

To: Gelder, JH (Han) van (pSG) [redacted] Gelder; Stein, P (Peter) (BOA) [redacted] Stein
From: [redacted] N [redacted] (BOA/Advies)
Sent: Tue 10/22/2019 7:15:58 AM
Importance: Normal
Subject: FW: Nazending DBO CAF 21 oktober 14.00 uur
MAIL RECEIVED: Tue 10/22/2019 7:15:59 AM
[DGBD brief CAF 11.21 oktober 2019 schoon av \(003\).docx](#)
[Tekstblok C. kern van de oplossing herstel en voorkomen 20 oktober \(002\).docx](#)

Wij hebben gisteren een flinke slag gemaakt, met COMM erbij.

Han, ik heb aangegeven dat jij mogelijk vanochtend nog opmerkingen hebt. Wil je die straks aan mij geven, dan zorg ik dat ze bij [redacted] en Michiel komen.

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: [redacted] (BOA/Advies) <[redacted]>
Datum: maandag 21 okt. 2019 11:24 PM
Aan: [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>, Hauten, M (Michiel) van den (MT) <[redacted]>, Hauten <[redacted]>, Diepstraten, F (Frances) (MT) <[redacted]>, Diepstraten <[redacted]>, [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>, [redacted] <[redacted]>, Wiersema <[redacted]>, [redacted] <[redacted]>, [redacted] (FISCALITEIT) <[redacted]>, [redacted] (FISCALITEIT) <[redacted]>, [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>, Lamers, MJH (Marjo) (MT) <[redacted]>, Lamers <[redacted]>, [redacted] (BEDRIJF) <[redacted]>, [redacted] (BOA/Advies) <[redacted]>, Obbink, NST (Niels) (HDFEZ) <[redacted]>, Obbink <[redacted]>, [redacted] (DJZ/PUBLIEK) <[redacted]>, [redacted] (COMM) <[redacted]>, [redacted] (COMM) <[redacted]>, [redacted] (DB/FRI) <[redacted]>, [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>, [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>, [redacted] (HDFEZ/BC) <[redacted]>, [redacted] (DJZ/KWALITEIT) <[redacted]>, [redacted] (DB/FRI) <[redacted]>, [redacted] (BEDRIJF) <[redacted]>, [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>, [redacted] (DB/FRI) <[redacted]>, [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>, [redacted] (HDFEZ/BC) <[redacted]>, Bogtstra, MS (Marijke) (DJZ/MT) <[redacted]>, Bogtstra <[redacted]>, dg-secretariaat Belastingdienst <[redacted]>, Secretariaat DG <[redacted]>
Kopie: [redacted] (BLKB/SECR) <[redacted]>
Onderwerp: RE: Nazending DBO CAF 21 oktober 14.00 uur

Goedenavond,

Hierbij de reactie van COMM en BOA op de laatste versie van de brief en de voorgenen maatregelen.

Qua grote lijn hebben wij de volgende punten:

- Beginnen en eindigen met de ouders
- TK meenemen wat is nieuw ten opzichte van 11 juni of eerder gecommuniceerd door Wob, Donner, eigen inzicht op onderwerpen: gebruik nationaliteit, tunnelvisie *versus* geïnstitutionaliseerde vooringenomenheid **of** tunnelvisie = geïnstitutionaliseerde vooringenomenheid, werkinstructies, meer focus AWIR, uitspraak RvS 2017?, systeem toeslagen kan nog niet opschorten, eerder geduid dat er wat mis was bij veel ouders nu genuanceerder, invordering nog niet eerder zo scherp benoemd.
- Hoe gaan we om met CAF 11 versus breder CAF? Verwijzing ADR of nu al oordeel op basis van wat in Donner staat?
- Niet op veel verschillende plaatsen maatregelen en oplossingen, maar als integraal pakket presenteren (cultuur niet helemaal apart, dat is één van de kernonderdelen van de oplossing)

- Maatregelen: minder intern en technisch, vooral hoe burger hiermee geholpen is, opsomming in bijlage?
- Wat is antwoord op vraag waarom dit nu naar boven komt? First line of defence in brief.

@Michiel, had jij nog nagedacht over hoe we dit soort punten bij de stas krijgen? Ik geloof niet dat iedereen het per se een goed idee vond om het in de kantlijn te doen zoals afgelopen zondag. Idee om morgen een oplegnotitie te maken met dit soort zaken?

Besef me dat de pressure cooker er wellicht toe leidt dat we die niet al om 12 uur naar de stas kunnen versturen, maar in overleg kan dat vast ook wel iets later.

Groet,

[Redacted]

Van: [Redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[Redacted]>

Verzonden: maandag 21 oktober 2019 11:51

Aan: Hauten, M (Michiel) van den (MT) <[Redacted] Hauten>; Diepstraten, F (Frances) (MT) <[Redacted] Diepstraten>; [Redacted], [Redacted] ([Redacted]) (UITVOERINGSBELEID) <[Redacted]>; [Redacted] Wiersema <[Redacted]>; [Redacted] (FISCALITEIT) <[Redacted]>; [Redacted] (FISCALITEIT) <[Redacted]>; [Redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[Redacted]>; Lamers, MJH (Marjo) (MT) <[Redacted] Lamers>; [Redacted] (BEDRIJF) <[Redacted]>; [Redacted] (BOA/Advies) <[Redacted]>; [Redacted] (BOA/Advies) <[Redacted]>; Obbink, NST (Niels) (HDFEZ) <[Redacted] Obbink>; [Redacted] (DJZ/PUBLIEK) <[Redacted]>; [Redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[Redacted]>; [Redacted] (COMM) <[Redacted]>; [Redacted] (COMM) <[Redacted]>; [Redacted] (DB/FRI) <[Redacted]>; [Redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[Redacted]>; [Redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[Redacted]>; [Redacted] (HDFEZ/BC) <[Redacted]>; [Redacted] (DJZ/KWALITEIT) <[Redacted]>; [Redacted] (DB/FRI) <[Redacted]>; [Redacted] (BEDRIJF) <[Redacted]>; [Redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[Redacted]>; [Redacted] (DB/FRI) <[Redacted]>; [Redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[Redacted]>; [Redacted] (HDFEZ/BC) <[Redacted]>; Bogtstra, MS (Marijke) (DJZ/MT) <[Redacted] Bogtstra>; [Redacted] dg-secretariaat Belastingdienst <[Redacted] Secretariaat DG>

CC: [Redacted] (BLKB/SECR) <[Redacted]>

Onderwerp: Nazending DBO CAF 21 oktober 14.00 uur

Beste leden van het DGO CAF,

Bijgesloten ontvangen jullie een aangepaste agenda en de laatste stukken voor het overleg van 14.00 uur.

Graag jullie aandacht voor de meest recente van de brief (21-10) en ter informatie de versie die de staatssecretaris (dd 20-10) afgelopen weekend heeft ontvangen.

Met vriendelijke groet,

	<table border="1"><tr><td></td></tr></table>	

Senior bestuursadviseur

Bureau DG Belastingdienst

.....
Directoraat-Generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7 | 2511 CW Den Haag

Postbus 20201 | 2500 EE Den Haag

.....
T: 06

--

M:

--

--



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Tweede Kamer

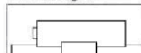
De Voorzitter van de Tweede Kamer
Postbus 20018
2500 EA Den Haag
Tweede Kamer
De Voorzitter van de Tweede Kamer
Postbus 20018

Datum 21 oktober 2019
Betreft Advies Adviescommissie uitvoering toeslagen over de
aanpak en oplossing gedupeerde ouders CAF 11

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.njksoverheid.nl

Inlichtingen



Met opmaak: Duits (standaard)

Ons kenmerk
2019-0000172625

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen
3

Algemeen:

