

Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag

Door middel van Voortgangsrapportages wil ik uw Kamer op de hoogte houden van de ontwikkelingen op verscheidene onderwerpen die spelen op het gebied van kinderopvangtoeslag. Zoals vermeld in de eerste Voortgangsrapportage zal ik in deze rapportages zoveel als mogelijk dezelfde structuur aanhouden.

Voordat ik inga op de inhoud van deze Voortgangsrapportage, informeer ik uw Kamer graag over eerdere toezeggingen.

Tijdens het debat op 21 januari 2020 is aan uw Kamer toegezegd dat uw Kamer voor de zomer wordt geïnformeerd over de voortgang van de herbelegering. Door middel van deze Voortgangsrapportage en alle stukken die met uw Kamer zijn gewisseld voorafgaand aan de behandeling van de Wet hardheidsaanpassing Awir heb ik navolging gegeven aan de gedane toezegging. Tijdens dit debat is tevens aan uw Kamer toegezegd dat zal worden gereflecteerd op de toelageweest, en dat deze reflectie met uw Kamer zal worden gedeeld. Die belangrijke les die ik trek is dat de voortgang meer mag gebeuren. De uitvoering van kinderopvangtoeslag heeft veel leed veroorzaakt bij mensen die een beroep op de overheid deden. Duizenden ouders zijn ernstig gedupeerd door een ontspoorde jacht op fraudeurs en regelgeving die buitengewoon hard kon zijn. Voor velen is dit zo benauwend geweest dat zij het gevoel hebben gekregen dat de overheid hen afkeerde en uitbraut. Veel ouders moeten dit lukt op de dag van vandaag zo.

Mijn prioriteit is het recht doen aan het leed dat is geleden en het herstellen van vertrouwen en de ouders helpen in het proces om het kunnen krijgen van hun heren. Daarnaast is het belangrijk om te laten zien de blik op de toekomst gericht door te werken aan verbetermaatregelen die herhaling mogen voorkomen. Die reflectie oef ik op een aantal manieren vorm.

Door binnen het kabinet te geven een brede blik op de gemeenschappelijke uitdagingen en te werken binnen de Belastingdienst Toeslagen en de Belastingdienst. Over dit traject wordt u via deze Voortgangsrapportage op de hoogte gehouden. Ook zijn inmiddels de aanpakende personeelsleden personen benoemd en aan het werk gegaan.

Om een goede reconstructie van de toelagenaftrek te kunnen maken, worden en zijn er intern en door externe onafhankelijke partijen en toezichthouders nog een aantal onderzoeken uitgevoerd. Het betreft:

- a. Een onderzoek naar het informatiebeheer bij Toeslagen
- b. Een onderzoek door DoDrecht op verzoek van de Onderzoeksraad voor de afstemming met de ADR naar vernieuwde afspraken
- c. Een onderzoek naar de loyaliteit van archivering binnen de Belastingdienst Toeslagen door de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed
- d. Een onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens naar het verspreiden van (hypothetische) persoonsgegevens waarin het afbreken van het verspreiden van gegevens omtrent tweede nationaliteit
- e. Een second opinion naar de vraag of sprake is geweest van ambtsmisdrijven (afgerond)
- f. Een onderzoek naar de cultuur binnen de Belastingdienst (afgerond)

Over de voortgang en resultaten van de drie eerste onderzoeken wordt u door middel van deze Voortgangsrapportage op de hoogte gehouden.

Op 13 februari 2020 is door de Algemene Rekenkamer het rapport 'lessen uit 15 jaar onderzoek Algemene Rekenkamer' gepubliceerd. Dit rapport geeft een overzicht van de geschiedenis van de uitvoering van toeslagen en beschrijft de zoektocht naar een goede balans tussen adequate dienstverlening, fraudebestrijding en inkomensproblematiek in de context van de tijd. Het rapport bevat ook een aantal overwegingen voor een toekomstig toeslagenstelsel en doet aanbevelingen voor een goede uitvoering tussen beleid en uitvoering en opdrachtgever, opdrachtnemer. Daarnaast waarschuwt het rapport voor mogelijke negatieve gevolgen van te complexe regelgeving

¹ Rekeningen 2019-2020, nr. 43, item 2b.

on/ of te stellen invordering daarvan. Samen met de departementen van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Sociale Zaken en Werkloosheid (SZW), Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Algemeen Bestuur bereid ik een reactie voor op dit rapport dat nog deze zomer met uw Kamer wordt gedeeld.

De kinderopvangtoeslag zaak waarin deze ouders gedupeerd zijn geraakt, is ook een voorbeeld geweest van hoe de uitvoering onder de maat is geweest en regelgeving te hard. Met het spoedwetvoorstel hardheidsaanpassing Awir hoop ik een belangrijke stap te zetten om dit ongedaan te maken. Daarnaast wordt in lijn met de motie Ladders c.s. wetgeving voorbereid om voor de komende jaren alle belastingen die de overname van een woning met een kindertoeslag vermindert. Het kabinet streeft ernaar op Dinsdag 22 april, als onderdeel van het pakket Belastingplan 2021, een afzonderlijk wetvoorstel bij uw Kamer in te dienen met maatregelen ter verbetering van de uitvoerbaarheid van toeslagen. Daarnaast is het verbeteren van de vakcoördinatie binnen de Belastingdienst/Toeslagen ter hand genomen. Dit zal snel moeten bijdragen aan een voor de burger herkenbare verbetering in het contact met de Belastingdienst/Toeslagen.

Tot slot is één van de lessen waar uw Kamer ook nadrukkelijk op heeft gewezen dat signalen uit de uitvoeringspraktijk over de gevolgen voor burgers van de toepassing van de beleidskaders sine moeten worden doorgegeven aan de ambtelijke top en de voor beleid en uitvoering verantwoordelijke bestuurders. Hiervoor is nodig dat deze signalen op een adequate wijze worden geïnterpreteerd, worden geanalyseerd en individueel of algemeen worden voorgelegd aan beleid en politiek. Voor de uitvoering van de herenopening van de kinderopvangtoeslag worden deze signalen in het Strategisch Orlssteam (SOT) besproken. Daar waar nodig en wenselijk wordt de toepassing van de beleidskaders aangescherpt of worden wijzigingen op de beleidskaders voorbereid. Doordat de werkzaamheden van het SOT wordt u door middel van deze Voortgangsrapportage op de hoogte gehouden. Een soortgelijke verbeterde werkwijze (feed backloop) wil ik in de herfst van 2020 gaan organiseren voor de reguliere uitvoering van de kinderopvangtoeslag en de andere toeslagen.

Inleid van de tweede Voortgangsrapportage:

Ik begin deze tweede Voortgangsrapportage met de stand van zaken van de crisis- en herstelorganisatie. Vervolgens ga ik in op de afgeronde en lopende onderzoeken, waarna ik een update geef van maatregelen die vergelijkbare situaties in de toekomst kunnen voorkomen. Specifiek wil ik u daarbij wijzen op de passies over het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens en het informatiebeheer bij Toeslagen, waar recent nieuwe informatie aan het licht is gekomen. Daarna besteed ik aandacht aan de stand van zaken van het verbeterprogramma van de reguliere Toeslagen-organisatie. Tot slot geef ik u een update van de stelselwijzigingen in het toeslagengedrag.

¹ Kamerstukken I 2019/20, 31.066, nr. 582.

