

## Plenair debat CAF ouderdossiers, 18 december 14:05

|          |                                                |
|----------|------------------------------------------------|
| <b>2</b> | <b>Politieke lijn</b>                          |
|          | <b>1. Politieke vragen</b>                     |
|          | <b>2. Ouderdossiers/ontbrekende documenten</b> |
|          | A. <i>Factsheet</i>                            |
|          | B. <i>Q&amp;A's</i>                            |
|          | <b>3. Compensatie</b>                          |
|          | A. <i>Factsheet</i>                            |
|          | B. <i>Q&amp;A's</i>                            |
|          | <b>4. Schrijnende gevallen</b>                 |
|          | A. <i>Factsheet</i>                            |
|          | B. <i>Q&amp;A's</i>                            |
|          | <b>5. Beleid</b>                               |
|          | A. <i>Praktische rechtsbescherming</i>         |
|          | B. <i>Wijzigingen wet en stelsel</i>           |
|          | C. <i>Huurtoeslag</i>                          |
|          | <b>6. Personeel</b>                            |
|          | A. <i>Personeelsraadsman/vrouw</i>             |
|          | B. <i>Personele consequenties</i>              |
|          | <b>7. Rappelleren</b>                          |
|          | A. <i>Factsheet tijdlijn</i>                   |
|          | B. <i>Q&amp;A's</i>                            |
|          | <b>8. Problemen uitvoering toeslagen</b>       |
|          | A. <i>Toezichtsacties</i>                      |
|          | B. <i>MT-verslagen</i>                         |
|          | C. <i>Onrechtmatig handelen</i>                |
|          | <b>9. Acties</b>                               |
|          | A. <i>Projectorganisatie</i>                   |
|          | B. <i>Structuur</i>                            |
|          | C. <i>Cultuur</i>                              |
|          | D. <i>Verbeteren fraude aanpak</i>             |
|          | <b>10. Overig</b>                              |
|          | A. <i>Gebruik tweede nationaliteit</i>         |
|          | B. <i>Aantal burgers met schuld</i>            |

**Q. Wat vindt u van de informatievoorziening richting de Kamer op het CAF-dossier?**

- Ik constateer dat de **relevante informatie bijzonder moeilijk**, vaak onvolledig en regelmatig te laat naar boven komt. Het informatiebeheer bij Toeslagen is absoluut niet op orde.
- Hier moeten grote stappen gemaakt worden.
- Er loopt een programma 'informatiebeheer' om dit op orde te brengen.

**Q. De toenmalige staatssecretaris heeft op 21 maart gezegd dat hij geen signalen had over andere zaken, dat klopt toch niet?**

**A.**

- Bij het betreffende debat waren nog geen signalen bekend zoals deze er wel bij CAF 11 waren.
- Alle aandacht is steeds gericht geweest op het analyseren van de situatie bij CAF 11 en het herstellen daarvan.
- Er is toen wel de ADR gevraagd onderzoek te doen naar vergelijkbare gevallen.
- Pas in de afgelopen maanden is de omvang van de problematiek zichtbaar geworden na uitgebreide werkzaamheden van Toeslagen met hulp van andere directies.
- De ADR en de commissie Donner helpen bij het in beeld krijgen van de volle omvang van de problematiek.

## **1. Ouderdossiers / ontbrekende documenten**

### **A. Factsheet**

#### **Kern**

Op 11 november waren 19 ouders op belastingkantoor Rotterdam aanwezig, samen met mw. Leijten (SP). Zij hebben een verzoek om dossierinzage gedaan en hen is toegezegd dat de dossiers binnen 30 dagen zouden worden opgeleverd.

Op 9 december zijn de eerste dossiers verzonden, waarna ophef ontstond over het grote aantal zwartgelakte pagina's. Ik betreur de gang van zaken, omdat ouders begrijpelijk ervaren dat zij niet hun hele dossier te zien hebben gekregen.

Op 12 november jl. hebben 22 ouders een verzoek gedaan om inzage in hun dossier. Op 17 januari zijn de dossiers naar twaalf ouders gebracht. De overige 10 ouders zijn betrokken in aanzienlijk complexere groepsmatige onderzoeken uit het verleden. Dit betreft zeer omvangrijke dossiers die meer tijd vergen, juist om ouders behulpzaam te zijn en hen het gewenste inzicht te verschaffen. De Belastingdienst/Toeslagen streeft ernaar om voor 1 maart, en waar mogelijk aanzienlijk eerder, deze ouders inzicht te kunnen geven in hun dossiers.

Er zijn tot nu toe ruim 300 verzoeken om dossierinzage ontvangen. In deze gevallen wordt een andere werkwijze gehanteerd, met onder andere meer capaciteit, kwaliteitscontroles en persoonlijke toelichting.

#### **Toelichting**

- In de afgelopen maanden meldden ouders zich als gedupeerden omdat zij te maken hebben gehad met

stopzettingen of onterechte terugvorderingen van hun toeslag.

- Er zijn tot op heden 3.510 personen die zich gemeld hebben bij de Belastingdienst als gedupeerden.
- Circa 570 unieke via het zwartboek, 740 via BOink en 2.200 direct bij de Belastingdienst/Toeslagen.
- Deze meldingen worden in 2020 beoordeeld aan de hand van de criteria die de Adviescommissie Donner geeft, waarbij ouders in aanmerking kunnen komen voor compensatie als zij vergelijkbaar zijn behandeld als de CAF 11-ouders.
- Op 11 november kwamen voor het eerst verzoeken om dossierinzage binnen.
- Zowel voor de burgermeldingen als de dossierverzoeken geldt dat sprake is van een diverse groep ouders.
  - Sommigen zijn betrokken geweest in een CAF-zaak
  - Anderen zijn betrokken in een fraudezaak die voorafgaand aan CAF heeft gespeeld.
  - Ook zijn er ouders die niet zijn betrokken in een groepsgewijze aanpak, maar om andere redenen terugvorderingen hebben gekregen.
- Vanwege de diversiteit is het niet eenvoudig om snel en goed te reageren op burgermeldingen en dossierinzageverzoeken; dit vergt steeds een beoordeling van de individuele situatie.
- Een burger kan met verschillende onderdelen van de Belastingdienst te maken hebben. Hierbij wordt met verschillende systemen gewerkt door de afzonderlijke onderdelen van de Belastingdienst. Gegevens over burgers zitten dan ook in verschillende systemen, waarbij niet elk onderdeel van de Belastingdienst toegang heeft tot alle informatie van een burger.
- De ouders die niet zijn betrokken in een groepsgewijze aanpak hebben een dossier dat alleen gegevens over

