

To: Diepstraten, F (Frances) (MT) [Diepstraten]
From: dg-secretariaat Belastingdienst
Sent: Tue 11/19/2019 12:25:26 PM
Importance: Normal
Subject: FW: Blogs Jaap
MAIL_RECEIVED: Tue 11/19/2019 12:25:27 PM
[Overzicht CAF11 in weekberichten DG.docx](#)

Print geef ik je zo mee.

[]

Van: [] [] (P-DGBEL) <[]>
Verzonden: dinsdag 19 november 2019 12:22
Aan: Diepstraten, F (Frances) (MT) <Diepstraten>
CC: Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) <Uijlenbroek>; Heun, AE (Anke) (BEDRIJF) <Anke Heun>
Onderwerp: RE: Blogs Jaap

Dag Frances,

Hierbij het overzicht van weekberichten van Jaap waarin hij iets over CAF zegt. In bijgevoegd document heb ik de passages in rood aangegeven.

Met vriendelijke groet,

[] []

Communicatieadviseur

[]

Corporate Dienst Communicatie
Belastingdienst
Korte Voorhout 7, 2511 CW Den Haag

Van: Diepstraten, F (Frances) (MT) <Diepstraten>
Verzonden: dinsdag 19 november 2019 10:31
Aan: [], MR [] (P-DGBEL) <[]>
CC: Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) <Uijlenbroek>
Onderwerp: Blogs Jaap

[]

Heb jij voor mij alle blogs waarin Jaap heeft geschreven over de situatie caf, toeslagen, Donner?

Frances

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Overzicht CAF11/kinderopvangtoeslag in weekberichten DG
8 januari – 19 november 2019

Weekbericht DG: 2019 wordt niet saai

Publicatiedatum 08-01-2019, 9:47 | Laatste update 11-03-2019, 11:41 | Algemeen
jaap uijlenbroek

WEEKBERICHT DG - Allereerst wens ik jullie allemaal een heel goed en gezond 2019 toe. Ik hoop dat jullie de feestdagen en jaarwisseling goed hebben doorgebracht en met frisse energie aan het nieuwe jaar zijn begonnen. 2019 zal geen saai jaar worden. De opgave voor de Belastingdienst is onverminderd groot. Als we er samen onze schouders onder zetten, kunnen we heel veel waarmaken. Dat hebben we immers eerder laten zien.

De opgave voor 2019 is groot. Denk bijvoorbeeld aan het Belastingplan 2019 met heel veel wetgeving waarmee we een belangrijk deel van het regeerakkoord uitvoeren. Bij Toeslagen gaat er veel spelen rond de kinderopvang. Of neem de Brexit. Of het nu een 'deal' of 'no deal' Brexit wordt, we hebben het er druk mee. De Douane werft volop voor de Brexit; er moeten nieuwe locaties worden ingericht en heel veel nieuwe collega's opgeleid. Maar de Brexit raakt ook veel andere fiscale processen en ook de FIOD zal de gevolgen ervaren in internationale zaken.

Passie en betrokkenheid

Buiten verzoek

Beheerst vernieuwen

Buiten verzoek

Binnen- en buitenwereld

Buiten verzoek

Buiten verzoek

[Weekbericht DG: Verandering begint bij onszelf](#)

Publicatiedatum 26-03-2019, 8:56 | Laatste update 26-03-2019, 13:38 | Algemeen

Weekbericht DG

WEEKBERICHT DG – Afgelopen week was de Top 200 waar leiderschap en cultuur centraal

Buiten verzoek

Verbeterpunten

Buiten verzoek

Aangiftedag Den Haag

Buiten verzoek

Buiten verzoek

Debat Kinderopvangtoeslag

In de Tweede Kamer was vorige week het debat over kinderopvangtoeslag naar aanleiding van de casus CAF-11. CAF staat voor Combiteam Aanpak Facilitators. CAF-11 is een casus uit 2013 over een gastouderbureau en de daarbij aangesloten gastouders, waarbij na onderzoek besloten is de kinderopvangtoeslag stop te zetten. En waarbij achteraf bleek dat we als Belastingdienst een aantal dingen beter hadden kunnen doen. Lees ook de Kamerbrief over dit gastouderbureau.

