To:) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (COMM)[ ]; ,) (DB/FRI)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; N) (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)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; ( ) (BOA/BO&P/STAS)[ ];) (BEDRIJF)[ ];) (FISCALITEIT)[ ];) (AFP/SECR)[ ]; Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ)[Bogtstra]; Obbink, NST (Niels) (HDFEZ)[Obbink]; Stein, P (Peter) (BOA)[Stein];];) (FISCALITEIT)[ ];) (BJZ/JZ)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ];]; Willems, TJ (Talien) (COMM)[Willems]; ,) (BJZ/JZ)[ ]; (FISCALITEIT)[ ];) (HDFEZ/BC)[ ];]; Gelder, JH (Han) van (pSG)[Gelder]; dg-secretariaat Belastingdienst[Secretariaat DG];) (HDFEZ/BC)[ ];) (DB/FRI)[ ]; (DB/FRI)[ ];) (BOA/Advies)[ ]
From:) (BOA/Advies)
Sent: Wed 7/3/2019 10:03:08 PM
Importance: Normal
Subject: RE: Ambtelijk dossier - Q&A's
MAIL_RECEIVED: Wed 7/3/2019 10:03:11 PM
Ambtelijk dossier - QA's per blok.docx

Goedenavond,

Hierbij mijn reactie.

Groet,

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

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,

Van:) (BOA/Advies) <
Verzonden: woensdag 3 juli 2019 14:56
Aan:) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (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) < >;) (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)

<[redacted] Willems [redacted]>; [redacted]) (BJZ/JZ) <[redacted]>; [redacted] (FISCALITEIT) <[redacted]>; [redacted]) (HDFEZ/BC) <[redacted]>; [redacted] [redacted]7[redacted]; Gelder, JH (Han) van (pSG) <[redacted] Gelder [redacted]>; dg-secretariaat Belastingdienst <[redacted] Secretariaat DG [redacted]>; [redacted]) (HDFEZ/BC) <[redacted]>; [redacted], [redacted]) (DB/FRI) <[redacted]>; M116 M116 M116) (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]>; [redacted] Cleyndert [redacted]; "[redacted]) (BOA/Advies)" <[redacted]>; "[redacted]) (BEDRIJF)" <[redacted]>; BDG Belastingdienst <[redacted]>; "[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)" <[redacted] J. de Blieck [redacted]>; "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)" <[redacted] Uijlenbroek [redacted]>; "Wesseling, JK (Jasper) (AFP)" <[redacted] Wesseling [redacted]>; "IJzerman, JT (Jan) (DB)" <[redacted] Ijzerman [redacted]>; "[redacted]) (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (HDFEZ/BC)" <[redacted]>; "[redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]) (BOA/BO&P/STAS)" <[redacted]>; "[redacted]) (BEDRIJF)" <[redacted]>; "[redacted] (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (AFP/SECR)" <[redacted]>; "Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ)" <[redacted] Bogtstra [redacted]>; "Obbink, NST (Niels) (HDFEZ)" <[redacted] Obbink [redacted]>; "Stein, P (Peter) (BOA)" <[redacted] Stein [redacted]>; [redacted]; "[redacted]) (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (BJZ/JZ)" <[redacted]>; "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted] M30 [redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; [redacted]; "Willems, TJ (Talien) (COMM)" <[redacted] Willems [redacted]>; "[redacted]) (BJZ/JZ)" <[redacted]>; "[redacted] (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (HDFEZ/BC)" <[redacted]>; "Gelder, JH (Han) van (pSG)" <[redacted] Gelder [redacted]>; dg-secretariaat Belastingdienst <[redacted] Secretariaat DG [redacted]>; "[redacted]) (HDFEZ/BC)" <[redacted]>; "[redacted]) (DB/FRI)" <[redacted]>; "M116 M116 M116) (DB/FRI)" <[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]>; "[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]([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]([redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]>; "[redacted]" <[redacted]>; "Willems, TJ (Talien) (COMM)" <Willems>; "[redacted]) (BJZ/JZ)" <[redacted]>; "[redacted] (FISCALITEIT)" <[redacted]>; "[redacted]) (HDFEZ/BC)" <[redacted]>; "[redacted]" <[redacted]>; "Gelder, JH (Han) van (pSG)" <Gelder>; dg-secretariaat Belastingdienst <Secretariaat DG>; "[redacted]) (HDFEZ/BC)" <[redacted]>; "[redacted]) (DB/FRI)" <[redacted]>; "[redacted] (DB/FRI)" <[redacted]>; "[redacted]) (BOA/Advies)" <[redacted]>; "[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]>; [redacted] <Cleyndert Cleyndert>; [redacted]) (BOA/Advies) <[redacted]>; [redacted]) (BEDRIJF) <[redacted]>; BDG Belastingdienst

[redacted] (UITVOERINGSBELEID) [redacted]
[redacted]) (BOA/Advies) [redacted]
[redacted]) (IIDFEZ/BC)
[redacted]) (BOA/BO&P/STAS) [redacted]
(FISCALITEIT) [redacted]) (BJZ/JZ) [redacted] Blieck, J (Jos) de (MT)
[redacted] (UITVOERINGSBELEID) [redacted] Uijlenbroek, JJM (Jaap)
(MT) [redacted] Wesseling, JK (Jasper) (AFP) [redacted] IJzerman, JT (Jan) (DB)
[redacted]) (FISCALITEIT) [redacted]) (HDFEZ/BC)
[redacted]) (UITVOERINGSBELEID) [redacted]
(BOA/BO&P/STAS) [redacted]) (BEDRIJF) [redacted]
[redacted]) (FISCALITEIT) [redacted]) (AFP/SECR) [redacted] Bogtstra, MS
(Marijke) (BJZ/JZ) [redacted] Obbink, NST (Niels) (HDFEZ) [redacted] Stein, P (Peter)
(BOA) [redacted]
[redacted]) (FISCALITEIT) [redacted]) (BJZ/JZ) [redacted]
[redacted]) (UITVOERINGSBELEID) [redacted]) (UITVOERINGSBELEID)
[redacted] Willems, TJ (Talien)
(COMM) [redacted]) (BJZ/JZ) [redacted]
[redacted] (FISCALITEIT) [redacted]) (HDFEZ/BC) [redacted]
[redacted] Gelder, JH (Han) van (pSG) [redacted] dg-
secretariaat Belastingdienst [redacted]) (HDFEZ/BC)
[redacted]) (DB/FRI) [redacted] M116 M116 M116) (DB/FRI)
[redacted]) (BOA/Advies) [redacted]
(BOA/BO&P/STAS) [redacted]

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,

[redacted]

Ambtelijk dossier AO Kinderopvangtoeslag
4 juli 2019 - Q&A's

Beschuldigingen media

Procesmatige escapes

Politieke vragen

1. *Onderzoeksfase*
2. *Behandelfase*
3. *Bezwaar-/beroepsfase*
4. *Oplossing CAF 11-ouders*
5. *Beleid*
6. *Nationaliteit/AP*
7. *EDP*
8. *Lopende acties*
9. *Informeren Kamer*
    a. *Klokkenluiders*

Beschuldigingen media

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. Zijn er signalen verzonnen om de CAF-zaak te starten? (woensdag 29 mei / Trouw en RTL)

A.

- Gang van zaken is uitgelegd bij Kamerbrief 11 juni.
- In correspondentie met Kamer heb ik eerder gezegd: signalen uit 2013.
- Dat klopt niet en blijkt 2011 te zijn: twee e-mails en een bevindingenoverzicht over gastouders
- Later door de GGD ook positieve (openbare) rapporten. Voor CAF 11 waren deze verschillende signalen de reden om onderzoek te starten.
- [recent bleek overigens ook een signaal uit 2013]
- Informatiebeheer bij Toeslagen was onvoldoende.

Q. Is er valsheid in geschrifte gepleegd? (woensdag 29 mei en maandag 1 juli/ Trouw en RTL)

A.

- Wat betreft valsheid in geschrifte: dit wijst op vervalsen van documenten, daar heb ik geen aanwijzingen voor.
- Een verkeerd aantal, bijv. in een document op boven in een koptekst, wijst eerder op een vergissing.
- Mocht u doelen op de signalen uit 2011 en 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.

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 10.2.e **(RTL, 4 juni, 25 juni)**

A.

- In een brief van 22 december 2016 van de toenmalig directeur Toeslagen aan de advocate (die ook het gastouderbureau vertegenwoordigd) zijn verontschuldigen aangeboden.
- Dit zag op de vertraagde afhandeling van bezwaren die voortvarender hadden moeten worden afgehandeld.

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 hoor ik daar, als politicus, me niet met personeelsbeleid te bemoeien.
- Op individuele zaken kan ik niet ingaan. 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 zaak wordt met specifieke omstandigheden 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 specifiek personeelsbeleid 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.

Procesmatige escapes

Bij vragen over aantallen

- Meer dan twintig ambtenaren werken op dit moment aan dit dossier. Het heeft hoge prioriteit om dit dossier op te lossen voor de ouders.
- Maar ik wil het wel graag goed doen en daar heb ik tijd voor nodig.
- Ik kan u nu aantallen geven, maar het zou zomaar kunnen dat ik deze morgen moet herstellen.
- Dat komt mede door gebrekkige managementinformatie en vastleggingen.
- Daarom wacht ik de herbeoordeling/exacte aantallen af en ik informeer u zo snel als ik hier zicht op heb.
- Ik wil graag het debat met uw Kamer voeren over het beleid, niet over de aantallen.