Inhoudsopgave

1. Update crisisorganisatie/herstelooperatie.....	4
a. Werkaanbiedingen SGT.....	4
b. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag.....	4
c. Ouders en kindpanel.....	4
d. Werkaanbiedingen Commissies.....	4
e. Ondersteuning door gemeenten.....	5
f. Stand van zaken hersteloperatie.....	5
g. Opent grove schulden pauzeknop.....	6
h. Update verstrekte persoonlijke dossiers.....	9
i. Update communicatie met ouders.....	10
2. Update van kopieuren afgeleverde onderzochten.....	12
a. Autoriteit Persoonsgegevens.....	12
b. Informatiebeheer Belastingdienst/Toeslagen.....	12
c. Voortgang second opinion ambtsomschrijven.....	13
3. Update van maatregelen ter voorkoming dat dit andere ouders kan overkomen.....	14
a. Cultuurnetwerk Toeslagen.....	14
b. Plan van aanpak van betere werksituatie en veiligheid.....	14
4. Stand van zaken verbetering reguliere Toeslagenmarkt.....	15
a. Programma Verbeteringsvoorstellen Kinderopvangtoeslag.....	15
b. Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen.....	15
c. Inhalen ambtsaandieningen van bewaaren.....	15
d. Opschalen capaciteit.....	15
5. Update steelselwijziging Toeslagen.....	17
a. Implementatie verbetermaatregelen.....	17
b. Toekomstig stelsel (tweede deelrapport BO Toeslagen).....	17

1. Update crisisorganisatie/hersteloperatie

a. Werkzaamheden SCT

Het SCT komt sinds oprichting tweemaal per week bijeen. Daarin overleg ik met vertegenwoordigers uit de Ministeries van Financiën en Sociale Zaken en Wieroplegheid, en de verantwoordelijken voor de uitvoering van de hersteloperatie en het uitvoeringsplan. We bespreken elke week de planning, voortgang en de organisatie van het uitvoeren van de hersteloperatie. Daarnaast hebben we onder meer gesproken over de uitvoeringsplannen, de communicatie met ouders en stakeholders, de samenwerking met gemeenten en de adviezen van de bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) en het ouder- en kindpanel.

b. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag

De BAK is bijeen gekomen op 31 mei t/m 2 juni en op 23/24 juni jl. Tijdens de eerste bijeenkomst is gesproken over de in- en werkwijze van de adviesraad, de rol van de raadsleden en heb ik de leden gevraagd om namen aan te dragen voor de Commissie van onafhankelijke deskundigen (CAF) en vergelijkbare zaken/toeslagen¹ (hierna: Commissie van Wijzen) en de Bestuursrechtelijke Adviescommissie (CAF) en vergelijkbare (CAF) zaken en handhaving van het toelagenstelsel². Daarnaast is een verschriftend adviescommissie, bij de tweede bijeenkomst, heb ik de adviesraad gevraagd met te denken over de selectie van ouders voor het ouderpanel en heeft de BAK gesproken over de herstelprocessen en schrijvende gevallen. Naar aanleiding van de derde bijeenkomst zal de BAK onder andere haar werkwijze opstellen. Ik zal u daar bij de volgende rapportage over informeren. De verslagen van de bijeenkomsten van de BAK zal en op de vermeldde website toelagen.nl/herstel worden gepubliceerd.

c. Ouder- en kindpanel

Ouderpanel

Voor het ouderpanel zijn, in samenspraak met de BAK, en de [] van het ouderpanel, [] twaalf ouders geselecteerd. Op 27 mei jl. is het panel voor het eerst bijeengekomen waarbij de leden kennis hebben gemaakt. De leden hebben onder andere gesproken over een conceptbrief richting de overheid ouders en een aanpak van het herstelproces. Bij de tweede bijeenkomst op 3 juni jl. heeft het panel onder andere gesproken over de interactie met de overheid ouders vanuit de hersteloperatie. Ik was zelf aanwezig bij de derde bijeenkomst op 22 juni jl. en ben toen in gesprek gegaan met de ouders. Tijdens hebben de ouders suggesties gedaan voor de nieuwe website [toelagen.nl/herstel] die is gelanceerd op 30 juni jl. Daarnaast heeft het ouderpanel een advies uitgebracht ten aanzien van de oprichting van het kindpanel. Ik heb grote waarde aan de adviezen van het ouderpanel en zal hier inhoudelijk op reageren. De adviezen van het panel en in zijn conclusies worden begin juli gepubliceerd op de nieuwe website.

Kindpanel

Het kindpanel wordt ingericht in samenwerking met de Missing Chapter Foundation. Kinderen worden voor het kindpanel geselecteerd door andere kinderen (die niet betrokken zijn bij Kinderopvangtoeslagzaken). Deze selectie zal gedurende de zomer plaatsvinden en na de zomer zal het kindpanel voor het eerst samen komen. De [] van het kindpanel is []

d. Werkzaamheden Commissies

De Bestuursrechtelijke Adviescommissie en de Commissie aanvullende schadevergoeding werkwijze schade zijn per 13 mei ingesteld. Zij kunnen starten met hun werkzaamheden. Ik verwacht u in de volgende voortgang rapportage te kunnen informeren over de werkzaamheden van deze commissies.

De Commissie van Wijzen is op 4 mei bijeengekomen. Ik heb de commissie gevraagd te kijken naar waarschijnlijk of mogelijke vergelijkbare (CAF) zaken zoals geïdentificeerd door de commissie Advies Uitvoering Toeslagen (AUT). De commissie heeft na voorbereiding door de uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) besloten of in deze zaken sprake is geweest van

¹ <https://www.officiëletoelagen.nl/aut-2020-2024-1.html>

² <https://www.officiëletoelagen.nl/aut-2020-2024-2.html>

³ <https://www.officiëletoelagen.nl/aut-2020-2024-3.html>

groepsgewijs institutioneel voorgenomen handelen. Zoals beschreven in mijn brief van 23 juni 2019¹ is recent gebleken dat bij de informatievoorziening door UHT aan de Commissie van Witten fouten zijn gemaakt. Verderop in deze Voortgangsrapportage ga ik hier verder op in.

e. Ondersteuning door gemeenten

Geduppeerde ouders hebben soms bredere hulp en ondersteuning nodig. Bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhulpverlening. Gemeenten kunnen deze hulp vanuit hun expertise bieden, staan de herbij de ouders en hebben vast wel meer zicht op eventuele meermoudproblematiek. In april en mei 2020 heeft de Belastingdienst² Toelagen daarom samen met drie gemeenten een pilot doorlopen waarbij 40 ouders uit de C&F 11-groep gebied zijn door de Belastingdienst/Toelagen met het aanbod om hen in contact te brengen met hun gemeenten om door hulp te krijgen. Binnen de pilot is geëen voor een proces waarbij de Belastingdienst/Toelagen de burger doorverleend met de gemeente om een afspraak in te plannen. De Belastingdienst/Toelagen en gemeenten kijken met een goed gevoel terug op deze pilot. Er is een stevige basis gelegd voor een vervolgactie, waar mee de structuur van samenwerking van gemeenten en Verzekering van Invaliditeit Bureau (VIG) wordt vormgeven.

In samenwerking met de VIG en gemeenten is verder gewerkt aan een aanpak waarbij geduppeerde ouders persoonlijk worden gecontacteerd over het aanbod van de gemeenten.

Deze samenwerking is gebouwd op de gezamenlijke ambities in vier thema's:

1. Het bundelen van de krachten en het samen inrichten van ondersteuning aan geduppeerde ouders, zodat zij meer ondersteuning kunnen krijgen dan alleen financiële compensatie, en weer grip op hun leven of hun situatie krijgen.
2. Het ontwikkelen van een gedragen samenwerkingmodel voor de gemeenten en de Belastingdienst, die gemeenten in staat stelt om adequate hulp te kunnen verlenen aan de geduppeerde ouders. Dit model moet, ondanks het grote aantal te betrekken gemeenten, werkbaar zijn voor zowel de gemeenten, de Belastingdienst als de uitvoeringsorganisatie Herstel Toelagen (UHT), en primair vorm en inhoud geven aan de noodzakelijke hulp voor de geduppeerde ouders.
3. Proactief gebruikmaken van elkaars specialismen en expertise en het delen van kennis en ervaringen, bijvoorbeeld op gebied van schuldhulpverlening of samenwerking tussen lokale en landelijke opstellen.
4. De basis leggen voor structurele samenwerking tussen gemeenten en Belastingdienst in de toekomst en het uitwisselen van ideeën over de toekomst van het toelagenstelsel.