In het debat werd vooral ingegaan op de problemen waarin de getroffen ouders terecht zijn gekomen, en die soms bang zijn geworden voor de Belastingdienst. Daarnaast werden zorgen geuit over de borging van de rechten van het kind bij het stopzetten van toeslagen en de problemen die daaruit volgen. Iets waarover Toeslagen met de Kinderombudsman in gesprek zal gaan.

De staatssecretaris heeft herhaald dat hij de situatie spijtig vindt en dat hij vertrouwen heeft in hoe Toeslagen de werkwijze sinds 2016 heeft aangepast en in de genomen maatregelen. Daarnaast gaat hij in op het verzoek van de Kamer om de komende maanden samen met directeur Toeslagen Agaath Cleynert in gesprek te gaan met getroffen ouders.

Casus: Integriteit en aangiftegedrag

Buiten verzoek

[Weekbericht DG: Goed in je vel zitten](#)

Publicatiedatum 21-05-2019, 10:37 | Laatste update 27-05-2019, 9:37 | Algemeen
Weekbericht DG

Buiten verzoek

Buiten verzoek

Verantwoordingsdag

Buiten verzoek

Bezoek Team Bijzondere bijstand

Buiten verzoek

Oefendag Team Bijzondere Bijstand.

Buiten verzoek

Honderden kilo's

Buiten verzoek

Buiten verzoek

Ketentafel Vennootschapsbelasting en Dividendbelasting

Buiten verzoek

Selectiemethoden

Buiten verzoek

Toeslagen in het nieuws

In de pers kwam afgelopen weekend de vraag naar voren of nationaliteit een rol speelt bij het toekennen van toeslagen. Nationaliteit of etnische achtergrond spelen geen rol bij de weging van vermoedens van fraude. Wel is een van de voorwaarden voor het toekennen van toeslagen dat de aanvrager de Nederlandse nationaliteit heeft of in het bezit is van een geldige verblijfsvergunning. Ik begrijp dat het voor onze medewerkers lastig is om aangesproken te worden op deze berichten. Het is helaas inherent aan ons werk dat we onder een vergrootglas liggen. Heb je er vragen over? Praat dan met elkaar of met je teamleider.

Weekbericht DG: Excuses en dankzegging

Publicatiedatum 12-06-2019, 11:21 | Laatste update 12-06-2019, 13:07 | Algemeen

Weekbericht DG

WEEKBERICHT DG - Deze week bleek weer eens hoeveel impact ons werk op de samenleving heeft. Het is vaak lastig om de afweging te maken tussen rechtmatige uitvoering en de individuele gevolgen. Werken bij de Belastingdienst blijft mensenwerk. Daarom is het belangrijk dat medewerkers invloed op besluitvorming kunnen uitoefenen en dat daarvoor de medezeggenschap, waar nu de verkiezingen voor lopen, goed geregeld is.

Afgelopen dinsdag heeft de staatssecretaris persoonlijk zijn excuses aangeboden aan een delegatie ouders bij wie de kinderopvangtoeslag in 2014 is stopgezet. De voorbereiding hiervan kostte vorige week veel werk. De manier waarop de Belastingdienst de kinderopvangtoeslag heeft stopgezet was onzorgvuldig. Ouders zijn hierdoor in problemen gekomen en dat mag natuurlijk niet gebeuren. Juist toeslagen zijn bestemd voor soms kwetsbare groepen in onze samenleving. De staatssecretaris kondigt naast de al eerder ingestelde adviescommissie uitvoering Toeslagen nieuwe maatregelen aan. Medewerkers van Toeslagen hebben naar eer en geweten hun werk gedaan, maar toch zijn er fouten gemaakt.

Het is in ons werk altijd zoeken naar de balans tussen wetgeving, uitvoering, handhaving en de menselijke maat. Medewerkers werken soms in een context waarbij die menselijke aspecten op de achtergrond raken. De vraag van de staatssecretaris hoe wij die menselijke maat beter kunnen borgen in wetgeving en uitvoering is een essentiële. Uiteindelijk wil elke medewerker van de Belastingdienst op een rechtmatige manier zijn of haar werk doen. Ik kijk uit naar de adviezen van de commissie uitvoering Toeslagen op dit gebied.