- hun eigen situatie bevat.
- Voor de andere ouders (CAF en Fraude) zijn ook de documenten verzameld van het overkoepelende onderzoek bij het kinderopvangorganisatie.
  - Er is lering getrokken uit het gevolgde proces in het recente verleden. Daarom zijn er extra acties ondernomen om voldoende rekening te houden met de wens tot begrijpelijke informatie van de ouders. Dit zijn de volgende:
    - Alle ouders krijgen een oplegbrief met een toelichting op de werkwijze en de inhoud van het dossier
    - Er is een afkortingenlijst bijgevoegd
    - Er is een samenvatting van de persoonlijke situatie van de ouder opgenomen die antwoord geeft op de vraag waarom er toeslag moest worden terugbetaald en of de ouder is aangemerkt als fraudeur
    - De ouders zijn gebeld om te vragen wanneer (overdag of 's avonds) het hen het beste uitkomt dat het dossier kan worden overhandigd en wanneer en op welke locatie. Het dossier is of wordt persoonlijk overhandigd door een medewerker van de Belastingdienst die een korte toelichting geeft op het dossier.
    - Desgewenst kan een nader persoonlijk gesprek plaatsvinden. De dossiers bevatten namelijk erg veel informatie en ook met de begeleidende brieven kunnen er vragen resteren bij de ouders. Daarom hecht ik er groot belang aan dat die vragen in een persoonlijk gesprek beantwoord worden.
  - Ik merk daarbij op dat de dossiervorming gebreken vertoont, zoals ik ook eerder heb aangegeven. Daarom is het beter te spreken van een "verzameling documenten".

- Hoewel ik geen indicatie heb dat stukken of bezwaarschriften bewust zijn kwijtgemaakt of vernietigd, ben ik van mening dat de aanhoudende signalen van burgers en de media dienen te worden onderzocht.

Ik wil dit door een onafhankelijke instantie laten onderzoeken. Daarom ben ik met de ADR in gesprek of dan wel de ADR dan wel een andere instantie de aangewezen autoriteit is om dit te onderzoeken. Ik zal uw Kamer zowel informeren over de onderzoeksinstantie als de reikwijdte van het onderzoek.

## **B. Q&A's**

**Q. Hoe is het lakken van de dossiers begin december gebeurd en hoe heeft dat zo fout kunnen gaan?**

**A.**

- De dossiers zijn samengesteld uit stukken vanuit verschillende systemen van Toeslagen en CAP inning.
- In het geval van een CAF-zaak of fraude-onderzoek bevat het dossier ook documenten over de kinderopvangorganisatie.
- In deze specifieke gevallen is ruimhartig verstrekt, uiteraard binnen de grenzen van de Awb
- Het lakken van de documenten is gebaseerd op de criteria van de AVG
- Privacygevoelige informatie over anderen dan de betrokken ouder is onzichtbaar gemaakt.
- Er hebben circa 30 personen gewerkt aan de oplevering van de dossiers. Dat betekent dus ook dat meerdere personen aan één dossier hebben gewerkt.
- Hierdoor is het voorgekomen dat er soms binnen een dossier verschillend is gelakt
- Medewerkers konden bij vragen wel terecht bij specialisten.
- Het heeft echter ontbroken aan een kwaliteitstoets, voorafgaand aan het verzenden van de dossiers.
- Bij de oplevering van de informatie is tevens onvoldoende rekening gehouden met het perspectief van de ouder.

- Ouders hebben de dossierinzageverzoeken gedaan om een antwoord te krijgen op hun vragen. Gebleken is dat de dossiers die nu zijn verstrekt hier onvoldoende antwoord op geven.
- Doordat een goede toelichting en een inhoudsopgave bij het dossier ontbrak, kwamen de zwartgelakte pagina's rauw op hun dak vallen.

**Q. Wat gaat u anders doen bij de andere verzoeken om dossierinzage?**

**A.**

- De werkwijze bij verzoeken om dossierinzage is aangepast.
- Alle ouders krijgen een oplegbrief met een toelichting op de werkwijze en de inhoud van het dossier
- Er is een afkortingenlijst bijgevoegd
- Er is een samenvatting van de persoonlijke situatie van de ouder opgenomen die antwoord geeft op de vraag waarom er toeslag moest worden terugbetaald en of de ouder is aangemerkt als fraudeur
- De ouders zijn gebeld om te vragen wanneer (overdag of 's avonds) het hen het beste uitkomt dat het dossier kan worden overhandigd en wanneer en op welke locatie. Het dossier is of wordt persoonlijk overhandigd door een medewerker van de Belastingdienst die een korte toelichting geeft op het dossier.
- Desgewenst kan een nader persoonlijk gesprek plaatsvinden. De dossiers bevatten namelijk erg veel informatie en ook met de begeleidende brieven kunnen er vragen resteren bij de ouders. Daarom hecht ik er groot belang aan dat die vragen in een persoonlijk gesprek beantwoord worden.
-

- In het geval een ouder een gemachtigde of een bewindvoerder heeft, is tevens met de gemachtigde of bewindvoerder gebeld. Indien er een gemachtigde of bewindvoerder is, wordt het dossier aan betrokkene zelf overhandigd en per koerier verzonden aan de gemachtigde of bewindvoerder.
- Tot slot: Deskundige medewerkers zijn verantwoordelijk gemaakt voor kwaliteitscontrole op het lakken en een laatste check vóór verzending van de dossiers.

**Q. Waarom is er aan één ouder toch geen dossier verstrekt op 17 januari?**

**A.**

- Vrijdag zijn de dossiers naar twaalf ouders gebracht. Eén dossier is complexer dan verwacht.
- Bij dit dossier bleek sprake te zijn van betrokkenheid bij een complex groepsmatig onderzoek waardoor er meer persoonsinformatie van derden in het dossier voorkomt.
- Dergelijke dossiers zijn zeer omvangrijk en het kost tijd om zo'n dossier zorgvuldig samen te stellen, zodat dit het gewenste inzicht verschaft.
- Deze ouder is hierover op 15 januari jl. telefonisch geïnformeerd.
- De Belastingdienst/Toeslagen streeft ernaar om voor 1 maart, en waar mogelijk aanzienlijk eerder, ook deze ouder het dossier te kunnen verstrekken.
- Gelijktijdig is de gemachtigde van deze ouder geïnformeerd.

**Q. Hoe kan het dat dossiers op onderdelen onvolledig zijn?**

**A.**

- Zoals al eerder aan uw Kamer gemeld, is tijdens het proces van het samenstellen van de eerste dossiers al gebleken dat de dossiers op onderdelen onvolledig zijn.
- Die signalen zijn ook tijdens het proces van de afgelopen weken weer naar boven gekomen.
- Hoewel ik geen indicatie heb dat stukken of bezwaarschriften bewust zijn kwijtgemaakt of vernietigd, ben ik van mening dat de aanhoudende signalen van burgers en de media dienen te worden onderzocht.
- Ik wil dit door een onafhankelijke instantie laten onderzoeken.
- Daarom ben ik met de ADR in gesprek of dan wel de ADR dan wel een andere instantie de aangewezen autoriteit is om dit te onderzoeken.
- Ik zal uw Kamer zowel informeren over de onderzoeksinstantie als de reikwijdte van het onderzoek.