Indien gewenst worden ouders in direct contact gebracht met hun gemeente. Het persoonlijke afbelden gebeurt in gesprekken met de persoonlijke behandelaar of het serviceteam geduppeerde kinderopvangtoeslag, evenals via webcare en brieven. Daarnaast wordt brede communicatie ingezet om deze ouders te bereiken vanuit zowel de Belastingdienst/Toelagen als de gemeenten, VIG en andere stakeholders. Voorbeelden hiervan zijn webinars, regionale ouderbijeenkomsten en online informatie die ook via stakeholders wordt verspreid.

f. Stand van zaken hersteloperatie

Status werving hersteloperatie

Zoals ik in de vorige Voortgangsrapportage heb aangegeven, zullen er gedurende de hersteloperatie naar verwachting ongeveer 200 FTE ingezet worden. Inmiddels zijn 408 FTE geworven, waarvan 400 al operationeel is (peildatum: 23 juni). De werving splitst zich grofweg in drie delen: Herstel/primair proces, Service Team en Inning. Met de invulling van de benodigde 45 FTE is het Service Team compleet. Voor de andere twee afdelingen wordt nog actief geworven.

Vanwege de recente toezeggingen aan uw Kamer inzake de compensatie voor ouders met een kwalificatie Opsat/Grove Schuld (hierna: O/GC) verwacht ik dat de benodigde hoeveelheid aan FTE (uitwendig) langzaam zal liggen rond de eerder gecommitteerde 150. In de volgende Voortgangsrapportage zal ik uiteenzetten wat de benodigde aantallen zijn voor de komende jaren om de hersteloperatie samen te vatten.

Opvolging laboratorreactie

In de Voortgangsrapportage van 26 april heb ik u geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de compensatie als opvolging van de laboratorreactie. Onderstaand geef ik u de

¹ <https://www.heiddeka.nl/kantoorbrieven/vergadering/detail?id=20202-195&id=202022005>

actuele stand van zaken van het vervolgproces CAF-11 en het proces compensatie, herstel en reparatie in andere gevallen dan CAF-11, en geef ik u een actuele inschatting van de kosten. Ook geef ik u op de herijfing van de opdracht aan de Commissie van Wijzen en de werkwijze van UfT.

Wet herijfing Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen

De Wet herijfing Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen is op 30 juni aangenomen door de Eerste Kamer. In die wet is onder meer de uitbreiding van de bestaande herijfingsclausule en de invoering van een zogenaamde herijfingsregeling in de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awi) opgenomen. Met het spoeddelvansluit en de daarop te nemen Algemene maatregel van bestuur en ministeriale regelingen is een herijfingswet gezet om zoveel mogelijk recht te doen aan de ouders die getroffen zijn door de toelagenaffaire. Zonder een wettelijk kader kan niet de gehele herijfoperatie van start gaan. Vanaf het moment dat de wet in het Staatsblad staat, is de volgende grote stap gezet met het grootschalig compenseren en begunstigen van getroffen ouders.

Afhandelingproces voor ouders

In de volger de voortgangsrapportage informeer ik u Kamer over de voortgang van het afhandelingproces voor ouders. In die rapportage neem ik mee hoeveel ouders er een gesprek hebben gehad, waar in het proces de ouders staan, wat de te verwachten planning is. Deze gegevens zal ik schematisch opbrengen zodat de voortgang elke twee maanden inzichtelijk is. Ook de lessen die wij trekken uit de ervaringen die wij opdoen met dit proces zullen in de rapportage worden opgenomen. Daar waar nodig wordt bijgetuurd en ook dit zal in de rapportage worden gedeeld, zodat u Kamer volledig op de hoogte is. Ook het ouder- en het kindpanel worden geïnformeerd over de voortgang en opgedane ervaringen. Zij zullen gevraagd worden om mee te denken en te adviseren over verbeteringen in het proces.

Uitbetaling compensatie CAF-11 en vervolgproces

Na het uitbetalen van de compensatiebedragen in december 2019 zijn eind maart de compensatiebeschikkingen verzonden en begin april de nabestelling aan de CAF-11 ouders overgemaakt. De ouders hadden tot 7 mei de gelegenheid hun bezwaar in te dienen. In totaal zijn er 37 bezwaren ingediend. De bezwaarschriftenadviescommissie is in juni oordeel met betrekking tot deze bezwaarschriften. Het streven is de uitspraak op bezwaar voor het eind van deze zomer af te ronden.

Daarnaast wordt door de Commissie aanvullende schadevergoeding voor werkelijke schade gesteld met het beoordeel van de reeds ontvangen 82 verzoeken tot verhoging van zowel materiële als immateriële schadevergoeding. Het streven is om zo snel mogelijk een besluit aan de ouders toe te zenden. Indien gewenst kan dit besluit worden toegelicht door de betrokken persoon(s) behandelend, of door een medewerker UfT (wanneer nog geen persoonlijk behandelend is toegewezen).

Actuele inschatting van de kosten

Tabel 1 laat de huidige budgettaire raming zien voor de verschillende compensatie- en herijfingsregelingen zoals opgenomen in de Wet herijfing Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen. De regelingen bevatten verschillende elementen, waaronder de verlening van loontje te schelden openstaande invorderingen, de toekenning van het oorspronkelijke recht op toelagen en waar van toelagen (bij regelingen 1 en 3), compensatie. Voor de vergoeding van de werkelijke schade zijn inschattingen gemaakt. Daar hiervoor zijn nog geen exacte aantallen ouders bekend zijn. Met huidige geschatte aantallen en valt, vanwege het besluit tot toelagen van OGS-compensatie circa € 20 miljoen hoger uit dan de beschikbare € 390 miljoen aan middelen. Deze € 20 miljoen wordt gedeeltelijk binnen de bestaande middelen op financieel begroting. Over de exacte invulling hiervan wordt de Kamer via het reguliere begrotingsproces geïnformeerd.

De aantallen ouders en bedragen zijn geraamd op basis van huidige inzichten en aanname. Deze kunnen anderszins zijn aan wijzigingen, bijvoorbeeld door fluctuaties in het daadwerkelijke aantal aanvullers. Gedurende de uitvoering van het herijf zullen deze aanname en ook continue worden bijgesteld en aangepast. Hierover zal in toekomstige voortgangsrapportages Kinderopvangtoeslag worden gerapporteerd.

Tabel 1: huidige financiële raming programmaged Tusslagenhorstel (op hoofdlijnen)

Regeling	Aantal en ouders*	Bedragen
1. compensatie voor institutionele voorgenomenhandeling	0.900	€ 140 mln.
4. herstel/steigercompensatie	0.900	€ 134 mln.
5. persoonlijke betalingsregeling en compensatie OGS	16.200	€ 92 mln.
6. uitgesluitingsregeling	n.i.s.	€ 20 mln.
7. werfelijke schade	n.i.s.	€ 20 mln.
8. overig	n.i.s.	€ 20 mln.
Totaal		€ 410 mln.

* Volgens het aangepaste perspectief op OGS ouders zonder openstaande schuld, zijn deze aantallen hoger dan van voor instellingsaanvragen. Verder op te merken: De bij 1 is het belangrijk om op te merken dat er mogelijk is tussen de verschillende maatregelen die nog niet volledig in beeld is. De hier genoemde aantallen kunnen dus niet op elkaar worden opgeteld om een totaal aantal ouders te bereiken.

