van 11 oktober 2018 aangegeven heb, hebben zij eerst de relevante processen rondom het project CAF 11, de informatiesystemen van Toeslagen en de vastleggingen en mogelijke vindplaatsen van mogelijk relevante gegevens geïnventariseerd.
- Op 2 oktober hebben zij een definitief verslag van deze inventarisatie uitgebracht. Dit verslag heb ik u op 13 juni toegezonden.
- In dit verslag stellen de EDP-auditors onder hun voorlopige conclusie voor om de aandacht in eerste instantie te richten op **de Q-schijven van Toeslagen**.
- Tevens stellen zij voor de opdracht uit te voeren met **breedte 1 en diepte 1 of 3**.
- Zoals uit het verslag blijkt wil breedte 1 zeggen dat alleen gezocht wordt in op dat moment bekende lijst van Q-schijven die bij Toeslagen in gebruik zijn. Bij diepte 1 wordt alleen gezocht op bepaalde sleutelwoorden, bij diepte 3 wordt daarnaast ook gezocht op de namen en BSN's van de ouders met een lopende beroepsprocedure.

- De EDP-auditors stellen dat met hun voorstel uitgebreider gezocht wordt dan eerder door Toeslagen gedaan is en dat de door hen voorgestelde actie voor hen redelijk eenvoudig, binnen redelijke tijd en met de voor hen beschikbare tooling uit te voeren is. Zij benadrukken dat andere opties **meer tijd** gaan vergen en **tooling** (technische middelen) vraagt die zij niet ter beschikking hebben.
- Binnen deze door de EDP-auditors gestelde kaders is hen door de interim lavaco (landelijk vaktechnisch coördinator) Toeslagen de opdracht gegeven om het onderzoek uit te voeren. Daarbij is gekozen voor de grootst mogelijke diepte (3).

Q: Hebben de EDP-auditors zelf de diepte en reikwijdte van het onderzoek bepaald?

A:

- Naar aanleiding van hun inventarisatie hebben de EDP-auditors zelf voorgesteld om het onderzoek in eerste instantie te richten op de Q-schijven van Toeslagen. Dit – zo staat in hun verslag - omdat deze nog niet volledig doorzocht zijn en in het verleden verrassingen opgeleverd hebben.
- Daarnaast hebben de EDP auditors aangegeven wat hun technische mogelijkheden zijn, mede gelet op de beschikbare tijd.
- De ingeschakelde EDP-auditors zijn bijzonder ervaren en deskundig. Zij zijn gewend en getraind om in relatief hoge mate autonoom te werken, uiteraard met het oog op het hen gestelde doel, in dit geval het zoeken naar stukken over het CAF 11-project in brede zin en met betrekking tot de ouders met een lopende beroepszaak.
- Ik heb de voorstellen van de EDP-auditors daarom ook overgenomen.
- Niemand heeft de EDP-auditors voorafgaande aan hun voorstellen beïnvloed of geadviseerd. In zoverre hebben zij inderdaad zelf de diepte en reikwijdte van hun onderzoek bepaald.

B. Beperkingen EDP onderzoek

Q: In het eerste verslag schrijven de EDP-auditors dat ook de schijf 'FIOD CAF' bij een vervolgactie moet worden meegenomen. Is dit gebeurd?

A:

- Dit is niet gebeurd. De opdracht aan de EDP-auditors zag in eerste instantie op de gemeenschappelijke schijven van Toeslagen.
- Zoals ik in mijn brieven van 21 juni en 28 juni aangegeven, troffen de EDP-auditors op die Q-schijven en op de N-schijf van de toenmalig projectleider van CAF 11 **telkens dezelfde bestanden** aan.
- De EDP-auditors hadden daardoor de indruk dat hun opdracht met de doorzoeking van deze schijven voltooid was en hebben de optie om de FIOD CAF schijf te doorzoeken **niet meer onder de aandacht gebracht**.
- Om dit uit te sluiten is de FIOD CAF schijf inmiddels wel doorzocht. Ik heb u 6 stukken verstrekt, omdat deze de **context van het CAF 11-project kunnen verduidelijken** of omdat deze verband houden met u eerder verstrekte stukken. De stukken bevatten niet zozeer nieuwe informatie.