**Q. Is er sprake van het bewust kwijtraken van bezwaarschriften?**

**A.**

- Hoewel ik geen indicatie heb dat stukken of bezwaarschriften bewust zijn kwijtgemaakt of vernietigd, ben ik van mening dat de aanhoudende signalen van burgers en de media dienen te worden onderzocht.
- Ik wil dit door een onafhankelijke instantie laten onderzoeken.
- Daarom ben ik met de ADR in gesprek of dan wel de ADR dan wel een andere instantie de aangewezen autoriteit is om dit te onderzoeken.
- Ik zal uw Kamer zowel informeren over de onderzoeksinstantie als de reikwijdte van het onderzoek.

## 2. Compensatie

### A. Factsheet uitbetaling CAF 11 ouders

#### Kernboodschap

Bij de CAF 11-zaak zijn in totaal 309 ouders betrokken. Van deze 309 ouders hebben 287 ouders recht op compensatie. De commissie van onafhankelijke deskundigen heeft voor 22 ouders geoordeeld dat zij geen recht hebben op compensatie. 281 ouders hebben inmiddels de compensatie ontvangen. Inmiddels is aan nog één ouder (die woonachtig is in het buitenland en waarvan het rekeningnummer eerder niet bekend was) de compensatie op 17 januari 2020 uitbetaald. Het streven blijft om alle ouders die recht hebben op compensatie, te compenseren.

#### Belangrijkste informatie

- In de **vooraankondigingsbrief, die 17 december** bij 287 ouders is bezorgd, die in aanmerking komen voor compensatie, worden alle relevante bedragen genoemd op basis van het beleidsbesluit, dat een afgeleide is van het rapport AUT. De relevante bedragen zijn de bedragen die op dit moment bekend zijn. Voor de kosten van eventuele rechtsbijstand en dwangverkoop dienen door de ouders indien van toepassing nog aanvullende gegevens te worden gegeven.
- De commissie van onafhankelijke deskundigen heeft voor 22 ouders geoordeeld dat zij geen recht hebben op

compensatie.

- Naar deze ouders is een brief gestuurd door zowel de Belastingdienst als de voormalige staatssecretaris, waarin is uitgelegd waarom zij geen compensatie ontvangen.
- De reden hiervan kan zijn:
  - a. buiten het bereik van de compensatieregeling vallen want er is geen correctie in de jaren 2012, 2013 en 2014 van de KOT of de correctie is niet het gevolg van het CAF 11 onderzoek;
  - b. er sprake is van een ernstige onregelmatigheid als omschreven in het rapport van de Commissie AUT (evident geen recht bv omdat er geen kinderopvang is afgenomen of niet gereageerd op uitvraagverzoeken en ook geen bezwaar hebben aangetekend.
- Ook voor hen geldt dat ze eerst kunnen reageren (termijn loopt tot 26/1) en om een persoonlijke toelichting kunnen vragen voordat een definitieve afwijzingsbeschikking wordt opgesteld. Definitieve afwijzingsbeschikkingen zijn nog niet verstuurd.
- Voor de vijf ouders aan wie de uitbetaling nog niet is gelukt, geldt voor drie van deze vijf ouders dat er geen Nederlands woonadres bekend is bij de Belastingdienst en zij hebben ook geen buitenlandse adresgegevens aan de Nederlandse autoriteiten doorgegeven ('vertrokken, onbekend waarheen')

---

## **B. Q&A's**

### **Q. Wat is de reden dat burgers geen compensatie ontvangen?**

#### **A.**

- Er kunnen drie redenen zijn dat de burgers geen compensatie krijgen.
  1. Er heeft geen correctie van de KOT plaatsgevonden in 2012, 2013 en 2014 ten gevolge van het CAF 11 onderzoek. De ouders stonden wel op de CAF 11 lijst, maar zijn feitelijk niet behandeld in deze zaak.
  2. Er sprake is van een evident geval waarbij geen recht was op KOT. Commissie AUT noemt als voorbeelden dat het kind te oud was voor kinderopvang of dat er geen kinderopvang was afgenomen.
  3. Betrokken ouder in het geheel niet heeft gereageerd op verzoeken om informatie en ook later geen bezwaar heeft aangetekend tegen de correctiebesluiten.

**Q. Zijn de 22 burgers die geen compensatie ontvangen voorgelegd aan, besproken met en geaccordeerd door de CIE van onafhankelijke deskundigen?**

**A.**

- Ja, advies is volledig opgevolgd. De situatie van deze ouders is met de commissie besproken en door hen geaccordeerd.

**Bij doorvragen:**

- Burgers hebben een vooraankondiging ontvangen met daarin een toelichting op de afwijzing en de mogelijkheid om hier in persoonlijk contact toelichting op te krijgen.
- Burgers hebben 6 weken de tijd om aan te geven waarom zij het niet eens zijn met dit voornemen.
- Begin 2020 ontvangen zij een definitieve beschikking waar tegen bezwaar kan worden aangetekend. Dat gebeurt na 28 januari.
- Natuurlijk kan een ouder hierover anders denken. Deze kan dan in beroep bij de bestuursrechter.
- **Evt:** Een civiele procedure is niet meer aan de orde.

**Q. Wat is de reden dat sommige burgers slechts een paar honderd euro aan compensatie ontvangen?**

**A.**

- De berekening is gebaseerd op het advies van de CIE AUT.
- In deze gevallen is er weinig gecorrigeerd.
- Bovendien betreft de compensatie voor de materiele schade een percentage van het gecorrigeerde bedrag.

**Q. Komen ouders wederom in een bureaucratische en juridische molen terecht als zij de compensatie te laag vinden?**

**A**

- Ik streef ernaar om dit zo snel mogelijk op te lossen voor de ouders.
- Met de Adviescommissie denk ik dat we de getroffen CAF11-ouders op een evenwichtige wijze tegemoet komen.
- We ontnemen mensen natuurlijk ook hier niet hun rechtsmiddelen. Voor de mensen die in bezwaar gaan wil ik benadrukken dat bij hun bezwaar een speciaal daarvoor in te richten bezwaarschriftenadviescommissie wordt betrokken.
- Natuurlijk kan een ouder hierover anders denken. Deze kan dan rechtsmiddelen tegen het besluit aanwenden. Waaronder een procedure voor de bestuursrechter of de civiele rechter.

**Q. Waarom vergoedt u niet alle echte kosten van de ouders?**

**A.**

- Ik denk dat de Adviescommissie tot een evenwichtige oplossing is gekomen.
- Hiermee wordt binnen een generieke en uitvoerbare regeling zo veel mogelijk recht gedaan aan de individuele omstandigheden van ouders.
- De Adviescommissie heeft op een aantal onderdelen juist bewust voor deze benadering gekozen. Bijvoorbeeld bij de 25% voor veronderstelde materiële schade.

