To:) (UITVOERINGSBELEID)[ ];)
(UITVOERINGSBELEID)[ ) (BOA/Advies)[ ];)
(DB/FRI)[ ]; N) (BOA/Advies)[ ];
Cleyndert];]; Blieck,
J (Jos) de (MT)[J. de Blieck]; Wesseling, JK (Jasper) (AFP)[Wesseling];)
(FISCALITEIT)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ];)
(FISCALITEIT)[ ]; Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ)[Bogtstra];)
(FISCALITEIT)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; ,
( ) (UITVOERINGSBELEID)[ ];]; ,
(FISCALITEIT)[ ];];
) (HDFEZ/BC)[ ) (UITVOERINGSBELEID)[ ];
) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (FISCALITEIT)[ ];
( ) (UITVOERINGSBELEID)[ ]
Cc:) (COMM)[ ];) (BOA/Advies)[ ];
( ) (BEDRIJF)[ ]; BDG ;
(UITVOERINGSBELEID)[ ];];
];) (BOA/Advies)[ ];
) (HDFEZ/BC)[ ];) (FISCALITEIT)[ ];
BJZ/JZ)[ ];) (BJZ/JZ)[ ];
]; Stein, P (Peter) (BOA)[Stein]; Gelder, JH (Han) van
(pSG)[Gelder]; dg-secretariaat Belastingdienst[Secretariaat DG];)
(DB/FRI)[ ]; (DB/FRI)[ ];) (BOA/Advies)[ ];
Obbink, NST (Niels) (HDFEZ)[Obbink];) (HDFEZ/BC)[ ];
(UITVOERINGSBELEID)[ ]; IJzerman, JT (Jan) (DB)[Ijzerman];)
(HDFEZ/BC)[ ];) (AFP/SECR)[ ];
(BJZ/JZ)[ ]; Willems, TJ (Talien) (COMM)[Willems];)
(BEDRIJF)[ ]; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)[Uijlenbroek];)
(UITVOERINGSBELEID)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ];)
(FISCALITEIT)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]
From:) (UITVOERINGSBELEID)
Sent: Wed 7/3/2019 11:26:10 PM
Importance: Normal
Subject: Dossier CAF 11
MAIL_RECEIVED: Wed 7/3/2019 11:26:13 PM
Ambtelijk dossier - Q&A's per blok.docx
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

Dag allemaal,

Bijgaand treffen jullie het volledige dossier voor het AO morgen aan. Dat houdt in:

- De politieke lijn [+ inleiding van Jasper] en de negen blokken met factsheets.
- Het ambtelijke dossier met alle Q&A's ingedeeld langs dezelfde thema's.

Deze dossier worden morgen om 8:30 geprint. Als wij nog laatste (belangrijke! Wijzigingen moeten meenemen, horen wij dat graag daarvoor.

Morgenochtend volgt naar verwachting nog inbreng van de fracties. Fijn als we de tijd morgenochtend daaraan kunnen besteden.

Bedankt voor al het werk, we gaan ervoor morgen!

Groeten,

Team AO

Van:) (UITVOERINGSBELEID) <
Verzonden: woensdag 3 juli 2019 20:47
Aan:) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (BOA/Advies) < >;) (DB/FRI) < >;) (BOA/Advies) < >; Cleyndert < Cleyndert >; < >; Blieck, J (Jos) de (MT) < J. de Blieck >; Wesseling, JK (Jasper) (AFP) < Wesseling >;) (FISCALITEIT) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (FISCALITEIT) < >; Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ) < Bogtstra >;) (FISCALITEIT) < >; UITVOERINGSBELEID) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >; < >; (FISCALITEIT) < >; < >;) (HDFEZ/BC) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (FISCALITEIT) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >; 9) (UITVOERINGSBELEID) < >
CC:) (COMM) < >;) (BOA/Advies) < >;) (BEDRIJF) < >; BDG Belastingdienst <BDGBelastingdienst@minfin.nl>; ((UITVOERINGSBELEID) < >; < >;) (BOA/Advies) < >;) (HDFEZ/BC) < >;) (FISCALITEIT) < >; M194) (BJZ/JZ) < >;) (BJZ/JZ) < >; < >; Stein, P (Peter) (BOA) < Stein >; Gelder, JH (Han) van (pSG) < Gelder >; dg-secretariaat Belastingdienst < Secretariaat DG >;) (DB/FRI) < >;) (DB/FRI) < >;) (BOA/Advies) < >; Obbink, NST (Niels) (HDFEZ) < Obbink >;) (HDFEZ/BC) < >; (UITVOERINGSBELEID) < >; IJzerman, JT (Jan) (DB) < Ijzerman >; ( ) (HDFEZ/BC) < >;) (AFP/SECR) < >;) (BJZ/JZ) < >; Willems, TJ (Talien) (COMM) < Willems >; ( ) (BEDRIJF) < >; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) < Uijlenbroek >;) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >; (FISCALITEIT) < >;) (UITVOERINGSBELEID) <
Onderwerp: Politieke tijdlijn en relevante (politieke) stukken CAF-dossier

Beste allen,

Hierbij het overzicht van alle relevante (politieke) stukken die wij sinds het rapport van de Nationale Ombudsman op 9 augustus 2017 gepubliceerd hebben. In het document staan ook de linkjes naar de online stukken.

Naast het overzicht zijn de meest relevante stukken (genummerd op datum) bijgevoegd. Wij zorgen ook voor een hard-copy overzicht van deze stukken voor tijdens het AO.

Mochten er nog belangrijke stukken ontbreken – of fouten dan wel onduidelijkheden zijn – hoor ik het natuurlijk graag!

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted]

Rijkstrainee

Ministerie van Financiën

Belastingdienst

Directie Uitvoerings- en handhavingsbeleid

Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

M +31 (0)6 [redacted]
www.minfin.nl

Q&A's

Ambtelijk dossier AO Kinderopvangtoeslag

4 juli 2019 13:00-17:00

Beschuldigingen media 2

Procesmatige escapes 19

Politieke vragen 23

1. Onderzoeksfase 31

2. Behandelfase 44

3. Bezwaar-/beroepsfase 57

4. Oplossing CAF 11-vraagouders 68

5. Beleid 76

6. Nationaliteit/AP 87

7. EDP 92

8. Lopende acties 108

9. Informeren Kamer 119

a. Klokkenluiders 123

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 Basisregistratie Personen.
- We hebben historische gegevens nog in de systemen, dat gaan we veranderen. Voor het einde van het jaar zijn die historische gegevens geschoond.
- Geen selectie op nationaliteit bij CAF-11, wel selecties.
- Binnen 302 vraagouders 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.