Q: Waarom is het besluit genomen om de schijf van blauw niet te controleren?

A:

- De opdracht aan de EDP-auditors zag in eerste instantie op de gemeenschappelijke schijven van Toeslagen.
- Zoals ik in mijn brieven van 21 juni en 28 juni aangegeven, troffen de EDP-auditors op die Q-schijven en op de N-schijf van de toenmalig projectleider van CAF 11 **telkens dezelfde bestanden** aan.
- De EDP-auditors hadden daardoor de indruk dat hun opdracht met de doorzoeking van deze schijven voltooid was en hebben de optie om de blauwe Q-schijven te doorzoeken **niet meer onder de aandacht gebracht**.
- Het CAF 11-onderzoek was gericht op de rechtmatigheid van de toegekende kinderopvangtoeslagen. Vanzelfsprekend had het onderzoek ook kunnen leiden tot fiscale correcties of zelfs strafrechtelijk onderzoek; dit is echter uiteindelijk niet het geval geweest. [Dit verklaart wellicht mede waarom de blauwe Q-schijven niet direct relevant hoefden te worden beschouwd.]
- Daarnaast heeft de toenmalig projectleider de EDP-auditors wel gewezen op het bestaan van een CAF FIOD schijf, maar heeft niemand hen geïnformeerd over het bestaan van CAF schijven bij de blauwe Belastingdienst. Dit ligt ook minder in

de rede, omdat blauwe medewerkers in een meer ondersteunende rol fungeerden.

- Daarnaast kan worden verwacht dat het aantal Q-schijven bij blauw – gelet op de omvang van de Belastingdienst blauw ten opzichte van Toeslagen – een veelvoud zou zijn van het aantal Q-schijven bij Toeslagen. Onderzoek van deze Q-schijven zou dus zeer veel tijd gekost hebben.

Q: Hoe kunnen de EDP-auditors zelf beslissen om de FIOD CAF schijf en de blauwe Q-schijven niet te doorzoeken?

A:

- De EDP-auditors hebben in een korte tijd een grondig onderzoek uitgevoerd op de Q-schijven van Toeslagen en de N-schijf van de toenmalig projectleider.
- Omdat de EDP-auditors telkens dezelfde bestanden aantroffen, hadden zij de indruk dat hun opdracht voltooid was. Zij hebben toen andere opties zoals het doorzoeken van de FIOD CAF schijf en de blauwe Q-schijven niet meer onder de aandacht gebracht.
- De ingeschakelde EDP-auditors zijn bijzonder ervaren en deskundig. Op hun oordeel dat de opdracht voltooid was, is dan ook afgegaan. Ik erken echter dat ook op mijn ministerie de FIOD CAF schijf en de blauwe Q-schijven naar de achtergrond verdwenen zijn.
- Achteraf bezien was het beter geweest als destijds een scan van de FIOD CAF schijf en de blauwe Q-schijven gemaakt was, ook al had zeker dat laatste veel tijd gekost. Feitelijk is dat echter niet gebeurd.

Q: In het eerste verslag staat dat een medewerker van Toeslagen niet de hele Q-schijf heeft bekeken, maar alleen de mappen die hij relevant vond. Hoe zit dit?

A:

- Inherent aan de werkwijze van EPD-auditors is dat zij toelichting krijgen van de organisatie of de belastingplichtige waar het onderzoek plaatsvindt. Ook bij Toeslagen is deze toelichting gegeven aan de EDP-auditors over de beschikbare systemen en de inrichting daarvan.
- In dat kader heeft een medewerker van Toeslagen (de netwerkbeheerder) een lijst van mogelijke relevante schijven samengesteld.
- De EDP-auditors hebben die lijst vervolgens vergeleken met een scan die in de zomer van 2018 is gemaakt door de centrale netwerkbeheerder van de Belastingdienst. Zij hebben geconstateerd dat de vergelijking geen nieuwe of andere schijven opleverde.
- Mijn conclusie op dit punt is daarom dat de EDP-auditors alle Q-schijven van Toeslagen hebben doorzocht en dat Toeslagen volledige medewerking verleend heeft en het onderzoek zeker niet belemmerd heeft.