**Q. Hoeveel burgers hebben hun compensatie vergoeding uitbetaald gekregen?**

**A.**

- 282.
- Voor de vijf ouders aan wie de uitbetaling nog niet is gelukt, geldt voor drie van deze vijf ouders dat er geen Nederlands woonadres bekend is bij de Belastingdienst en zij hebben ook geen buitenlandse adresgegevens aan de Nederlandse autoriteiten doorgegeven ('vertrokken, onbekend waarheen')
- De overige twee ouders zijn woonachtig in het buitenland.
- De eerdere aan hen gestuurde brieven zijn onbestelbaar retour gekomen. Voor deze burgers leggen we contact met de belastingdiensten in de landen waar de burger woonachtig zou zijn volgens onze informatie.
- Het streven blijft om alle ouders die recht hebben op compensatie, te compenseren.

**Q. Hoe worden de burgers begeleid, ondersteund bij het vaststellen van de aanvullende compensatie verzoeken?**

**A.**

- De burgers worden door een speciaal team te woord gestaan
- Zij zijn op de hoogte van de persoonlijke situatie
- Zij kunnen de burgers informatie verstrekken o.a. mbt de benodigde gegevens die nodig zijn voor de aanvullende compensatie
- Desgewenst kan een persoonlijk gesprek plaatsvinden

**Q. Wat zijn de vervolgstappen om te komen tot een definitieve compensatiebeschikking?**

**A.**

- In de brief van eind december 2019 worden de ouders die betrokken zijn geweest bij CAF11 in de gelegenheid gesteld om voor 28 januari 2020 aanvullende informatie aan te leveren over eventuele beroepsmatige juridische bijstand die aan hen is verleend. Ook wordt hen de mogelijkheid geboden in het algemeen te reageren op de vooraankondiging van de compensatie.
- Na 28 januari wordt de definitieve compensatiebeschikking opgemaakt, waarbij rekening wordt gehouden met de eventuele aanvullende informatie van de ouder.
- Het verschil tussen reeds uitbetaalde compensatie en de definitieve beschikking wordt uitbetaald.
- Het bedrag zal nooit lager zijn dan het reeds uitbetaalde compensatiebedrag.
- De ouders hebben daarnaast mogelijk recht op een aanvullende compensatie. Hiertoe moeten zij zelf een verzoek indienen. Aanvullende compensatie is aan de orde in twee situaties: (1) Als er sprake is geweest van gedwongen verkoop van bezittingen en (2) als de

compensatie leidt tot verlies van toeslagen in 2020 vanwege overschrijding van de vermogensgrens.

- Tegen beide beschikkingen (de compensatiebeschikking en de aanvullende compensatiebeschikking) kan bezwaar worden gemaakt en is daarna beroep bij de bestuursrechter mogelijk.
- Voor de mensen die in bezwaar gaan wil ik benadrukken dat bij hun bezwaar een speciaal daarvoor in te richten bezwaarschriftenadviescommissie wordt betrokken.

**Q. Hoe wordt omgegaan met het feit dat burgers de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg vinden?**

**A.**

- Sommige ouders hebben aangegeven de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg te vinden.
- Als dit gaat om extra kosten die de ouders hebben gemaakt, zoals bij beslaglegging en juridische bijstand zijn .
- ouders zijn uitgenodigd om deze kosten aan te leveren, zodat ook deze waar mogelijk vergoed kunnen worden.
- Daarnaast weet ik dat sommige ouders ook over andere jaren een vergoeding op zijn plaats vinden.
- Hoewel er over een aanvullende vergoeding aan de onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie advies wordt gevraagd, wil ik ouders zo goed mogelijk daarin begeleiden.

### **3. Schrijnende gevallen en overzicht CAF zaken**

#### **A. Factsheet**

##### **Schrijnende gevallen**

- Het gaat om voorbeelden uit de uitvoeringspraktijk waar de wetgeving als knellend wordt ervaren.
- Sommigen schrijnende gevallen zijn onderdeel geweest van Kamervragen zoals nummer 16 rondom verworven rechten bij huurtoeslag (Omtzigt en Ronnes).
- Deze zijn dinsdag 10 december jl. ook onderdeel geweest van het mondelinge vragenuurtje en zijn afgelopen vrijdag beantwoord.
- Deze lijst is geen onderdeel geweest van het IBO-toeslagen, mede omdat die van latere datum is dan de verbetervoorstellen van het IBO, die reeds voor de zomer waren geïnventariseerd.
- Sommige onderwerpen uit de lijst, zoals partnerschap met terugwerkende kracht (nummer 6) waren toen al wel opgenomen in de verbetervoorstellen van het IBO.
- In de brief van 17-12 is een lijst verstrekt die vanuit de uitvoering is opgesteld. Tevens wordt aangegeven dat de lijst de basis zal vormen om met de betrokken beleidsdepartementen overleg te voeren waarbij ook de bevindingen en aanbevelingen van lopende onderzoeken worden meegenomen, zoals IBO en de Adviescommissie uitvoering toeslagen. Ook loopt er een onderzoek naar het partnerbegrip naar aanleiding van het onderzoek van

Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden  
(‘Toeslagpartner tegen wil en dank’)

- Verschillende schrijnende gevallen verwijzen overigens naar de “Omtzigt-regeling” of “Omtzigt-partner(schap)”. Dit betreft kortgezegd een regeling voor het bepalen van partnerschap waarbij de motie Omtzigt cs. geregeld heeft dat niet gehuwden geen fiscaal en/of toeslagenvoordeel kunnen genieten boven wel gehuwden. Door deze regel kan het in individuele gevallen verkeerd uitpakken voor betrokkenen. Hierbij speelt dat in de wetgeving het beroep op de hardheidsclausule bij toeslagen beperkt is voor specifieke gevallen en in deze casussen geen oplossing kan bieden.

### **Lijst van toeslag gerelateerde CAF-zaken**

- Opgesteld overzicht van de 167 toeslagen gerelateerde CA zaken.
- Dit overzicht was ten tijde van het betreffende MT nog niet voorhanden.
- Hierbij zijn de CAF-namen, CAF-nummers, startjaren van onderzoek, betreffende toeslagen en de aanwezigheid van evaluatieverslagen aangegeven. De CAF namen die verwijzen naar kinderopvangorganisaties of in één geval naar een individuele medewerker van de Belastingdienst zijn onzichtbaar gemaakt.

In de lijst staat aangegeven van welke er een evaluatierapport is opgemaakt, dit telt op tot 76.

Aangezien er twee evaluaties in één rapport zijn gestopt (CAF1711 en CAF 1712) telt dat per saldo op tot de 75 eerder verstrekte evaluatierapporten.

## **B. Q&A**

**Q. Waarom heeft u nog niets gedaan met de lijst schrijnende gevallen (brief 17 december).**

**A.**

- Deze lijst is door mensen van de Belastingdienst gemaakt waarin vanuit de uitvoering is aangegeven welke mogelijke schrijnende gevallen vanuit de huidige wet- en regelgeving voorkomen.
- Veel zaken zijn al onderdeel van discussie met uw Kamer zoals (nummer 16 over verworven rechten bij huurtoeslag).
- De lijst wordt gebruikt om met de beleidsverantwoordelijke departementen voor de toeslagen de discussie aan te gaan over de noodzakelijke aanpassingen van de uitvoering en/of wet- en regelgeving.