Verkiezingen medezeggenschap

Buiten verzoek

Masterclass

Buiten verzoek

Dank

Omdat de medezeggenschap een jaar wordt ingezicht, neem ik nu afscheid van een aantal

Buiten verzoek

Algemeen Overleg rulings

Buiten verzoek

Jaar ingaat. Lees ook strengere eisen internationale rulings.

Weekbericht DG: CAF11, cultuur en contant geld

Publicatiedatum 09-07-2019, 13:12 | Laatste update 14-10-2019, 10:13 | Algemeen

Weekbericht DG

WEEKBERICHT DG – Vorige week was een moeilijke week. De CAF11-zaak trok de afgelopen weken veel aandacht. En met het Kamerdebat afgelopen donderdag was er weer veel hernieuwde aandacht. Het is in de eerste plaats aan onze staatssecretaris om hierover vragen te beantwoorden. Maar omdat er veel in de media over de zaak is gepubliceerd, wil ik toch op hoofdlijnen enige inhoud en achtergronden delen.

CAF11 is een zaak uit 2013/2014. Toen ging veel aandacht uit naar handhaving, in het verlengde van de 'Bulgarenfraude'. Het was de tijd van de Ministeriële Commissie Fraude en het strenger maken van het handhavingsbeleid en de kinderopvangtoeslagregulering.

In die tijd is de CAF-aanpak gestart en toen zijn niet alle documenten en beslissingen systematisch vastgelegd. Dat maakt het moeilijk om goed zicht te krijgen op wat er toen is gebeurd en welke afwegingen zijn gemaakt. Op basis van signalen van mogelijk misbruik is een onderzoek gestart naar een gastouderbureau. De conclusie was dat er geen indicatie was voor fraude en daarmee is de zaak ook nooit voorgedragen ter bespreking met het OM.

De behandeling van de ouders, betrokken bij het gastouderbureau, is op een gegeven moment overgedragen aan regulier toezicht. Toen is besloten voor de hele populatie van het CAF11-project lopende toeslagen stop te zetten. Dat had niet gemogen. De ombudsman had dat ook al geconcludeerd in 2017. Stopzetting mag sowieso niet, het had opschorten moeten zijn. Opschorting mag plaatsvinden na zorgvuldige hoor en wederhoor. Dit is niet consequent gebeurd. Vervolgens zijn veel bezwaarschriften ingediend met een lange behandeltermijn, waarvan ongeveer 45% werd gehonoreerd. Ook zijn beroepszaken gevoerd, waarin, als de rechter tot een inhoudelijke oordeel kwam, in 80% het standpunt van Toeslagen werd bevestigd.

Ons wordt verweten deze zaken te eenzijdig te hebben benaderd, zonder oog voor de effecten op ouders. In de gesprekken met de ouders is gebleken dat het abrupt stopzetten grote impact heeft gehad op de gezinnen die het betrof (het gaat voor hen om relatief veel geld) en dat het doorlopen van de juridische procedures dan geen oplossing meer biedt voor de ontstane problemen.

Grote impact op Toeslagen

De CAF11-zaak heeft grote impact op de medewerkers van toeslagen. De fouten die in de CAF11-zaak zijn gemaakt worden geprojecteerd op de hele directie Toeslagen en dan ontstaat het beeld dat er niets meer goed gaat. Het tegendeel is waar. Dagelijks werken meer dan 1.000 collega's bij Toeslagen zeer gemotiveerd aan een zeer belangrijke en uiterst complexe opgave. De complexe systematiek van toeslagen wordt goed uitgevoerd, waardoor 6 miljoen huishoudens elke maand de betalingen ontvangen ter waarde van 1 miljard per maand.

Ook werkt Toeslagen sinds 2017 weer in de actualiteit en heeft het geen achterstanden meer in bezwaarschriften en dergelijke. Het is dan des te pijnlijker dat een zaak uit 2013/2014 zo het beeld bepaalt in 2019. We moeten ons ervan bewust zijn dat het beeld van de Belastingdienst niet wordt bepaald door wat goed gaat, maar juist door wat fout gaat. Dan kan een gevoel van onrechtvaardigheid oproepen. Aanstaande woensdagochtend breng ik een werkbezoek aan het Toeslagenkantoor in Utrecht om de ervaringen over deze moeilijke zaak met elkaar te delen.