Q: In het tweede verslag staat dat niet kan worden gezocht in bestanden of samenwerkingsgebieden die niet meer bestaan of verwijderd zijn. Hoe zit dit?

A:

- Zoals de EDP-auditors in hun verslag van 2 oktober aangegeven hebben, konden zij alleen zoeken in Q-schijven die Toeslagen op dat moment in gebruik had. Zij hadden niet de technische middelen om te zoeken naar niet meer bestaande of verwijderde Q-schijven.
- Daarvoor zou een forensisch onderzoek hebben moeten plaatsvinden door andere specialisten. Dit zou bovendien meer tijd gekost hebben.

Q: In het tweede verslag staat dat door een technische beperking de inventarisatie zeker niet volledig is geweest. Hoe zit dit?

A:

- De techniek die de EDP-auditors hanteerden, bleek bestandsnamen van meer dan 256 tekens niet aan te kunnen. Daarom is de eerste scan met een storing afgebroken.
- Als gevolg van de storing zijn uiteindelijk een **paar honderd** bestanden [344] niet in de inventarisatie meegenomen, op het **totaal van 36 miljoen bestanden**.
- Desalniettemin hebben de EDP-auditors, toen hun onderzoek vrijwel klaar was, alsnog een check gedaan door de inhoudsopgave van de aanvankelijk niet meegenomen bestanden te vergelijken met de wel doorzochte bestanden. Dit gaf geen andere treffers.
- Helaas is deze aanvullende check niet in het verslag opgenomen.

Q: In het tweede verslag staat dat het samenwerkingsgebied "Beroepen CAF 11" niet in de scan is meegenomen. Hoe zit dit?

A:

- Het samenwerkingsgebied "Beroepen CAF 11" bleek recent te zijn aangemaakt. Medewerkers van Toeslagen hebben stukken naar deze map gekopieerd.
- Alle stukken op de Q-schijf "Beroepen CAF 11" staan dus ook in de andere samenwerkingsgebieden en zijn dus in het onderzoek van de EDP-auditors betrokken.

Q: Van één van de CAF-medewerkers (projectleider) is de persoonlijke schijf bekeken. Waarom zijn niet meer persoonlijke schijven doorzocht?

A:

- In een gesprek met de EDP-auditors heeft de toenmalige projectleider zijn persoonlijke schijf uit eigen beweging voor onderzoek ter beschikking gesteld.
- De EDP-auditors hebben vervolgens deze N-schijf in hun onderzoek meegenomen. Daarbij constateerden zij dat op de schijf veel dubbele bestanden stonden en dat deze grotendeels overeen kwamen met bestanden op de Q-schijven.
- Deze constatering en de tijdsdruk waaronder de EDP-auditors hun onderzoek uitvoerden, hebben ertoe geleid dat zij niet hebben voorgesteld om andere N-schijven te doorzoeken.
- De EDP-auditors zelf hebben daarvoor ook geen bevoegdheden; deze bevoegdheid ligt op het niveau van de centrale netwerkbeheerder van de Belastingdienst.

C. Beoordeling te verstrekken stukken

Q: Hoe zijn de gevonden stukken beoordeeld?