**Q. Waarom wordt in de lijst met schrijnende gevallen (brief 17/12) gesproken over Omtzigt-regeling of Omtzigt-partnerschap?**

**A.**

- Dat is een interne term naar aanleiding van aanpassing van het partnerschap begrip voor toeslagen. Hiermee is slechts bedoeld de invulling van de partnerregeling na de motie van de heer Omtzigt.
- De partnerregeling pakt in individuele gevallen vervelend uit voor betrokkenen.
- Dit illustreert mijns inziens het gemis van de mogelijkheid om in individuele gevallen maatwerk te bieden.

#### **4. Beleid**

##### **A. Extern onderzoek verbetering praktische rechtsbescherming**

|   |
|---|
| - |
|---|

## **B. Wijzigen stelsel en wetgeving**

### **Q. Wanneer gaat u de Awir wijzigen?**

#### **A.**

- Het advies dat er nu ligt laat zien dat het toeslagenstelsel niet werkt zoals het oorspronkelijk bedoeld is.
- Het kabinet zal begin volgend jaar met een reactie komen op de het IBO. Dat zal hoogstwaarschijnlijk gaan leiden tot wijzigingen van de Awir.

**Q. Wanneer wordt overgegaan tot een meer proportionele vaststelling en terugvordering van de kinderopvangtoeslag? Geldt dit ook voor het verleden?**

**A.**

- Het proportioneel toekennen van kinderopvangtoeslag is eind december 2019 via een beleidsbesluit geregeld. Dit ziet op de situatie dat slechts een deel van de kosten van kinderopvang is betaald.
- Deze proportionele toekenning geldt voor alle toekomstige zaken. En voor alle zaken die op 23 oktober 2019 nog open stonden.
- Aan het beleid over de mogelijkheid om een terugvordering van toeslagen te matigen wordt gewerkt. Dit ziet op bijzondere gevallen waarin die terugvordering evident onredelijk zou uitpakken.
- De uitwerking hiervan volgt binnen enkele weken in een beleidsbesluit.
- Met dit nieuwe beleid wordt het voor Toeslagen mogelijk om in meer gevallen maatwerk te bieden.
- Op de mogelijkheid en wenselijkheid om dit maatwerk ook toe te passen op niet meer openstaande zaken uit het verleden, kom ik eveneens begin 2020 terug. Na het eindrapport van de Commissie Donner en het rapport van de Adr.

**Q. Waarom is proportioneel terugvorderen niet tot uitvoering gekomen? Er is ook met SZW over gesproken en in de MT-verslagen van Toeslagen komt het ook terug. Wat is het probleem?**

**A.**

- In het MT Toeslagen is proportionaliteit besproken in het kader van het verbeterprogramma KOT.
- Voor zover ik heb kunnen nagaan is er op twee momenten binnen het ministerie van Financiën gesproken over een versoepeling van het beleid rondom terugvorderen van eigen bijdragen. De eerste was eind 2012.
- Na een voor de toeslaggerechtigde ongunstige uitspraak van de Raad van State op 19 december 2012 is besloten om in lijn met de uitspraak van de Raad van State de wet te volgen en daarmee de terugvordering van kinderopvangtoeslag niet te beperken tot de hoogte van de eigen bijdrage.
- Vervolgens is eind 2014 het signaal vanuit de uitvoering gekomen dat het geheel terugvorderen van de kinderopvangtoeslag als een deel van de eigen bijdrage niet was betaald een harde ingreep was. Dit is toen door ambtenaren van het ministerie van Financiën in samenwerking met ambtenaren van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid opgepakt.
- Er is eind 2014 door ambtenaren van het ministerie van Financiën een notitie opgesteld met oplossingsrichtingen zoals een meer proportionele benadering. Deze is binnen

het ministerie van Financiën aan de staatssecretaris voorgelegd in december 2014. Daarbij is gemeld dat de oplossingsrichtingen ook voorgelegd zouden worden aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Uit navraag bij betrokkenen van beide ministeries komt echter het beeld naar voren dat de geboden oplossingen nog nader onderzocht moesten worden door zowel de uitvoering als beleid. Besluitvorming hierover was om deze reden uitgesteld.

- Het onderzoek lijkt daarna door de actualiteiten, zoals fraudezaken  en  te zijn overspoeld, waardoor deze op de achtergrond is geraakt. In deze periode lag de focus op fraudebestrijding, zoals ook de Adviescommissie beschrijft. De werkwijze van geheel terugvorderen bij het niet betalen van (een deel van) de eigen bijdrage is in deze periode ook meerdere malen door de rechter goed bevonden.

**Q. Wat gaat u doen met de uitkomsten van het IBO?**  
**Gaat u het stelsel veranderen?**

**A.**

- Het IBO-rapport deel 1 dat onlangs openbaar is gemaakt bevat een heleboel voorstellen om het toeslagenstelsel te verbeteren.
- Het kabinet zal begin volgend jaar met een reactie komen op de 2 IBO-rapporten en het eindadvies van de Commissie Donner. Dat zal hoogstwaarschijnlijk gaan leiden tot wijzigingen van toeslagen-wetgeving.

## **C. Huurtoeslag**

### **Spreeklijn cf Kamerantwoorden**

- De Raad van State heeft op 24 juli 2019 twee uitspraken gedaan dat het verworven recht op huurtoeslag herleeft wanneer weer wordt voldaan aan de inkomens- en vermogenstoets.
- De Belastingdienst heeft naar aanleiding van de uitspraken de werkwijze aangepast.
- Besluiten in lopende procedures staan nog niet onherroepelijk vast en zullen worden beoordeeld conform de uitspraken van de Raad van State.
- Besluiten die wel onherroepelijk vaststaan worden niet met terugwerkende kracht heropend.
- Toeslagontvangers die hun recht op toeslag willen laten herleven hebben hier tot 1 september 2020 de tijd voor.
- Hier wordt via de website van de Belastingdienst over gecommuniceerd.
- Huurders- en verhuurdersverenigingen zullen gevraagd worden de informatie over de uitspraken onder de aandacht van hun achterban te brengen.



## 5. Personeel



**C.**

**Q. Kunt u aangeven op welke punten Toeslagen onrechtmatig heeft gehandeld?**

**A.**

- De vraag of er in een specifiek geval onrechtmatig is gehandeld is afhankelijk van feiten en omstandigheden. Dat is dus heel casuïstisch. Het is aan de rechter om dat oordeel te vellen.
- In zijn algemeenheid is het stopzetten van toeslagvoorschotten zonder individuele beoordeling in strijd met de wet geweest. En dus onrechtmatig.
- Een groot deel van de CAF11-ouders is hiervan het slachtoffer geworden. Zij hebben daarom recht op een compensatie van de schade die zij daardoor hebben geleden.