Bij vragen over details uit 2013/2014

- U weet dat dit dossier heeft gespeeld voor mijn tijd.
- Ik stel voorop dat ik politiek verantwoordelijk ben, maar ik hoop op uw begrip dat ik niet over alle details beschik.
- Dit dossier valt inmiddels uiteen in zoveel onderwerpen. Ik wil het debat graag op de hoofdlijnen van deze onderwerpen voeren. Daarbij staat voorop dat ik met een oplossing wil komen voor de betrokken ouders.

Bij vragen over stand van zaken acties

- We hebben inmiddels een heleboel acties lopen: voor deze zaak, voor Toeslagenbreed en met de wetgever SZW samen.
- Ik kan u op hoofdlijnen informeren over de stand van zaken, maar als u precieze vragen heeft stel ik voor u daar meer specifiek over te informeren in een Kamerbrief [PM wanneer].

0. Politieke vragen

Q. Heeft u zelf nog vertrouwen in een goede afloop?

A.

- Ja, dat heb ik. Ik kan het ongemak en onrecht dat hen is aangedaan niet volledig rechtzetten, maar ik span mij maximaal in om de zaken van deze ouders op te lossen.
- Ik heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen.
- Ik ben vastberaden om te doen, maar ben het met u eens dat een oplossing rijkelijk laat komt. Ik had dat eerder moeten doen.

Q. Wat had u met de kennis van nu anders willen doen?

A.

- Ik had mijn diepgaande exercitie eerder moeten laten uitvoeren. Daar zijn nieuwe feiten naar bovengekomen, die ik eerder had willen weten.
- Dan was de informatievoorziening richting uw Kamer niet zo rommelig geweest. Daar voel ik mij ongemakkelijk bij.
- Daarnaast had ik de ouders eerder willen uitnodigen, ik ben blij dat ik hen gesproken heb op verzoek van uw Kamer. Als ik dit alles eerder in werking had gezet was er misschien nu al een oplossing geweest.

Q. Waarom komen er nog steeds nieuwe stukken boven?

A.

- Ik moet constateren dat de informatiehuishouding bij CAF zaken van Toeslagen niet op orde was. Dit was met name in de opstartfase rond 2013.
- Dit maakt het lastig om alles ruim vijf jaar later te achterhalen.
- Ik had mijn diepgaande exercitie eerder moeten laten uitvoeren. Daar zijn nieuwe feiten naar bovengekomen, die ik eerder had willen weten.
- Dan was de informatievoorziening richting uw Kamer niet zo rommelig geweest. Daar voel ik mij ongemakkelijk bij.

Q. Waarom blijft u hardnekkig weigeren de gevraagde documenten aan de TK te verstrekken?

A.

- Artikel 68 van de Grondwet geeft het parlement recht op inlichtingen. De relevante informatie uit de gevraagde documenten is opgenomen in mijn eerdere brieven en in de beantwoording van de vragen die uw Kamer heeft gesteld.
- Het is staand kabinetsbeleid om documenten die zijn opgesteld voor intern beraad geen onderwerp te maken van politiek debat. De relevante informatie uit die documenten heb ik in geobjectiveerde vorm verstrekt.
- In een aantal gevallen heb ik uw Kamer documenten vertrouwelijk verstrekt.
- Toelichting: In de brief van de minister van BZK van 25 april 2016 over de verhouding tussen artikel 68 van de Grondwet en de Wet openbaarheid van bestuur is uiteengezet welke factoren eraan in de weg staan alle documenten met feitelijke informatie die bij een ministerie binnenkomen of gegenereerd worden integraal aan de Kamer te verstrekken.
- Factoren die in dat verband een rol spelen, zijn onder meer de mate van detail en de hoeveelheid informatie, het verkrijgen van de instemming van belanghebbende derden, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de bescherming van de vrije gedachtenwisseling tussen ambtenaren en tussen ambtenaren en bewindspersonen (intern beraad).

Q. Hoe groot is dit probleem: heeft u aanwijzingen van andere casussen?

A.

- De werkwijze die werd gehanteerd om stop te zetten in plaats van op te schorten is, voor zover mij nu bekend, tot en met medio 2016 gehanteerd.
- Omdat ik wil weten of de problemen in CAF 11 breder hebben gespeeld bij andere CAF-zaken van Toeslagen in ditzelfde tijdsgewricht laat ik onderzoek doen door ADR.
- De voorbereidingen daarvan door Toeslagen zijn in gang gezet. De opdracht aan de ADR is nagenoeg afgerond en doe ik uw Kamer spoedig toekomen.

Q. Waarom heeft het allemaal zo lang geduurd?

A.

- Dat heb ik mijzelf de afgelopen tijd ook afgevraagd.
- De maatschappelijke wens om fraude te bestrijden: "no show, no money" is ondersteund door strikte wetgeving.
- In spanningsveld heeft fraudebestrijding het gewonnen van dienstverlening en is "tunnelvisie" ontstaan.
- Weinig ruimte voor maatschappelijk rechtvaardigheidsgevoel
- Rechtszaken onderschreven "tunnelvisie".
- Te laat zijn wij ons bewust geworden dat gezinnen door het optreden van de overheid tekort zijn gedaan en in problemen zijn geraakt.
- Te laat ben ik het gesprek met de vraagouders zelf aangegaan. Deels is dit cultuur
- Deze gesprekken hebben louterend gewerkt.
- Dit raakt mij zeer en ik zal er dan ook alles aan doen om dat vertrouwen te herstellen.

Hoe nu verder?

- Een bevredigende oplossing laat lang op zich wachten.
- De (dwang)invordering en verrekening met lopende toeslagen in de (lopende en afgesloten) CAF 11 – zaken met onmiddellijke ingang opgeschort.
- De Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner moet kort na de zomer met een advies over de afhandeling van de CAF 11-zaken
- Ook heb ik de Adviescommissie gevraagd hoe de ouders anderszins tegemoet gekomen kunnen worden.

Q. Heeft u voldoende in gang gezet om dit in de toekomst te voorkomen?

A.

- Ingegeven door de CAF 11-casus heb ik verschillende maatregelen getroffen:
  - Dat begon in het najaar van 2018 met de verbetermaatregelen.
    - Informatiehuishouding
    - Versterking vaktechnische lijn
    - Werkinstructies herijken
    - Programmanager aangesteld
  - In de brief van 29 mei heb ik de adviescommissie uitvoering toeslagen aangekondigd. Zij kijken naast de CAF 11-casus ook naar de praktische rechtsbescherming en meer algemeen naar de positie van toeslaggerechtigden.
  - Ook loopt in samenwerking met SZW het IBO Toeslagen en het verbeterprogramma kinderopvangtoeslag, waarin we met de wetgever de mogelijkheden voor herziening bekijken. Ook heb ik aangekondigd met de staatssecretaris van SZW te praten over de rigide wetgeving.
- Daarmee wil ik voorkomen dat situaties als deze in de toekomst nogmaals voorkomen.

1. Onderzoeksfase

Q. Waarom is de zaak gestart obv onvoldoende bewijs?

A.

- Het CAF startte in 2013 met signalen die sinds 2011 lagen.
- Met actualiteitsbezoeken aan de gastouders werd getoetst of deze signalen nog steeds relevant waren. In de bezoeken constateerden de medewerkers onregelmatigheden.
- Daarop is vervolgonderzoek ingesteld bij het gastouderbureau. Uit de bekeken dossiers van de vraagouders kwam hetzelfde beeld.
- Toen is de behandeling van de vraagouders gestart. Met de kennis van nu hadden we niet direct de hele groep moeten behandelen, maar eerst de vraagouders van wie de dossiers zijn bekeken. Dit was te rigoureus.
- Daarom is deze handelswijze aangepast.
- [De terugvorderingen zien ook op de jaren 2012/2013].

Q. Waarom worden de ouders als fraudeurs gezien?

A.

- Ik begrijp dat dat beeld is ontstaan. Hoewel er geen fraudeonderzoek is gestart naar aanleiding van de casus, snap ik dat de CAF 11-behandeling wel voor ouders zo kan worden ervaren.
- In dit dossier zijn goedwillende ouders de dupe geworden van onregelmatigheden die in de onderzoeksfase zijn geconstateerd.
- Ik betreur dat deze ouders aangeven hun vertrouwen in Toeslagen te hebben verloren.

Q. Waarom is de fraude aanpak doorgeschoten?

A.

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

Met opmerkingen [1]: Ik zou hier aan het eind het woord tunnelvisie in verweven. + de constatering: hier ga ik iets aan doen.

Q. Hoe zit het nou met de signalen?

A.

- Ik snap de verwarring van uw Kamer daarover, omdat ik lang in de veronderstelling ben geweest dat de signalen van de GGD uit 2013 dateren.
- Hoewel recent ook een mail van de GGD uit 2013 is teruggevonden die mede aanleiding was voor het starten, waren er meer signalen.
- Er zijn twee e-mails van de GGD uit 2011 en een bevindingenverslag over gastouders uit 2011. Deze vier signalen samen vormden de aanleiding voor CAF 11.

Q. Hoe zit het nou met de aantallen?/waarom weet u dit nog steeds niet?

- Meer dan twintig ambtenaren werken op dit moment aan dit dossier. Het heeft hoge prioriteit om dit dossier op te lossen voor de ouders.
- Maar ik wil het wel graag goed doen en daar heb ik tijd voor nodig.
- Ik kan u nu aantallen geven, maar het zou zomaar kunnen dat ik deze morgen moet herstellen.
- Dat komt mede door gebrekkige managementinformatie en vastleggingen.
- Daarom wacht ik de herbeoordeling/exacte aantallen af en ik informeer u zo snel als ik hier zicht op heb.
- Ik wil geen onduidelijkheid laten bestaan over de totale populatie die is geraakt door de CAF 11-behandeling. Dat zijn 302 ouders en ik wil al deze ouders een oplossing bieden.