- **Beginnen en eindigen met de ouders**
- **TK meenemen wat is nieuw ten opzichte van 11 juni of eerder**
gecommuniceerd door Wob, Donner, eigen inzicht op onderwerpen:
gebruik nationaliteit, tunnelvisie versus geïnstitutionaliseerde
vooringenomenheid of tunnelvisie = geïnstitutionaliseerde
vooringenomenheid, werkinstructies, meer focus AWIR, uitspraak RvS
20172, systeem toeslagen kan nog niet opschorten, eerder geduid dat er
wat mis was bij veel ouders nu genuanceerder, invordering nog niet
eerder zo scherp benoemd
- **Hoe gaan we om met CAF 11 versus breder CAF? Verwijzing ADR of nu al**
oordeel op basis van wat in Donner staat?
- **Niet op veel verschillende plaatsen maatregelen en oplossingen, maar als**
integraal pakket presenteren (cultuur niet helemaal apart, dat is één van
de kernonderdelen van de oplossing)
- **Maatregelen: minder intern en technisch, vooral hoe burger hiermee**
geholpen is, opsomming in bijlage?
- **Wat is antwoord op vraag waarom dit nu naar boven komt? First line of**
defence in brief.
- **Verwijzing/credits vragen TK en journalistiek?**
- **Concrete tekstsuggesties zie onder.**

Met opmaak: Markeren

Met opmaak: Lijststijl, Regelformaat: enkel, Met
opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63
cm + Inspringen op: 1,27 cm

Met opmaak: Markeren

Met opmaak: Lettertype: Cursief, Markeren

Met opmaak: Markeren

Met opmaak: Lettertype: Vet, Markeren

Met opmaak: Markeren

Met opmaak: Markeren

Met opmaak: Markeren

Met opmaak: Markeren

Met opmaak: Engels (Verenigde Staten)

Met opmerkingen (1): Hebben we al vaak
gedaan, van mij hoeft dat niet. Maakt brief
alleen maar voller.

Met opmaak: Tekstkleur: Zwart, Markeren

Geachte Voorzitter,

Graag informeer ik uw Kamer zoals toegezegd in mijn brief van 9 oktober jl. over
de manier waarop ik gedupeerde ouders in de CAF 11-zaak tegemoetkom.¹
Eerder heb ik aangegeven vastberaden te zijn een oplossing te vinden voor de
groep getroffen ouders in de CAF-11 zaak die in de problemen zijn geraakt door
het stopzetten van hun kinderopvangtoeslag. Ik heb de Adviescommissie
Uitvoering Toeslagen nodig gehad om deze oplossing te kunnen vinden. Ik ben

Met opmerkingen (2):

Met opmaak: Regelformaat: Exact 12 pt

¹ Kamerstukken II 2019/20-34-066, nr. 530.

² Brief 11 juni 2018

verheugd dat dit advies op 31 oktober beschikbaar is gekomen en omarm de ik omarm daarbij de adviezen en aanbevelingen, n van het advies van de Adviescommissie uitvoering toeslagen van 31 oktober jl.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Met opmerkingen (3): Svp zo een soort alinea starten: een klapper voor de ouders en de oplossing.

Met opmaak: Tekstkleur: Zwart

In deze brief wil ik dan ook allereerst (A) toelichten hoe ik de gedupeerde ouders tegemoet ga komen, waarbij ik mij realiseer dat Daarbij realiseer ik mij dat ik omtrent de oplossing voor de ouders in de CAF 11 zaak het geduld van de getroffen ouders en uw Kamer te lang op de proef heb gesteld. In het vervolg van mijn brief zal ik achtereenvolgens in gaan op het voorkomen van een situatie als in CAF 11 in de uitvoering (B) en in wet-en regelgeving (Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen en Wet op de kinderopvang) (C) en mijn conclusie over de geïnstitutionaliseerde vooringenomenheid (ongewenste effecten van inrichting en uitvoering Toeslagensysteem en fraudebeleid) (D). Vanaf 2013 heeft het centraal stellen van fraudebestrijding geleid tot "institutionele vooringenomenheid" bij Belastingdienst Toeslagen. Hierbij zijn doelbewust de grenzen van de handhaving opgezocht en wat mij betreft ook overschreden. Dat had als gevolg dat, onder andere, onder andere door het stopzetten van de toeslagen, onrechtmatig is gehandeld. Deze vaststelling roept vragen op over verantwoording en verantwoordelijkheden, maar ook over de inrichting en cultuuraspecten van de fraudebestrijding binnen en buiten het reguliere toezicht en de organisatie van toeslagen, en de organisatie van Toeslagen

Met opmaak: Tekstkleur: Auto

Met opmerkingen (4): Aansluiting met Donner zoeken

Met opmerkingen (5): Enkel de inrichting van fraudebestrijding? Ook organisatie Toeslagen toch? Lijkt clausulering.

Met opmaak: Regelfastend: Exact 12 pt

Tenslotte zal ik in deze brief apart ingaan op moties en toezeggingen zoals die zijn gedaan omtrent de voortgang maatregelen CAF 11-project (D), nationaliteit (E) en de pijler cultuur uit beheerst vernieuwen (F). In de bijlage bij deze brief treft u een overzicht aan met een stand van zaken van alle lopende toezeggingen en maatregelen. Uw Kamer is recent geïnformeerd over de implementatie van de Klokkenluidersregeling conform de motie Omtzigt uit het debat van 4 juli jl.

A. Oplossing voor gedupeerde ouders

Zoals in mijn brief van 11 juni jl. omschreven, constateert ook de Adviescommissie dat bij de getroffen ouders in de CAF 11-zaak bij de Belastingdienst veel is fout gegaan rondom het hele proces van stopzetten van de kinderopvangtoeslag. De Adviescommissie constateert dat de normale rechtsbescherming geen of onvoldoende bescherming bood tegen de vooringenomen aanpak van onderzoek en de daaropvolgende besluitvorming door Belastingdienst/Toeslagen. Daarbij is extra schrijnend dat het inkomen gerelateerde karakter van bij de kinderopvangtoeslag tot gevolg heeft dat de hoogste bedragen terechtkomen bij de ouders met het laagste inkomen. Zij kunnen eventuele terugbetalingen het minst dragen. Dit rechtvaardigt ook dat de ouders die getroffen werden niet met de gevolgen van deze besluitvorming te laten zitten. Dit is in lijn met de compensatie die ik in uw Kamer aankondigde op 4 juli 2019 jl. Voor de invulling van de compensatie omarm ik de oplossing die de Adviescommissie hanteert. De belangrijkste randvoorwaarden van de compensatie zijn:

Met opmaak: Standaard, Regelfastend: enkel

- PM komt in hoofdstuk 5 van het advies.
- PM

Met opmaak: Lettertype: Vet, Markeren

De uitwerking van de randvoorwaarden betekent concreet het volgende voor de uitbetalingen. Ik ga hierna in op het tijdsplan dat ik hierbij voor ogen heb om tot uitbetaling over te gaan, waarbij ik ook rekening zal houden met het eindadvies

van de commissie en de uitkomsten van het onderzoek van de ADR en de autoriteit persoonsgegevens. Tijdsad uitbetalingen:

- PM
- PM

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons
2019

Met opmerkingen (6): Wie gaat uitvoeren? Hoe borgen we onafhankelijkheid? Hoe nemen we Kamer mee, zeker als we niet uitkeren? Kan ook later maar beter nu: als stas vraag krijgt, moet hij die kunnen beantwoorden.

A. Herstel en voorkomen

Herstel

De belangrijkste conclusie van de Adviescommissie is dat de normale rechtsbescherming de getroffen ouders in de CAF 11-zaak geen of onvoldoende bescherming bood tegen de voorgenomen aanpak en besluitvorming van het reguliere toezicht voortvloeiende uit fraudeonderzoek. Daarbij is extra schrijnend dat het inkomen gerelateerde karakter van de kinderopvangtoeslag tot gevolg heeft dat de hoogste bedragen terecht komen bij de ouders met het laagste inkomen. Zij kunnen eventuele terugbetalingen het minst dragen. Dit rechtvaardigt ook dat de ouders die getroffen werden niet met de gevolgen van deze besluitvorming te laten zitten. Dit is in lijn met de schadevergoeding die ik in uw Kamer aankondigde op 4 juli 2019 jl. Voor de invulling van de compensatie omarm ik de oplossing die de Adviescommissie hanteert. De belangrijkste randvoorwaarden van de compensatie zijn:

- PM komt in hoofdstuk 5 van het advies.
- PM

Met opmerkingen (7): Zou herstel en voorkomen uitelkaar trekken. Herstel is voor gedupeerde ouders, voorkomen voor andere toeslaggerechtigden