## **6. Rappelleren**

### **A. Factsheet tijdlijn**

**2013**

In 2013 waren er zeer hoge werkvoorraden bij Toeslagen. Er is gekeken op welke manieren de voorraden teruggedrongen konden worden. Daarbij kwam de zeer geringe respons op rappelbrieven (zo'n 15%) in beeld. Er is toen besloten om - 4 weken na de eerste uitvraag van stukken - in een tweede brief naast het rappel direct tot stopzetting te besluiten. Indien echter binnen de tweede termijn de stukken alsnog worden aangeleverd, wordt deze stopzetting weer teruggedraaid. De juristen binnen Toeslagen meenden op dat moment dat door deze laatste mogelijkheid deze werkwijze binnen de wettelijke kaders viel.

In CAF zaken is in diezelfde periode de werkwijze toegepast waarbij al bij de eerste vraagbrief werd stopgezet.

**2016**

In 2016 is voor Fraude en intensief subject gericht toezicht deze werkwijze verlaten. In die processen is overgegaan tot een proces waarbij pas na uitblijven van reactie na uitvraag én rappel tot stopzetten werd besloten.

2017

In 2017 is, naar aanleiding van het No rapport, besproken dat de gecombineerde stop/rappelbrief voor alle processen moest worden vervangen door eerst een rappel brief en daarna pas een eventuele stopzetting. Voordat echter tot implementatie kon worden overgegaan moesten eerst de invoeringsconsequenties in kaart worden gebracht.

2018

Naar aanleiding van een implementatie plan in mei 2018 worden vervolgvragen gesteld door het MT. Naar aanleiding van het WRR rapport 'weten is nog geen doen' vroeg men zich af of het invoeren van rappelleren, met de lage respons, de schuldenproblematiek zou vergroten.

In juli lag enerzijds de juridische duiding op tafel dat rappelleren volgens de AWIR voorgeschreven is. Anderzijds werd uit data analyse wederom bevestigd dat de respons laag zou zijn. Implementatie werd uitgesteld, omdat men eerst met de No over het schuldenaspect wilde overleggen. Dit gesprek is vervolgens in de prioritering naar achteren verschoven.

2019

In februari is alsnog tot implementatie besloten. In juli lag een implementatieplan voor dat is goedgekeurd. Omdat er

ook een IT aanpassing bij nodig is zullen niet eerder dan maart 2020 alle processen zijn aangepast.

## **B. Q&A's**

**Q. Waarom is in 2013 besloten niet langer te rappelleren?**

**A.**

- In die periode waren de werkvoorraden van Toeslagen heel hoog.
- Er kwam meer binnen dan kon worden verwerkt.
- Er is gekeken welke versnellingen in de processen konden worden aangebracht
- Daarbij kwam de zeer lage respons op rappel brieven in beeld.
- Er is toen besloten tot het combineren van de rappelbrief met een stopzetting.
- Bij reactie op het rappel werd de stopzetting ongedaan gemaakt.

**Q. Waarom is in 2017 tegen de NO gezegd dat er nu wel de wettelijke vereisten werden nageleefd.**

**A.**

- Het rapport van de NO zag op de CAF 11 zaak en stopzetting tijdens de eerste uitvraag.
- Dit proces was reeds in 2016 aangepast
- In alle fraude en intensief toezicht zaken (inclusief CAF) werd pas na uitvraag en rappel stopgezet.
- In dat kader is aan de NO geantwoord.

**Q. Waarom is invoering van het rappel vanaf 2017 uitgesteld?**

**A.**

- Er is sinds 2017 enkele malen tot invoering besloten.
- De consequenties van implementatie waren groot door ingrijpende IV-aanpassingen en verzwaring van de handmatige processen.
- De beschikbare capaciteit was onvoldoende om dit snel in te kunnen voeren.
- Bovendien was er in 2018 grote aandacht voor schuldenproblematiek in relatie tot Toeslagen.
- Het dilemma werd gevoeld dat herinvoering van rappel door de lage effectiviteit vooral zou leiden tot een verzwaring van schulden.
- Deze afweging had niet alleen binnen Toeslagen gemaakt mogen worden.

**Q. Wanneer wordt rappel nu wel voor alle processen ingevoerd?**

**A.**

- Invoering is sinds 2018 gefaseerd aangepakt.
- Begin 2020 zullen alle handmatige processen zijn aangepast.
- In maart 2020 volgen de geautomatiseerde processen.
- De geautomatiseerde processen betreffen drie kwart van het aantal rappels.

**Q. Sinds wanneer is de de Belastingdienst op de hoogte dat tegen de wet wordt gehandeld?**

**A.**

- De afwegingen rondom de gefaseerde aanpak van herinvoering van rappel zijn in het MT van Toeslagen gemaakt.
- Voorafgaand aan het informeren van de Kamer is ook de staatssecretaris geïnformeerd over de aanpassingv van de werkwijze.

## **7. Problemen uitvoering toeslagen**

### **A. Toezichtsacties**

- Naar aanleiding van de CAF 11 zaak zijn binnen toeslagen deze zomer alle toezichtacties in kaart gebracht.  
Stopzetten zonder uitvraag bij de burger kan alleen bij harde contra- informatie dat geen recht op toeslagen bestaat.
- Bij de inventarisatie zijn 2 toezichtsacties definitief stopgezet (deze waren reeds stilgelegd).
- De eerste betrof stopzetting op basis van kadastragegevens rondom huiseigenaarschap. Voorheen werd op basis van dit signaal de huurtoeslag stopgezet.
- Er is besloten om in dergelijke gevallen toch eerst tot gegevens uitvraag over te gaan omdat de contra-informatie onvoldoende hard is beoordeeld.
- De tweede betrof stopzetting op basis van het vermogensgegeven van het voorgaande toeslagjaar. Dit gegeven is wel een indicatie, maar onvoldoende hard voor een stopzetting zonder uitvraag.

## B. MT-verslagen

### Factsheet

#### Kern

Tijdens het debat van 4 december jl. werden een paar delen uit MT-verslagen via het Twitteraccountant van  gedeeld over

- a. overzicht CAF-zaken
- b. lijst schrijvende gevallen buiten CAF

Deze 2 documenten zijn met een toelichting bij de kamerbrief verstrekt.

Afgelopen weekend deelde  nog meer citaten uit MT-verslagen over:

- c. rappelleren (zie blok 7)
- d. opschorten i.p.v. stopzetten
- e. toetsen werkinstructies
- f. nagaan gevallen zwartboek SP
- g. inventarisatie toezichtacties waarbij  
stopzettingen/opschortingen plaatsvinden voordat  
burger in gelegenheid is gesteld te reageren
- h. proces inrichten om vanuit uitspraken rechtbank/RvS de  
werkinstructies aan te passen
- i. (wederom) lijst schrijvende gevallen
- j. proportioneel terugvorderen
- k. vriendelijker brieven schrijven i.p.v. zaken herzien

Hierna zijn Q&A's per onderwerp opgenomen.