Met opmerkingen [2]: Gelijktrekken met andere Q&A als eerder besproken.

Q. Was het expres een bureau met een Turkse houder?

A.

- Dat blijkt uit geen enkele informatie die tot dusver naar boven is gekomen. Dit beeld komt ook niet naar voren in de externe signalen van de GGD.
- Laat ik dan ook vooropstellen dat dit nooit mag meewegen in het selecteren van een bureau voor nader onderzoek.

Q. Hoe werkt het CAF team eigenlijk?

A.

- Doel CAF: fraude gepleegd door facilitators, gestructureerd en zichtbaar in kaart brengen, aan te pakken en te voorkomen
- 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 gaat de zaak weer terug naar de reguliere behandeling van Toeslagen (al dan niet in samenwerking met CAF).

Met opmerkingen [3]: Bij geen vermoeden ook toch? Wat is dan het verschil in behandeling tussen wel/niet fraude?

Q. Zijn de gastouders geraakt door de CAF 11-behandeling, passen hier excuses?

A:

- Gastouders zijn niet direct getroffen door de CAF 11-behandeling. Dat waren namelijk de vraagouders.
- Toch vind ik de situatie die voor hen is ontstaan wel erg vervelend. [PM: Ik wil dan toch graag *bij deze/in een brief* ook mijn excuses aan de gastouders maken]?

Met opmerkingen (4): Even afwachten wat de rest hiervan zegt, maar ik zou geen excuses maken. Erkennen dat hun situatie vervelend is gezien het indirecte effect, is volgens mij voldoende empathisch. Het zal lastig zijn de stas te overtuigen en we kunnen die tijd waarschijnlijk beter anders besteden. Ook gezien de lopende rechtszaak met gastouderbureau.

Q. Wat is er gedaan met de uitkomsten van de zestien gastouderbezoeken?

- Deze bezoeken zijn opgenomen in een samenvattend verslag dat ik op 2 juli jl. aan uw Kamer heb gestuurd.
- Op basis van de onregelmatigheden die in deze bezoeken naar voren kwamen is het bezoek aan het gastouderbureau afgelegd. Daarbij zijn acht dossiers van de vraagouders bekeken.

Q. Waarom kreeg het gastouderbureau pas in december 2016 een rapport?

A.

- Naar verluid zijn de signalen van de bezoeken mondeling doorgegeven tijdens het bezoek.
- Ik vind het vervelend dat dit pas in december 2016 heeft geleid tot een rapport dat zij hebben ontvangen.

Q. Hoe zit de relatie tussen de GGD, gemeente en Toeslagen?

- ~~Ik heb dit toegelicht in mijn brief van 28 juni.~~
- De GGD controleert of de gastouderbureaus en de gastouders voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen. De GGD doet dit in opdracht van de gemeente.
- Toeslagen controleert en beoordeelt of de vraagouders die gebruik maken van deze gastouders via gastouderbureaus recht hebben op kinderopvangtoeslag. Daarnaast onderzoeken de CAF-teams van de Belastingdienst signalen van georganiseerde fraude.
- Ik heb dit toegelicht in mijn brief van 28 juni.

Q. Hoe zit de relatie tussen de gastouder, vraagouder en het bureau?

A.

- ~~Ik heb dit toegelicht in mijn brief van 28 juni.~~
- Vraagouders zijn de ouders die "vraag" hebben naar kinderopvang.
- Gastouders zijn de aanbieders van kinderopvang.
- Gastouderbureaus organiseren de aansluiting tussen "vraag" en "aanbod" van kinderopvang.
- Gastouderbureaus zijn organisaties die gastouderopvang tot stand brengen en begeleiden. Zij moeten ervoor zorgen dat gastouders op een verantwoorde wijze hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Zo moeten zij bijvoorbeeld gastouders ondersteunen bij het waarborgen van veiligheid en gezondheid, en uitvoering geven aan de kassiersfunctie. Gastouders kunnen bij verschillende gastouderbureaus aangesloten zijn.
- Ik heb dit toegelicht in mijn brief van 28 juni.

Met opmaak: Regelafstand: Meerdere 1,08 rg

Met opmaak: Lettertype: 14 pt

2. Behandelfase

Q. Waarom waren er twee verschillende brieven (balie en vraag)?

A.

- Bij een nog lopende kinderopvangtoeslag werd over het algemeen een baliebrief gestuurd. Voor eerdere toeslagjaren 2012 en 2013 werden bewijsstukken middels een vraagbrief uitgevraagd.
- Er zijn ook ouders die beide soorten brieven hebben ontvangen of helemaal geen brief. Er zat geen consistent beleid achter het versturen van deze brieven.

Q. Hoeveel ouders zijn stopgezet/teruggevorderd?

A.

- Van alle 302 ouders is het recht op toeslag opnieuw beoordeeld. Van slechts een heel klein aantal (8) is (snel) vastgesteld dat er voldoende bewijsstukken waren en hebben zij dus niet gemerkt dat hun toeslag is stopgezet. Maar vrijwel allen hebben te maken gekregen met stopzetting en terugvordering van een deel of alle ontvangen toeslagen over de jaren 2012,2013 en/of 2014.

Met opmerkingen [ ](5): Klopt toch? Anders weet men niet wat het effect is dat het snel geconstateerd is. Als jullie dit te lang vinden, kan de zin er beter helemaal uit omdat je anders het punt mist dat je wilt maken.

Q. Waarom is gekozen voor stopzetten in plaats van opschorten/wie neemt die beslissing?

A.

- Er is een opdracht tot stopzetting gegeven. Dit is gemeld aan een MT lid van Toeslagen destijds. Opschorting was technisch niet mogelijk in de toeslagsystemen.
- Er is onvoldoende beseft wat de stopzetting voor ouders zou betekenen.

Met opmerkingen [6]: Is dit de reden? Was gewoon beleid toch? Ik zou deze zin eerlijk gezegd schrappen (hebben het nooit eerder gezegd) en als laatste een bullit toevoegen dat deze werkwijze is aangepast om te voorkomen dat het weer gebeurt.

Q. Welke bewijsstukken moesten de ouders aanleveren?

- Ouders moesten bewijstukken aanleveren omtrent het aantal opvanguren, ontvangen facturen en betaalbewijzen. ~~(Inkomen, gewerkte uren?)~~

Q. Waarom werd niet verteld wat ontbrak?

A.

Er werd niet duidelijk aangegeven wat er ontbrak aan de bewijsstukken omdat men bang was, vanuit de tunnelvisie rond verdenking van misbruik, dat stukken dan makkelijk te vervalsen waren.

Q. Waarom duurde de behandeling zo lang?

A.

Er is geen ~~goed~~ excuus voor de veel te lange behandeltermijnen. Er waren in die periode wel bredere problemen met behandeltermijnen binnen Toeslagen. De dossiers in deze zaak waren over het algemeen complex en moesten nauwkeurig beoordeeld worden. Door de wens de algemene doorlooptijden terug te dringen zijn deze dossiers daarom veelal extra lang blijven liggen.

Q. Wat vindt u ervan dat ouders zo lang in onzekerheid hebben gezeten?

A.

- Ik neem dat mijzelf kwalijk.
- In mijn gesprekken met de ouders heb ik boosheid, teleurstelling en verdriet gehoord. Hun vertrouwen in Toeslagen is geschonden en dat vind ik heel ernstig.
- Ik kan het onrecht dat hen is aangedaan niet meer helemaal rechtzetten, maar ik span mij maximaal in voor een oplossing.

Met opmerkingen [7]: Dit is in feite een schuldbekentenis. Ik zou het meer opschrijven als: "Ik vind het erg vervelend dat ouders zo lang in onzekerheid hebben gezeten."

Q. Waarom kregen ouders geen contact met Toeslagen?

A.

PM

Q. Waarom raakten stukken zoek/waarom moesten ouders opnieuw indienen?

Met opmerkingen [ ](8]: Hier is geen antwoord op gegeven. Alles moest handmatig beoordeeld worden en dan wil het wel eens gebeuren dat het mis gaat?

A.

- Het beoordelen van het recht op toeslagen ging aan de hand van bewijsstukken.
- Als die bewijsstukken niet of niet volledig compleet waren moesten ouders opnieuw stukken indienen.
- Daarbij was het vervelend dat ouders niet ~~precies~~ wisten wat ontbrak.
- Dit heeft het lastig gemaakt voor de ouders om hun recht op toeslag te kunnen aantonen.

Q. Waarom werd er niet gerappelleerd?

A.

- Als het recht op toeslagen niet kon worden vastgesteld op basis van de aangeleverde bewijzen kreeg de ouders een tweede brief.
- Daarin werd wel gerappelleerd, maar was onduidelijk welke bewijzen nog moesten worden overlegd.
- Die motivatie had erbij gemoeten.

Q. Vindt u ook niet dat onzorgvuldig is gehandeld o.b.v. beperkte signalen en beperkt onderzoek naar zo'n grote groep ouders?

A.

- Op basis van bezoeken aan 16 gastouders, het bezoek aan het gastouderbureaus en het bekijken van 8 vraagouderdossiers zijn de toeslagen gestopt.
- Met de kennis van nu had~~den~~ Toeslagen~~we~~ niet direct de hele groep moeten behandelen, maar eerst de vraagouders van wie de dossiers zijn bekeken. Dit was te rigoureus.

Met opmerkingen [9]: Kunnen we ook zeggen dat deze werkwijze niet langer toegepast wordt? Wel alleen als het zo is uiteraard.