A:

- In het kader van het onderzoek hebben de EDP-auditors gesproken met de toenmalige projectleider. Hij heeft toegang verleend tot zijn persoonlijke schijf waarna de EDP-auditors deze schijf hebben onderzocht. Het betreft afgerond 500 bestanden.
- In aanvulling op de **twee** eerdere door de EDP-auditors gevonden en aan de Kamer verstrekte documenten zijn **zes** documenten ter vertrouwelijke inzage aan uw Kamer verstrekt.
- Uit het tweede verslag blijkt dat er daarnaast circa 200 unieke bestanden zijn gevonden op de Q-schijven (geen 2.128 zoals is gesuggereerd).
- Alle gevonden bestanden zijn vervolgens door medewerkers van de directie Fiscaal Juridische Zaken en de corporate dienst Vaktechniek beoordeeld.
- Bij het beoordelen van de bestanden is uitgegaan van 'delen, tenzij'. Alle CAF-11 stukken zijn verstrekt, tenzij:
    - De stukken zijn opgesteld voordat CAF 11 ging spelen (voor 2014);
    - De stukken informatie bevatten over de gastouders zelf;
    - Het om administratieve lijsten gaat van burgerservicenummers, tarievenoverzichten in Excel, urenstaten van ouders;

- Het om e-mails van collega tot collega gaat.

- Daarnaast zijn uit de aangeleverde bestanden van de EDP-auditors aan de Landsadvocaat 14 stukken gezonden om te beoordelen of deze moesten worden toegevoegd aan de dossiers van de lopende beroepszaken.

Blok 8

Lopende acties

Lopende acties – Hoofdboodschap

- Naast de adviescommissie lopen een aantal andere acties.
- Toeslagen is betrokken bij het SG-traject 'maatwerk in uitvoering', naar verwachting volgt eind 2019 het rapport.
- De verbetermaatregelen worden geïmplementeerd:
    - Programmamanager aangesteld;
    - Vaktechnische lijn wordt versterkt:
        - Landelijk Vaktechnisch Coördinator aangesteld;
        - Procesvertegenwoordiging conform beleidsbesluit;
        - Escalatie/informatielijnen ingericht.
    - Plan van aanpak werkinstructies wordt uitgevoerd.
- Gesprek Kinderombudsman eind april over toepassing van de EVRM.
- Gesprekken betrokken ouders op 11 juni.

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.
- 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 mogelijk 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?

A:

- 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.
- 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, ook Toeslagen, en UWV. Ook kijkt de werkgroep naar andere factoren die maatwerk in de uitvoering kunnen bevorderen, zoals simpelere communicatie naar burgers en gegevensuitwisseling.

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

A.

- 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?

A.

- 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 worden 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 stand van zaken:

  1. Er is een **programmamanager** verbetermaatregelen aangesteld.

  2. De vaktechnische lijn is versterkt. Daartoe zijn aangesteld:
     - **vaktechnisch coördinator Toeslagen**;
     - **landelijk vaktechnisch coördinator Toeslagen**.

  3. Het beleidsbesluit inzake vaktechnische inbedding wordt momenteel geïmplementeerd. Dit houdt o.a. in:
     - Het instellen van **vaktechnische aanspreekpunten** binnen de teams;
     - Het inrichten van de vaktechnische structuur zoals binnen de Belastingdienst is gewenst;
     - het invoeren van de vastgestelde **escalatie- en informatielijnen**.
     - Procesvertegenwoordiging wordt versterkt: er zijn nieuwe juridische medewerkers geworven.

  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.

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 contact in de toekomst zal ik uw Kamer informeren.

D. Terugkoppeling oudergesprekken stas

Algemeen

- Mensen serieus nemen door naar hen te luisteren. We hebben naar hun verhaal geluisterd, terwijl dat in de afgelopen jaren niet gebeurde.

Contact met de Belastingdienst

- Duidelijke informatie over behandeling van vragen en bezwaren is essentieel. Als mensen bewijzen moeten aanleveren dan ook concreet aan te geven welke informatie verwacht wordt.
- Adequate behandeling van vragen en bezwaren.
- Langdurige en onduidelijke behandeling moet voorkomen worden.

Bejegening van ouders door medewerkers van Toeslagen

- Als mensen mogelijk iets verkeerd hebben gedaan, dan is het juist van belang om ook dienstverlenend te zijn. Een botte toon, verkeerde woordkeuze of een andere onprettige bejegening heeft dan extra impact en dient voorkomen te worden.