Ook blijkt dat relatief kleine tekortkomingen, mede door de strikte wetgeving, grote gevolgen hebben. Het onderkennen van deze effecten op de ouders is onvoldoende gebeurd. Dat geldt ook voor het zoeken naar oplossingen om daar wat aan te doen in specifieke cases of door het beleidsverantwoordelijk ministerie er op te wijzen. Dit is wat de staatssecretaris tijdens het debat de tunnelvisie heeft genoemd: te lang met elkaar vasthouden aan de procedures en onvoldoende oog hebben voor de effecten op de ouders. En daarmee is de brug makkelijk gelegd naar onze manier van werken, kortweg onze cultuur.

Onze cultuur

Buiten verzoek

Buiten verzoek

FIOD-actie

Buiten verzoek

Weekbericht DG: In de schijnwerpers

Publicatiedatum 16-07-2019, 7:00 | Laatste update 15-07-2019, 15:16 | Algemeen
Weekbericht DG

WEEKBERICHT DG – Ook deze week was de Belastingdienst weer veel in het nieuws, met name vanwege alle commotie rond de kinderopvangtoeslagzaken. Het is goed voor te stellen dat collega's het daar soms moeilijk mee hebben. Het was de reden dat ik vorige week een bezoek bracht aan kantoor Toeslagen. Daarnaast: meer over een gesprek met medewerkers over hoe zij leiderschap en cultuur ervaren. En de eerste, voorzichtige stappen op weg naar een nieuw belastingstelsel.

Samen met pDG Frances Diepstraten sprak ik met medewerkers van Toeslagen. Het was prettig te merken dat medewerkers zich vrij voelden om hun mening te geven. Ik heb onder andere aangegeven dat 'Den Haag' en de werkvloer soms heel gescheiden werelden lijken te zijn. En ik heb medewerkers uitgenodigd hun gevoelens te delen en vragen te stellen. Het was een open gesprek met zo'n 100 collega's waarin we de dilemma's bespraken waar zij in de praktijk tegenaan lopen. In het najaar komt er een vervolgesprek.

Feiten en beeldvorming

Ook had ik vorige week een rondetafelgesprek met medewerkers in het kader van leiderschap en cultuur. Dilemma's die we besproken hebben waren onder andere: Wat zijn de feiten, wat is de beeldvorming in de media en waar hebben we meer vertrouwen in? Wordt er onvoldoende gestuurd of accepteren we die sturing niet altijd en willen we ons soms niet aan besluiten houden?

Maar ook: Hoe zorgen we dat we kritisch reflecteren, zonder dat we elke beslissing ter discussie stellen? En als je vindt dat dingen niet goed gaan of je bent ontevreden, wat doe je dan? Lukt het ons voldoende om met "leerlussen" te werken en hoe snel kunnen we fouten herstellen? Voor welke kwesties hebben we strikte regels nodig en wanneer zouden we juist meer regelruimte moeten hebben om naar eigen inzicht problemen op te lossen?

Kortom, ik vond het weer een zeer interessant gesprek. Goed om de werelden van beleid en uitvoering en van management en medewerkers op deze manier dichterbij elkaar te brengen. Dit was het tweede rondetafelgesprek in Den Haag. Een eerder gesprek was op 19 april. In het najaar voer ik deze gesprekken ook in de andere regio's van het land.

Werkbezoek IV Apeldoorn

Buiten verzoek

Vereenvoudiging belastingstelsel

Buiten verzoek

Vakantie

Buiten verzoek

Weekbericht DG: [Weer aan de slag na de vakantie](#)

Publicatiedatum 13-08-2019, 9:33 | Laatste update 13-08-2019, 12:59 | Algemeen
Weekbericht DG

WEEKBERICHT DG: Terug na vakantie en weer aan de slag. Dit is altijd een goed moment om