Q. Wie had de regie op dit proces?

- ☐ PM

Q. Waarom is er niks gedaan met de interne signalen dat het al niet goed ging?

A.

- Mede ingegeven door de politieke en maatschappelijke wens en de taakopvatting om fraude te bestrijden, was er sprake van een tunnelvisie.
- Er was in die tijd weinig tot geen kritiek op de gevolgde werkwijze. Dat vind ik kwalijk, maar verklaart waarom toen geen andere keuzes zijn gemaakt.
- De medewerkers die wel hebben geprobeerd om kritische vragen te stellen kregen te weinig aandacht.
- Dit heeft ~~mogelijk~~ te maken met het gebrek aan een open cultuur waarin~~over~~ dezeit~~~~ gesprekken plaatsvinden. Met mijn aankondigen voor een vierde pijler cultuur in het ~~veranderprogramma~~ Beheerst Vernieuwen wil ik daar verandering in brengen. ~~meer aandacht voor vragen.~~

Q. Kunt u de werkwijze van Toeslagen ten aanzien van "te late betalingen" van kinderopvangkosten toelichten?

A.

- De hoofdregel is dat alle kinderopvangkosten betaald zijn vóór 1 maart (van het jaar volgend op het toeslagjaar).
- Zeer recent is mij gebleken dat hier in de praktijk een versoepeling in is aangebracht.
- Die versoepeling houdt in dat Toeslagen zich coulant opstelt als het gaat om de termijn waarbinnen de opvangkosten moeten zijn betaald. Van belang hierbij is dat de ouder geen schuld treft; dit is maatwerk.
- Momenteel wordt onderzocht of deze werkwijze omgezet kan worden in formeel beleid. Dit wordt ook meegenomen in het gesprek dat wordt gevoerd over maatwerk en menselijke maat.

3. Bezwaar en beroep

Q: Waarom zet u de rechtszaken tegen de ouders door? Hoe vaak nog moet de Raad van State nog zeggen dat Toeslagen onzorgvuldig heeft gehandeld?

A:

- Het klopt dat de rechter in het CAF-11 dossier veelvuldig heeft geoordeeld dat de Belastingdienst/Toeslagen onzorgvuldig heeft gehandeld.
- Richting uw Kamer heb ik dit onzorgvuldige handelen benoemd en er ook excuses voor aangeboden.
- Toch betekent het onzorgvuldig handelen van de kant van de Belastingdienst niet dat er dan zo maar altijd recht op toeslag ontstaat. Zo werkt dat niet. Dat zal van geval tot geval moeten worden bekeken. En daar kan verschil van mening over bestaan. Het is goed dat dit aan de onafhankelijke rechter wordt voorgelegd. De rechter weegt in zijn oordeel een schending van een beginsel van behoorlijk bestuur mee.
- Het komt ook veelvuldig voor dat de rechter oordeelt dat er geen recht op toeslag bestaat.
- Dat weerspiegelt dat de wet soms vrij streng kan zijn. Daarom neem ik het samen met de staatssecretaris van SZW het initiatief hiernaar te kijken.

Met opmaak: Tekstkleur: Tekst 1

Q: Welke wetten zijn geschonden?

A:

- Algemene wet bestuursrecht wat betreft de te lange behandelduur en de onvoldoende motivering van wat precies ontbreekt aan bewijsstukken en het niet verstrekken van alle op de zaak betrekking hebbende stukken.
- Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen wat betreft het bruusk stopzetten in plaats van opschorten van de toeslag.
- Wet kinderopvang wat betreft het niet toekennen en/of intrekken van de kinderopvangtoeslag terwijl daar wel recht op bestond.

Q: Waarom zet u de Landsadvocaat in tegen de ouders?

A:

- Ik wil het beeld wegnemen dat ik de Landsadvocaat in zet om per se van de ouders te winnen.
- Ik heb dat juist gedaan vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid richting de ouders.
- Op de eerste plaats om te borgen dat alle op de zaak betrekking hebbende stukken worden ingebracht in de lopende procedures. Zoals bekend was Toeslagen op dit punt tekort geschoten.
- Op de tweede plaats om te zorgen dat met een frisse juridische blik de lopende beroepszaken zouden worden behandeld zolang als Toeslagen nog niet in staat was om daar zelf voor te zorgen door middel van de door mij aangekondigde dubbele procesvertegenwoordiging door Toeslagen zelf. Dat is om capaciteitsredenen nog niet mogelijk.

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 inhoudelijk uitlaat over een individuele zaak.
- Procedureel en, dat is het enige wat ik er echt over kan en wil zeggen, is het volgende aan de hand.
- De rechtbank heeft geoordeeld dat Toeslagen niet onrechtmatig jegens het gastouderbureau heeft gehandeld.
- Het gastouderbureau is tegen dit vonnis van de rechtbank in hoger beroep gegaan bij het Gerechtshof.
- Als partijen het oneens zijn met elkaar of zaken zijn onduidelijk, dan hebben we daar in Nederland allerlei mooie procedures voor, met waarborgen omgeven.
- Het is nu echt aan het Gerechtshof om een oordeel te geven en niet aan mij of de Tweede Kamer.
- De onafhankelijke rechter moet in alle rust zijn werk kunnen doen.

4. Oplossing CAF 11-ouders

Q: Hoe gaat u de getroffen vraagouders tegemoet komen?

A:

- In mijn brief van 11 juni jl. heb ik aangegeven welke maatregelen ik neem om de situatie voor de betrokken ouders recht te zetten. Ik heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen, en daarbij de gerechtvaardigde belangen van de toeslaggerechtigden voorop te stellen. In het algemeen gaat de adviescommissie bezien hoe ouders anderszins tegemoet kunnen worden gekomen.

- Gelet op de maatschappelijke urgentie heb ik de adviescommissie gevraagd om zo snel mogelijk, rekening houdend met het zomerreces, met een deeladvies te komen over de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen naar het oordeel van de adviescommissie heeft in de verdere afhandeling van de zogenoemde CAF 11-zaken en in aanverwante zaken. De adviescommissie gaat daarbij bezien hoe ouders anderszins tegemoet kunnen worden gekomen.

Q. Wat heeft u tot nu toe gedaan om de CAF-11 ouders tegemoet te komen?

A.

- (1) Ik heb advies aan de Adviescommissie gevraagd.
- (2) Toeslagen heeft de invordering van alle toeslag- en belastingschulden van deze ouders opgeschort totdat duidelijk is welke gevolgen het advies van de commissie voor hen heeft; een time-out dus.
- (3) Toeslagen brengt over die periode geen invorderingsrente in rekening.

Q: Waarom komt u zelf niet met een oplossing?

A:

- Ik heb hiervoor 2 redenen.

- Ten eerste het belang van de ouders:
- Ik vind het belangrijk dat een eventuele tegemoetkoming na grondig, onafhankelijk en zorgvuldig advies tot stand komt.

- Ten tweede de uitstralingseffecten:
- Doorbreek je met oplossing voor deze groep het strakke wettelijke systeem dan heeft dat meteen uitstraling naar alle andere toeslaggerechtigden. Dat heeft grote uitvoeringsconsequenties.
- Doe je dat met terugwerkende kracht. Dan heeft dat nog meer uitvoeringsconsequenties.
- Doe je dat met terugwerkende kracht van meer dan 5 jaar. Dan heeft dat nog veel meer uitvoeringsconsequenties.
- Ook het aanbieden van schadevergoeding kan grote uitstralingseffecten hebben. Ook buiten toeslagen.

- Het is daarom dat ik een Adviescommissie heb ingesteld.
- Dat advies ga ik afwachten.
- Het zou trouwens onbeleefd zijn om dat niet te doen.

Met opmerkingen [ ] **(10):** Dit vind ik niet zo'n goed idee. Wat je eigenlijk zegt is: andere mensen die in dezelfde nare situatie zitten wil ik geen vergoeding geven. Ik geef deze mensen alleen een vergoeding omdat het me politiek goed uitkomt. Ik zou het houden bij het belang van de ouders en dan iets met juridische statuur van donner / frisse blik / goed de tijd nemen, dat soort dingen.

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 ben benieuwd waar de Adviescommissie mee komt.

Q. Wat als het advies van de commissie voor een ouder niet leidt tot een tegemoetkoming?

A.

- Dan moeten eventuele openstaande KOT-schulden alsnog worden betaald. Toeslagen zal over de afwikkeling daarvan dan contact opnemen met de betreffende ouder.
- De invorderingsrente zal vanaf dat moment weer in rekening worden gebracht.

Q. Wanneer weten de ouders waar ze aan toe zijn? Kunt u een harde toezegging over een datum doen?

- Voor de CAF-11 ouders geldt dat de Adviescommissie zo snel mogelijk met een advies komt. Ik verwacht dit advies in september. Ik kan daar echter geen harde toezegging over doen omdat de Adviescommissie onafhankelijk is.
- Wel zeg ik toe om alle medewerking aan de Adviescommissie te geven zodat zij haar werk zo goed en snel mogelijk kan doen.

Met opmerkingen [(11]: Oktober?

Q. Hoe snel kunt u na het (deel)rapport Adviescommissie een concrete toezegging aan de ouders doen?

A.

- Hierover kan ik geen uitspraken doen. Dit hangt namelijk af van de inhoud van het advies. Moeten alle zaken bijvoorbeeld nog individueel beoordeeld worden, of is het mogelijk om een generieke tegemoetkoming aan te bieden?

Q. Waarom heeft u de invordering pas per 11 juni opgeschort en niet al eerder?

A.