Impact op persoonlijk leven

- Belastingdienst/Toeslagen is een grote ondersteuner van inkomens. Als dat plots verandert, vraagt dat veel van mensen die hun leven hierop ingericht hebben. Daarbij gaat het zeker niet alleen om de grote financiële gevolgen. Toeslagen dient hierbij meer oog te hebben voor de menselijke maat.
- Als iets onrechtvaardig voelt of je voelt je machteloos, dan doet dat veel met mensen. Het mag niet zo zijn dat mensen door het handelen van Toeslagen minder vertrouwen in de overheid en de Belastingdienst krijgen.

Wetshandhaving en menselijke maat

- Vanuit een tunnelvisie is alleen gekeken naar mogelijke signalen van fraude. Een welwillende blik heeft ontbroken. Er is niet gekeken naar wat mogelijk wel klopt. Elke uitvoerder van wet- en regelgeving, ook de Belastingdienst, moet er voor waken te legalistisch naar de zaken te kijken. Voor een goede balans blijft het nodig de menselijke maat niet uit het oog te verliezen.

Blok 9

Informeren Kamer, integriteit, cultuur

Inhoudsopgave

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

Informeren Kamer – Hoofdboodschap

- Signalen 2011 & 2013: Signalen van de GGD over deze gastouders dateren uit 2011 i.p.v. uit 2013. Later bleek dat ook in 2013 een e-mail van de GGD is gevonden met signalen over betrokken gastouders.
- Signaal melden aan GOB: De GGD-signalen zijn mondeling aan het gastouderbureau bekend zijn gemaakt. Het GOB ontkent dit.
- Integriteit & cultuur: Geen individuele casuïstiek: wel in algemene zin belang om vertrouwelijk om te gaan met gegevens, maar ook aandacht voor open cultuur (4e pijler Beheerst Vernieuwen).

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.

Excuses gastouderbureau en advocate PM: excusesmail aan 10.2.e ?

- 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, waarin deze signalen naar verluid mondeling zijn besproken. Hiervan is geen verslag.

Klokkenluider

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. Ik wil binnen de Belastingdienst een open en veilig klimaat te creëren waar medewerkers zich veilig voelen en dilemma's besproken kunnen worden. 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 de specifieke omstandigheden van het geval zorgvuldig gewogen.
- Er wordt daarbij – zeker in specifieke situaties als deze – rekening gehouden met alle omstandigheden.

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.
- De Belastingdienst is een organisatie die wil leren van zijn fouten. De ambtelijke leiding van de dienst zal zeker lering trekken uit dit dossier en in het kader van de 4e pijler 'Cultuur' uitgebreid de gesprekken voeren in de dienst.

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.

- Uw Kamer is niet de plaats om de loopbaan van een individuele ambtenaar 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.]

B. 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.

C. <u>Stellingen in de pers</u>

Q. Wordt er etnisch geprofileerd bij Toeslagen? (maandag 20 mei / Trouw en RTL)

A.

- Gang van zaken is uitgelegd bij Kamerbrief van 11 juni.
- (tweede) nationaliteit werd aangeleverd via BRP.
- Dit gebeurt niet meer, maar historische gegevens worden nog geschoond [dit jaar].
- Geen selectie op nationaliteit bij CAF-11, wel queries.
- Binnen 302 ouders waren er 57 met alleen de Nederlandse nationaliteit.

Q. Is er valsheid in geschrifte gepleegd? (woensdag 29 mei / Trouw en RTL)

A.

- Wat betreft valsheid in geschrifte: dit wijst op opzet van medewerkers, daar heb ik geen aanwijzingen voor.
- Een verkeerd aantal, bijv. in een document op boven in een koptekst, wijst eerder op een vergissing.

Toelichting: verwijst meestal naar een verkeerd jaartal boven een document (2012 i.p.v. 2013) dat aan vorig jaar aan de Kamer vertrouwelijk is verstrekt en alter gewobt is.