- Nee.
- 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 datum/jaartal, bijv. in een document boven in een koptekst, wijst eerder op een vergissing.
- Bij doorvragen: 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: het gaat om twee documenten

- Casusbeschrijving is niet uit 2012, maar uit 2013 (blijkt ook uit documenteigenschappen)
- De datum van het GGD-signaal is 2011 in plaats van 2013.
- Deze beide fouten zaten ook in de 0.1 en 0.2 versies van het stuk.

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, bijvoorbeeld 11 oktober en 11 juni.

Q. Heeft u nu excuses aangeboden aan het gastbureau (RTL, 4 juni, 25 juni)

A.

- Voor zover er excuses zijn gemaakt is dat impliciet en mondeling in een algemene context gebeurd.
- De zaak is nog onder de rechter en ik doe verder geen uitspraken over nog lopende zaken.

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 de bevindingen in 2014 vragen opriepen, 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.
- In 2015 is besloten geen strafrechtelijke onderzoek te starten naar het gastouderbureau.

Q. Belastingdienst wist al jaren dat er geen bewijs was voor fraude bij vraag*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 kinderopvangtoeslag 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 informatie die ik mijn brieven geobjectiveerd heb weergegeven uit de documenten van destijds.

Q. Belastingdienst wist al jaren dat er geen bewijs was voor fraude bij gastouders.

A.

- Toeslagen heeft in 2015 vastgesteld dat er onvoldoende onderbouwing was voor een strafzaak tegen het betrokken gastouderbureau.
- Er is naar aanleiding van de actualiteitsbezoeken geen bewijs van fraude of misbruik vastgesteld bij een van de zestien bezochte gastouders.
- De bevindingen bij de zestien bezochte gastouders gaven wel aanleiding tot onderzoek naar het recht op kinderopvangtoeslag van de vraagouders.

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 ging 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 is 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)

- Nee.
- 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)

- Nee.
- Auditors hebben in alle vrijheid hun werk kunnen doen.
- Ik heb zelf ook met de auditors gesproken, zij hebben mij verteld niet te zijn tegengewerkt. Dit schrijf ik ook in mijn brief van 21 juni jl.

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.
- Er zijn meerdere zoekacties naar documenten geweest naar stukken die moesten worden ingebracht. Waar die stukken relevant waren zijn deze aan de dossiers toegevoegd. Daar is de Landsadvocaat bij betrokken.

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

A.

- Steeds als informatie bij mij bekend was heb ik uw Kamer over deze documenten geïnformeerd, ook met Kamerbrieven en de beantwoording van uw vragen.
- 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.

- Toeslagen heeft zich wel binnen de rechtsstaat gedragen. De juridische procedures vinden plaats.
- In de ze casus is veel niet gegaan, zoals ook in de Kamerbrief van 11 juni stond.
- Daarvoor heb ik excuses aangeboden.

Procesmatige escapes

Bij vragen over aantallen

- Ik begrijp dat u behoefte heeft aan deze informatie.
- 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

Op verschillende momenten verschillende acties genomen.

Verbetermaatregelen 11 oktober:

- Versterken van de vaktechnische lijn: basis is gelegd, informatie-/escalatielijn is ingericht, extra vaktechnische medewerkers [Landelijk vaktechnisch coördinator en programmamanager aangesteld].
- Herijken van de werkinstructies en handboek Toeslagen - plan van aanpak in uitvoering
- Beleidsbesluit - procesvertegenwoordiging in beroepszaken wordt versterkt. Nieuwe medewerkers zijn geworven.
- Totdat dit op orde is inschakelen Landsadvocaat om zorgvuldigheid CAF 11-procedures te borgen.

Verder in het najaar 2018:

- Schadevergoedingen ivm lange bezwaar en beroepstermijnen.
- EDP audit, onderzoek naar aanvullende documenten ivm procedures en informatie Kamer

Sinds debat 21 maart:

- ADR onderzoek naar andere CAF zaken: opdracht in afrondende fase
- Gesprek met kinderombudsman
- Gesprekken met ouders, 3 door Directeur Toeslagen, 1 door mijzelf
- Instellen adviescommissie uitvoering toeslagen → CAF 11 ouders (1), positie toeslaggerechtigden (2) en rechtsbescherming (3).
- Diepgaand onderzoek naar aanleiding CAF 11.

Sinds brief 11 juni:

- Opschorten invorderingsmaatregelen
- Gesprek met SZW over rigide wetgeving aangekondigd.
- Cultuur als 4e pijler onder verbeterprogramma.

Andere acties op het terrein van toeslagen:

- IBO Toeslagen
- Programma verbetermaatregelen KOT
- ABD Topconsult onderzoek naar maatwerk in dienstverlening
- AP onderzoek naar gebruik nationaliteit-gegevens
- Onderzoek No naar etnisch profileren klachten bij de overheid en hoe overheden daar vervolgens mee omgaan.

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 de vraagouders 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.

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 vraagouders eerder willen uitnodigen, ik ben blij dat ik hen gesproken heb op verzoek van uw Kamer.

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.
- 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.
- 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 informatie naar boven komt naarmate we verder inzoomen op dit dossier.

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

A.

- Steeds als informatie bij mij bekend was heb ik uw Kamer over deze documenten geïnformeerd, ook met Kamerbrieven en de beantwoording van uw vragen.
- 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 informatie uit de documenten geobjectiveerd weergegeven in brieven.

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 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/waarom draai?

A.