- Pas in aanloop naar mijn brief van 11 juni (en in mijn voorbereiding op de instelling van de Adviescommissie) heb ik de EXSWN1 van de situatie waarin de ouders door het optreden van Toeslagen in zijn gekomen volledig doorgrond. ~~ben ik tot de overtuiging gekomen dat de CAF-11 ouders te kort zijn gedaan door het optreden van Toeslag en daardoor in de problemen zijn geraakt.~~
- Dat is dan ook het moment waarop ik besloten heb om de invordering van alle belasting- en toeslagschulden - dus niet alleen van de kinderopvangtoeslag – op te schorten.
- Eerder leek er voor een dergelijke time-out geen goede reden; iedere burger moet een toeslagschuld die onherroepelijk vaststaat immers voldoen.

Q. Waarom wordt er alleen over een beperkte periode geen invorderingsrente gerekend?

A.

- Gedurende de toegezegde "time-out" (11 juni 2019 tot het moment waarop voor de ouders duidelijk is wat het advies van de Adviescommissie voor hen gaat betekenen) brengt de Belastingdienst geen invorderingsrente in rekening.
- Hoewel invorderingsrente wettelijk verschuldigd is, kan ik deze toezegging rechtvaardigen omdat de ouders noodgedwongen moeten wachten op het advies van de Adviescommissie. Het zou onredelijk en onbillijk zijn om hen in die periode met invorderingsrente te confronteren.
- Of er ook ruimte is om invorderingsrente uit het verleden te compenseren is onderdeel van het advies van de Adviescommissie. Hier kan en wil ik niet op vooruitlopen.

Q. Hoe zit het met de in rekening gebrachte kosten van (dwang)invordering? Blijven die verschuldigd?
A.

- Of er ook ruimte is om invorderingskosten uit het verleden te compenseren is onderdeel van het advies van de Adviescommissie. Hier kan en wil ik niet op vooruitlopen.

Q. Hoe weten de ouders waar ze aan toe zijn: wat wordt wel, wat wordt niet ingevorderd en hoe zit het precies met de rente?

A.

- De ouders worden hierover actief geïnformeerd.
- Met de ouders die een lopende betalingsregeling hebben wordt contact opgenomen om te vragen of zij deze willen voortzetten.

Q. Gaat u na de "time-out" gewoon weer door met hard invorderen van schulden bij de CAF11-ouders?
A.

- Dat zal niet zonder meer gebeuren.
- Voor de KOT-aanslagen volgt er een separaat traject: eerst moet individueel worden beoordeeld of die nog verschuldigd zijn na het advies van de Adviescommissie.
- Voor de andere toeslag- en belastingschulden geldt dat deze alsnog voldaan moeten worden. De Belastingdienst zal contact opnemen met de ouders en afspraken maken over de afwikkeling ervan. Eventuele invorderingsmaatregelen komen daarna pas aan de orde en alleen als dat niet anders kan.

5. Beleid

Q: Waarom is de wetgeving zo rigide?

A:

- Kinderopvangtoeslag is een tegemoetkoming voor ouders in de door hen te betalen kosten van kinderopvang. Ouders moeten wel een eigen bijdrage betalen. Het recht op kinderopvangtoeslag wordt op jaarbasis bepaald.
- Als B/Toeslagen daarom vraagt moeten ouders kunnen aantonen dat zij *alle* kosten van kinderopvang in het hele jaar - inclusief de eigen bijdrage – daadwerkelijk en op tijd hebben betaald.
- Als zij dat niet kunnen aantonen vervalt het gehele recht op kinderopvangtoeslag over dat jaar. Het eerder uitbetaalde voorschot moet dan in z'n geheel worden terugbetaald.
  Dit vloeit voort uit vaste jurisprudentie van de Raad van State over de uitleg van de wettelijke bepalingen.
- De Raad van State heeft op 24 april jl. echter geoordeeld dat het verbinden van dit gevolg aan het niet voldoen aan het 'betaalvereiste' in bepaalde gevallen, met relatief kleine onbetaalde bedragen, geen toepassing kan vinden. De adviescommissie uitvoering toeslagen~~Cie. Donner~~ gaat onderzoeken welke beleidsruimte dit geeft aan de B/Toeslagen.
- In het IBO Toeslagen en het project 'verbetervoorstellen kinderopvang' wordt onderzocht of een meer proportionele benadering in deze gevallen mogelijk is.

Met opmerkingen [ ](12): Check JZ? Kan wel goed zijn om te verduidelijken waarom die uitspraak precies relevant is.

Q. Waarom hebben we de opdracht aan de ADR nog steeds niet?

A.

- De opdracht aan de ADR is nagenoeg afgerond. Ik laat daar indien gewenst graag laatste ontwikkelingen vanuit dit debat meenemen.
- Toeslagen is gestart met het voorbereiden van alle dossiers. Hier zijn ook medewerkers van de directie Groot Ondernemingen bij betrokken. Als dat is afgerond kan de ADR starten met het onderzoek.

6. Nationaliteit

Q: Waarom is nationaliteit relevant voor een toeslag?

A:

- 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.

Q: Waarom was nationaliteit opgenomen in het risicoclassificatiemodel? [GEEN CAF11]

A:

- Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap was een van de indicatoren in het risicoclasscificatiemodel. 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 wordt regelmatig geüpdatet; indicatoren verdwijnen of worden toegevoegd.
- Bij de kinderopvang-toeslag had Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap sinds medio 2018 geen toegevoegde voorspellende waarde meer en is dit criterium eruit gehaald.
- De AP doet onderzoek naar o.a. het gebruik van het criterium nationaliteit in het risicoclassificatiemodel.
- Ik wacht de uitkomsten met belangstelling af en verleen uiteraard medewerking.

Bij doorvragen:

- Voor 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.

Q: Waarom is nationaliteit opgenomen in de query bij CAF-zaken?

- In het queryverzoek dat in het kader van ~~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.
- Zoals gezegd keur ik – en de Belastingdienst - etnisch profileren af.
- Ik ~~wil~~ – en de Belastingdienst – wil boven elke twijfel verheven zijn.
- Recent is besloten dat nationaliteit ook geen onderdeel meer is van het queryverzoek.

Q: Waarom is niet eerder gestart met het verwijderen van de nationaliteit?

A:

- Het verwijderen van historische gegevens over nationaliteit is pas halverwege 2018 begonnen. Ik ben het met uw Kamer eens dat dit eerder (2014) had moeten starten.
- Ik onderken de noodzaak van het verwijderen van deze oude gegevens.
- 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.

7. EDP onderzoek

Q: Waarom was de opdracht aan de EDP-auditors zo beperkt (alleen CAF 11)?

A:

- De opdracht aan de EDP-auditors was om de Q-schijven van Toeslagen te doorzoeken op~~m~~ nieuwe stukken voor de Tweede Kamer en in de lopende beroepsprocedures. Deze opdracht was inderdaad beperkt tot CAF 11.
- Deze algemene afbakening van de opdracht is bepaald door mijn ministerie en vloeide voort uit de discussie zoals die op dat moment met de Kamer speelde (mede naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank Amsterdam van 25 september 2018 en de berichten daarover in de media).
- Ik ben mij ervan bewust dat meerdere leden meerdere malen naar andere CAF-zaken gevraagd hebben. Naar die zaken is tot nu toe geen onderzoek gedaan.
- Zoals ik u heb aangegeven, heb ik geen sterke externe signalen dat in die andere CAF-zaken vergelijkbare onzorgvuldigheden hebben plaatsgevonden. ~~Bovendien bevatten de dossiers toezichtvertrouwelijke informatie (onder meer brief van 21 maart 2019).~~
- Daarnaast bevat ieder CAF-dossier, als ik CAF 11 als ijkpunt neem, vermoedelijk honderden zo niet duizenden stukken. Om deze te kunnen doorzoeken is een duidelijke focus nodig, zoals het CAF 11 dossier ook doorzocht is aan de hand van trefwoorden. Bij de andere CAF dossiers is die focus niet aanwezig of mij nu niet duidelijk.

Met opmerkingen [ ](13): Dit verwijderen en ADR toevoegen?

Q: Bent u akkoord gegaan met de opdracht?

A:

- De algemene afbakening van de opdracht aan de EDP-auditors is bepaald door mijn ministerie en vloeide voort uit de discussie zoals die op dat moment met de Kamer speelde (mede naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank Amsterdam van 25 september 2018 en de berichten daarover in de media).
- Ik kan mij niet herinneren dat die opdracht destijds concreet aan mij voorgelegd is en dat ik dus persoonlijk akkoord gegeven heb.
- Dit neemt niet weg dat de opdracht is geformuleerd door ambtenaren die onder mijn verantwoordelijkheid werken en dat ik die verantwoordelijk ook neem.

Q: Waarom zijn de Q-schijven van blauw niet doorzocht?

A:

- De EDP-auditors hebben in hun eerste verslag de mogelijkheid benoemd dat zich in de systemen van blauw voor CAF 11 relevante stukken bevinden. Uit hun onderzoek is echter niet gebleken dat de Q-schijven van blauw een rol speelden bij de vastlegging of uitwisseling van CAF-11 stukken.
- In hun eerste verslag hebben de EDP-auditors geadviseerd om de aandacht in eerste instantie te richten op de Q-schijven van Toeslagen. Conform dit advies zijn de systemen van blauw niet opgenomen in de opdracht aan de EDP-auditors.
- De EDP-auditors hebben destijds wel geïnformeerd naar de mogelijkheden om de blauwe Q-schijven te doorzoeken. De centrale netwerkbeheerder heeft toen gemeld dat het daarbij om miljarden bestanden ging.
- De EDP-auditors hebben mij inmiddels laten weten dat het doorzoeken van de blauwe Q-schijven zeer tijdrovend zal zijn en, gelet op de omvang, technisch niet realistisch.
- Deze beperkingen houd ik uw Kamer voor.