Q. Hoe kan het dat u steeds de Kamer verkeerd informeert? (29 mei e.v., Trouw en RTL)

- Ik informeer uw Kamer altijd naar beste eer en geweten.
- Als er nieuwe relevante informatie komt, informeer ik u daarover.
- Helaas is er wel sprake van slechte informatiehuishouding.
- Dit heb ik al eerder aangegeven, bijv. 11 juni.

Q. Heeft u nu excuses aangeboden aan 10.2.e **(RTL, 4 juni, 25 juni)**

A.

- PM

Q: Er zijn toch alleen excuses aangeboden aan 10.2.e voor het willens en wetens achterhouden van belangrijke stukken? (RTL, 4 juni)

- Het ging hier om excuses over vertraging in de bezwaarprocedures, van de directeur Toeslagen aan de advocaat en haar cliënten [december 2016].

Q. De Belastingdienst wist toch al jaren dat er geen bewijs was voor fraude bij *gastouderbureau*? (4 juni, RTL)

A.

- Het onderzoek van CAF was gebaseerd op signalen, o.a. uit 2011.
- Hierbij is er geconstateerd dat het onderzoek vragen opriep, maar dat dit onvoldoende was om een fraudezaak tegen het gastouderbureau te starten.
- Er waren wel onregelmatigheden in de dossiers van vraagouders geconstateerd, en dus is de zaak overgedragen naar de reguliere toezichtsbehandeling.
- Hier is vervolgens besloten de hele populatie van vraagouders van de bij het betreffende gastouderbureau aangesloten gastouders te controleren.

Q. Belastingdienst wist al jaren dat er geen bewijs was voor fraude bij *ouders* (4 juni, RTL)

A.

- Na overdracht van CAF aan reguliere toezichtsbehandeling is er veel fout gegaan.
- Hier werd gekeken naar oneigenlijk gebruik van toeslagen.
- Het stopzetten van de KOT van deze groep ouders had niet gemogen. Dat was fout.
- Er was hier sprake van tunnelvisie vanuit Toeslagen, en die is (veel te) lang gebleven.
- [evt] Dit blijkt ook uit de documenten die ik vertrouwelijk aan uw Kamer heb gestuurd.

Q. Is de advocaat nu tegengewerkt en uitgesloten van de gesprekken met de ouders? (maandag 10 juni 2019, Trouw en RTL)

- Hier is geen spraken van.
- Ouders mogen altijd vertegenwoordiging meenemen.
- Uitnodiging was wel naar de ouders gegaan, want met hen gingen medewerkers en de directeur Toeslagen in gesprek.
- Maar advocaat was ook welkom bij de oudergesprekken en was ook aanwezig bij mijn gesprek met de ouders.
- [N.B. ook persoonlijk met haar gesproken.]

Q. Geniepig vaststellingsovereenkomsten om ouders af te kopen (maandag 10 juni 2019, Trouw en RTL)

A.

- Hier was geen sprake van.
- De ouders zijn uitgenodigd voor een gesprek met mij tijdens oudergesprekken met medewerkers en de directeur Toeslagen

Q. Is er een crisisteam opgericht met Pinksteren om de schade te beperken voor u? (maandag 10 juni 2019, Trouw en RTL)

- Er is hard gewerkt, o.a. om de oudergesprekken voor te bereiden en bijvoorbeeld met het oog op de Kamerbrief van 11 juni.
- Dat mag u gerust een naam geven.

Q. Voelt u afbrokkelende steun in de coalitie (RTL, 11 juni)

A.

- Ik doe mijn werk naar eer en geweten.
- U gaat over de steun.