Vernieuwing van stand van zaken proces compensatie, reparatie en herstel zoals beschreven in de kabinetsreactie

Zaken vergelijkbaar aan CAF 11

Op 4 mei heeft de Commissie van Wijzen het voorgenomen standpunt van UHT beoordeeld of een CAF-zaak vergelijkbaar is met CAF 11. Van de 22 zaken die AUT-2 als waarschijnlijk dan wel mogelijk vergelijkbaar heeft aangemerkt, zijn 13 CAF-zaken vergelijkbaar. Naast de 13 CAF-zaken is de Tweede Kamer vergoedelijk met CAF 11 beoordeeld. Op 16 juni 2014 heeft de Tweede Kamer een brief aan de Tweede Kamer met betrekking tot deze beoordeling nader worden behandeld. Hieronder gaat het om:

De betrokken ouders in een met CAF 11 vergelijkbare zaak zijn daarover eind mei geïnformeerd, het betreft 2216 ouders aan wie een brief is verzonden. Aan de ouders is toestemming gevraagd om tot beoordeling van hun dossier over te mogen gaan, daarvan hebben inmiddels 1202 ouders zich gemeld om deze toestemming te geven (peildatum 25 juni). Deze ouders hebben onder andere recht op compensatie, tenzij uit individuele beoordeling blijkt dat ze anderszins geen recht hebben. In het debat van 10 juni jl. is daarbij toegelicht dat UHT contact opneemt met de ouders in de zaken die de AUT in eerste instantie als mogelijk of waarschijnlijk vergelijkbaar heeft gelocaliseerd en hen actief vraagt of zij voor de individuele beoordeling in aanmerking willen komen. Omdat ik persoonlijke benadering in deze situatie belangrijk vindt, wordt in deze aanpak eerst telefonisch contact gevestigd te leggen, dan een brief gestuurd, dan een brief gestuurd. Wie zullen het contactmoment afstemmen op het moment wanneer de zaak behandeld zal worden. De persoonlijke zaakbehandelaar zal, zodra de behandeling start, contact opnemen met de ouder en zal toelichten hoe het proces van herstel en/of compensatie verloopt. Ook de burgers die zichzelf hebben gemeld (8273 burgers, peildatum 22 juni, 81, een tal is individueel de ouder die de afwijking aanleiding van de brief CAF-niet-vergoedelijk hebben gemeld) en alle burgers die zich nog melden worden individueel beoordeeld of sprake is van roofternomen handelen.

De individuele beoordeling voert UHT uit aan de hand van alle op de zaak betrekking habbeende stukken. Bij een voornemen tot afwijking toetst de Commissie van Wijzen dit met inbegrip van de afwijking stukken. Hierna wordt een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit genomen. Bezwaar wordt door de Bezwaarschriftenadviescommissie beoordeeld en hierop wordt een advies uitgebracht dat door UHT wordt gevolgd. Compensatie vindt plaats op basis van het gewoontegeleide besluit compensatievergoeding CAF 11 en vergelijkbare (CAF) zaken, zoals dat op 26 mei in de Staatscourant is gepubliceerd. Wanneer ouders het niet eens zijn met de hoogte van de compensatie omdat zij de berekening anderszins zien, wordt hun bezwaar beoordeeld door de Bezwaarschriftenadviescommissie. Wanneer ouders het niet eens zijn met de hoogte van de compensatie omdat de meerkosten te hoog zijn, dan is de compensatie, hoewel zij niet vergelijkbaar is met de CAF-zaken, aan de Tweede Kamer aan te dragen. Wanneer ouders het niet eens zijn met de hoogte van de compensatie omdat de meerkosten te hoog zijn, dan is de compensatie, hoewel zij niet vergelijkbaar is met de CAF-zaken, aan de Tweede Kamer aan te dragen.

beoordeeld. Op basis daarvan wordt een voor bewaas en herop vatbaar besluit genomen en aan de ouders verzonden.

Bij CAF-zaken waarbij is geoordeeld dat deze niet vergelijkbaar zijn met CAF 11, is de ouder hierover eveneens eind mei geïnformeerd. Een 7.004 ouders is de brief 'niet vergelijkbaar' verzonden. De ouder is in de brief geïnformeerd over de mogelijkheid om een verzoek in te dienen om door UHT opnieuw zijn/haar situatie te laten beoordelen of er sprake is van vooringenomenheid. Zoals ik in mijn kamerbrief van 23 juni jl. heb vermeld, zullen de acht CAF-zaken die in het eindrapport van de ATR als mogelijk of waarschijnlijk vergelijkbaar met CAF 11 werden gewaarschuwd en die naar het oordeel van UHT en de Commissie van Wijzen zijn afgewezen, opnieuw beoordeeld worden.

Herklaring Commissie van Wijzen en UHT

Op 23 juni heb ik aan uw kamer laten weten dat er fouten zijn gemaakt bij de aanlevering van informatie door UHT aan de Commissie van Wijzen, wat er toe heeft geleid dat de commissie mogelijkheden ontbreekt om beslissingen te nemen. Hoewel fouten menselijk zijn vind ik het, zeker in de huidige situatie, van cruciaal belang dat er alles aan wordt gedaan om de kans op fouten zo klein mogelijk te maken om het vertrouwen van ouders niet nog meer te schaden. De gemelde fout beschouw ik als een ongelukkig valsel start van de hersteloperatie waar we met aan begonnen zijn.

Om dit te doen zal ik bezien op een grondige aanpak. Allereerst zal de opdracht aan de Commissie van Wijzen worden herijkt en zal de commissie haar werkwijze daaronder aanpak en beschrijven. Bij deze eerste actie wil ik benadrukken dat uit mijn onderzoek niet te geloven dat er fouten zijn gemaakt bij de Commissie van Wijzen. Deze actie voor ik uit om in brede zin meer controle te krijgen over het proces en de samenwerking tussen UHT en de commissie. Ten tweede zal UHT zijn werkwijze herijken ten aanzien van de beoordeling van de CAF-zaken voorafgaand aan de advisering door de commissie. Dit vindt zowel een interne valselmethode als een externe onafhankelijke toetsing plaats op de analyse van UHT en de informatie die met de commissie wordt gedeeld.

Daarnaast heb ik al een aantal maatregelen aangekondigd:

1. Naar aanleiding van de casus Anker zullen de acht CAF-zaken waarin de ouders een brief hebben gekregen dat hun zaak niet vergelijkbaar is met CAF 11, opnieuw worden voorgelegd aan de Commissie. Dit nadat een onafhankelijke externe partij een toets heeft gedaan op de juistheid en volledigheid van de aangeleverde informatie.
2. Op basis van de informatie die wij nu boven tafel hebben, zal nog worden beoordeeld of deze ook relevante inzichten oplevert voor overige CAF-zaken. Ik zal wellicht op basis daarvan opnieuw naar de CAF-zaak laten kijken.
3. Ik heb de vooraf meting van UHT duidelijk maken door een extern Bureau. Tevens zal ik het management en de organisatie versterken.
4. Tevens zal ik extra waarborgen inbouwen zodat de informatie op basis waarvan dossiers beoordeeld worden en uiteindelijk besluiten worden genomen, in de toekomst juist en volledig is. In dat kader zal op zijn minst iedere twee maanden een externe doorlichting plaatsvinden op de juistheid van de processen en producten van de herstelorganisatie.

Tot slot zal ik nader onderzoeken hoe deze fout kon ontstaan.

g. Opzet grove schuld en pauzeknop

Zoals eerder aangekondigd zal de kwalificatie 'Opzet/Grove Schuld' (afgekort O/GS) in de toekomst niet meer gehanteerd worden door de Belastingdienst. Dit betekent dat al de ouders met een toeslagenschuld in aanmerking komen voor een persoonlijke betalingsregeling. Hieronder geef ik u een update van recentelijke ontwikkelingen ten aanzien van passende maatregelen voor ouders die de kwalificatie in het verleden hebben ontvangen en het onderzoek dat werd uitgevoerd om vergelijkbare situaties in de toekomst te voorkomen.