Q: Waarom is de FIOD CAF schijf niet direct doorzocht?

A:

- In hun gesprek met de toenmalige projectleider van het CAF 11-project heeft hij de EDP-auditors gemeld dat er een FIOD CAF schijf bestond. De EDP-auditors hebben dit opgenomen in hun eerste verslag en aangegeven dat deze schijf in ieder geval ook meegenomen moet worden.
- Pas daarna zijn de EDP-auditors daadwerkelijk begonnen met het de uitvoering van hun onderzoek. Als eerste hebben zij toen de Q-schijven van Toeslagen en de N-schijf van de toenmalig projectleider doorzocht.
- Toen constateerden zij dat dit telkens vrijwel dezelfde treffers opleverde. Omdat hun opdracht daarmee voltooid leek, is het doorzoeken van de FIOD CAF schijf naar de achtergrond verdwenen.
- Achteraf bezien betreur ik dit natuurlijk. Om die reden heb ik de opdracht gegeven om alsnog de FIOD CAF schijf te doorzoeken.

Q: Wat vindt u ervan dat er toch relevante stukken opgedoken zijn (met vernietigende constateringen over te weinig bewijs)?

A:

- Naar mijn mening werpen de 6 stukken van de FIOD CAF schijf die ik u ter vertrouwelijke inzage verstrekt heb geen nieuw licht op de hoofdlijn zoals ik al eerder heb beschreven. Wel verscherpen en verdiepen deze stukken het beeld van de tunnelvisie en de strikte juridische werkwijze.
- Ik betreur uiteraard dat de FIOD CAF schijf niet eerder doorzocht is en dat ik u daarom deze stukken niet eerder heb kunnen verstrekken.
- Ik wil wel bedrukken dat het gegeven dat het CAF 11-project niet heeft geleid tot strafrechtelijke consequenties richting de vraagouders, de gastouders of het gastouderbureau niet nieuw is.
- Ik erken dat ook in het reguliere toezicht allerlei onzorgvuldigheden kunnen worden aangewezen die eraan hebben bijgedragen dat de vraagouders hun recht niet konden aantonen. Deze onzorgvuldigheden keur ik af en daarvoor zoek ik naar een oplossing.

Met opmerkingen [14]: Wat voegt deze bullet toe? Beargumenteren dat het minder logisch is de FIOD schrijf te doorzoeken? Dan zou ik dat gewoon opschrijven.

Met opmerkingen [15]: Ook deze bullet begrijp ik niet helemaal op deze plaats.

Q: Waarom heeft Toeslagen eerst zelf gezocht? De informatiehuishouding was toch niet op orde?

A:

- Dat de informatiehuishouding van Toeslagen niet op orde was, is in de loop van september 2018 gebleken en deze constatering heb ik in mijn brief van 11 oktober 2018 met uw Kamer gedeeld. Dit was voor mij ook de reden om direct EDP-auditors in te schakelen.
- Om hun opdracht uit te kunnen voeren, is noodzakelijk dat de EDP-auditors een toelichting krijgen op de inrichting van de ICT-systemen van degene bij wie het onderzoek plaatsvindt. Daarvoor heeft Toeslagen een lijst met de Q-schijven gemaakt.
- De EDP-auditors hebben deze lijst vergeleken met een eerdere scan van de centrale netwerkbeheerder van de Belastingdienst. Daarmee is uitgesloten dat de door Toeslagen gemaakte lijst niet volledig zou zijn.
- Zoals in het eerste verslag van de EDP-auditors te lezen is, heeft bovendien een medewerkers de submappen die hij relevant bekeken.
- Ook dit heeft zijn gevolgen gehad voor het onderzoek van de EDP-auditors. Zij hebben alle Q-schijven doorzocht met inbegrip van deze submappen.

Q: Konden de EDP-auditors niet zelf het onderzoek van A tot Z uitvoeren?

A:

- Nee. Om hun onderzoek te kunnen uitvoeren hebben EDP-auditors bijvoorbeeld een toelichting nodig op de inrichting van de ICT-systemen van degene bij wie het onderzoek plaatsvindt. Deze toelichting kon alleen Toeslagen verstrekken.
- Daarnaast hebben de EDP-auditors gezocht op het niveau van de bestandsnamen; zij hadden geen toegang tot de onderliggende stukken. Ook hier was de hulp van Toeslagen nodig om de onderliggende stukken erbij te zoeken.
- Verder geldt bijvoorbeeld dat het doorzoeken van persoonlijke (N) schijven een speciale authorisatie vergt, waarover de EDP-auditors niet beschikken. De toenmalig projectleider heeft dan ook zijn N-schijf vrijwillig en uit eigen beweging ter beschikking gesteld.
- Al dit soort beperkingen zijn inherent aan de werkwijze van EDP-auditors. Zoals de EDP-auditors verklaard hebben, heeft Toeslagen volledige medewerking verleend.

Q: Waarom heeft u geen EDP-auditors van buiten de Belastingdienst gevraagd?

A:

- Eind september 2018 was mijn grootste prioriteit om zo snel mogelijk duidelijkheid te kunnen geven over de volledigheid van de informatieverstrekking aan uw Kamer en van de beroepsdossiers (als gevolg van de uitspraak van rechtbank Amsterdam en de aandacht in de media en van uw Kamer).
- Dat maakte voor mij de keuze voor EDP-auditors van de Belastingdienst logisch.
- Ik benadruk dat de EDP-auditors van de Belastingdienst normaliter hun werkzaamheden buiten de Belastingdienst bij belastingplichtigen verrichten. Een kritische blik en het omgaan met een zekere mate van weerstand is hen dus niet vreemd. Ook daarom leken zij juist voor deze opdracht geschikt.
- Van weerstand bij Toeslagen was overigens geen sprake; de EDP-auditors hebben verklaard dat Toeslagen volledig medewerking verleend heeft.

Q: Hoeveel documenten hebben de EDP-auditors nu exact gevonden?

A:

- Na inschakeling van de EDP-auditors zijn 3 sets met stukken naar medewerkers van mijn ministerie gezonden.
- De eerste set betrof alle bestanden (circa 260) van één specifieke Q-schijf die tijdens de toelichting aan de EDP-auditors getoond werd. Deze Q-schijf is later opnieuw in het onderzoek van de EDP-auditors doorzocht, maar dan aan de hand van trefwoorden.
- De tweede set betrof alle bestanden (circa 470) van de N-schijf van de toenmalige projectleider. De EDP-auditors hebben alleen de dubbele bestanden verwijderd maar verder geen onderzoek gedaan.
- De derde set betrof de bestanden (circa 200) die de EDP-auditors tijdens hun onderzoek van de Q-schijven van Toeslagen aan de hand van trefwoorden gevonden hebben.

Q: Hoe kan het nu dat er maar zo weinig stukken aan de Tweede Kamer verstrekt zijn?

A:

- Zoals eerder gezegd zijn de gevonden stukken op de Q-schijven van Toeslagen en op de N-schijf van de toenmalig projectleider door medewerkers van het ministerie (de Directie Fiscaal Juridische Zaken en de Corporate Dienst Vaktechniek) beoordeeld.
- Ik benadruk dat zij niet een selectie gemaakt hebben met de opzet om uw Kamer niet of onvolledig te informeren, maar vanuit het belang om uw Kamer niet te overladen met detailinformatie (conform de brief van de Minister van BZK van 25 april 2016).
- Daarom is beoordeeld of een stuk algemene informatie over het CAF 11 project in den brede bevatte, en zo ja, of dit aan de Kamer meer inzicht of context zou verschaffen en daarom verstrekt moest worden.
- Stukken die geen algemene informatie over het CAF 11-project in den brede bevatten, vielen dus bij voorbaat af. Dit was het gros van het mailverkeer en een grote hoeveelheid Excel bestanden met allerhande, veelal cijfermatige, overzichten.
- Verder is ervan uit gegaan dat de 'voorgeschiedenis', dat wil zeggen het onderzoek van het CAF team zelf, niet of minder relevant was. Bij de vraagouders is immers teruggevorderd als zij hun recht op kinderopvangtoeslag

niet konden aantonen. Niet wegens het al dan niet geconstateerd zijn van gebreken bij de gastouders of het gastouderbureau.

- Van de toen resterende stukken zijn vervolgens in elk geval puur interne mails tussen collega's en persoonlijke aantekeningen voor eigen gebruik afgevallen. Het is staand beleid dat persoonlijke beleidsopvattingen en stukken voor intern beraad niet met de Kamer gedeeld worden en geen onderwerp worden gemaakt van het politieke debat.
- Uiteindelijk leidde dit ertoe dat maar een relatief beperkt aantal stukken aan de Tweede Kamer verstrekt is.
- Ik besef mij dat de gemaakte afwegingen niet tot een uitkomst leiden die zwart-wit is of waarover geen discussie kan bestaan. Tegelijkertijd heb ik naar eer en geweten aan mijn informatieverplichting voldaan en is uw Kamer niet bewust of opzettelijk informatie onthouden.

Q: Waarom informeert u niet direct volledig en moet de Tweede Kamer er steeds op aandringen?