Buiten verzoek

Geïntegreerd klantbeeld

Buiten verzoek

Empathie, ook bij afwijzing



Buiten verzoek

Vooruitkijken

Buiten verzoek

Bezwaarschriftbehandeling

Buiten verzoek

Schenk- en erfbelasting

Buiten verzoek

Werving

Buiten verzoek

Brexit

Buiten verzoek

Toeslagen

Het Toeslagen CAF11-project en de andere Toeslagen CAF-projecten hebben veel reacties opgeroepen binnen en buiten de dienst. De Adviescommissie Uitvoering Toeslagen - onder leiding van - is inmiddels gestart en zal eind september met een 1e tussenrapportage komen. Tijdens de zomermaanden zijn diverse Kamervragen gesteld. Ook de Auditdienst Rijk voert een onderzoek uit. Het gaat hierbij om de Toeslagen CAF-zaken uit de periode 2013 - 2019. Al deze trajecten zullen de komende maanden tot Kamerstukken leiden, en ongetwijfeld tot discussies in de Kamer, met de nodige media-aandacht.

En verder...

Buiten verzoek

[Weekbericht DG: Meer geld voor bestrijding ondermijning](#)

Publicatiedatum 24-09-2019, 11:49 | Laatste update 25-09-2019, 9:02 | Algemeen

Weekbericht DG

Buiten verzoek

Buiten verzoek

Toeslagen en de media

Het onderwerp Toeslagen blijft actueel en zal ook op het overleg met de Tweede Kamer deze week aan de orde komen. Vorige week was in het nieuws dat wij ons met de inhoud van onderzoek zouden bezig houden. Onze staatssecretaris heeft daarover afgelopen vrijdag een brief aan de Kamer gestuurd. Maandag was in het nieuws dat de toenmalige top van onze organisatie wist van de harde fraude-aanpak en de effecten daarvan voor burgers. Dit soort berichten raakt mij zeer. En ik weet vele medewerkers met mij. De onderzoeken van de adviescommissie Donner en ADR zullen ons helpen om deze zaak op een goede wijze voor de burgers op te lossen en te leren van wat fout is gegaan. Waarbij ik er vanuit blijf gaan dat iedereen in onze organisatie zijn werk met de juiste intenties doet.

Combiteam Aanpak Facilitators

Mede gegeven de vele aandacht op het CAF team, bezocht ik afgelopen woensdag het Combiteam Aanpak Facilitators in Utrecht. Dit team houdt zich bezig met de detectie en aanpak van veroorzakers van systematisch misbruik. In de kern is het opsporen een proces in 3 stappen. Je stelt vast wat een 'normaal' patroon is, vervolgens kijk je wie daar zeer sterk van afwijkt, om vervolgens te onderzoeken of er subjecten achter zitten die hier verantwoordelijk voor zijn.

Een sterk afwijkend patroon hoeft niet altijd fout te zijn, maar vormt dan wel de start voor een nader onderzoek. De ervaring leert dat bij een afwijkend patroon vaak misbruik wordt geconstateerd waar corrigerend moet worden opgetreden. Aan de hand van de 'best practice' systeemfraude IH is door het team toegelicht hoe ze dit samen met de afdeling Particulieren doen en tot welke mooie producten, resultaten en zelfs gedragsbeïnvloeding dit heeft geleid.

Ook zag ik een demo van de - samen met DF&A ontwikkelde - monitor en detectietooling. Deze manier van kijken naar patronen is mogelijk op ieder proces en middel en is de moeite waard om verder door te ontwikkelen. Het team zal de komende tijd inzetten op die verbreding naar andere middelen.

Voor de feiten over de CAF zaak, die nu zoveel in de publiciteit is, verwijs ik naar de speciale pagina op intranet, waar we het dossier steeds actualiseren.

Film verhuuld vermogen

Buiten verzoek

Belangrijk debat

Morgen is er in de Tweede Kamer een belangrijk debat voor onze staatssecretaris over onder andere de voortgangsrapportage Belastingdienst en Toeslagen/CAF. Er is door heel veel collega's hard gewerkt om het debat voor te bereiden. Er staan veel stukken op de agenda met heel veel uiteenlopende onderwerpen.