Met opmaak: Lettertype: Vet, Tekstkleur: Auto

Met opmaak: Lettertype: Vet, Tekstkleur: Auto

Met opmaak: Lijstaligna

De uitwerking van de randvoorwaarden betekent concreet het volgende voor de uitbetalingen. Ik ga hierna in op het tijdsad dat ik hierbij voor ogen heb om tot uitbetaling over te gaan, waarbij ik ook rekening zal houden met het eindadvies van de commissie en de uitkomsten van het onderzoek van de ADR en de autoriteit persoonsgegevens. Tijdsad uitbetalingen:

- PM
- PM

Voorkomen

Het is mijn uitdrukkelijke bedoeling een situatie zoals die is ontstaan is bij CAF 11 waarbij burgers buitenproportioneel zijn behandeld door de Belastingdienst te voorkomen. Een overheidsorganisatie mag niet zo met ~~vaak kwetsbare~~ burgers omgaan, zeker niet wanneer deze organisatie over dusdanig veel machtsmiddelen beschikt. In mijn brief van 4 juli jl. ben ik ingegaan op de maatregelen die ik reeds genomen heb en die meteen effect sorteren. In de bijlage geef ik uw Kamer een totaaloverzicht van de maatregelen die inmiddels in gang gezet zijn of binnenkort in gang worden gezet om een situatie als bij CAF 11 te voorkomen. Hieronder ga ik in op de belangrijkste maatregelen waarbij leg ik uit hoe deze toeslaggerechtigden in voorkomend geval kunnen beschermen. Daarbij maak ik onderscheid maak tussen maatregelen die binnen Toeslagen worden genomen, binnen de Belastingdienst en Rijksbreed.

Belangrijkste maatregelen Toeslagen

Belangrijkste maatregelen Belastingdienst breed

Met opmerkingen (8): Veel van die burgers zijn niet specifiek kwetsbaar. Miljoenen Nederlanders maken nl gebruik van Toeslagen. Moeten we wel paar keer noemen, maar niet te vaak ;)

Met opmerkingen (9): 4 juli? Dat was een AO.

Belangrijkste Maatregelen Rijksbreed

B. Effect op CAF-zaken

De Adviescommissie heeft in hoofdstuk twee van haar rapport de gang van zaken omtrent CAF 11 zo feitelijk mogelijk beschreven. Dit levert een pijnlijk beeld op. Ik kan mij volledig vinden in de geschilderde analyse. Veel elementen kwamen terug in mijn brief van 11 juni, en ik ga in deze paragraaf ga ik kort in op de meest opvallende zaken uit de analyse van de Adviescommissie, alsmede en vul ik deze aan met naam ik de elementen die tot op heden niet met uw Kamer gewisseld zijn. Tevens verwijs ik naar de acties die ik hiervoor neem, waar ik actie op onderneem (blok A.).

Aanschrijving, stopzetting en informatiehuishouding

Met betrekking tot de aanschrijving van de ouders onderken ik met de Adviescommissie dat bij de uitvraag van bewijsstukken in CAF 11 een omvangrijkere uitvraag is gedaan dan de uitvraag in het reguliere toezicht. Dit wringt omdat er geen checks and balances aan zijn voorafgegaan. Ook het feit dat de adviescommissie niet heeft kunnen vaststellen op welk moment stopzetting van de voorschotten werd geëffectueerd, maar welke Adviescommissie heeft vastgesteld dat de stopzetting van het voorschot eerder plaatsvond dan dat op basis van de verkregen informatie beslist kon worden had niet mogen gebeuren. Dit stopzetten is in strijd met artikel 23 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir). De Adviescommissie bevestigt hier dat stopzetting niet had mogen gebeuren, mede ook omdat vraagouders tot twee maanden na een toeslagjaar de tijd hebben om de kosten van de kinderopvangtoeslag te voldoen. Het voorgaande wordt volgens een leidraad van Toeslagen beschouwd als een tijdige betaling van de kosten voor de kinderopvangtoeslag. Het argument dat een stopzetting van een lopend toeslagjaar aan de orde is omdat de kosten nog niet volledig zijn voldaan, gaat daarom niet op. Deze werkwijze zoals gebruikt in CAF-zaken wordt sinds 2016 niet meer gehanteerd binnen Toeslagen. Om de nodige checks and balances in te bouwen zijn en worden maatregelen rondom de vaktechnische infrastructuur ingebouwd.

Het feit dat het digitale systeem van besluitvorming van Toeslagen, de mogelijkheid van schorsing niet kende, maar alleen voorzag in stopzetting is een belangrijk punt dat ik oppak, ook omdat het systeem daar nu nog steeds niet in voorziet. Ik breng momenteel in kaart op welke termijn dat kan geschieden, mede ook in het licht van de portfolio discussie. Daarnaast waren er alternatieven om het proces op een andere wijze in te richten, maar is daar niet voor gekozen. Gelet op de besluitvorming bij de doorontwikkeling van toeslagen in 2013 en de conclusies over de voorgenomen handelswijze is hier niet voor gekozen, omdat de focus daar niet lag en er te weinig oog was voor checks and balances. Ander Een ander punt dat al eerder is aangestipt, is de echt anders moet is de gebrekkige informatiehuishouding. In de bewuste periode moesten alle bewijsstukken worden ingescand, maar tijdens het scannen en opslaan zijn fouten gemaakt waardoor stukken ontbraken of onvolledig waren in het systeem. Ik trek

- Directie Belastingen
Okt 2019
- Met opmerkingen [10]: Wat willen we weergeven in kopje? Dat het breder is dan CAF 11 of wat het betekent voor CAF aanpak? Nu niet helder.
- Met opmerkingen [11]: Zijn dit dan ook maatregelen? Is dit dan niet onderdeel van blokje voorkomen?
- Met opmerkingen [12]: Hmm ingewikkeld. Hebben we niet vaak gezegd dat burgers van CAF naar het 'reguliere toezicht' zijn gegaan? En nu maken we daar weer onderscheid tussen. Als dit citaat is van cie, dan ok.
- Met opmerkingen [13R12]: Staat in Donner waar we volgens mij wel wat mee moeten.
- Met opmerkingen [14]: Wat bedoelt deze zin eigenlijk? Checks and balances door wie?
- Met opmerkingen [15]: Waarom is dit eigenlijk relevant..?
- Met opmerkingen [16R15]: Punt is volgens mij dat we informatiehuishouding willen verbeteren, gezien de moeite met de feiten lijkt me dat goed. Maar dat hadden we ook al aangekondigd dus we kunnen het net zo goed bij de lopende acties zetten.
- Met opmerkingen [17]: Zin klopt niet vrees ik. Nu staat er dat niet klopt 'dat de commissie iets niet heeft kunnen vast stellen'. Nou vind ik (... [1])
- Met opmerkingen [18]: Dit is m.i. nieuw: hebben we nooit zo expliciet gekoppeld aan (... [2])
- Met opmerkingen [19]: Begrijp ik niet, was dit een leidraad (en dat is geen werkinstructie)? (... [3])
- Met opmerkingen [20]: Waarom niet..?
- Met opmerkingen [21]: Kan dit niet weg? Of moet dit erin wegens de wob?
- Met opmerkingen [22]: Heel ambtelijk. Kunnen we operationaliseren. 'als een besluit tot (... [4])
- Met opmerkingen [23]: Hebben we dit eerder aan TK gecommuniceerd? Wisten we dit eerder?
- Met opmerkingen [24]: Vraag die komt: waarom niet eerder? Volgens mij ook goed (... [5])
- Met opmerkingen [25]: Die zou ik in deze brief niet noemen.
- Met opmerkingen [26]: Kunnen we achterwege laten omdat we ons volgens mij (... [6])
- Met opmerkingen [27]: Nu lijkt het alsof we daar mee gaan beginnen, maar zijn we al tij (... [7])
- Met opmerkingen [28]: Dit is ook nieuw volgens mij.

hier de les uit dat er moet worden geïnvesteerd in een deugdelijke informatiehuishouding. Van de burger wordt immers ook verwacht dat hij zijn informatiehuishouding op orde heeft, maar dan is wel een vereiste dat de Belastingdienst het goede voorbeeld geeft. Ik verwijs hierbij ook naar de genomen maatregelen in **blok A**, en die samenhangen met de vaktechnische inbedding.