Ouders met kwalificatie O/GS en nog openstaande schuld krijgen betalingsregeling

Deze ouders krijgen alom een persoonlijke betalingsregeling aangeboden, waar dat voorheen vanwege O/GS was uitgesloten. Dit zal starten zodra in samenwerking met het SDT de kaders voor toerecht of onrecht O/GS zijn vastgesteld. Het bedrag van de toepassing en de manier waarop wordt verrekend heeft invloed op hoogte van het bedrag van de betalingsregeling. Ook wordt eerst beoordeeld of de betreffende ouders zich hebben gemoed in het kader van de

compensatieregeling of de hardheidsregelmogelijkheid, omdat die van invloed kan zijn op het resterende schuldbedrag.

Schadevergoeding voor ouders met een O/GG-qualificatie

Bij de behandeling van het wetsvoorstel Wet hardheidsaanpak Awir is het amendement van het LOJ (Lijzen C.S.) over een O/GG-togemoetkoming ingediend en aangenomen. Hiermee is geregeld dat een belanghebbende een O/GG-togemoetkoming kan worden toegewezen indien voor een terugordering een persoonlijke betalingsregeling is gewijzigd vanwege een onterechte O/GG-qualificatie. De belanghebbende kan hiervoor tot 1 januari 2024 een verzoek indienen bij de Belastingdienst Toeslagen. De bewijsplast voor de kwalificatie opzet of grove schuld ligt bij de Belastingdienst Toeslagen. Bij twijfel beslist de Belastingdienst Toeslagen in het voordeel van de belanghebbende.

De O/GG-togemoetkoming is forfaitair en bedraagt 30 procent van het bedrag van de terugordering (rookie de kinderopvangtoeslag ten aanzien waarvan geen persoonlijke betalingsregeling is toegewezen). Om een dubbele compensatie te voorkomen blijft de O/GG-togemoetkoming schonevrije indien ten aanzien van de terugordering recht bestaat op compensatie uit hoofde van de compensatieregeling over hetzelfde betaalde bedrag.

Afhandeling van tegemoetkoming

ten verzoek om de tegemoetkoming wordt zo snel als mogelijk in behandeling genomen door de Belastingdienst Toeslagen zodat de beslissing binnen de termijn van zes maanden na ontvangst van het verzoek wordt genomen. Een verzoek tot een O/GG-togemoetkoming wordt afgekeurd met verzoeken tot andere regelingen in behandeling genomen. Mocht het in bijzondere omstandigheden niet mogelijk zijn om binnen deze termijn tot een beslissing te komen dan wordt deze termijn met maximaal zes maanden verlengd. Over de voortgang van de behandeling van de O/GG-togemoetkoming wordt de Kamer in de volgende voortgangsrapportage verder geïnformeerd.

Invoeringsmaatregelen ter realisatie

Trak gemeent in de voortgang van Kamerzaken van 15 juni heeft de Belastingdienst de dienstverlening, het bescheid en de invoering moeten aanpassen door de impact van corona op de dienst zelf en op burgers en bedrijven. Tijdens de coronacrisis is de Belastingdienst gestopt met invoeringsmaatregelen zoals het sturen van aanmaningen en dwangbevelen. Deze maatregelen worden nu weer opgestart. Dit heeft geen gevolgen voor mensen die gebruik gemaakt hebben van de 'peusloop' voor het peuzen van hun toeslagschuld in het kader van de kinderopvangtoeslagaffaire. Voor hen blijft de invoering gepauzeerd.

h. Update verstrekken persoonlijke dossiers

Inmiddels hebben 738 ouders hun dossier opgevraagd (peildatum 25 juni), waarvan 41 persoonlijke dossiers zijn opgeleverd op 5 december 2019, op 17 januari 2020 en op 1 maart jl. Daarvan zijn 31 dossiers binnen drie maanden opgeleverd, tien dossiers zijn opgeleverd binnen 4-2 maanden.

Het snel vervaardigen van alle nog openstaande aanvragen van dossiers, in totaal 697 (peildatum 25 juni 2020) dossiers, is gezien de benodigde menskracht voor het samenstellen van een dossier niet haalbaar. De grote hoeveelheid aan documenten, systemen en benodigde acties om aan wet- en regelgeving te voldoen, leiden tot een gemiddelde duur voor het gereedmaken van een compleet dossier van zo'n 400 uur. Om de gehele groep aan ouders zo snel mogelijk de informatie te kunnen bieden waar zij behoefte aan hebben is een nieuwe werkwijze geïntroduceerd.

Nieuwe werkwijze: Naast het doel om sneller aan de informatiebehoefte van ouders te kunnen voldoen (zowel ontvangen van dossiers als stellen van overige vragen), is de nieuwe werkwijze ingericht om de ouder sneller te ontzorgen: de ouder staat altijd centraal. Persoonlijk behandelaars zijn hierin geliefd. Openstaande werkwijze is na overleg en afstemming met de Nationale ombudsman, in mei bevestigd op basis van een 20 tal verzoeken.

De persoonlijke behandelaar voert het gesprek met de ouder, waarbij de ouder zijn verhaal kwijt kan om vervolgens te bespreken wat de exacte informatiebehoefte van de ouder is. Vervolgens wordt een afspraak gepland om de vragen van de ouder te beantwoorden. Indien de ouder naar aanleiding hiervan alnog een volledig dossier wenst te ontvangen, wordt deze samengesteld rekening houdend met de benodigde doorlooptijd van meerdere maanden. Inmiddels zijn 235

ouders gebeld (peildatum 25 juni), de resterende ouders worden de komende weken gebeld (afsluiting eind juli). Alle nieuwe meldingen worden uiteraard ook gebeld met de vraag wat hun informatiebehoefte is. 93% van de 309 ouders is inmiddels gesproken en zij ervaren de gesprekken als zeer waardevol. De overige 7% kon nog niet bereikt worden, met hen wordt later opnieuw contact gezocht. Wanneer ouders vragen hebben die niet direct beantwoord kunnen worden, worden zij daarover teruggebeld. Tot nu toe kon voor 35% van de ouders de vraag of direct, of later worden beantwoord, stelt 23% van de ouders een samenvatting op prijs, en wil 35% van de ouders graag het complete dossier ontvangen.

Half juli start de pilot voor het stellen van de samenvattingen. Op basis van een beperkt aantal verzoeken kan door middel van de pilot een inschatting worden gemaakt van de benodigde tijd hiervoor, om vervolgens half augustus de oplevering van de overige samenvattingen aan ouders te starten. Ook zal half augustus de pilot voor samenstelling van volledige dossiers starten met een beperkt aantal verzoeken, om vervolgens vanaf half september te starten aan de overige verzoeken. Na afsluiting van de pilot kan een inschatting gemaakt worden van de benodigde tijd voor de oplevering van de dossiers. Ik zal u daarvoor in de volgende voortgangrapportage informeren.

I. Update communicatie met ouders

Zoals ik in de vorige V&A heb aangegeven is het belangrijk dat alle betrokken ouders gedurende het gehele compensatie en/of hersteltraject zich op een toegankelijke manier kunnen laten informeren. Dit blijft voor mij gedurende de gehele hersteloperatie belangrijk. Om die reden is een breed palet aan kanalen opgezet voor ouders om zich te (laten) informeren, waardoor we gebruik kunnen maken van veel verschillende manieren om met ouders in contact te komen en te blijven. Ik informeer u hierbij graag over de meeste relevante ontwikkelingen op het gebied van de cruciale communicatie.