Buiten verzoek

Weekbericht DG: Alle partijen zijn nodig

Publicatiedatum 15-10-2019, 11:17 | Laatste update 15-10-2019, 11:17 | Algemeen
Weekbericht DG

WEEKBERICHT DG – Medewerkers, medezeggenschap, burgers, bedrijven en stakeholders. Over al deze partijen gaat het in dit weekbericht. Wat hebben zij gemeen? We hebben hen – en vele anderen – nodig om goed ons werk te kunnen doen.

Vorige week had ik een bijeenkomst met ruim 100 medewerkers van Toeslagen over onder andere het CAF-dossier. Medewerkers vertelden wat de huidige situatie met hen deed. De situatie bij Toeslagen is lastig. En de komende tijd zal er nog veel publieke aandacht zijn. De adviezen die voortkomen uit de onderzoeken die nu lopen, zullen voor extra werk zorgen.

Het is belangrijk om de gemaakte fouten te herstellen en daar van te leren, en tegelijkertijd oog te houden voor de zaken die goed gaan. Alles wat er speelt doet een groot beroep op de collega's bij Toeslagen en ook andere directies leveren een bijdrage door collega's beschikbaar te stellen.

De inzet van de collega's van Toeslagen blijft onverminderd groot, ook als het moeilijk is, en dat verdient veel respect. Het MT van Toeslagen benadrukte het belang van met elkaar en je teamleider in gesprek blijven en elkaar steunen. Voor hulp kan elke medewerker ook rechtstreeks leden van het MT van Toeslagen benaderen.

Uitvoering en politiek

Buiten verzoek

Samenwerken met stakeholders

Buiten verzoek

Buiten verzoek

Samenwerken voor burgers en bedrijven

Buiten verzoek

[Weekbericht DG: Veiligheid boven alles](#)

Publicatiedatum 23-10-2019, 9:51 | Laatste update 23-10-2019, 14:49 | Algemeen
Weekbericht DG

Buiten verzoek

Buiten verzoek

Ongeautoriseerd

Ontoestanden of de maatregelen afdoende zijn, worden we analytische tests uit 'We blijven 6

Buiten verzoek

Divers samengestelde teams

Buiten verzoek

Hoe een goede intentie verkeerd kan uitpakken...

Buiten verzoek

Buiten verzoek

Maatwerk in uitvoering

Buiten verzoek

Weekbericht DG: Toeslagen, onze financiën en contact met burgers en bedrijven

Publicatiedatum 12-11-2019, 10:57 | Laatste update 14-11-2019, 14:32 | Algemeen

Weekbericht DG

WEEKBERICHT DG – Aanstaande donderdag verschijnt het rapport van de commissie Donner, dat maatregelen voorstelt om de problemen bij Toeslagen op te lossen. Ik kijk alvast kort vooruit naar dat rapport. Daarnaast een terugblik op 2 werkbezoeken aan ondersteunende directies; de Shared Service Organisatie Financieel en Managementinformatie (SSO F&MI) en de Corporate Dienst Communicatie.

De CAF-11 zaak en de manier waarop we met fraude rondom Toeslagen zijn omgegaan houdt ons al maanden bezig. Maar het gaat nu een nieuwe fase in. De Adviescommissie Uitvoering Toeslagen onder voorzitterschap van minister van Staat [], is gevraagd om met aanbevelingen te komen voor concrete maatregelen voor gedupeerde ouders. Donderdag komt hij met het eerste deel van zijn advies.

In onze werkwijze en aanpak bij vermoedens van georganiseerd misbruik van kinderopvangtoeslag is de afgelopen jaren veel niet goed gegaan. Wat is er gebeurd, wat speelt zich af in de media en politiek, en wat betekent dit voor ons? We hebben het voor je op een rij gezet in het dossier Stopzetten kinderopvangtoeslag, CAF-zaken.

Het is duidelijk dat veel zaken niet goed zijn gegaan en dat we onvoldoende oog hadden voor de problemen van ouders. Zo werden toeslagen gestopt zonder dat er individuele controle had plaatsgevonden en bezwaren bleven te lang liggen. Gezinnen zijn daardoor te lang in onzekerheid gebleven, aangetast in hun rechtsgevoel en financieel benadeeld. Dat betreuren wij ten eerste en daar bieden wij onze excuses voor aan.