A:

- Naar mijn mening heb ik de Tweede Kamer in het najaar van 2018 volledig ~~op hoofdlijnen~~ geïnformeerd.
- Tegelijkertijd besef ik mij dat de gemaakte afwegingen ten aanzien van de informatieverstrekking niet tot een uitkomst leidt~~en~~ die zwart-wit is of waarover geen discussie kan bestaan. Daarbij speelt ook een rol dat de focus in dit dossier zich meerdere malen verlegd heeft.
- Daarnaast ben ik bij mijn informatieverstrekking gebonden aan staand beleid. Stukken die kwalificeren als persoonlijke beleidsopvattingen of die zijn opgemaakt voor intern beraad verstrek ik u daarom niet.
- Dit geldt bijvoorbeeld ook voor correspondentie met of stukken van de Landsadvocaat in lopende procedures of stukken met toezichtvertrouwelijke informatie. Ook over individuen of individuele zaken laat ik mij niet uit.
- Binnen al deze grenzen probeer ik echter uw Kamer telkens juist en volledig te informeren.
- Ik erken dat in dit dossier meerdere malen informatie pas op een later moment aan het licht kwam of dat eerder verstrekte informatie gerectificeerd moest worden. Dat betreur ik enorm.

Q: Betekent het alsnog verstrekken van 6 stukken op 2 juli dat er misschien nog wel 20 relevante stukken zijn? Hoe kan de Kamer er nu op vertrouwen dat de informatieverstrekking volledig is?

A:

- Ik kan niet uitsluiten dat er nog meer relevante stukken zijn. Nieuwe stukken kunnen aan het licht komen als bijvoorbeeld andere schijven doorzocht worden of als met een andere focus naar de reeds gevonden stukken gekeken wordt.
- Ook erken ik dat in dit dossier meerdere malen informatie pas op een later moment aan het licht kwam of dat eerder verstrekte informatie gerectificeerd moest worden. Dat betreur ik enorm.
- Ik wil echter tegenspreken dat ik uw Kamer onvolledig geïnformeerd heb. Dit dossier heeft een eigen dynamiek. Ik zeg u toe dat ik u als daar aanleiding toe is telkens zal informeren en dat ik verzoeken om informatie van uw kant welwillend zal behandelen.

Met opmerkingen [16]: Dit lijkt nu net een gunst terwijl het gewoon het grondrecht van de Kamer is. Ik zou daarom de woorden tot dat gewoon weglaten en dan de zin lopend maken.

Q: In de vertrouwelijke stukken staat precies wat de Belastingdienst fout heeft gedaan. Daar mag ik nu niks over zeggen, maar wat mij betreft maken we de stukken wel openbaar. Bent u bereid dit te doen? Indien niet, waarom niet?

A:

- Ik heb ervoor gekozen om de stukken ter vertrouwelijke inzage te leggen en de inhoud telkens in een brief te parafraseren.
- Het is staand beleid is om geen concepten, toezichtvertrouwelijke informatie, persoonlijke beleidsopvattingen en stukken voor intern beraad te delen met de Kamer en onderwerp te maken van de politieke debat.
- Ik ben niet bereid om van dat beleid af te wijken.

Q: Waarom zijn niet meer persoonlijke schijven doorzocht?

A:

- In hun gesprek met de toenmalige projectleider van het CAF 11-project heeft hij de EDP-auditors gemeld dat er een FIOD CAF schijf bestond. De EDP-auditors hebben dit opgenomen in hun eerste verslag en aangegeven dat deze schijf in ieder geval ook meegenomen moet worden.
- Pas daarna zijn de EDP-auditors daadwerkelijk begonnen met het de uitvoering van hun onderzoek. Als eerste hebben zij toen de Q-schijven van Toeslagen en de N-schijf van de toenmalig projectleider doorzocht.
- Toen constateerden zij dat dit telkens vrijwel dezelfde treffers opleverde.

Q: Waarom had Toeslagen een rol in de voorbereiding?

A:

- Ik herhaal dat niemand van Toeslagen of mijn ministerie de EDP-auditors bij de uitvoering van hun opdracht belemmerd of beperkt heeft.
- Er is wel een aantal zaken inherent aan het werk van de EDP-auditors en aan hun bevoegdheden.
- Om hun opdracht uit te kunnen voeren, is bijvoorbeeld noodzakelijk dat zij een toelichting krijgen op de inrichting van de ICT-systemen van degene bij wie het onderzoek plaatsvindt.

8 Lopende acties

SG-Traject

Q: Hoe gaat u voldoen aan de Motie-Leijten om meer maatwerk en dienstverlening te leveren?

A:

- Toeslagen is aangesloten bij de werkgroep 'Maatwerk in Dienstverlening'.
- Deze 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.
- In het kader van deze werkgroep is ABD Topconsult is een verkenning gestart.

Q: Wat doet ABD Topconsult op dit moment? En wat leveren zij op?

A:

- ABD Topconsult is een verkenning gestart naar de inzet van de discretionaire ruimte bij een aantal grote uitvoerders, waaronder de Belastingdienst/Toeslagen.
- Ook kijkt de werkgroep naar andere factoren die maatwerk in de uitvoering kunnen bevorderen, zoals simpelere communicatie naar burgers en gegevensuitwisseling.
- De verkenning levert concrete aanbevelingen op zodat uitvoeringsorganisaties handvatten hebben om meer maatwerk te kunnen leveren, en daarmee voor het afwijken van standaardprocedures.

Q: Wanneer kunnen wij de uitkomst van de ABD Topconsult-verkenning verwachten? En waarom duurt dit zo lang?

A:

- 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.
- Het betreft een omvangrijke verkenning naar vijf grote landelijke uitvoerders, waarbij de organisaties uitgebreid wordt doorgelicht.
- De werkvelden van deze organisaties vallen daarnaast onder uiteenlopende wetgeving, waarbinnen doorgelicht zal worden welke ruimte er bestaat voor maatwerk.

Verbetermaatregelen

Q: Hoe staat het met de verbetermaatregelen die u eind 2018 heeft aangekondigd.

A:

- Er zijn inmiddels verbeteringen ingang gezet, maar er moet nog veel gebeuren.
- Ik vind het belangrijk dat de verbeteringen echt goed worden geïmplementeerd binnen de organisatie; en dat kost tijd.

Q: Welke verbetermaatregelen lopen er al? Wat is de stand van zaken?

A:

- Verbetermaatregelen die in gang zijn gezet:
  1. Een programmamanager verbetermaatregelen is aangesteld.
  2. De vaktechnische lijn is versterkt; Aangesteld zijn:
     - 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.
  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.
- [Bij doorvragen: **PM: Toezegging:** Ik zeg toe dit najaar schriftelijke de voortgang van de verbetermaatregelen met uw Kamer te delen.]

Met opmerkingen [17]: Toezegging lijkt me goed idee als nodig.

Kinderombudsman

Q: Welke actie onderneemt u n.a.v. de signalen van de Kinderombudsman?

A:

- De Kinderombudsman heeft mij in april 2019 toegelicht op welke wijze kinderrechten meegewogen kunnen worden in de besluitvorming.
- Ik neem haar adviezen serieus en weeg deze mee in mijn besluitvorming.

Q: Heeft u recent nog contact gehad met de Kinderombudsman?

A:

- Met de Kinderombudsman is afgesproken dat naar de toekomst toe contact wordt onderhouden over dit onderwerp.
- Er is sinds april 2019 geen nieuwe contact geweest.
- Over eventueel contact in de toekomst zal ik uw Kamer informeren.

Oudergesprekken

Q: Hoe waren de gesprekken met de ouders?

A:

- Ik ben blij dat ik begin juni 2019 een aantal ouders heb gesproken. Daarvoor dank ik ook dhr. Omtzigcht [en uw Kamer] die mij dit nadrukkelijk heeft aanbevolen.
- De verhalen vol boosheid, verdriet, teleurstelling en wantrouwen grepen mij aan. Het is goed dat ik nu het menselijk verhaal achter de dossiers ook heb gehoord.
- Ik kan het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet rechtzetten. Wel wil ik mij maximaal hiervoor inspannen.

Q: Wat gaat u voor de ouders doen?

A:

- 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.

Q: Welke lessen trekt u uit de gesprekken met de ouders?

A:

- Mensen serieus nemen door naar hen te luisteren, dat moet voorop komen te staan. We hebben naar hun verhaal geluisterd, terwijl dat in de afgelopen jaren niet gebeurde.
- Door de gesprekken realiseer ik mij dat wanneer mensen mogelijk iets verkeerd hebben gedaan, het dan juist van belang is om ook dienstverlenend te zijn.
- Daarbij is ook duidelijke informatie over behandeling van vragen en bezwaren essentieel. Als mensen bewijzen moeten aanleveren dan moet ook concreet worden aangegeven welke informatie verwacht wordt.
- Langdurige en onduidelijke behandeling moet in het vervolg voorkomen worden.

9 Informeren Kamer/cultuur

PM BBOA

9b Klokkenluider

Q: Lekken; we weten dat dit voor dat vaker gebeurt. Wat doet u om dit te voorkomen?

A.

- Aandacht voor een open cultuur en een veilig klimaat waarin fouten bespreekbaar worden gemaakt is belangrijk
- Aan het onderwerp integriteit wordt binnen de dienst veel aandacht besteed. Daarbij staan de basiswaarden verantwoordelijk, geloofwaardig en zorgvuldig handelen voorop.
- Tegelijkertijd is het belangrijk dat burgers en bedrijven weten dat hun gegevens veilig zijn bij de dienst en dat daar zorgvuldig mee wordt omgegaan
- Aan de geheimhoudingsplicht die iedere ambtenaar heeft wordt veel waarde toegekend

Q. Hoe zorgt u ervoor dat het geen heksenjacht wordt jegens klokkenluiders?

A.