- Gestart in context van fraudebestrijding.
- Lange tijd eenzijdige focus op bestrijden van misbruik
- Trage uitvoering bij Toeslagen.
- Tunnelvisie gesteund door uitspraken rechters
- Beeld lang onvolledig door gebrekkige informatiehuishouding.
- Door uw vasthoudendheid meer aan het licht gekomen
- Door uw en mijn vragen diepgravend onderzoek gestart naar aanleiding.
- Gesprekken met ouders hebben mij geraakt.
- Overtuiging dat excuses niet voldoende zijn.
- Vastberaden om een oplossing te bieden voor deze ouders.

Q: Wat heeft u tot dusver eigenlijk gedaan?

A:

Op verschillende momenten verschillende acties genomen.

Verbetermaatregelen 11 oktober:

- Versterken van de vaktechnische lijn: basis is gelegd, informatie-/escalatielijn is ingericht, extra vaktechnische medewerkers [Landelijk vaktechnisch coördinator en programmamanager aangesteld].
- Herijken van de werkinstructies en handboek Toeslagen - plan van aanpak in uitvoering
- Beleidsbesluit - procesvertegenwoordiging in beroepszaken wordt versterkt. Nieuwe medewerkers zijn geworven.
- Totdat dit op orde is inschakelen Landsadvocaat om zorgvuldigheid CAF 11-procedures te borgen.

Verder in het najaar 2018:

- Schadevergoedingen ivm lange bezwaar en beroepstermijnen.
- EDP audit, onderzoek naar aanvullende documenten ivm procedures en informatie Kamer

Sinds debat 21 maart:

- ADR onderzoek naar andere CAF zaken: opdracht in afrondende fase
- Gesprek met kinderombudsman
- Gesprekken met ouders, 3 door Directeur Toeslagen, 1 door mijzelf
- Instellen adviescommissie uitvoering toeslagen → CAF 11 ouders (1), positie toeslaggerechtigden (2) en rechtsbescherming (3).
- Diepgaand onderzoek naar aanleiding CAF 11.

Sinds brief 11 juni:

- Opschorten invorderingsmaatregelen
- Gesprek met SZW over strikte wetgeving aangekondigd.
- Cultuur als 4e pijler onder verbeterprogramma.

Andere acties op het terrein van toeslagen:

- IBO Toeslagen
- Programma verbetermaatregelen KOT
- ABD Topconsult onderzoek naar maatwerk in dienstverlening
- AP onderzoek naar gebruik nationaliteit-gegevens
- Onderzoek No naar etnisch profileren klachten bij de overheid en hoe overheden daar vervolgens mee omgaan.

1. Onderzoeksfase

00664

Q. Waarom is de zaak gestart obv onvoldoende bewijs?

A.

- Het CAF startte in 2013 met signalen die sinds 2011 zijn ontvangen.
- 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.
- Ik doe er alles aan dit vertrouwen te herstellen.

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.
- Lange tijd eenzijdige focus op bestrijden van misbruik.
- Tunnelvisie gesteund door uitspraken rechters.
- Daar ga ik nu 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. Ook de ongestructureerde informatiehuishouding speelt een rol.
- 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.

Q. Was het expres een bureau met een niet-Nederlandse houder?

A.

- Mij is tot dusver geen informatie bekend. 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.
- Ik benadruk nogmaals dat ik etnisch profileren afkeur.
- Het AP is gestart met een onderzoek en ik wacht de uitkomsten daarvan af.

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. Eventueel leggen medewerkers van MKB in het CAF een werkbezoek bij (gastouder)bureau af.
- Zij beoordelen ook, indien daar vermoedens van zijn, fiscaal misbruik.

Q: waarom komt u gastouders in CAF 11 niet ook tegemoet?

A.

- Bij de actualiteitsbezoeken aan een aantal gastouders zijn verschillende onregelmatigheden geconstateerd, die aanleiding zijn geweest tot nader onderzoek bij het Gastouderbureau.
- Dit heeft vervolgens geleid tot het massaal stopzetten van de toeslagen in 2014.
- Mijn belangrijkste zorg ligt bij de toeslaggerechtigden, en dat zijn de vraagouders. Daarom heb ik de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij te helpen om de situatie bij de betrokken vraagouders recht te zetten.

[Bij doorvragen]

- Ik betreur de gang van zaken.
- Ik ben me er bewust van dat de massale stopzetting in CAF - 11 bij vraagouders ook uitstralingseffecten heeft gehad ten aanzien van gastouders.
- Voor zover mij bekend heeft de Belastingdienst / Toeslagen echter niet nalatig gehandeld richting gastouders. Ik zie dan ook geen reden de gastouders tegemoet te komen. Wel wacht ik de de hoger beroepsprocedure van het betreffende gastouderbureau, ook een getroffen derde, met belangstelling af.

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?

- 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.

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. 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.

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.
- Er is onvoldoende beseft wat stopzetting voor ouders zou betekenen.
- Dat trek ik mij aan.

Q. Welke bewijsstukken moesten de ouders aanleveren?

- Ouders moesten bewijstukken aanleveren omtrent het aantal opvanguren, ontvangen facturen en betaalbewijzen.

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

A.

- Ik vind het erg vervelend dat ouders zo lang in onzekerheid hebben gezeten.
- 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.

Q. Waarom kregen ouders geen contact met Toeslagen?

A.

- De betrokken ouders zijn door Toeslagen onvoldoende geholpen.
- In de context van focus op fraudebestrijding is dienstverlening aan de ouders tekort geschoten.
- Ouders hebben de houding van medewerkers van toeslagen als 'bot' ervaren.

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

A.

- Het beoordelen van het recht op toeslagen ging aan de hand van bewijsstukken.
- Dat gebeurde handmatig. Ik ken de oorzaak niet, maar in de oudergesprekken kwam dit ook naar voren.
- 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. 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 hadden we niet direct de hele groep moeten behandelen, maar eerst de vraagouders van wie de dossiers zijn bekeken. Dit was te rigoureus.

Q. Wie had de regie op dit proces?

A:

- Het CAF-team heeft een eigen teamleider. Deze rapporteerde in de beginfase rechtstreeks aan het MT Fraude van de Belastingdienst, onder voorzitterschap van de Algemeen Directeur Belastingen. Later is de aansturing overgegaan naar de Directeur MKB.
- De behandel-, bezwaar en beroepsfase viel onder aansturing van het MT lid van Toeslagen met handhavingsregie in portefeuille.