Problemen snel oplossen

We draaien nu overuren om alles wat mogelijk is te doen om de problemen zo snel mogelijk op te lossen. Voor de gedupeerde ouders, maar ook breder. Zo bieden we bijvoorbeeld ouders die menen dat ze vergelijkbaar behandeld zijn, de gelegenheid zich te melden bij de BelastingTelefoon.

Werking toeslagenstelsel

Er wordt veel van onze organisatie gevraagd, dat is niet altijd makkelijk. Wetten en regels die we moeten uitvoeren zijn soms ingewikkeld en beperkend. Wij doen ons werk met grote toewijding en inzet voor de publieke zaak en willen het beste leveren. Maar hoe het toeslagenstelsel nu werkt, past niet bij hoe we het maatschappelijk gezien zouden willen.

Gisteren is ook het eerste deel van Interdepartementale BeleidsOnderzoek (IBO) naar Toeslagen naar de Tweede Kamer verstuurd. Dat concludeert dat verbeteringen van zorg-, huur- en kinderopvangtoeslagen binnen het huidige toeslagensysteem lastig te realiseren zijn.

We liggen onder een vergrootglas bij de media en politiek. Zo was er gisteren een uitzending van Radar waar 14 toeslaggerechtigden inzage vroegen in hun dossier. Het is belangrijk dat we de fouten uit ons verleden onder ogen zien en er van leren. Om zodoende onze organisatie te blijven verbeteren.

Werkbezoek: Financiën, personeel en autorisaties

Buiten verzoek

Bonnen aanleveren

Buiten verzoek

Werkbezoek: Contact met burgers en bedrijven verbeteren

Buiten verzoek

Voorbeeld: Kleineondernemersregeling

Buiten verzoek

Buiten verzoek

Weekbericht DG: Elke medewerker wil trots zijn op zijn organisatie

Publicatiedatum 19-11-2019, 11:19 | Laatste update 19-11-2019, 11:19 | Algemeen

Weekbericht DG

WEEKBERICHT DG - De afgelopen week stond in het teken van de CAF11-zaak en de adviezen van het IBO en de commissie Donner. Maar er gebeurde meer. Zo stemde de Tweede Kamer in met het Belastingplan 2020 en ging het medewerkersonderzoek van start.

Vorige week verscheen deel 1 van het advies van de commissie Donner, bedoeld om de getroffen ouders alvast tegemoet te kunnen komen. Ook van het IBO (Interdepartementaal beleidsonderzoek) verscheen een eerste rapport. Van beide volgt nog een tweede rapport.

De commissie Donner gaat in op wat er destijds is misgegaan bij de afhandeling van fraudegevallen bij de kinderopvangtoeslag en hoe we gedupeerde ouders tegemoet kunnen komen. Het is een degelijk en kritisch adviesrapport waarin onze tekortkomingen helder en onomwonden benoemd worden. De commissie verwijst naar de complexiteit van het toeslagensysteem en de tijdsgeest met strikte regelgeving die aansloot bij de wens vanuit de politiek om fraudeplegers hard aan te pakken. Dat verklaart 'institutionele vooringenomenheid', maar kan het nooit rechtvaardigen. Het had zo niet mogen gebeuren.

Er wordt kritisch naar de Belastingdienst gekeken. Het is natuurlijk heel vervelend dat er fouten zijn gemaakt en mensen gedupeerd zijn. Elke medewerker wil trots zijn op zijn organisatie. Het was dan ook goed te horen dat minister-president Rutte vrijdag in zijn wekelijkse gesprek positief sprak over onze medewerkers.

Dus laten we de kritiek ter harte nemen, onderkennen wat niet goed is gegaan en vooral kijken hoe we het beter kunnen doen. We zijn een overheidsdienst die er is voor alle burgers. Zij moeten kunnen vertrouwen op een rechtmatige behandeling. We gaan kijken hoe we ons meer kunnen openstellen voor signalen van buiten en meer de menselijke maat kunnen toepassen. Waarbij we natuurlijk altijd zorgvuldig en integer moeten handelen, met heldere en controleerbare afwegingen. En met gepaste aandacht voor de echte fraudegevallen. Zo dragen we bij aan verdere verbetering van de Belastingdienst.

Belastingplan 2020

Buiten verzoek

Vul het medewerkersonderzoek in

Buiten verzoek