Q. Heeft u bewust onderzoeken auditors tegenwerkt? Of is dit door Belastingdienstmedewerkers gebeurd? (dinsdag 18 juni, Trouw en RTL)

- Auditors hebben in alle vrijheid werk kunnen doen.
- Hoe is het proces gegaan:
  - Auditors krijgen een opdracht, hier "systemen van Toeslagen te doorzoeken op stukken over het CAF 11-project die niet eerder aan het licht gekomen zijn" (Kamerbrief 11 oktober 2018).
  - Auditors maken plan van aanpak, spreken over opdracht met opdrachtgever (MinFin)
  - Auditors stellen tussenrapportage op, met voorgestelde aanpak. In tussenrapportage zat ook idee om FIOD-schijf (en Blauw) te onderzoeken, in uiteindelijke voorstel niet.
  - Als ze hadden gewild, hadden auditors dit uiteraard mogen onderzoeken. Geen strobreed in de weg gelegd. Vinden ze zelf ook.
  - Auditors stelden twee varianten voor, meest uitgebreide gekozen.
  - Uiteindelijk rapport opgesteld op 6 november.
  - Toch voor de zekerheid alsnog opdracht gegeven FIOD-schijf te onderzoeken. Daaruit enkele documenten alsnog naar uw Kamer gestuurd.

Q. Achterhouden processtukken (18 juni, RTL)

A.

- Het klopt dat niet alle op de zaak hebbende stukken in eerdere rechtszaken zijn verstrekt.
- Dit heb ik vorig jaar in brieven aan uw Kamer gemeld.
- In reactie hierop is toen aangekondigd de vaktechnische inbedding verbeterd.
- Ook zijn de EDP-auditors gevraagd te zoeken naar mogelijke ontbrekende documenten.
- Waar deze zijn gevonden, zijn ze aan de Landsadvocaat overlegd om te beoordelen of ze alsnog dienen te worden ingebracht.

Q. Achterhouden honderden documenten voor de Kamer (18 juni, RTL)

A.

- Bij het informeren van de Kamer hanteer ik de gebruikelijk spelregels.
- Het is staand beleid van het kabinet om documenten die zijn opgesteld voor intern beraad geen onderwerp te maken van politiek debat.
- Bij relevante informatie informeer ik u. Ook als eerdere informatie niet correct of volledig bleek.

Q. Belastingdienst gedraagt zich niet zoals in een democratische rechtstaat (RTL, 18 juni)

A.

- Er zijn veel zaken fout gegaan, zoals ook in de Kamerbrief van 11 juni stond.
- Daarvoor heb ik excuses aangeboden.
- Adviescommissie Donner kijkt ook naar praktische rechtsbescherming bij Toeslagen.
- Ook naar toekomst toe zal Belastingdienst meer rekening moeten houden met menselijke maat, rekening houdend met wettelijk kader. Daarom ook onderzoek stas SZW naar de wet.
- [praktische rechtsbescherming Belastingdienst-breed wordt later nog opgepakt cf. motie Omtzigt).

Q. Staatssecretaris is verantwoordelijk voor non-actief klokkenluider (dinsdag 25 juni, Trouw en RTL)

A.

- Ambtenaren moeten vrij zijn misstanden aan de kaak te stellen.
- Hiervoor zijn binnen de Belastingdienst bijv. vertrouwenspersonen, en buiten de Belastingdienst de Commissie integriteit.
- In principe bemoei ik me, als politicus, niet met de individuele zaken. Dat is aan het bevoegde management.
- Over individuele ambtenaren kan ik hier niet spreken. Mensen hebben niet gevraagd onderdeel te worden van publiek debat.
- Maakt discussie lastig.
- Maar ik begrijp uw wens.
- In algemene zin kan ik zeggen dat het helpt wanneer ambtenaren informatie hebben, ze dit kenbaar maken, binnen of buiten de Dienst.
- In elke individuele zaak wordt met specifieke omstandigheden van dat geval rekening gehouden.

Q. Mensen bij Toeslagen die dit veroorzaakt hebben worden niet aangepakt (dinsdag 25 juni, RTL)

A.

- Het past niet voor een politicus om individuele casuistiek in de Kamer te bespreken.