## **B. Q&A's**

### **Q. Waarom was er nog niet eerder een lijst van CAF-zaken? Waarom telt de lijst niet op tot 170?**

#### **A.**

- Toeslagen heeft ter voorbereiding op het onderzoek van de ADR alle CAF-zaken geïnventariseerd
- Er was geen eenduidige vastlegging en ook was niet precies duidelijk welke zaken wel of niet tot behandeling van ouders hadden geleid
- Zaken hadden verschillende namen en nummers gekregen bij het Belastingdienstbrede CAF en binnen Toeslagen, ook was de informatie verspreid aanwezig.
- De inventarisatie is eind september afgerond, waarbij ook zoveel mogelijk burgers zijn geïdentificeerd die in de CAF-zaken zijn behandeld.
- Na het doorlopen van alle informatie zijn er een paar dubbelingen in zaken uitgehaald, waardoor de lijst uitgevoerde CAF-zaken tot 167 optelt.
- Daarnaast zijn er 13 zaken waarbij wel een eerste beoordeling van signalen heeft plaatsgevonden, maar waarbij nog geen ouders zijn behandeld bij Toeslagen.
- Gezien alle ontwikkelingen zijn deze zaken stilgelegd.

- De ADR is momenteel nog bezig met zijn onderzoek, daarom kan ik nu nog niet ingaan op de mate van vergelijkbaarheid met CAF 11.

**Q. In een MT-verslag staat dat opschorten al eerder op de agenda heeft gestaan, waarom is het nooit uitgevoerd?**

**A.**

- Op grond van art 16 Awir kan een betaling van toeslagen onder voorwaarden worden opgeschort.
- Het klantsysteem van Toeslagen (TVS) kent niet de mogelijkheid om opschorting uit te voeren.
- Toeslagen heeft er daarom voor gekozen om een werkwijze te hanteren die opschorten benadert, te weten een stopzetting van lopende toeslagen.
- In meerdere jaren is in de IV-portefeuille opgebracht om opschorten toch mogelijk te laten maken in TVS. Bijvoorbeeld in 2013 en 2015.
- Aangezien er elk jaar zeer veel aanpassingen nodig of wenselijk zijn om TVS beter te laten functioneren, en het idee was dat opschorten in de praktijk relatief weinig zou worden gebruikt, is deze optie nog niet gerealiseerd.
- De mogelijkheid van opschorten in het systeem wordt momenteel weer onderzocht.

**Q. Waarom worden nu pas de werkinstructies op juridische juistheid getoetst?**

**A.**

- In oktober 2018 zijn verbetermaatregelen voor de vaktechnische structuur van Toeslagen aangekondigd.
- In het afgelopen jaar heeft Toeslagen onder meer een  en een  aangetrokken en heeft een inventarisatie van alle werkinstructies gemaakt. Op dit moment vindt de validatie en actualisering van deze werkinstructies plaats.
- Ook is gestart met een betere vaktechnische inbedding in de teams. Vooruitlopend op een reorganisatie zijn bij het team Beroep al vaktechnische aanspreekpunten aangewezen.
- Er loopt een programma, van waaruit verschillende vaktechnische acties worden gecoördineerd.
- Conform de planning worden nu alle werkinstructies getoetst op de actuele juridische inzichten en waar nodig aangepast, na accordering door de

**Q. Wat wordt bedoeld met de inventarisatie van toezichtacties waarbij stopzettingen/opschortingen plaatsvinden voordat burger in gelegenheid is gesteld te reageren?**

**A.**

- Het MT heeft in de zomer gevraagd of er buiten CAF nog andere toezichtacties liepen waar een lopende toeslag werd gestopt, zonder bij de burger informatie uit te vragen.
- Er zijn 4 toezichtacties opgekomen die in een lijst "rood-gearceerd" waren.
- Bij 2 van deze acties werd er al niet meer zonder uitvraag bij de burger stopgezet, omdat de contra-informatie minder betrouwbaar bleek dan gedacht. Het betreft hier kadastergegevens rond huiseigenaren die ook huurtoeslag ontvingen en vermogensgegevens die als grensbedrag voor de huur- en zorgtoeslag gelden. Dit is in het betreffende MT-overleg geformaliseerd.
- Een andere actie betrof "gewerkte uren" waarover de gegevens van het UWV worden ontvangen in de definitieve toekenningsfase. Deze gegevens bleken voor mensen in een reïntegratietraject of met een studie niet volledig, waardoor de toeslag niet alleen op basis van de contra-informatie kon worden teruggevorderd. Deze actie is feitelijk opgedeeld in 2 delen: een massale gegevensverwerking en handmatige

beoordeling. Er is besloten om in beide gevallen de gegevens eerst bij de burger te verifiëren.

**Q. Hoe wordt het proces ingericht om vanuit uitspraken rechtbank/RvS de werkinstructies aan te passen?**

**A.**

- De rechtbank en de RvS doen zeer vele uitspraken per jaar.
- De meeste uitspraken zijn toegespitst op de individuele situatie, waardoor het niet direct nodig is om ook de reguliere uitvoering aan te passen.
- Wanneer een uitspraak wel een bredere reikwijdte heeft, wordt door de vaktechnisch specialisten van Toeslagen eerst gekeken welke gevolgen dit voor de huidige praktijk heeft.
- Zij doen een voorstel van aanpassing hiervan en bespreken dat met de  en   
 Toeslagen.
- Bij een grote impact worden ook de werkinstructies voor de medewerkers van Toeslagen worden aangepast. En soms vergt dit zelfs een IT aanpassing met langere doorlooptijd.
- In het verleden was hiervoor geen structureel proces ingericht, maar dit proces is inmiddels wel ingericht.

**Q. Wanneer worden de rapporten van de AUT (Donner II) en de ADR verwacht?**

**A.**

- Ik verwacht de rapporten van de Adviescommissie en de ADR eind januari.
- Ik zal uw Kamer daarna zo snel mogelijk informeren

**Q. Wanneer komt het onderzoek van de AP?**

**A.**

- Ik heb nog niet van de AP vernomen wanneer ik het onderzoek kan verwachten.

**Q. In de lijst van onderzoeken wordt het onderzoek 'scenario ontwikkeling Strategische Heroriëntatie Belastingdienst' genoemd. Wat is dit voor onderzoek?**

**A.**

- Het traject Strategische Heroriëntatie Belastingdienst is eind vorig jaar gestart met als **doel** om de **strategische dialoog** over de **toekomst** van de **Belastingdienst** te **voeden** en te voeren.
- Op deze manier wil de Belastingdienst **tijdig in kunnen spelen op ontwikkelingen** en een meer **wendbare** organisatie zijn die voldoet aan verwachtingen van en ontwikkelingen in de buitenwereld.
- Scenario's zijn een hulpmiddel om dit gesprek te voeren en keuzes te kunnen maken. Hiervoor worden mogelijke toekomstbeelden over de maatschappij in 2030 en de Belastingdienst ontwikkeld.
- Op deze manier krijgt de Belastingdienst inzicht in synergie en wrijving tussen mogelijke externe ontwikkelingen en interne strategische opties.
- Er wordt dus geen keuze gemaakt tussen de scenario's, maar onderdelen uit de verschillende scenario's kunnen terugkomen in een geïntegreerde agenda.