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 te maken met het gebrek aan een open cultuur waarin deze gesprekken plaatsvinden. Met mijn aankondigen voor een vierde pijler cultuur in het Beheerst Vernieuwen wil ik daar verandering in brengen.

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 duurde de behandeling/bezwaren zo lang?

A.

- Er is geen 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: 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 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 Toeslagen niet dat er dan zo maar altijd recht op toeslag ontstaat. Dat zal van geval tot geval moeten worden bekeken.
- 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.

Q: Welke wetten zijn geschonden?

A:

- Er zijn drie wetten in onderlinge samenhang relevant. Er is niet altijd zorgvuldig met de wet omgegaan:
    - 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:

- Laat ik vooropstellen: dat doe ik niet.
- 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 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.
- Als partijen het oneens zijn met elkaar of zaken zijn onduidelijk dan hebben we daar in Nederland allerlei mooie procedures voor, met waarborgen omgeven.
- Onafhankelijke rechters moeten in alle rust hun 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 wacht u op het advies van de commissie Donner voordat u de vraagouders tegemoet komt? Kunt u de vraagouders niet sneller tegemoetkomen?

A:

- Er is in het gehele CAF 11-proces te weinig oog geweest voor de menselijke maat. Ik vind het juist daarom belangrijk dat een eventuele tegemoetkoming na grondig, onafhankelijk en zorgvuldig advies tot stand komt en definitief afgerond kan worden.
- Daarom heb ik de adviescommissie Donner gevraagd zich te buigen over de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen in de verdere afhandeling van de zogenoemde CAF 11-zaken heeft en wat hierbij als een voor alle betrokkenen passende oplossing kan worden gezien;
- Gelet op de maatschappelijke urgentie heb ik de adviescommissie gevraagd om zo snel mogelijk, rekening houdend met het zomerreces, met een deeladvies te komen op dit punt.

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 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.

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.
- 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 Toeslagen 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 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. Toeslagen 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.
- Coulante houding van toeslagen is daarbij het uitgangspunt.

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.
- In het IBO Toeslagen en het project 'verbetervoorstellen kinderopvang' wordt onderzocht of een meer proportionele benadering in deze gevallen mogelijk 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.

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 de 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 Voorzitter 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.

Q: Op welke onderdelen is de wetgeving te strikt 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 de mogelijkheden van proportioneel vaststellen in deze situaties onderzoeken. Dit loopt mee met traject verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag.
- 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, Verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag, 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.

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 CAF-zaken wordt gedaan worden gegevens uit de systemen gecombineerd. Naast NAW-gegevens, 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 – 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 om 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.

Q: Bent u akkoord gegaan met de opdrachtFORMULERING?

A:

- De algemene afbakening van de opdracht aan de EDP-auditors 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.
- Daarnaast zijn deze schijven voor het recht op toeslag en de getroffen vraagouders niet relevant.

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 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 5 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.

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 geïnformeerd.
- Tegelijkertijd besef ik mij dat de gemaakte afwegingen ten aanzien van de informatieverstrekking niet tot een uitkomst leiden 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.

Q: Betekent het alsnog verstrekken van 5 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. Als daar aanleiding toe is zal ik telkens uw Kamer informeren en verzoeken om informatie welwillend behandelen.

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:

- Er is een SGO 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.

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: Hoe staat het met de verbetermaatregelen die u al in oktober 2018 heeft aangekondigd?

A.

- De verbetermaatregelen zijn allen opgestart.
- Sommigen maatregelen hebben een lange doorlooptijd.
- Andere maatregelen zijn al doorgevoerd:
  - zo zijn er nieuwe vaktechnische medewerkers aangesteld
  - er zijn informatie- en escalatielijnen voor vaktechnische vragen ingericht en
  - er is een landelijk vaktechnisch overleg Toeslagen aangesteld.
- De procesvertegenwoordiging in beroepszaken is versterkt
- Er zijn extra medewerkers voor het beroepenteam aangesteld
- De werkinstructies zijn in kaart gebracht en zullen vaktechnisch worden beoordeeld

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. Omtzicht [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 dossier ook heb gehoord.
- Ik kan het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet rechtzetten. Wel wil ik mij maximaal hiervoor inspannen.

Q: U heeft de ouders wel gesproken, maar wilt u ze ook echt helpen?

A:

- Jazeker wil ik dat. Ik heb het gesprek met de ouders op 11 juni jl. als indringend en emotioneel ervaren.
- Het was confronterend dat veel ouders het vertrouwen in de overheid en de belastingdienst zijn kwijtgeraakt.
- Ik heb de ouders verteld dat ik de bladzijde om wil slaan.
- Ik kan het leed en onrecht niet opgedaan maken.
- Ik ben vastbesloten een oplossing voor deze ouders te vinden. Daar ben ik zeer gemotiveerd voor.
- Ik heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij te helpen met deze oplossing.

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.

Q. Bent u door de Kinderombudsman op de vingers getikt?

A:

- de Kinderombudsman heeft in het kader van een klacht vragen gesteld aan Toeslagen
- hij vroeg of de belangen van het kind worden meegewogen in de beslissing tot stopzetting van de kinderopvangtoeslag
- De wet op de kinderopvang beoogd arbeidsparticipatie te bevorderen, toch moet in het kader van het IVRM (Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind) kinderrechten wel worden meegewogen bij beslissingen die belangen van kinderen raken.
- Toeslagen heeft een toelichting gegeven op haar besluitvormingsproces.
- De Kinderombudsman heeft laten weten geen nadere vragen te hebben in dit dossier.
- Wel heeft de Kinderombudsman een algemeen gesprek aangevraagd over het meewegen van kinderrechten bij besluiten over het recht op toeslagen.

Q. Heeft het gesprek met de Kinderombudsman inmiddels plaatsgevonden?

A.

- Op 24 april ben ik, samen met Directeur Toeslagen, op bezoek geweest bij de Kinderombudsman.
- Het was een constructief gesprek en afgesproken is om naar de toekomst toe contact te onderhouden op dit onderwerp. Ik zal uw Kamer informeren over relevant contact.