Onderzoek gevraagde informatie, correctiebeslissingen en bezwaar- en beroep
Door de focus op fraudebestrijding vonden de controles in het CAF 11-dossier met bijzondere gestrengheid plaats vanwege de herkomst uit de CAF-aanpak en de gedachte dat door die controles mogelijk systeemfraude zou kunnen blijken. De veronderstelling waarmee gekeken werd, was dat er iets mis moest zijn en dat dit alleen nog moest worden aangetoond. Op iedere mogelijke onregelmatigheid werd de vinger gelegd. De adviescommissie omschrijft dit als 'zero tolerance' handhaving die met geïnstitutionaliseerde vooringenomenheid werd toegepast. Daarbij werden geen andere regels gehanteerd dan het wettelijk kader, maar de eisen die werden gesteld aan bewijs en administratieve beschikkingen werden op deze wijze uitzonderlijk scherp. Deze constatering geeft aan dat er te strikt naar de letter van de wet is beoordeeld, maar er is niet is gekeken naar de menselijke maat daarin. Eventuele correctiebeslissingen **van...** werden niet in standaardformuleringen gegoten, waardoor de adviescommissie stelt dat per dossier zal moeten worden bezien op welke gronden zij rusten. Dit proces is **inmiddels afgerond en wordt meegenomen in de toekenning van de compensatie.**

In de bezwaar en beroepsprocedure **kan is al eerder geconcludeerde conclusie worden getrokken dat** de afhandeling veel te lang heeft geduurd. De adviescommissie concludeert dat het bij beslissingen op bezwaar opvallend is dat 50% van de bezwaren gegrond is verklaard. De Adviescommissie wijst als mogelijke oorzaak van de langzaam veranderende houding het tijdsverloop aan, waardoor de aanvankelijk felle fraudeaanpak geleidelijk naar de achtergrond verdween. De onaanvaardbaar lange tijd die de behandeling van bezwaar duurde heeft naar mijn mening meegewogen, evenals de veranderende visie, maar dit is gezien de nog lopende rechtzaken geen overall beeld geweest. **De doorlooptijden van bezwaar hebben mijn aandacht belastingdienstbreed en wordt meegenomen in de voortgangsrapportages van de Belastingdienst.**

Invoering

De Adviescommissie concludeert dat voor toeslagnschulden altijd de standaard betalingsregeling geldt. Mocht niet aan de verplichting van de standaardbetalingsregeling kunnen worden voldaan kan worden verzocht om een persoonlijke betalingsregeling. De resterende schuld wordt bij een persoonlijke betalingsregeling na 24 maanden niet meer actief ingevorderd, wel kan worden verrekend met nabetalings toeslagen en eenmalige teruggaven in de inkomstenbelasting. Mochten er na drie jaar nog restschuld bestaan geeft de Belastingdienst een 'niet verder bemoeilijken beschikking af', zodat de terugvordering buiten de invoering wordt geplaatst. De schuld kan niet worden kwijtgescholden, omdat de Awir hier niet in voorziet. Met de inwerkingtreding van Stroomlijnen **verandert het invorderingsregime en wordt onder andere de formele**

Directoraat-Generaal

Belas

Ons

2019

Met opmerkingen [] (29): Dat is nu nog steeds niet zo? Let op; in oktober 2018 al toezegging aan TK dat we dit gaan oplossen. Herhalen we dit hier of gaan we nu pas beginnen?

Met opmerkingen [] (30): Graag term operationaliseren in Jip en Janneke taal: waarom is dit goed voor de burger?

Met opmerkingen [] (31): Is dat de volgorde van toezicht, aan wie zou dat blijken?

Met opmerkingen [] (32): Hoe gaan we deze constatering naar de toekomst toe oplossen? Licht voor de hand vaktechniek/handhavingsbeleid te betrekken? Bestaat hier iets van een kader voor? Moet die er anders komen?

Met opmerkingen [] (33): Wat wordt er dan eigenlijk meegenomen?

Met opmerkingen [] (34): Ik begrijp deze zin eigenlijk niet zo goed.

Met opmerkingen [] (35): Weet niet of dit nou de plek is, komt zo plompverloren uit lucht vallen.

Met opmerkingen [] (36): Ik snap dat Donner het aanstipt en je er daarom iets over wilt zeggen. Maar zonder een concrete maatregel kun je het beter niet benoemen, want ik durf niet te zeggen dat de bezwaarcijfers voor Toeslagen volgend jaar beter zijn. Aangezien het allang bekend is dus of weglaten of nieuwe actie aankondigen.

Met opmerkingen [] (37): Invoering is nieuw ten opzichte van eerdere kamerbrieven. Svp duidelijk aanzetten.

Met opmerkingen [] (38): Openstaande punten:
• Aantal zware tot zeer zware invorderingsmaatregelen in CAF11
• Inningssysteem dat na een half jaar weer automatisch opstart

Met opmerkingen [] (39): ?

kwijtschelding van toeslagschulden geregeld.³ De invoering van deze wetgeving is voorzien na 2021. Het moment van invoering is afhankelijk van de voortgang van de lopende rationalisatie van de invorderingssystemen (waaronder uitfaseren ETM). De bijbehorende wettelijke bepalingen staan in het Staatsblad en treden bij koninklijk besluit in werking als de systemen daar klaar voor zijn. Dit punt zal in blok A. nader worden uitgewerkt.

PM Stroomlijnen

PM Onzet/grove schuld en relatie met Donner/Leijten, hier wordt iets heel concreets over gezegd.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2019-0000172625

Met opmerkingen [] (40): Hier is het vanmiddag over gegaan, maar dit is voor de lezer bijna niet te volgen. Ook is onduidelijk waarom het relevant is. Wat is effect op de CAF zaken?

Met opmaak: Markeren

C. Geïstitutionaliseerde vooringenomenheid

Met de Adviescommissie ben ik van mening dat er sprake is van institutionele vooringenomenheid in de CAF 11-aanpak. De Adviescommissie verwijst daarbij naar de opgekomen vraag of de leiding van Toeslagen hiervan op de hoogte zou zijn geweest. De Adviescommissie merkt daarbij op dat het opmerkelijk en bedenkelijk zou zijn indien de leiding in het geheel niet op de hoogte zou zijn geweest. Uit de analyse van de stukken komt naar voren dat de ambtelijke leiding van de Belastingdienst op de hoogte is geweest van de CAF-aanpak. Om de besluitvorming in de CAF 11-zaak te kunnen duiden, te reconstrueren en te beoordelen ga ik uit van de analyse van de Adviescommissie en beschrijf ik kort de wettelijke, juridische en politieke achtergrond.

Juridische kader: complex en strikt

De CAF 11-zaak legt een aantal manco's bloot in de inrichting en uitvoering van toeslagregelingen door Toeslagen. De Adviescommissie oordeelt dat de wijze waarop is gehandeld deels is vormgegeven door het wettelijk kader waaraan zij is gebonden bij de uitvoering van haar taken. Daarbij moet ook worden gekeken naar de wijze waarop Toeslagen gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheden in de wet op de Kinderopvang en de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (AWIR) en welke beleidsruimte Toeslagen heeft om een oplossing te bieden (blok A.). Meer in zijn algemeenheid kan geconcludeerd worden dat de basisprincipes waarop het Toeslagenstelsel is vormgegeven, niet goed aansluiten bij het menselijk handelen in de praktijk. Het gaat uit van de zelfredzame burger die zelf wijzigingen doorgeeft, een administratie bijhoudt en actief controleert. Het systeem stelt, zeker als meerdere toeslagen en andere (gemeentelijke) inkomensafhankelijke regelingen in het geding zijn, hoge eisen aan het doenvermogen en de zelfredzaamheid van burgers. Zo wordt de juistheid van de aangeleverde gegevens bij zowel de aanvraag als van wijzigingen gedurende het kalenderjaar bij de burger worden neergelegd. Daarmee worden echter ook de financiële risico's volledig bij de burger neergelegd. Die ziet zich vervolgens geconfronteerd met een systeem met een rigide opvatting over rechtmatigheid en het ontbreken van maatwerk. Zodra een burger een fout maakt (of de kinderopvangorganisatie), komt hij in aanraking met de zwart-wit-bepalingen in de wet en de rechtlijnige behandeling door Toeslagen. Als vervolgens ook de politieke focus verschuift van dienstverlening naar fraudebestrijding en regulier toezicht (politiek kader) zie ik met de Adviescommissie een beeld ontstaan waarbij sprake is van een vooringenomen houding, waarbij ouders als vermoedelijke fraudeurs werden behandeld en iedere geconstateerde

Met opmerkingen [] (41): Hier meteen een oordeel zou denk ik goed zijn; wat vind Stas hiervan?