Persoonlijke zaakbehandelaar

De persoonlijk zaakbehandelaar is het primaire aanspreekpunt voor gedupeerde ouders en begeleidt de ouders tijdens het proces waarin hun dossier wordt beoordeeld. Iedere gedupeerde ouder krijgt een persoonlijk zaakbehandelaar, zoals ook uitgebreid toegelicht in de brief van 16 juni jl. Ouders wiens zaak nog niet behandeld wordt kunnen zich richten tot het Serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslag voor een verdere toelichting over het herstelproces en de status van hun dossier.

Serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslag

De Serviceteam is opgezet voor gedupeerden kinderopvangtoeslag, naast een algemeen aanspreekpunt is dit het primaire aanspreekpunt voor ouders die nog geen persoonlijk zaakbehandelaar hebben, omdat hun dossier nog niet in behandeling wordt genomen.

In de maanden januari tot en met mei heeft het Serviceteam 9.357 telefoontjes beantwoord. De bereikbaarheid was goed, de gemiddelde wachttijd was 20 seconden. Veel gesprekken gingen over de brieven die eind mei zijn verzonden. Bij de brieven over CAF-11 vergelijkbare zaken belden veel ouders om toestemming te geven om de situatie opnieuw te beoordelen. Bij de niet-vergelijkbare zaken ging het vooral om aanmeldingen voor herbeoordeling van het individuele dossier.

Ruim telefoontjes naar aanleiding van de brief over het aantal gezinsbezoekers welke doelgroep iemand valt en wat het verdere proces wordt. Ook belden ouders bij verduidelijking van het proces en de verwachte tijdslijnen wanneer zij zich eerder al aan hadden gemeld.

In maart is gestart met het maken van de klantbarometer. In de periode maart t/m mei zijn 109 enquêtes ingevuld (2.129x aangeboden). 3,3% van de burgers geeft een score van een 1,5 of lager op een 5-puntschaal en 88,7% geeft een score van 3 of hoger. Het slechtst wordt gescoord op de vraag of het gemakkelijk was om de benodigde informatie te krijgen. Het best werd gescoord op de tijd die het kostte om een mededeling te spreken. De inzichten die hieruit zijn voortvloeiend worden ingezet om de communicatie met ouders nog effectiever te maken.

Naast dat we gebeld worden door ouders, bellen we zelf ook met bepaalde groepen ouders als de situatie daar om vraagt. Zo hebben we ouders gebeld die bij het webinar in april hadden aangegeven teruggekeerd te willen worden en hebben we in 700 ouders gebeld voordat we eind mei de brief over CAF-11 wel of niet vergelijkbaar kregen om ze alvast mee te nemen in het proces.

Ouderpanel

Zoals aangekondigd is sinds 20 mei het ouderpanel actief. In dit panel zitten ouders die zelf gedupeerd zijn. De ouders geven vanuit hun ervaring en perspectief - gevraagd én ongevraagd - advies aan mij en aan De Lelystedienst/Toelagen. Bijvoorbeeld over hoe we zaken moeten oplossen en hoe we zaken in de toekomst kunnen voorkomen. En of wat we communiceren - via brieven en website bijvoorbeeld - helder is voor iedereen. Het panel is daar mee voor mij een belangrijk <klankbord>.

Brieven

Zoals vermeld hebben we eind mei brieven gestuurd naar ouders die betrokken waren in een (CAF-)onderzoek wat wel of niet vergelijkbaar was met CAF-11. Op basis van de kritiek op de **duidelijkheid en leesbaarheid** van de brieven geef ik het ouderpanel een belangrijke rol bij het toetsen van de leesbaarheid van de brieven. Ook hebben we stichting Lezen en Schrijven en de Direct Duidelijk bij deze betrokken om ons te adviseren en nieuwe brieven te toetsen op leesbaarheid.

Nieuwe website per 30 juni 2020

Op de website toelagen.nl/herstel staat de meest actuele informatie voor de verschillende groepen ouders. Ook hebben we hier informatieve video's geplaatst, bijvoorbeeld om van het ouderpanel voor te stellen of goed ik uitlag over de brieven waarin wordt aangegeven of een zaak wel of niet vergelijkbaar is met CAF-11. We zijn bezig met het herontwerpen van de website. Deze nieuwe website is op 30 juni in de lucht gegaan. Het adres van de website blijft toelagen.nl/herstel.

Oudergesprekken

In de toekomst zijn grote bijeenkomsten nog niet mogelijk. Dit proberen we te vervangen door het organiseren van online webinars. Zo hebben we op 13 mei een webinar georganiseerd voor geïnteresseerde ouders voor het ouderpanel. Hieran deden meer dan 70 ouders mee. Uit deze deelnemers zijn de ouders gekozen voor het uiteindelijke ouderpanel.

Daarnaast heb ik ook regelmatig persoonlijke gesprekken met ouders over hun situatie en heb ik vele ouders via WebEx gesproken. In juli zullen weer de eerste fysieke gesprekken plaatsvinden met ouders die hebben aangegeven een persoonlijk gesprek met mij te willen (conform geldende coronaregels).

Terugkoppeling aan ouders bijeenkomst Broodfabriek 22 januari

Voor het zomerreces ontvangen ouders die da bijeenkomst in de Broodfabriek in Rijswijk hebben bezocht (met Renier Buitte en Minister (Lebakars)) een brief met een update wat er gebeurd is eind januari 2020. Deze update staat ook centraal in de webinar die in de eerste week van juli wordt georganiseerd voor ouders.

2. Update van lopende en afgeronde onderzoeken

a. Autoriteit Persoonsgegevens

Op meerdere momenten heeft de AP voor haar onderzoek mede vragen gesteld die betrekking hebben op de Belastingdienst en de Autoriteit Persoonsgegevens zo goed mogelijk bedienen. Daarom worden ook buiten de vragen en antwoorden om door de Belastingdienst relevante documenten met de AP gedeeld. Naar aanleiding van het onderzoek van de AP zijn nog een aantal relevante queryverzoeken gevonden, waaronder een query uit 2014 waar nationaliteit in was opgenomen. Deze query, die zag op aanvragen van toelagen vanuit buitenlandse IP-adressen, kwam nog wellicht binnen in een niet meer gebruikte mailbox. Deze fellet zijn met de AP gedeeld en de query is gestopt. In ruime query's komt nationaliteit zoals verder toegezegd aan uw Kamer in ieder geval niet meer voor. Ik realiseer mij ook dat de Autoriteit Persoonsgegevens informatie uit oogpunt van integriteit en zorgvuldigheid steeds moet onderzoeken en dat dit effect heeft voor de voortgang. Als afroning van het onderzoek stuur ik dit naar uw Kamer, inclusief de kabinetssessie hierop.

b. Informatiebeheer Belastingdienst/Toelagen

Onderzoek naar kwijtingaankomsten

In de vorige voortgangrapportage heb ik u geïnformeerd over een plan van aanpak om onderzoek te doen naar specifieke gevallen waarin stukken vermoed zijn kwijtingaankomsten. Naar aanleiding van dit plan van aanpak heeft het Oribureau Toelagen DocDirect gevraagd dit onafhankelijk onderzoek op zich te nemen. In de eerste fase van dit onderzoek (bureau studie) zijn reeds uitgevoerde onderzoeken omtrent de informatiehuishouding en dossiervorming binnen de Belastingdienst/Toelagen grondig bekeken. De bevinding hiervan zijn als volgt. Ten eerste worden sommige op papier geleverde bewijsstukken niet gedigitaliseerd. Ten tweede is de informatiehuishouding binnen de Belastingdienst/Toelagen verdeeld over verschillende opslagsystemen. Dit kan mogelijkheden tot onvolledige dossiers en voortijdige verlies geven of onvindbaarheid ervan. Op basis van deze bevindingen is een vervolgonderzoek ontworpen, waarbij 25 casussen met verloren dossierstukken nader worden onderzocht. Dit onderzoek wordt momenteel voorbereid en zal zo spoedig mogelijk van start gaan. De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (IO&E) en DocDirect zijn geïnformeerd in verband met het onderzoek naar verdwenen stukken.