- Er wordt door de dienst niet op klokkenluiders gejaagd
- Integendeel, ik juich toe als ambtenaren melding maken van zaken die zij niet in de haak vinden. Daar is moed voor nodig...
- Je leidinggevende is altijd de eerste persoon om vermoedens mee te bespreken
- Daarnaast hebben we loketten ingericht om vermoedens van integriteitschendingen of misstanden te melden:
  - binnen de Belastingdienst (meldpunten, vertrouwenspersonen)
  - buiten de Belastingdienst (commissie integriteit, vertrouwenspersonen en een meldpunt binnen het kerndepartement)
- Melden moet in alle vrijheid gebeuren. Je kunt ook vertrouwelijk melden
- Sociale veiligheid is cruciaal en heeft mijn bijzondere aandacht.

Q: Deze persoon is geschorst. Kan hij worden gerehabiliteerd?

A.

- Dit is een individuele casus; Die ga ik in deze kamer niet bespreken.
- Ik zal het management vragen dat zij zich maximaal inspannen om deze individuele kwestie op een gepaste manier af te doen

Q: Wat is gepast afdoen?

A.

- Dat het management in deze kwestie rekening houdt met kaders die er zijn in regelgeving, en alle specifieke omstandigheden van dit geval weegt. Dat is ook het toepassen van de menselijke maat.
- Ook in andere individuele casuïstiek moet dit zo gebeuren.

Q: Heeft de staatssecretaris ingestemd met het op nog actief stellen van de klokkenluider?

A.

- Ik kan in de Kamer niet spreken over individuele casuistiek. Personele beslissingen worden door het bevoegd lijnmanagement genomen.

Q: Indien niet, wanneer is de staatssecretaris geïnformeerd over het op non actief stellen van de klokkenluider?

A:

- Zoals gezegd ga ik hier niet in op individuele casuistiek.

Q. Op basis van welk bewijs is de klokkenluider op nog actief gesteld? Zijn er ook ambtenaren op non actief gesteld die twee jaar de KOT voor ouders hebben 'gefrustreerd'?

- Vorig jaar heeft de regering zijn excuses aangeboden aan deze ouders, maar ze bleven desondanks dwangbevelen ontvangen. Zijn de ambtenaren die hiervoor verantwoordelijk zijn ook op non actief gesteld?

Q: Gaat u het op non actief stellen van deze klokkenluider terugdraaien?

A.

- Uw kamer is niet de plaats om te bespreken hoe met individuele situaties om te gaan.
- In casuistiek worden alle kaders in de regelgeving zorgvuldig gewogen. Daarbij natuurlijk rekening gehouden met alle specifieke omstandigheden van het geval. Dat geldt voor iedere casus en dus ook voor deze.

Q: Als er iets misgaat is het profijtelijk om dit toe te dekken i.p.v. toe te geven en het recht te zetten. Hoe gaat u dit veranderen?

A:

- Het is belangrijk een open en sociaal veilig klimaat te creëren waar medewerkers in hun kracht gezet worden, zich veilig voelen en fouten kunnen worden gemaakt.
- Een klimaat waar fouten op het juiste niveau worden gemeld, nadrukkelijk van die fouten wordt geleerd, dilemma's worden besproken en moreel leiderschap en rechtstatelijk handelen de mores zijn. En waarbij in de relatie met burgers en bedrijven oog is voor de menselijke maat.

Q: De Belastingdienst heeft meer inspanning gedaan om klokkenluiders op te sporen dan om het onrecht voor deze mensen recht te zetten. Waarom?

A:

- Ik doe mijn uiterste best om de kwestie op te lossen. Daarvoor heb ik het volgende ondernomen:

Q: Heeft u met minister Ollongren (BZK) gesproken over de wetgeving voor klokkenluiders en het huis voor klokkenluiders? Bent u bereid dit te doen?

A:

- Voorop staat dat ik de interne klokkenluidersregeling respecteer.
- Als de wet zoals verwoord in de interne klokkenluidersregeling niet functioneert, dan zal ik daar met de minister van BZK over spreken. Die signalen hebben mij niet bereikt.
- Over deze individuele casus kan ik niet spreken met uw kamer.

Q: Ben u bereid zich aan de klokkenluiderswet te houden?

A:

- Natuurlijk respecteer ik de rijksbrede interne klokkenluidersregeling.

Factsheet Klokkenluidersregeling

Rijksbrede interne klokkenluidersregeling

- Er is een rijksbrede Interne klokkenluidersregeling Rijk, Politie en Defensie (hierna: de klokkenluidersregeling)
- Samengevat :
  - Een melder moet een redelijk vermoeden hebben van een maatschappelijke misstand.
  - een vermoeden van een misstand moet eerst binnen de eigen organisatie worden gemeld, tenzij dit niet mogelijk is (bijvoorbeeld als de hoogste leidinggevende van de organisatie betrokken is bij de vermoede misstand).
  - Als een (interne) melding is gedaan stelt het bevoegd gezag onverwijld een onderzoek in naar het vermoeden van een misstand, tenzij:
    - het vermoeden van een misstand kennelijk ongegrond is;
    - de melding onredelijk laat is gedaan.
  - Het bevoegd gezag informeert de melder over hoe met zijn melding is omgegaan en de evt getroffen maatregelen.
- Het melden van een misstand laat onverlet dat een melder een klacht kan indienen over het gedrag van een overheidsorganisatie.

<u>Toelichting</u>

- Sinds 1 juli 2016 zijn werkgevers verplicht een procedure vast te stellen voor het omgaan met het melden van een vermoeden van een misstand binnen hun organisatie. Voor het hele Rijk (en Politie en Defensie) is dat de klokkenluidersregeling Rijk, Politie en Defensie.

De definitie "vermoeden van een misstand" :

- Het moet gaan om een vermoeden van een misstand gebaseerd op redelijke gronden, en het maatschappelijk belang moet in het geding zijn.

De procedure: Eerst intern melden, dan extern:

- Een melder kan alleen voor rechtsbescherming in aanmerking komen als hij te goeder trouw en naar behoren handelt.
- De melder moet zorgvuldig handelen.
    - Qua procedure: eerst intern melden, zo nodig tot op het hoogste niveau, tenzij dat in redelijkheid niet van hem gevraagd kan worden.
    - Materieel: de melder heeft een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden dat de desbetreffende feiten juist zijn. De melding wordt te goeder trouw gedaan.

Stappen te zetten door de eigen organisatie bij een melding:

1. Melding:
    a. door degene die een misstand vermoedt kan:
        - bij de direct leidinggevende, bij een hogere leidinggevende,
        - bij een van de meldpunten in de Belastingdienst of daarbuiten
        - bij een vertrouwenspersoon
        - bij de commissie integriteit Belastingdienst.
2. Onderzoek:
    a. Het bevoegd gezag stelt onverwijld een onderzoek in naar het vermoeden van een misstand, tenzij:
        i. het vermoeden van een misstand kennelijk ongegrond is;
        ii. de melding kennelijk onredelijk laat is gedaan.
3. Doet het bevoegd gezag geen onderzoek, dan meldt hij het achterwege laten van een onderzoek en de verdere behandeling van de melding zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd aan de melder; al dan niet via de vertrouwenspersoon.
4. De melder moet binnen een redelijke termijn (genoemd wordt een termijn van 12 weken) uitsluitsel te krijgen hoe met zijn melding is omgegaan en of en welke er maatregelen worden getroffen in verband met de vermoede misstand.

Rol vertrouwenspersoon integriteit

- De werknemer heeft de mogelijkheid heeft om een adviseur in vertrouwen te raadplegen over een vermoeden van een misstand
- De vertrouwenspersoon is hier specifiek voor toegerust.

Rechtsbescherming: Geen benadeling en bescherming van de melder.

- Een melder die de melding op een goede manier doet, mag door de werkgever niet worden benadeeld; bijv. door een beslissing te nemen met rechtspositionele gevolgen.
- Melders kunnen vinden dat ze door hun melding toch worden benadeeld kunnen vragen om een tegemoetkoming in de (proces)kosten.

Relatie met het algemeen klachtrecht

- Een melder kan ook altijd een klacht indienen over een overheidsinstantie.
- De klachtprocedure kan over elke situatie gaan; de algemene wet bestuursrecht is dan het kader.

Toegang tot het Huis van Klokkenluiders

- Als je bij het Huis van Klokkenluiders meldt dan doet die geen onderzoek, als de melder niet eerst binnen de eigen organisatie volgens de interne procedure het vermoeden heeft gemeld.
- In deze casus is de vermoedelijke misstand niet in de eigen organisatie gemeld
- Rechtstreekse melding bij het Huis voor klokkenluiders staat wel open als interne melding in redelijkheid niet verwacht kan worden

Toelichting

- bij vermoedens van misstanden moet in beginsel eerst de interne procedure te worden doorlopen
- In sommige situaties kan dat in redelijkheid niet verwacht worden (bijvoorbeeld als de hoogste leidinggevende van de organisatie betrokken is bij de vermoede misstand). In dat geval kun je rechtstreeks melden bij het Huis voor klokkenluiders.
- In de volgende situaties kun je ook een vermoeden van een misstand bij de afdeling onderzoek van het Huis voor klokkenluiders of een andere instantie (bijvoorbeeld het OM of een inspectie) melden:
  - melder is het oneens met de beslissing van het bevoegd gezag om een onderzoek en verdere behandeling achterwege te laten;
  - melder is het oneens met de bevindingen van het onderzoek door het bevoegd gezag;
  - melder is niet tijdig in kennis is gesteld van de bevindingen van het onderzoek (dat wil zeggen niet binnen de genoemde termijn van twaalf weken of de door het bevoegd gezag aangegeven termijn);
  - als de door het bevoegd gezag aangegeven termijn voor het informeren over de bevindingen van het onderzoek (de termijn) onredelijk lang is.