Met opmerkingen [] (42): Tegelijk vind ik dat we dit niet voor hem in kunnen vullen: mijn voorstel is om dit expliciet in een oplegnotitie aan hem te vragen voor de bespreking van woensdag.

Met opmerkingen [] (43): Misschien mis ik het, maar volgens mij is dit de eerste keer sinds de 20 september en 9 oktober brief dat we spreken over de analyse van de stukken uit allerlei bronnen. Ik zou dat in het begin één keer definiëren en dan steeds naar verwijzen, want later hebben we het bijv. ook over analyse van totaalbeeld. Moet heel duidelijk zijn wat Donner zegt en wat wij aanvullend zeggen.

Met opmerkingen [] (44): Gevraagd is aan te sluiten bij lopende onderzoeken en dit komt ook prominent terug in IBO toeslagen als onderdeel complexiteit

³ Wetgeving Stroomlijnen invorderingsregelgeving belastingen en toeslagen (Kamerstukken II 2016/17, nr. 34 554).

tekortkoming of onjuistheid slechts kon dienen als bevestiging van dat vermoeden. Hierbij moet worden gedacht aan bijvoorbeeld ontbrekende handtekeningen, te laat indienen van de aanvraag of de aansprakelijkheid van de burger door fouten van het gastouderbureau als de aanvraag te goeder trouw uit handen is gegeven.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2019-0000172625

Politieke kader

De Adviescommissie merkt terecht op dat juridische bevoegdheden feitelijk worden ingevuld en gebruikt binnen het politieke klimaat. De manco's in inrichting en uitvoering worden pregnant als de nadruk verschuift van een snelle uitbetaling aan de burger naar fraude en regulier toezicht. Dit gebeurt mede onder politieke druk van enkele fraudezaken in de kinderopvangtoeslag en de zogenoemde Bulgarenfraude in de zorg- en huurtoeslag met name in 2013. Een interne document (doorontwikkeling toezicht op toeslagen) uit juni 2013 laat zien dat de Toeslagen onvoldoende is geëquipeerd om de omslag te maken naar een focus op toezicht. In deze stukken wordt onder meer gekeken naar de effectiviteit van de voorzieningen (Het Toeslagen Verstrekkingsstelsel) in relatie tot de maatregelen die mijn ambtsvoorganger op 10 mei 2013 heeft aangekondigd in een brief over maatregelen ter bestrijding van fraude met toeslagen.⁴ Voor het adequaat kunnen oppakken van fraudesignalen wordt geconstateerd dat contacten met collega's van Belastingen en FIOD onmisbaar zijn en dat de doorontwikkeling van toezicht merkbaar zal zijn in langere wachttijden, maar dat het ook onomkoopbaar is dat aanvragers die te goeder trouw zijn hier de gevolgen van zullen ondervinden. Door het samenstel van de aangekondigde maatregelen wordt geconstateerd dat de dienstverlening aan de burger zal afnemen en de burger meer moeite moet doen de toeslag te krijgen waar hij recht op heeft. Ook wordt geconstateerd dat de aanvrager, langer op zijn geld moet wachten.

Met opmerkingen [45]: Is dit relevant hier, deze term? Dit zegt niemand wat.

Vanaf september 2013 krijgt de samenwerking binnen de Belastingdienst vorm doordat het multidisciplinaire opgerichte CAF-team operationeel wordt en ook actief op het gebied van toeslagenfraude. Uit de analyse van het totaalbeeld blijkt dat de ambtelijke leiding van de Belastingdienst dit team nadrukkelijk de opdracht heeft gegeven om langs de randen van de wet te opereren. In diverse stukken wordt gesproken over 80%/20%: bij 80% van de zaken is de fraude-aanpak terecht (de "slechten"), de overige 20% ("de goeden") lijden daaronder. Daarmee werd niet bedoeld dat de goeden langer zouden moeten wachten op voorschot - dat werd onderkend en geaccepteerd in de Kamerbrief die de maatregelen ter bestrijding van fraude met toeslagen aangekondigd -, maar dat hun toeslag ten onrechte zou worden stopgezet.⁵ Dit is uitdrukkelijk afgewogen, hoewel daarbij ook intern vraagtekens bij werden gezet en werd uitgesproken deze groep zo klein mogelijk te houden. Bij CAF 11 weten we nu dat dit geen kleine groep betrof. Uit interne stukken blijkt ook dat bij andere zaken onterechte stopzetting heeft plaatsgevonden. Hoewel het de uitdrukkelijke bedoeling van de leiding van de Belastingdienst was om deze afweging te delen met de politieke leiding is dat, voor zo ver blijkt uit de aangetroffen documenten, niet gebeurd. Daar is in ieder geval geen schriftelijke vastlegging van aangetroffen. Dit sluit aan bij de eerder door de Commissie Onderzoek Belastingdienst aangeduide als

Met opmerkingen [46]: Hierboven is het de Cie, maar is het vanaf 'interne document' onze eigen analyse?

Met opmerkingen [47]: Heeft iemand Weekers en Wiebes eigenlijk eens gebeld?

Met opmerkingen [48]: En waarom is stas hier dan nu pas over geïnformeerd, de 80/20? Waarom heeft niemand dat eerder in de afgelopen twee jaar gedaan? Die vraag gaan we zeker krijgen. Kunnen we beter voorzijn.

⁴ Kamerstukken II 2013/2014, 33754, nr. 7.

⁵ Kamerstukken II 2013/2014, 33754, nr. 7.

informele werkwijze. De Adviescommissie Uitvoering Toeslagen duidt dit als de institutionele vertaling in instructies om snel wat te doen aan vermoedens van fraude en dat dit heeft geleid tot de institutionele vooringenomenheid. De multidisciplinair aanpak brengt bovendien het risico met zich dat het soms niet duidelijk is op basis van welke bevoegdheden wordt gewerkt. De Adviescommissie concludeert dan ook terecht dat de wijze waarop de uitvraag van bewijsstukken werd bepaald geen basis kende in de op schrift gestelde kaders of afspraken binnen Toeslagen. De uitvraag kwam zonder checks and balances tot stand en was zeer afhankelijk van degene die het opdrachtformulier opstelde. Hier lag geen welafgewogen besluitvorming aan ten grondslag. Dit leidt zoals de Adviescommissie terecht stelt tot een afwikkeling, zonder context van achtergrond en bedoeling. Resultaat is dat niemand men niet zich meer bewust is van het onderscheid tussen 'goeden' en 'kwaden' met als gevolg dat een ieder gelijkelijk (negatief en vooringenomen) wordt behandeld. Bovendien moet onderkend worden dat de informatie van ouders niet werd doorgenomen door juristen die de wet ernaast hebben liggen, maar door uitvoerende medewerkers die slechts het opdrachtformulier kennen en primair afgerekend worden op de mate waarin zij zich daaraan houden.

Ondanks de institutionele vooringenomenheid wijst de Adviescommissie erop (en dat blijkt ook uit interne stukken) dat medewerkers binnen Toeslagen constateerden dat veel ouders in de CAF 11-zaak worden getroffen door het terugvorderen van toeslagen als gevolg van het niet of niet volledig betalen van de eigen bijdrage voor de kinderopvangtoeslag. Deze harde eis uit de wet was ook een brein is ook diverse malen onder de aandacht van de toenmalige staatssecretaris gebracht. Er zijn stukken waaruit blijkt dat de toenmalige staatssecretaris in december 2012 heeft ingestemd om in bepaalde gevallen minder streng terug te vorderen (ter hoogte van de eigen bijdrage); deze actie werd in de stukken wel gekwalificeerd als afwijkend van de geldende wet- en regelgeving en onrechtmatig. Deze soepelere houding is met instemming van de toenmalige staatssecretaris teruggedraaid na een voor de Belastingdienst voordelige uitspraak van de Raad van State van 19 december 2012 waarin de 'harde lijn' als norm werd bevestigd. De Tweede Kamer is eind 2014 ook op de hoogte gebracht van de harde aanpak die ouders ondervinden van fraude van facilitators. De betreffende ouders, al of niet slachtoffers dan wel medeplegers, dienen de verstrekte toeslagen terug te betalen. Uiteindelijk is wel eind 2014 de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, via een gezamenlijk ambtelijk notitie, gevraagd de wet op dit punt aan te passen. Een daadwerkelijk reactie hierop hebben we in de stukken van de Belastingdienst en het ministerie van Financiën niet aangetroffen. PM aanvulling SZW/AC verwijst er ook naar. Conclusie SZW is dat het door actuele fraudezaken naar achtergrond is verdwenen er volgt nog nadere duiding van SZW

Conclusie: Hoe institutionele vooringenomenheid moet worden aangepakt en voorkomen?