Onderzoek Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed

IO&E gaat onderzoek doen naar de naleving van de Archiefwet bij de dossiervorming van de toelagen voor kinderopvang. Begin mei heeft de inspectie laten weten dat het onderzoek niet op afstand kan worden uitgevoerd en mede daarom vanwege COVID-19 in het najaar zal aanvangen. De heer Omtagt heeft bij de debatten van 27 mei en 10 juni j. m.j. verzoekt aanvullende vragen bij de IO&E voor te leggen. Dit heb ik toegezegd, waarbij ik wel graag de onafhankelijke positie van de IO&E wil benadrukken. Het is aan hen of en hoe deze nader vragen in het antwoord worden betrokken. In de tussentijd ben ik wel in samenspraak met DocDirect een verdiepend onderzoek gestart. Doel is om te achterhalen wat hier exact gebeurd is, wat voor documenten het zou betreffen en – afhankelijk van de uitkomsten – hoe dit heeft kunnen gebeuren. Ik zal uw Kamer informeren zodra ik hier de eerste bevindingen van heb.

Verliefingsdatum/bijzondere dossiers

Bewert is ontdekt dat een geprofileerd deel van het archief dat betrekking heeft op de beroepssociale van Toelagen ten onrechte niet afgesteld is geweest op de selectielijst van Toelagen, maar op die van Belastingen. Dit betekent dat het betreffende archiefblok dat bestaat uit circa 9.000 beroepssociale die in de periode 2009-2012 aan het archief zijn aangevoerd, is afgesteld op een verliefingsdatum van 7 jaar in plaats van 12 jaar na het vervallen van de toelage. Het gevolg hiervan is dat de beroepssociale in dit archiefblok te vroeg zijn verliefd. De voorafgaande verliefingsdatum van dit archiefblok is ontdekt nadat de Belastingdienst/Toelagen een beroepssociale uit 2012 heeft opgevraagd bij DocDirect. De overeenkomstige dossiers uit de

Bewijsvoeringsprocedure zijn vermoedelijk nog wel beschikbaar. Daar zal een check op plaatsvinden. Het incident is als datalek gemeld bij de AP.

De beroepsdossiers bevatten de poststukken die vanuit de rechtbank aan De eelingsdienst/Toeslagen zijn gestuurd. Die stukken zijn niet meer via andere bronnen te achterhalen. Deze worden ook bij de rechtbanken na enkele weken vernietigd. Sommige uitspraken van de rechter zijn wel openbaar en sommige die conclusie van de (voeger) beroepen zijn af te leiden uit de systemen van Belastingdienst/Toeslagen. Deze informatie kan nog onderdeel uitmaken van de herbeoordeling van ouders. Daarnaast kunnen stukken uit die andere herbeoordelingen die worden gegeven aan beroep (niet en met herbeoordeling) helpen bij de herbeoordeling. De persoonlijk zaakbehandelaar gaat hierover met de ouder in gesprek en samen met de ouders op zoek naar eventuele ontbrekende informatie. Voorop staat wel dat indien informatie in dossiers die nodig is voor een herbeoordeling ontbreekt, doordat de Belastingdienst/Toeslagen deze onjuist bewaard heeft, ouders altijd het voordeel van de twijfel zullen krijgen.

c. Voortgang second opinion ambtsmisdrivingen

[] is gevraagd om een second opinion te verstreken op de vraag of op basis van de documenten die als bijlagen zijn gevoegd bij de brieven over CAF die in 2019 aan de Kamer zijn gestuurd, alsmede de CAF-documenten die in 2015 op grond van de Wet openbaarheid van bestuur openbaar zijn gemaakt, en de eventuele aanvullende documenten, een verplichting bestaat tot het doen van aangifte van ambtsmisdrivingen, waarvoor op grond van artikel 152 van het Wetboek van Strafvordering een aangifteplicht geldt. Op 19 mei jl. heeft het Ministerie van Financiën het definitieve versie van het memorandum ontvangen. Dezelfde dag is aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie en is uw Kamer geïnformeerd. Het Openbaar Ministerie bekijkt de aangifte en doet op basis daarvan officieel of eventueel een strafrechtelijk onderzoek zal worden gestart. Het Ministerie van Financiën zal aan een eventueel strafrechtelijk onderzoek van het Openbaar Ministerie volledige medewerking verlenen.

3. Update van maatregelen ter voorkoming dat dit andere ouders kan overkomen

a. Cultuurtraject Toeslagen

In de vorige Voorlezer rapportage ben ik ingegaan op het beoogde cultuurtraject binnen het (niet)verhaal Toeslagen. Het doel van dit traject is het verbeteren op een passende manier af te krijgen en lessen te trekken voor de toekomst, om uiteindelijk nieuw perspectief te schrijven voor het opbouwen van een toekomstbestendige cultuur binnen de Belastingdienst/Toeslagen waarin veiligheid, openheid en de menselijke maat centraal staan in de activiteiten en werkwijze. De beoogde aanpak hiervoor heb ik in de vorige Voorlezer rapportage beschreven. Daarnaast heb ik u laten weten dat het project in de aanbestedingsfase zat en het project met een geplande looptijd van twee maanden zou starten direct na de COVID-19 situatie dat toe zou staan.

De recente aangifte van het Ministerie van Financiën van het vermoeden van twee strafbare feiten zet het beoogde cultuurtraject nadrukkelijk in een ander daglicht. Zo zal één van de beschreven fases, de reconstructiefase ten aanzien van de kinderopvangtoeslagaffaire, geen plek meer hebben in het cultuurtraject, meer valt dat binnen het mogelijke onderzoek van het Openbaar Ministerie. Ook de noodzakelijke veiligheid en openheid voor het gezamenlijk toewerken naar een toekomstbestendige cultuur binnen de Belastingdienst/Toeslagen staan onder druk als gevolg van de aangifte.

Ondanks dat door de aangifte de noodzakelijke veiligheid en openheid voor een cultuurtraject onder druk staan, blijven de oorspronkelijk gestelde doelstellingen relevant. Temeer, om houvast te bieden in de komende onzekere periode. Vandaar dat op dit moment een nieuw cultuurtraject wordt ontworpen, rekening houdend met de aangifte, vervolgens zal een aangepast cultuurtraject omvang aangepast moeten worden. Het aanbestedingsproces zal naar verwachting kort na het zomerreces starten en duurt circa twee maanden.

Dat betekent dat het startmoment en de looptijd van een aangepast cultuurtraject respectievelijk later en langer worden als gevolg van de aangifte. Bij het aangepaste cultuurtraject zal nadrukkelijk geloven worden naar de eisen die de gewenste verbetering en vernieuwing van de dienstverlening stelt en de professionaliteit en het waardenkompas van medewerkers en organisatie, en naar de beste wijze van borging en opvolging van het traject in de organisatie Toeslagen.

b. Plan van aanpak verbeteren aansturing en ontvlechting

In de vorige Voorlezer rapportage heb ik u gemeld dat uw Kamer voor het zomerreces geïnformeerd zou worden over de aanpak van de versierde ambtelijke sturing en ontvlechting van de Belastingdienst. Deze ontvangt u naar verwachting volgende week.