9 Informeren Kamer/cultuur

Q. Onjuiste en steeds weer andere informatie?

A.

- Ik informeer uw Kamer altijd naar eer en geweten.
- Ik wil dat altijd juist, volledig en tijdig doen.
- Helaas heb ik moeten constateren dat de informatiehuishouding bij CAF-zaken van Toeslagen gebrekkig is gebleken.
- Ik heb mij daarom ingespannen om de informatie over deze zaak boven tafel te krijgen, onder andere door de inzet van de EDP auditors.
- Wel maakt gebrekkige informatiehuishouding dat ik mij eerder in uw Kamer onzorgvuldig heb uitgelaten.
- Ten aanzien van signalen van de GGD heb ik mij gebaseerd op een document waarin zowel de datum van het document zelf (2012 i.p.v. 2013) als de datum van het signaal van de GGD (2013 ipv 2011) verkeerd stonden. Deze twee slordigheden zaten overigens in alle conceptversies van dit stuk.
- Daarnaast zorgt de gebrekkige informatiehuishouding dat er op verschillende momenten informatie wordt gevonden over deze zaak.
- Dit is niet alleen frustrerend voor uw Kamer, ook voor mij en voor een ieder – ik denk aan de ouders – die graag wil weten hoe dit precies heeft kunnen gebeuren.
- Wanneer nieuwe informatie werd gevonden, heb ik uw Kamer hier wel telkens geïnformeerd [recent nog met de informatie van gemeenschappelijke schijf FIOD CAF].

Q. Wat wilt u bereiken met pijler cultuur?

- Ik wil binnen de Belastingdienst een open en veilig klimaat creëren waar medewerkers in hun kracht gezet worden, zich veilig voelen en fouten kunnen worden gemaakt.
- Want fouten maken mag. Als er maar een klimaat is dat deze op het juiste niveau worden gemeld en waar van deze fouten wordt geleerd.
- De Belastingdienst moet in de relatie met burgers en bedrijven verder oog hebben voor de menselijke maat. Dat vraagt moreel leiderschap en ook het bespreken van dilemma's. Bijvoorbeeld over de balans tussen fraudebestrijding en dienstverlening aan burgers. [Bij toeslagen vaak kwetsbare burgers.]
- En dat veilige klimaat binnen de Belastingdienst moet er ook zijn voor medewerkers die vermoedens van misstanden aan de kaak willen stellen. Daar hebben we intern en extern de Belastingdienst loketten voor ingericht waar medewerkers moeten in alle vrijheid kunnen melden.

Q. Is de tijdelijke commissie integriteit al structureel?

A.

- In het AO Belastingdienst heb ik aangegeven dat deze commissie permanent zal worden gemaakt. Dat gaat gebeuren.
- De commissie wordt op 1 september verlengd.
- De tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst is ooit per 1 september 2017 ingesteld voor een periode van 2 jaar tot 1 september 2019.
- Gezien het belang van deze commissie, was reeds het voornemen deze tijdelijke commissie te verlengen tot 1 juli 2020.
- Vanaf 1 juli 2020 wordt er een structurele commissie ingeregeld.

Eventueel:

- Tegelijkertijd wordt gewerkt aan het optimaliseren van de meldinfrastructuur bij de Belastingdienst.
- In mei 2020 zal de tijdelijke commissie een advies uitbrengen over de optimale structurele borging van integriteitsmeldingen bij de Belastingdienst en de meest passende infrastructuur daarbij
- Onafhankelijkheid en veiligheid zijn randvoorwaardelijk.

9b Klokkenluider

Q: Wat doet u om lekken 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.

- Ik juich het 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.
- Een open en veilig klimaat is cruciaal en heeft mijn bijzondere aandacht, ook in het kader van de vierde pijler Cultuur van Beheerst Vernieuwen

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

A.

- Kan niet ingaan op individuele gevallen.
- In het debat met uw Kamer zal ik in alle gevallen zeer grote terughoudendheid betrachten als het gaat over individuele ambtenaren. Uw Kamer is verder niet de plaats om te bespreken hoe met individuele situaties wordt omgegaan.
- In alle gevallen wordt zorgvuldig gekeken naar de context en de regelgeving gerespecteerd. U kunt erop rekenen dat daarbij – zeker in specifieke situaties als deze - rekening gehouden wordt met alle omstandigheden.

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. U kunt erop rekenen dat dit altijd en ook in een specifieke situatie als deze gebeurd.

Verdere lijken dit mij - op basis van het interview - de meest relevante Q's:

Q. Heeft de staatssecretaris ingestemd met het op non actief stellen van de klokkenluider?

A.

- Ik kan in de Kamer niet spreken over individuele casuistiek.
- Personele beslissingenzijn de bevoegdheid van het lijnmanagement.

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 casuïstiek.

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 een 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 hii 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

<u>Toelichting</u>

- 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.

Blok 0

Politieke lijn

00665

0. Opening

- De vorige keer dat we met elkaar spraken over deze zaak was eind maart. Sindsdien is er veel gebeurd. Het is mij zeer helder geworden dat er te lang een te grote focus lag op het bestrijden van misbruik en dat ouders daar de dupe van zijn geworden. Mijn conclusie is dat de menselijke maat ver uit het oog is verloren. En dat er sprake was van tunnelvisie waardoor er veel te lang op dit legalistische en hoekige pad is doorgegaan.
- Dat pad heb ik definitief verlaten. Ik wil het voor deze ouders rechtzetten en ben vastbesloten tot een oplossing te komen. Ik heb onmiddellijk de invordering opgeschort. Ook van andere toeslagen of belastingschulden. Verder heb ik de aangekondigde adviescommissie uitvoering toeslagen - adviescommissie Donner- gevraagd om met oplossingen te komen voor deze ouders, zo nodig "out of the box" maar wel zorgvuldig. Daarom zijn de problemen niet als bij toverslag opgelost, maar wees verzekerd dat daaraan gewerkt wordt. Met hulp van de onafhankelijke externe adviescommissie die zorgvuldig gaat kijken wat nodig en mogelijk is.
- Want uiteindelijk gaat het vooraleerst om de ouders. Daarom wil ik hier nogmaals erkennen dat burgers in moeilijke omstandigheden zijn gekomen vanwege overheidshandelen.