De aandacht voor rechtmatigheid en efficiëntie heeft ertoe geleid dat een te grote prioriteit is gegeven aan een rechtsbedeling die zich kenmerkt door een binaire uitvoering (iets is of rechtmatig of onrechtmatig). Onder invloed van de politieke wens zette de Belastingdienst/Toeslagen naast dienstverlening ook sterk in op fraudebestrijding. De Belastingdienst/Toeslagen is daarin te ver gegaan. De combinatie van al deze factoren leidde tot institutionele vooringenomenheid.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2019-000043263E

Met opmerkingen ☐ (49): Bedoelen we inzet blauw?

Met opmerkingen ☐ (50): Van wie?

Met opmerkingen ☐ (51): Formulier van wat? Dit vraagt veel voorkennis van de lezer.

Met opmerkingen ☐ (52): Wat betekent dit..?

Met opmerkingen ☐ (53): Altijd gevaarlijke term.

Met opmerkingen ☐ (54): Zeggen we nu dat stas toen heeft ingestemd met onrechtmatig handelen? En is dat echt zo??

Met opmerkingen ☐ (55): Dit gaat niet met de WOB mee naar buiten toch?

Met opmerkingen ☐ (56): Hoe verhoudt zich dit tot "begunstigend beleid" voor burgers? Dat mag altijd toch mits je het voor iedereen gelijk toepast? Dat is wel echt nodig als context, want onrechtmatig is het dan niet echt.

Met opmerkingen ☐ (57): Wat staat er exact? Verwijzing kamerbrief in voetnoot./

Met opmerkingen ☐ (58): Hier komen ook weer maatregelen/acties. SVP clusteren.

Met opmerkingen ☐ (59): Nest lastig woord eigenlijk.

Met opmerkingen ☐ (60): Hiermee wordt in ieder geval een deel van het oordeel over het handelen van de BD gegeven, leggen we wel uit dat al deze factoren hebben geleid tot de institutionele vooringenomenheid (handelen BD/politieke context/juridisch kader) en voorkomen we dat het overkomt alsof we de schuld buiten onszelf leggen.

Onder invloed van de politieke wens heeft het verleggen van de focus van dienstverlening naar fraudebestrijding en regulier toezicht geleid tot institutionele vooringenomenheid. Hierbij zijn er onvoldoende waarborgen ingebouwd om de rechtszekerheid te waarborgen. De rechtsbescherming bood geen soelaas tegen de geïnstitutionaliseerde vooringenomenheid waar ouders slachtoffer van zijn geworden. Met de Adviescommissie ben ik van mening dat die vooringenomenheid ertoe heeft geleid dat met het handelen van de Toeslagen is uitgegaan van het vermoeden van fraude. Een vermoeden dat niet op persoonlijk handelen berustte, maar enkel op het feit dat zij in het kader van het CAF 11-dossier gecontroleerd werden. Dit vind ik onacceptabel. Dit past eigenlijk niet in de basiswaarden van de Belastingdienst die ook destijds golden als meetlat: geloofwaardig, zorgvuldig en verantwoordelijk. Zeker als er in de werkwijze onvoldoende waarborgen zijn ingebouwd om de belangen van de burger te beschermen.

Deze conclusie past ook niet bij de uit het bestuursrecht afkomstige notie dat bij het nemen van een beslissing in een individueel geval alle relevante belangen tegen elkaar moeten worden afgewogen. In de besluitvorming zijn daar onvoldoende waarborgen voor ingebouwd. Dit beeld sluit aan bij de bevindingen van de Commissie onderzoek Belastingdienst over Informele structuren en besluitvormingsprocessen. Als gevolg van de aanbevelingen is sindsdien de topstructuur van de Belastingdienst gewijzigd, worden informele structuren en besluitvormingsprocessen uitgebannen en is de relatie met het departement formeel voorzien van sturingsarrangementen waarin rollen, taken en verantwoordelijkheden beschreven zijn voor de bewindspersonen, de secretaris-generaal en de directeuren-generaal. Daarnaast vereist deze constatering een set aan maatregelen die reeds in gang zijn gezet, lopen of worden opgestart (Blok A.)

A. De (tweede) nationaliteit

B. De pijler cultuur (beheerst vernieuwen)

Hoogachtend,

Menno Snel

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Met opmerkingen [61]: CHECK: hoe verhoudt zich dit tot brief kabinet van december 2013 waarin wordt gezegd dat burger vertrouwen verdient en dat proportioneel optreden cruciaal?

Met opmerkingen [62]: Ik blijf deze waarden ongeloofwaardig vinden. Ze komen nu uit de hoge hoed en iedereen weet wel dat hier nooit echt iets mee gedaan wordt. Ik weet dat stas het ok vond om het een keer te noemen, maar volgens mij hebben we ze absoluut niet nodig om ons handelen te kwalificeren en dan zou ik het veel sterker vinden dat direct te doen.

Met opmerkingen [63]: Komt beetje uit de lucht vallen. Wat is het doel?

Met opmerkingen [64]: De vraag gaat (opnieuw) komen 'wat betekent dit voor de organisatie'. Wat betekent dit voor ons personeelsbeleid? Zijn er gesprekken? Is er teruggeblikt? Wordt er geleerd? Als we niet zelf met wat komen, worden we daar zeker onder druk toe gedwongen. Moeten hier voor de troepen uit marcheren.

Met opmerkingen [65/64]: Eens met [64]. Ik weet dat erover gesproken is. Tegelijk vragen diverse Kamerleden en journalisten er bijna dagelijks naar. We moeten daar iets over zeggen.

Met opmerkingen [66]: Hoe willen jullie dit wegzetten? Hierboven staat ook cultuur al een keer als apart met verwijzing naar gesprekken. Nodig dat dit veel body heeft.

Pagina 4: [1] Met opmerkingen [17] (COMM) 21-10-2019 19:21:00

Zin klopt niet vrees ik. Nu staat er dat niet klopt 'dat de commissie iets niet heeft kunnen vast stellen'. Nou vind ik dat ook niet fijn voor de Cie, maar dat lijkt me het issue hier niet. Volgens mij bedoel je:

Niet is vast kunnen stellen wanneer de stopzetting werd geëffectueerd.

Pagina 4: [2] Met opmerkingen [(18)] (BOA/Advies) 21-10-2019 18:26:00

Dit is m.i. nieuw: hebben we nooit zo expliciet gekoppeld aan Awir. Vergt begeleiding. Ook dat met AWIR awb buiten haken is gesteld.

Pagina 4: [3] Met opmerkingen [(19)] (COMM) 21-10-2019 19:26:00

Begrijp ik niet, was dit een leidraad (en dat is geen werkinstructie?) van toen? Of nu? Wat is het nut van deze zin..?

Pagina 4: [4] Met opmerkingen [22] (BOA/Advies) 21-10-2019 18:27:00

Heel ambtelijk. Kunnen we operationaliseren. 'als een besluit tot stopzetting wordt genomen, is dat nu met meer waarborgen omkleed door: ..., ... en ...'

Pagina 4: [5] Met opmerkingen [(24)] (BEDRIJF) 21-10-2019 22:16:00

Vraag die komt: waarom niet eerder? Volgens mij ook goed om te duiden (wat ook in een eerdere brief stond) dat de nieuwe werkwijze sinds 2016 betekent dat er veel handmatig moet worden gewerkt, dit risico's kent en je daarom nu besluit het technisch ook juist te regelen.

Pagina 4: [6] Met opmerkingen [(26)] (BEDRIJF) 21-10-2019 22:17:00

Kunnen we achterwege laten omdat we ons volgens mij vooral moeten richten op oplossingen voor de toekomst en niet echt relevant is waarom in het verleden niet voor de alternatieven is gekozen.