4. Stand van zaken verbeterprogramma reguliere Toeslagen-organisatie

a. Programma Verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag

In de vorige Voorjaarsrapportage heb ik aangegeven dat er in samenwerking tussen SZW en de Reelingsdienst Toeslagen gewerkt wordt aan het programma Verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag. De afgelopen periode zijn er goede stappen gezet, waarvoor mijn collega van SZW u, mede namens mij, zowel deze week als in het vervolg, zal informeren.

b. Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen

Het kabinet onderzoekt de mogelijkheden om het aantal (hoge) terugvorderingen verder omlaag te brengen, de toekenningssnelheid van het voorschot te vergroten en bij definitieve vaststelling de na- en terugbetalingen te voorkomen, hiervoor zal deze zomer een programmaplanning worden opgesteld. Hieran is ook aandacht besteed in de Memorie van Toelichting bij de Wet hardheidsaanpassing AWBZ. Het programmaplanning wordt momenteel uitgewerkt, met als uitgangspunt het creëren van een zo'n breed mogelijk draagvlak. Vertrouwen in de burger en de medewerker zijn uitgangspunt. Dit moet leiden tot meer maatwerk en zichtbare effecten voor de burger. Door een open houding, vertrouwen en transparantie en het vragen van feedback van burgers, opdrachtgevers, medewerkers en leidinggevende kunnen vroegtijdig signalen worden opgepikt en kan waar nodig worden bijgestuurd.

De meerjarige begroting voor het programma is vastgelegd in de voorjaarsnota. Drie strategische opgaven staan hierbij centraal. We streven naar (1) voldoende gelijkheid door te vereenvoudigen, (2) maatwerk en hulp met meer contact en persoonlijke informatie (3) vroegtijdig fouten signaleren en verhelpen, maar misbruik aanpakken.

We gebruiken de lessen uit het Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag om te komen tot nieuwe dienstverleningsconcepten voor alle toeslagen. Als randvoorwaarde voor de vernieuwing van de dienstverlening is het werken met actuele gegevens. Dit draagt bij aan het vroegtijdig signaleren van uitvalrijken met als doel persoonlijke maatwerk te leveren aan toegelagerechtigden, de (digitale) dienstverlening te verbeteren en waar nodig het initiëren en implementeren van benodigde beleidswijzigingen en vereenvoudigingen. Om meer tijd en aandacht aan de vragen en wijzigingen van de opdrachtgevers kunnen geven is gestart met het werven van meer en hoger opgeleide medewerkers.

c. Inhalen achterstand behandelen van bezwaren

In de Voortgangrapportage van 28 april jl., heb ik u aangegeven dat de voorraden van bezwaren een voorsichtiger dalende trend vertoonden. Deze trend heeft zich in versnelde vorm doorgezet en bereikt naar verwachting gedurende de zomer een goed beheersbare voorraad. De tijdigheid van de behandeling ligt inmiddels tussen de 55% en zal in de zomer naar beneden naar 50% uitkomen.

d. Opschalen capaciteit

De benodigde werving van extra hoger gekwalificeerde toeslagen-medewerkers voor de reguliere behandelingsfunctie en het verbeteren van de dienstverlening heeft eerder vertraging opgelopen door de COVID-19 situatie. In de afgelopen periode is echter een goede inhaalstrategie gemaakt. Eerst heeft de vacature intern en binnen het Rijk opengezet (fase 1). Hierdoor zijn meer eigen medewerkers binnen en zijn de eerste aanvullende medewerkers gevonden. Vanaf maandag 15 juni start de functie ook extern vacant (fase 2). De werving zelf loopt hiermee op schema, achter de oplegging (reelingsinstroom) van de werving loopt achter op schema. Dit maakt fase 2 extra belangrijk. Indien de oplegging niet conform planning gerealiseerd wordt zal de werving langer moeten doorlopen om uiteindelijk toe te groeien naar de noodzakelijke omvang. Tevens zullen dan keuzes gemaakt moeten worden in de omvang van het opschalen in vernieuwing, verbeterde dienstverlening en de uitvoering van toeslagen. In totaal stroomt in 2020 ruim 100 medewerkers door naar een zwaardere functie en zullen bijna 300 medewerkers nieuw moeten instrueren. Met

de instroom wordt tevens de uitstroom in verband met de vertelregeling geïmponeerd. Ook het inwerken en oplossen van deze medewerkers vraagt een grote inspanning.

5. Update stelselwijziging Toeslagen

a. Implementatie verbetermaatregelen

Zoals ik reeds in de vorige voortgangsrapportage heb opgenomen, streeft het kabinet ernaar op Prinsjesdag, als onderdeel van het pakket Belastingplan 2021, een afzonderlijk wetsvoorstel bij uw Kamer in te dienen met maatregelen ter verbetering van de uitvoerbaarheid van Toeslagen. Hier wordt op dit moment nog aan gewerkt.

b. Toekomstig stelsel (tweede deelrapport IBO Toeslagen)

Op 30 april 14 is het IBO Toeslagen deelrapport 2 gepubliceerd inclusief de kabinetsreactie op beide deelonderzoeken. In deelrapport 1, dat in november 2019 is uitgebracht, is onderzoek gedaan naar verbeteringen binnen het huidige stelsel. Deelrapport 2 bevat een verkenning van alternatieven voor het toeslagensysteem. Op basis van IBO Toeslagen trekt het kabinet de conclusie dat het stelsel voor een te grote groep burgers niet goed werkt. Het huidige stelsel leidt tot terugvorderingen en nabestellingen en daarmee tot onzekerheid bij burgers. Het leidt bovendien tot een onevenwichtige relatie tussen burgers en overheid, waarbij van burgers veel meer verwacht wordt dan redelijkerwijs verwacht mag worden en de druk van het stelsel vaak onbuiselichdelyk is. Het kabinet deelt de urgentie die voortvloeit uit de IBO-waarschuwingen met de Tweede Kamer. In de motie Bruins en Van Weyenberg is uitgesproken over herziening van het toeslagensysteem.¹ Ten aanzien van het huidige stelsel ziet het kabinet nog verbetermogelijkheden, al deelt het kabinet de conclusie van het IBO dat de problematiek met terugvorderingen en nabestellingen niet gelooft binnen het huidige stelsel oplosbaar is. Dit is het gevolg van de structurele keuze die daaraan ten grondslag liggen, zoals de keuze voor een voorschotstelsel dat werkt in de actualiteit. Het kabinet heeft ervoor gekozen om de maatregelen uit de basisvariant van het IBO deelonderzoek 1 die het aantal schijnende gevallen helpt verminderen uit te gaan voeren. Dit betreft, onder andere het invoeren van proportioneel toelaten en de kindbijsluiting, het verstrekken van de dienstverlening, het versimpelen van de zorgtoeslag en het afschaffen van partnerschap met terugwerkende kracht. Een deel van de maatregelen is onderdeel van het Wetsvoorstel hardheidsaanpassing Almr, dat op 25 mei jl. aan uw Kamer is toegezonden. De andere maatregelen worden opgenomen in het wetsvoorstel herziening uitvoering Toeslagen dat u onder zal zijn van het Belastingplan 2021 nā in eerste lezing.

Voor de langere termijn schetst het kabinet een wienkend perspectief met een stelsel dat maar eenmaal wordt aanvraagd en betaald, maar bij verandering van situatie zoveel mogelijk vooraf wordt uitgenomen en de overgang van uitkering naar festival meer makkelijk kan worden. Het kabinet heeft in de brief van 30 april 2020 een aantal onderzoeken aangekondigd. Het in die brief geschetste wienkend perspectief geeft richting aan een langere gebruikeragenda, waarbij in verschillende fasen ruimte is voor politieke besluitvorming. Om dit te onderzoeken heeft het kabinet in de tweede helft van dit jaar een onderzoeksnet op een routekaart aan de Tweede Kamer aan. De routekaart beschrijft de verschillende tussenstappen en maatregelen die moeten worden genomen op weg naar het nieuwe stelsel.

¹ Kamerstukken I 2019/20, 31866, nr. 558.