- Ik heb een aantal van deze ouders drie weken geleden gesproken. Die gesprekken lieten zien hoe overheidshandelen in deze zaak uitpakt in concrete situaties. Daarbij erkenning voor uw Kamer dat op deze gesprekken is aangedrongen. De verhalen vol boosheid, verdriet, teleurstelling en wantrouwen grepen mij aan.
- Ik realiseer mij goed dat ik het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet kan rechtzetten. Wel wil ik mij maximaal inspannen om nu tot een oplossing te komen.

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 dat de menselijke maat in vergelijking tot de periode daarvoor onvoldoende is meegewogen. 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 personeel, ICT en sturing, voor een vierde pijler 'cultuur' toe te voegen aan Beheerst Vernieuwen.

- 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 informatie 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.

Overzicht van de acties sinds najaar 2018

Verbetermaatregelen brief 11 oktober:

- Versterken van de vaktechnische lijn: basis is gelegd, informatie-/escalatielijn is ingericht, extra vaktechnische medewerkers [Landelijk vaktechnisch coördinator en programmamanager aangesteld].
- Herijken van de werkinstructies en handboek Toeslagen - plan van aanpak in uitvoering
- Beleidsbesluit - procesvertegenwoordiging in beroepszaken wordt versterkt. Nieuwe medewerkers zijn geworven.
- Totdat dit op orde is inschakelen Landsadvocaat om zorgvuldigheid CAF 11-procedures te borgen.

Verder in het najaar 2018:

- Schadevergoedingen ivm lange bezwaar en beroepstermijnen.
- EDP audit, onderzoek naar aanvullende documenten ivm procedures en informatie Kamer

Sinds debat 21 maart:

- ADR onderzoek naar andere CAF zaken: opdracht in afrondende fase
- Gesprek met kinderombudsman
- Gesprekken met vraagouders, 3 door directeur Toeslagen, 1 door mijzelf.
- Diepgaand onderzoek naar aanleiding CAF 11.

29 mei:

- Instellen adviescommissie uitvoering toeslagen → CAF 11 ouders (1), positie toeslaggerechtigden (2) en rechtsbescherming (3).

Sinds brief 11 juni:

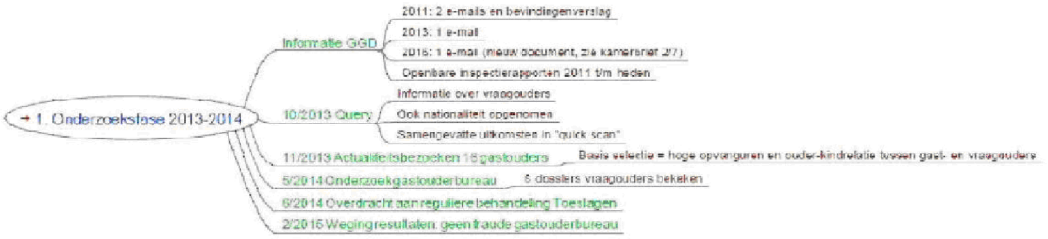
- Opschorten invorderingsmaatregelen voor KOT en daarna alle toeslagen en blauwe schulden.
- Gesprek met SZW over strikte wetgeving aangekondigd.
- Cultuur als 4e pijler

Andere acties op het terrein van toeslagen:

- IBO Toeslagen
- Programma verbetermaatregelen KOT
- ABD Topconsult onderzoek naar maatwerk in dienstverlening
- AP onderzoek naar gebruik nationaliteit-gegevens
- Onderzoek No naar etnisch profileren klachten bij de overheid en hoe overheden daar vervolgens mee omgaan.

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
H. Project verbetering gastouderopvang 2014-2016 SZW

- 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 besloten tot de oprichting van een ministeriële commissie fraudebestrijding. 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 van Veiligheid en Justitie.
- De commissie heeft eind 2016 haar werkzaamheden afgerond.

Toekomst

- Inmiddels 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.

H. Project verbetering gastouderopvang 2014-2016 SZW

Inleiding

- In 2013 kwam de gastouderopvang negatief in het nieuws. De minister van SZW ontving signalen dat sommige gastouderbureaus het niet zo nauw namen met de regels van de Wet kinderopvang en met hun wettelijke verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de opvang.
- Ook waren er vermoedens van misbruik en oneigenlijk gebruik van de kinderopvangtoeslag.
- De minister van SZW heeft in 2014 opdracht gegeven voor een project om de kwaliteit van de gastouderopvang in Nederland te verbeteren.
- Er werd een projectorganisatie opgericht waarin de volgende partijen samenwerkten: GGD GHOR Nederland, GGD'en, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten een aantal individuele gemeenten en de Belastingdienst.

Doelstellingen van het project

- Het toezicht en de handhaving op de kwaliteit bij gastouderbureaus versterken.
- De kwaliteit van gastouderbureaus verbeteren.
- Het herkennen en signaleren van misbruik en oneigenlijk gebruik van kinderopvangtoeslag door

gastouderbureaus.

Selectiecriteria

- In de periode 2014 – 2016 zijn 77 gastouderbureaus bezocht. Voor de selectie van de bureaus is gebruik gemaakt van de risicoprofielen van de GGD-en en is er een risicoselectie gemaakt door de Antifraudebox van de Belastingdienst.
- Op basis van de uitkomsten van het onderzoek bij deze 77 gastouderbureaus, heeft Toeslagen bij 14 bureaus nader onderzoek gedaan. Ook gemeenten zijn aanvullende toezichttrajecten gestart.
- 10.2.e maakte geen onderdeel uit van deze 77 bureaus.