Pagina 4: [7] Met opmerkingen [27] (COMM) 21-10-2019 19:27:00

Nu lijkt het alsof we daar mee gaan beginnen, maar zijn we al tijdje mee bezig toch?

Blok C Kern van de oplossing: herstel en voorkomen

Deze concepttekst bevat twee delen, die geïntegreerd in de brief landen (actie 20/21 oktober) :

1. Voorgenomen maatregelen die blok A, die moeten landen in Blok C
2. Overzicht maatregelen blok C (deel overlap – vergt redactie).

1. Voorgenomen maatregelen die blok A, die moeten landen in Blok C:

- o Voor de lopende bezwaar- en beroepsprocedures van burgers in CAF-zaken zijn vaktechnische waarborgen ingebouwd: het strikt hanteren vier ogen principe, herbeoordeling lopende zaken door landelijk vaktechnisch coördinator, in overleg met betrokkenen wordt gekeken of lopende bezwaar- en beroepszaken met raakvlakken met de CAF11-problematiek kunnen worden aangehouden en opschorten belastingschulden in CAF 11-zaken.
- o Het proces is ingezet om de vaktechnische infrastructuur, met heldere hiërarchie en verantwoordelijkheden, zoals bij andere onderdelen van de Belastingdienst gebruikelijk, ook voor Belastingdienst/Toeslagen in te richten;
- o Wet- en regelgeving die ruimte biedt aan de uitvoering om maatwerk te leveren, anders gezegd om te zorgen voor adempende regelgeving (discretionaire bevoegdheden). Hierbij moet worden gedacht aan de introductie van proportionaliteit zoals is voorgesteld in het kader van de verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag bij brief van **pm gaat 18-10 naar kamer**. Daarnaast is het goed om te verkennen of de hardheidsclausule zoals wij die ook kennen binnen Belastingdienst/blauw ook geïntroduceerd kan worden binnen het Toeslagenstelsel.
- o De introductie van adempende wet- en regelgeving vraagt van medewerkers van Belastingdienst/Toeslagen dat zij een belangenafweging maken, waarbij ook wordt gekeken naar het individuele belang van de toeslaggerechtigde. Dat vraagt iets van de medewerkers, omdat de beoordeling van een situatie en verdieping in de omstandigheden van het individuele geval andere vaardigheden vragen dan het toepassen van een rechtlijnige behandeling hun werkzaamheden. Dat betekent dat de Belastingdienst/Toeslagen personeel gaat opleiden en aanvullend nieuw personeel met andere vaardigheden aanneemt.
- o Overnemen en uitwerken van de aanbevelingen die voortvloeien uit het traject «Maatwerk in Dienstverlening» van de secretarissen-generaal, uitgevoerd door ABD Topconsult. Toeslagen maken ook onderdeel uit van dit traject.
- o Intensivering van de samenwerking met de beleidsverantwoordelijke toeslagdepartementen. Wat daarbij in het verleden niet heeft geholpen is dat de uitvoering en de regelgeving te ver van elkaar verwijderd waren waardoor knelpunten en 'uitwassen' in de uitvoering niet altijd als beleidsprobleem ervaren. Inmiddels is deze samenwerking geïntensiveerd met de beleidsverantwoordelijke toeslagdepartementen, maar er valt op dit punt nog veel winst te behalen. Een goed voorbeeld van samenwerking en oog voor elkaars belangen zijn de verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag, waarbij beleid en uitvoering intensief samenwerken en wat ook heeft geleid met het oog op CAF 11 tot een ambtelijke werkgroep die heeft gekeken in welke mate er een meer proportionele benadering mogelijk is, in het geval de ouders de eigen bijdrage niet geheel hebben betaald.
- o ~~In uitvoeringstoetsen zal in gezamenlijkheid moeten worden bekeken in welke mate meer maatwerk zal leiden tot hogere uitvoeringskosten en daarmee hogere uitgaven aan programmagelden.~~

Met opmerkingen [1]: Deze maatregelen hebben we al aangekondigd in de brief van 20 september, dus kunnen we niet als nieuw bestempelen.

Met opmerkingen [2]: Deze hebben we een jaar geleden al aangekondigd? Lijkt me noodzakelijk concrete stappen te kunnen laten zien.

Met opmerkingen [3]: Dit is geen maatregel en zou ik daarom sottenwege laten. Dat meer maatwerk leidt tot hogere uitvoeringskosten is een interne kwestie waar we de Kamer niet mee moeten vermoeien en

2. Overzicht maatregelen (excl. herstel) die – na check/onderbouwing – landen in Blok C:

Voorkomen

In mijn brief van 4 juli jl. ben ik ingegaan op de maatregelen die ik genomen heb die meteen effect sorteren. In de bijlage geef ik uw Kamer een totaaloverzicht van de maatregelen die inmiddels in gang gezet zijn of binnenkort in gang worden gezet om een situatie als bij CAF 11 te voorkomen. Hieronder ga ik in op de belangrijkste maatregelen waarbij ik onderscheid maak tussen maatregelen die binnen Belastingdienst/Toeslagen worden genomen, binnen de Belastingdienst en Rijksbreed.

Toeslagen

Systemen

Enkele wettelijke bepalingen worden nu nog niet via de systemen van Toeslagen ondersteund waardoor enkele processen handmatig en daarmee foutgevoelig moeten worden verricht. Het gaat hierbij om het opschorten van betalingen, toepassing van hoofdelijke aansprakelijkheid bij een derde en het opleggen van verzuim- en vergrijpboetes. Gezien de complexiteit van de systemen en de portfolio aan wijzigingen is naar de huidige planning alleen van de eerste aan te geven dat deze in 2020 wordt geïmplementeerd.

Klantinteractie

Er zijn verbeteringen aangebracht in de website voor aanvragen en wijzigen van Toeslagen voor meer begrijpelijkheid en gemak. Ook is de website beter via mobiele devices te gebruiken. Eind oktober zal een pilot worden uitgevoerd met de Kinderopvangtoeslag App die is ontwikkeld en die begin 2020 breed ter beschikking komt. Dit heeft burgers nog meer overzicht en gemak van wijzigen. Per 1 januari zal nieuwe regelgeving WKO van kracht zijn waarmee kinderopvangorganisatie op maandelijks basis gegevens moeten gaan leveren over de actuele situatie van het gebruik van kinderopvang. Met deze gegevens zal de Belastingdienst burgers actief gaan attenderen op een mogelijke afwijking van de aangevraagde en lopende toeslag, met de boodschap dat aanpassing van de aanvraag nodig kan zijn om latere terugvordering bij definitief vaststellen te voorkomen. Het signaleren zal zowel digitaal naar alle app gebruikers gaan, maar ook middels persoonlijke benadering. Het jaar 2020 is een opbouwjaar dat kinderopvanginstellingen in staat stelt deze gegevenslevering in te regelen. In 2020 zal een nieuwe werkwijze worden geïmplementeerd waarmee persoonlijke benadering wordt geïntroduceerd in een zo vroeg mogelijk stadium van een lopende kinderopvangtoeslag. Op basis van zo actueel mogelijke gegevens omtrent afgenomen opvanguren en doelgroepsituatie wordt de burger begeleid in het tijdig wijzigen zodat latere terugvorderingen kunnen worden voorkomen. Met deze vorm van casemanagement wordt door de Belastingdienst momenteel pilots uitgevoerd om een effectieve aanpak te ontwikkelen.

Toeslagen 2.0

Gewerkt wordt aan voorstellen om Toeslagen een fundamentele omslag te laten maken van een op efficiency gerichte goedkope organisatie naar een organisatie die erop gericht is burgers te geven waar wij recht op hebben en daarbij maatwerk kan bieden. ~~oprecht bedoelde organisatie~~. Dat betekent onder meer dat Toeslagen op het gebied van de interactie met burgers versterkt wordt met ~~hogere opgeleide~~ medewerkers ~~met andere vaardigheden~~. Daarmee moet breed en op alle uitvoerende niveaus worden gewerkt aan het verhogen van de professionaliteit, vak kennis en een organisatie inrichting die dit stuurt, borgt en faciliteert. Dat betekent een radicale omslag in de ~~permanente~~ sturing en uitvoering van Toeslagen. De richting daarvan is duidelijk. De implementatie daarvan vraagt grote zorgvuldigheid en beheersing en zal zich zeker over een periode van twee jaar uitstrekken, waarna een continu proces van optimalisatie en bijstellingen wordt gevolgd. Daarbij moet de continuïteit van de geautomatiseerde massale processen van toekennen en uitkeren onverstoord blijven. Dit vraagt ook inzet van de beleidsdepartementen op het gebied van wet- en regelgeving en vraagt een extra investering in Toeslagen.