Q. Snellere oplossing ouders is niet snel genoeg (na 11 juni)

A.

- Ik ben vastbesloten zo snel mogelijk het optreden van de overheid recht te zetten.
- Maar als ik dat nu binnen de wettelijke kaders doe, komt er mogelijk vaak een zelfde uitslag. De rechter heeft immers menigmaal Toeslagen in het gelijk gesteld.
- Dat past niet binnen mijn wens om het gedane recht te zetten.
- Daarom heb ik de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij hierbij te helpen. Ik vind het een forse, onpartijdige en externe adviescommissie die mij met een frisse blik kunnen adviseren gegeven mijn wens dit recht te zetten.
- Ik heb daarom ook gevraagd om een tussenrapportage hierover, z.s.m. na het zomerreces. Ik begrijp uiteraard de wens tot haast. Die voel ik ook.

Onderwerp	Omschrijving	Stand van zaken
ADR-onderzoek	• onderzoek naar het handelen van Toeslagen in alle CAF-zaken in de periode 2014 tot medio 2016 door Auditdienst Rijk (ADR).	• De onderzoeksopdracht wordt binnenkort naar uw Kamer gestuurd na AO (ivm evt toezeggingen) • Naar verwachting komt de ADR eind 2019 met de bevindingen.
Onderzoek AP	• 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.	• De AP heeft aangegeven nog geen uitspraken te kunnen doen over de doorlooptijd van het onderzoek.
Adviescommissie uitvoering toeslagen	• De adviescommissie uitvoering toeslagen: • CAF 11 bezien • handelen van Toeslagen in andere zaken waarin vermoedens van georganiseerde fraude aan de orde zijn • praktische rechtsbescherming in algemene zin met	• Het tussentijdse deeladvies wordt verwacht zsm na zomerreces • Het eindrapport wordt eind 2019 opgeleverd.
Gesprek met de Kinderombudsman	• Op 24 april jl. is er een gesprek met directeur Toeslagen en stas geweest waarin de Kinderombudsman nader heeft toegelicht op welke wijze kinderrechten meegewogen kunnen worden in de besluitvorming.	• Met de Kinderombudsman is afgesproken dat we naar de toekomst toe contacten zullen blijven onderhouden op dit onderwerp.
Gesprek met de Nationale Ombudsman (NO)	• Stas en No blijven in gesprek • Een onderzoek om een indruk te krijgen van de aard van de klachten bij de overheid als het gaat om	• Het gesprek met de No wordt ingepland na het deeladvies van de

	etnisch profileren en hoe overheden daar vervolgens mee omgaan.	adviescommissie uitvoering toeslagen. • Onderzoek 7 juni jl. gestart met brief aan stas.
Gesprekken met betrokken ouders in de CAF-11 zaak.	• Er hebben op 15, 17 en 22 mei jl. gesprekken plaatsgevonden met de directeur en medewerkers van Belastingdienst/Toeslagen. Op dinsdag 11 juni stas in gesprek met de betrokken ouders.	
IBO Toeslagen	IBO Toeslagen bestaat uit twee delen: • Deel 1 heeft tot doel om verbetervoorstellen ter vermindering van het aantal terugvorderingen en nabetalingen te doen binnen de kaders van het huidige stelsel. • Deel 2 heeft tot doel opties te onderzoeken om de inkomens-ondersteuning op een andere manier vorm te geven dan het huidige stelsel.	• Deelonderzoek 1 wordt in oktober 2019 opgeleverd. • Deelonderzoek 2 wordt in december 2019 opgeleverd.
Maatwerk in Dienstverlening	• Toeslagen neemt deel aan het traject 'Maatwerk in Dienstverlening' van de SG's. • 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.	• In het najaar van 2019 wordt Kamer geinformeerd.
Verbetermaatregelen	• In de Kamerbrief van 11 oktober 2018 zijn verdere verbetermaatregelen aangekondigd rondom het informatiebeheer van Toeslagen en de vaktechnische inbedding.	• Deze trajecten lopen nu.