Aanbevelingen naar aanleiding van het project

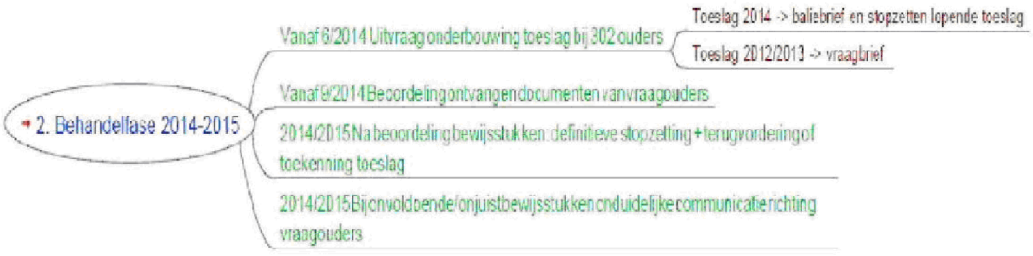
- De toezichthouders die het toezicht uitvoeren bij gastouderbureaus moeten voldoende kennis en expertise hebben om naar de kwaliteit en de administratie van een gastouderbureau te kijken.
- Organiseer meer afstemming tussen GGD'en en gemeenten bij de planning en uitvoering van toezicht en handhaving bij gastouderopvang.
- Blijf GGD'en stimuleren om gebruik te maken van

gegevens van de Belastingdienst/T bij toezicht bij gastouderbureaus.

- Voor het versterken van toezicht en handhaving is het noodzakelijk dat gegevens gedeeld en gebruikt mogen worden door GGD'en, gemeenten en Belastingdienst/Toeslagen.
- Inzetten op preventie en voorlichting van houders, voordat een gastouderbureau start.

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

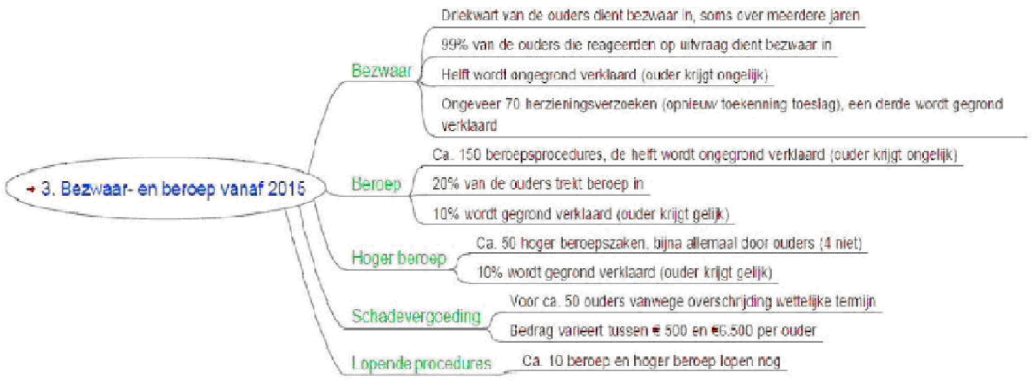
informatie hadden aangeleverd had een rappel moeten volgen, in de meeste gevallen is deze processtap niet uitgevoerd en is direct overgegaan tot stopzetting.

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.

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

- 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.

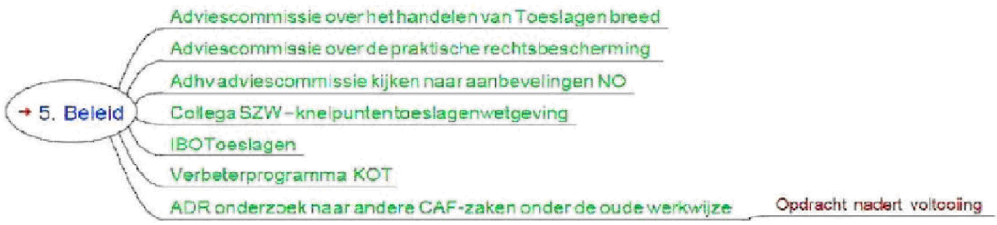
Q. Waarom wordt de invordering van álle schulden opgeschort?

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. Verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag
F. Gesprekken SZW

Mijn focus ligt bij het bieden van een oplossing voor de betrokken ouders bij CAF 11. Tegelijkertijd zie ik dat het probleem breder is dan CAF 11. Daarom zijn andere maatregelen nodig.

1. Ik laat – de reeds gestarte - adviescommissie uitvoering toeslagen kijken naar:
   - Het handelen van Toeslagen in andere zaken waarin vermoedens van georganiseerde fraude aan de orde zijn. Daarbij staan de positie van toeslaggerechtigden en de bestaande wettelijke kaders centraal.
   - De praktische rechtsbescherming en wenselijke verbeteringen voor toeslaggerechtigden.
2. De ADR kijkt of de problemen die zich in het CAF 11 dossier hebben voorgedaan ook voorkomen 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 de Nationale Ombudsman over de doorwerking van de Raad van State-uitspraak naar reeds afgeronde zaken.
4. Ik praat tevens met mijn collega van SZW over de mogelijkheden om de toeslagenwetgeving te wijzigen. Daarnaast wordt zowel in de IBO Toeslagen als het programma verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag gekeken naar het optimaliseren van het Toeslagenstelsel.

A. Adviescommissie (deelvraag 2 en 3): andere gevallen

- De adviescommissie uitvoering toeslagen kijkt naast een oplossing voor de CAF 11 ouders [deelvraag 1] ook naar andere gevallen dan CAF 11:
- Ik heb daarbij gevraagd naar [deelvraag 2]:
  - 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 hoe het in algemene zin met de praktische rechtsbescherming van de toeslaggerechtigden is gesteld en welke verbeteringen wenselijk zijn? [deelvraag 3]
- Het deeladvies voor 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 de 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 Voorzitter 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.