Met opmerkingen [] (4): 11 juni?

Met opmerkingen [] (5): Dit is volgens mij voor de kamer niet acceptabel. Ik snap de portfolio-problematiek, en al helemaal in de keten van Inning, maar hier moeten we meer perspectief bieden. Wat kunnen we wel wanneer doen?

Met opmerkingen [] (6): Ik denk dat dit goed is te benoemen, maar wel iets korter.

Met opmerkingen [] (7): Dit snapt men helaas niet.

Met opmerkingen [] (8): In een brief hadden we hier wel een goed tekstblok voor.

Met opmerkingen [] (9): Is dat zo? Volgens mij niet namelijk. Er lopen/beginnen nog een aantal trajecten/onderzoeken die hier meer perspectief op bieden. Hier moeten we het langer over hebben.

Vaktechnische infrastructuur

De vaktechnische infrastructuur wordt ingericht zoals gebruikelijk bij de rest van de Belastingdienst. Hiermee wordt eenheid van beleid en uitvoering bevorderd. Dit houdt in dat er bij juridische vraagstukken er vanaf teamniveau er contact kan worden opgenomen met een vaktechnische coördinator en opgeschaald kan worden naar een landelijke vaktechnische coördinator die vervolgens de verbinding vormt met de hoofddirecteur Fiscaal en Juridische Zaken van de Belastingdienst. Daarnaast komt er een kennisgroep Toeslagen waarin zaken op het snijvlak van operationele en vaktechnische zaken worden afgestemd. **Dit waarborgt beter dat burgers krijgen waar zij recht op hebben en de Belastingdienst/Toeslagen zich aan de wet houdt.**

Jurisprudentie

Uitspraken van rechters kunnen gevolgen hebben voor de uitvoering van Toeslagen. Indien de uitspraak definitief is dienen zo snel mogelijk de werkprocessen aangepast te worden en met de toeslagdepartementen geschakeld worden over de beleidsevolgen. Deze stappen werden niet structureel genomen en zullen nu dan ook geformaliseerd worden via de vaktechnische infrastructuur bij Toeslagen.

Wetgeving

Zoals hiervoor beschreven zal ik samen met de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de wetgeving aanpassen zodat de bepalingen rondom de eigen bijdrage bij de kinderopvangtoeslag meer proportioneel worden toegepast. Tevens wil ik in overleg met de toeslagdepartementen de wetgeving rondom toeslagen aanpassen zodat er meer maatwerk voor individuele gevallen mogelijk is. Een voorbeeld hiervan is het uitbreiden van de bepalingen rondom de hardheidsclausule die nu de Belastingdienst uitsluitend op het terrein van de vermogenstoetsen mogelijkheden biedt om maatwerk te bieden. Tenslotte wordt eind dit jaar het rapport van het IBO Toeslagen die zich gebogen heeft over de structuur van de Toeslagen, uit de aanbevelingen kunnen tevens aanpassingen van beleid- en wetgeving voortvloeien.

Zaak- en klantdossiers

De zaak- en klantdossiers zijn nu niet eenduidig te herleiden voor medewerkers die een individuele zaak behandelen. Er zullen kaders ontwikkeld voor het vaststellen van de zaak- en klantdossiers bij Toeslagen, dit vergt investeringen in ICT systemen.

Kultuur

Er hebben diverse massale en kleinere medewerkersbijeenkomsten plaatsgevonden waar in aanwezigheid van de Staatssecretaris, DG of MT leden is gesproken over de lessen die uit CAF getrokken kunnen worden en wat dit voor het dagelijkse werk betekent.

Belastingdienst breed

Fraudebeleid

Het streven naar naleving van fiscale regelgeving en het betalen van belasting door goedwillende burgers en bedrijven wordt ondermijnd door diegenen die bewust frauderen. Het is daarom belangrijk dat deze (kleine) groep fraudeurs de aandacht krijgt die deze groep verdient en dat de Belastingdienst stevig optreedt als er een vermoeden van fraude is. De fraudebestrijding door de Belastingdienst dient tegelijkertijd aan hoge normen te voldoen en in balans te zijn met het benaderen van burgers en bedrijven vanuit het idee van vertrouwen. Ook bij de fraudeaanpak gelden de basiswaarden, in het bijzonder verantwoordelijkheid en zorgvuldigheid, van de Belastingdienst. De verantwoordelijkheid houdt in dat we kunnen uitleggen waarom bepaalde stappen zijn ondernomen. Onderhouden moet kunnen worden op basis waarvan een onderzoek naar

Met opmerkingen [10]: Uit de losse pots even toegevoegd wat dit voor voordeel oplevert voor burgers. Mag gewijzigd.

Met opmerkingen [11]: Hoe verhoudt dit zich tot eerdere toezegging informatiehuishouding te verbeteren? Moeten we duiden, aangezien we dat al een jaar geleden hebben aangekondigd.

Met opmerkingen [12]: Zou dit nog wat concreter maken en meer body geven.

iemand is gestart, wat de controlebevindingen zijn en wat de conclusies zijn met betrekking tot die bevindingen. Onderzoeken dienen daarom aan strikte maatstaven te voldoen wat betreft vastlegging en dossieropbouw. Naar aanleiding van de CAF-11 kwestie wil ik de fraudeaankpak verder verbeteren en naleving van de afspraken die er gemaakt zijn ten aanzien van vastleggingen en dossiervorming controleren. Ik wil dat duidelijk wordt vastgelegd welke beslissingen ten aanzien van een dossier zijn genomen en waarom deze beslissingen zijn genomen. In de verschillende fases van fraudeaankpak, vanaf de controles van feiten en omstandigheden van risico's tot het corrigeren of vervolgen bij opzettelijke fouten zijn er protocollen ten aanzien van dossiervorming en toezicht. Om de dossieropbouw te verbeteren zal opnieuw worden gekeken naar de uitgangspunten en protocollen die gelden voor de dossieropbouw en verslaglegging bij fraudedossiers en zal worden gekeken hoe we dit, en de naleving daarvan, kunnen verbeteren. Overigens staan deze voornemens met betrekking tot de bestuursrechtelijke aspecten los van een eventuele strafrechtelijke aankpak. Daarvoor gelden heldere, bindende afspraken en wettelijke verplichtingen met betrekking tot de opsporing en de vervolging.

ICT

De vaktechnische toetsing van de ICT systemen zal niet alleen voor Toeslagen maar breed voor de Belastingdienst extra aandacht krijgen. Enerzijds wordt hiervoor de bestaande route van de uitvoeringstoetsen gebruikt voor nieuwe wet- en regelgeving. Voor bestaande wet- en regelgeving zullen de systemen een vaktechnische check-up krijgen.

Werkinstructies

In de huidige situatie bestaat het risico dat werkinstructies, of documenten die deze kenmerken hebben, onbedoeld aan eigen beleidsvorming doen en/of contra-legem-elementen bevatten. De Belastingdienst zal voor de gehele organisatie een proces inrichten waarmee de werkinstructies vaktechnisch worden geborgd en transparant voor de hele organisatie worden.

Rijksbreed

Waarborgen tegen risico's van data-analyses door de overheid

Risico's doen zich voor bij risicotaxatiemodellen zoals in gebruik bij diverse overheidsorganisaties. In dergelijke modellen worden persoonsgegevens geanalyseerd met als doel om op basis van risico-indicatoren op individueel niveau voorspellingen te doen ten aanzien van mogelijke onregelmatigheden. Voor deze modellen doet het risico zich voor dat men ten onrechte een bepaalde eigenschap krijgt toegekend (false positive) of ten onrechte niet krijgt toebedeeld (false negative). In het vervolgttraject van de minister van J&V zal dan ook nader onderzocht worden of ook deze instrumenten omgeven moeten worden met de nodige waarborgen.¹

Met opmerkingen (13): Ik ben er een groot voorstander van dat we dit doen, maar welk probleem (bekend bij de Kamer) lossen we hiermee op? Zou dat duiden.

¹ Brief min J&V van 8 oktober 2019 (nog geen kamerstuknummer)