B. IBO Toeslagen

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

C. ADR: opdracht

- In het debat van 21 maart jl. heeft u aangekondigd een onderzoek te laten uitvoeren naar andere CAF zaken waarbij de oude werkwijze (stopzetten ipv opschorten) is gehanteerd (2013 t/m 30 juni 2016) om te bezien of er 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 voldoende (juist) onderbouwd?
- Behandelfase
  - Zijn de termijnen in de behandelfase en de stopzetting van lopende toeslagen voldoende onderbouwd?
- Bezwaar/beroepsfase
  - Is er sprake van 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 in relatie tot CAF 11

- (1) Het rapport **"geen powerplay maar fair play"** van 7 augustus 2017. Dit is het begin geweest van het CAF 11-dossier. Op 7 november 2017 zijn de aanbevelingen aan uw Kamer toegelicht
  - 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.
- (2) De Nationale ombudsman heeft in december 2018 aan Toeslagen laten weten dat er een maatschappelijke discussie gaande is over profilering, risicoselectie, algoritmen en kunstmatige intelligentie.
- Het onderzoek is beëindigd.
- De reden is dat de ombudsman de tijd niet rijp achtte om een weloverwogen oordeel te vellen over profileringssystemen in het algemeen en over een concrete casus, zoals het risicoclassificatie-systeem van Toeslagen.
- Op 7 juni jl. heeft de Ombudsman de staatssecretaris een brief gestuurd waarin hij aankondigt alsnog een onderzoek naar etnisch profileren te starten. Er zijn hiervoor meerdere overheidsorganisaties benaderd.
- Op 13 juni jl. is ombudsman geïnformeerd over adviescommissie uitvoering toeslagen.

E. Gesprekken SZW

Samen met SZW lopen een tweetal trajecten:

- **Verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag**

SZW en de Belastingdienst zijn gezamenlijk traject gestart waarbij wordt gekeken naar 4 thema's:

- **Eerder signaleren:** Door maandelijks actuele gegevens van kinderopvangorganisaties te ontvangen kan de Belastingdienst eerder signaleren of deze afwijken van de door de ouders opgegeven schatting.
- **Doelgroepen:** Begeleiden van ouders met een grote kans op terugvorderingen (pilot casemanagement en pilot specifieke doelgroep)
- **Verbeteren digitale dienstverlening:** Bijvoorbeeld verbeteren toeslagenwebsite en website voor mobiele apparaten.
- **Verkenningen:** bijvoorbeeld proportioneel vaststellen van de kinderopvangtoeslag.

- **Ambtelijke exercitie knelpunten in regelgeving**

- Samen met SZW is traject gestart om knelpunten regelgeving in kaart te brengen.

Q: Op welke onderdelen is de wetgeving te strikt 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 de mogelijkheden van proportioneel vaststellen in deze situaties onderzoeken. Dit loopt mee met traject verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag.
- Daarnaast zal de adviescommissie Uitvoering Toeslagen, onder leiding van de heer Donner, kijken naar de mogelijkheden om – waar nodig - maatwerk te bieden aan burgers.

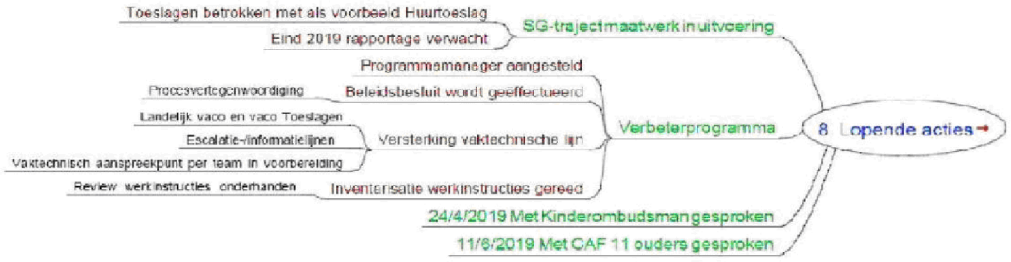
Q. Welke lessen uit de CAF 11-zaak neemt u mee, Verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag, zodat dit niet nog een keer kan gebeuren?

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 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

A. Informeren Kamer
B. Klokkenluider
C. Cultuur
D. 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.

B. 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.]

C. Cultuur

Aankondiging pijler vier Beheerst Vernieuwen: Cultuur!

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

kracht gesteld voelen en fouten maken mag. Waar van fouten ook wordt geleerd, dilemma's worden besproken en moreel leiderschap en rechtstatelijk handelen de mores zijn.

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

D. <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 Basisregistratie Personen.
- We hebben historische gegevens nog in de systemen, dat gaan we veranderen. Voor het einde van het jaar zijn die historische gegevens geschoond.
- Geen selectie op nationaliteit bij CAF-11, wel selecties.
- 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.

- Nee.
- 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 datum/jaartal, bijv. in een document boven in een koptekst, wijst eerder op een vergissing.
- Bij doorvragen: 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: het gaat om twee documenten

- Casusbeschrijving is niet uit 2012, maar uit 2013 (blijkt ook uit documenteigenschappen)
- De datum van het GGD-signaal is 2011 in plaats van 2013.
- Deze beide fouten zaten ook in de 0.1 en 0.2 versies van het stuk.

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, bijvoorbeeld 11 oktober en 11 juni.

Q. Heeft u nu excuses aangeboden aan het gastbureau (RTL, 4 juni, 25 juni)

A.

- Voor zover er excuses zijn gemaakt is dat impliciet en mondeling in een algemene context gebeurd.
- De zaak is nog onder de rechter en ik doe verder geen uitspraken over nog lopende zaken.

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 de bevindingen in 2014 vragen opriepen, 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.
- In 2015 is besloten geen strafrechtelijke onderzoek te starten naar het gastouderbureau.

Q. Belastingdienst wist al jaren dat er geen bewijs was voor fraude bij vraag*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 kinderopvangtoeslag 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 informatie die ik mijn brieven geobjectiveerd heb weergegeven uit de documenten van destijds.

Q. Belastingdienst wist al jaren dat er geen bewijs was voor fraude bij gastouders.

A.

- Toeslagen heeft in 2015 vastgesteld dat er onvoldoende onderbouwing was voor een strafzaak tegen het betrokken gastouderbureau.
- Er is naar aanleiding van de actualiteitsbezoeken geen bewijs van fraude of misbruik vastgesteld bij een van de zestien bezochte gastouders.
- De bevindingen bij de zestien bezochte gastouders gaven wel aanleiding tot onderzoek naar het recht op kinderopvangtoeslag van de vraagouders.

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