**Q. Waarom is deze lijst met onderzoeken zoveel vollediger dan de eerder verstrekte lijst bij de feitelijke vragen? Is de Kamer weer niet goed geïnformeerd?**

**A.**

- Zoals aangegeven in de beantwoording van de feitelijke vragen gesteld over de eerste Voortgangsrapportage op het Jaarplan 2019 Belastingdienst (Kamerstukken II, 2019-20, 31 066, nr. 523) houdt het Ministerie van Financiën geen overzicht bij met de ingewonnen externe adviezen. De destijds gepresenteerde lijst was, zoals vermeld, dan ook niet volledig.
- Om zo volledig mogelijk te zijn is er voor de huidige lijst voor gekozen om de uitvraag integraal uit te zetten bij de huidige dienstonderdelen van de Belastingdienst.
- Daarbij is gevraagd naar alle door de Belastingdienst uitbestede onderzoeken en adviezen aan externe bureaus, waarbij een onderzoeks- of adviesrapport is opgeleverd.
- Bij de uitvraag is tevens getracht onderzoeken in kaart te brengen die zijn uitgevoerd namens dienstonderdelen van de Belastingdienst vanuit de periode voor de herinrichting van de Belastingdienst (topstructuur).

**Q. Waarom worden onderzoeken steeds gedaan door dezelfde partijen?**

**A.** Voor veel onderzoeken wordt gebruik gemaakt van Rijksbrede raamovereenkomsten. In deze raamovereenkomsten zijn steeds enkele marktpartijen opgenomen. De raamovereenkomsten zijn op basis van Europese aanbestedingen tot stand gekomen.

## **D. Spreeklijn opvolging fraudesignalen**

- Ik heb aangekondigd de aanpak van signalen van mogelijke fraude binnen de Belastingdienst tegen het licht te houden.
- In de verschillende fases van onderzoek, 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.
- Ik zal bezien hoe hierbij wordt omgegaan met (risico) signalen van mogelijke en/of vermoedelijke fraude. Het gaat dan om de vraag of bij signalen van mogelijke en/of vermoedelijke fraude gepaste middelen worden ingezet.
- Het gaat om de waarborgen in de organisatie die:
  - ervoor zorgen dat we de gepaste middelen inzetten en daarmee voorkomen dat we burgers en bedrijven ten onrechte met te zware middelen benaderen;
  - ervoor zorgen dat we keuzes kunnen onderbouwen en zo nodig terug kunnen grijpen op eerdere vastleggingen;
  - ervoor zorgen dat de waarborgen worden nageleefd en hier op wordt toegezien.
- Ik zal hierbij zorgdragen voor waarborgen voor een zorgvuldige behandeling van fraudesignalen, hoe die worden nageleefd, hoe het toezicht hierop is en of hier verbeteringen bij nodig zijn.

- Daarbij zal ook met andere partijen worden gesproken die te maken hebben met signalen van mogelijke fraude om te horen wat de reactie op onze aanpak is en of er nog suggesties voor verbeteringen zijn. De verwachting is dat de opdracht in juli 2020 gereed is. De conclusies verwacht ik uiterlijk in september 2020.

## **A. Nationaliteit** (claim: BD doet aan etnisch profileren)

**Boodschap:** het kabinet **keurt etnisch profileren ten strengste af.**

- Als de tweede nationaliteit speelt geen rol in de wet, dan ook niet in uitvoering.
- Bij Toeslagen is tweede nationaliteit is **niet meer raadpleegbaar vanaf augustus 2019.**
  - Het grootste deel van de tweede nationaliteit is ook uit alle systemen verwijderd.
  - Het bleek technisch lastig om tweede nationaliteit overal in één keer uit te verwijderen.
  - Het laatste deel wordt daarom naar verwachting op heel korte termijn uit de systemen verwijderd.
- Nationaliteit blijft als persoonsgegeven **geregistreerd en gebruikt binnen de Belastingdienst** mits expliciete **wettelijke grondslag.**
- Er wordt nog onderzocht of voor het huidige gebruik van nationaliteit in alle gevallen een wettelijke grondslag aanwezig is.
- Dit interne onderzoek is naar verwachting begin februari afgerond.

## **Onderzoek AP en NO**

- In een documentanalyse zijn stukken gevonden van andere CAF-zaken die **wijzen op het gebruik van nationaliteit**.
- Die stukken zijn bij brief 15-11 **openbaar gemaakt**.
- **AP** is gevraagd deze signalen mee te nemen in onderzoek.
- **Resultaten** afwachten, Het is nog niet bekend wanneer de AP met het rapport komt.
- Ook **No** doet onderzoek: breder naar behandeling klachten over etnisch profileren binnen uitvoeringsorganisaties.

## Factsheet burgers met schuld bij Belastingdienst

Cijfers per maart 2018 (meest recent)

**1.732.000 aanmaningen** zijn ingezet als incassomaatregel voor een belastingvordering bij natuurlijke personen (particulieren en ondernemers).

**447.000 aanmaningen** ingezet voor toeslagvorderingen (zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget)

**672.000 aanmaningen** voor niet-natuurlijke personen

Let op: het gaat hier om het totaal aantal aanmaningen. Het is niet duidelijk om **hoeveel unieke BSN/RSIN** (personen/bedrijven) het gaat.

Er zijn **1,7 miljoen huishoudens met problematische schulden** (cijfers 2015). Het is niet duidelijk in hoeverre die de schuldenaren bij de Belastingdienst overlappen.

### Aanpak:

Als een schuld bij de Belastingdienst wordt gedefinieerd als een vordering met een verstreken betalingstermijn, geldt het volgende: Na het verlopen van de betalingstermijn van een vordering (en eventuele coulance) volgt **altijd een aanmaning**. Als de belastingschuld van de vordering ook na de aanmaning niet wordt betaald, volgt een dwangbevel en eventueel anders dwanginvorderingsmaatregelen (loonvordering, bankbeslag, overheidsvordering en andere vormen van beslag).

## Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij

**Wat zijn de gevolgen voor de aansturing (P&C-cyclus) als gevolg van de ontvlechting?**

---

**Kern antwoord:**

- De afgelopen jaren is voor de aansturing van de Belastingdienst een bouwwerk ontwikkeld.
- Dat bestaat onder andere uit **externe jaarplannen en voortgangsrapportages** aan uw Kamer voor de verantwoording.
- Voor de sturing bestaan er voorts **interne werkplannen en bestedingsplannen** gericht op de bedrijfsvoering. Voor de eigenaar en opdrachtgever is een overlegstructuur ingericht waarin de P&C-cyclus ook is geïntegreerd.
- **In de kern** en qua filosofie **zal dit bouwwerk intact blijven**, maar we gaan uiteraard wel bezien of en hoe deze cyclus op een goede wijze past op te ontvlechten onderdelen Douane en Toeslagen.
- Ook dit zal onderdeel uitmaken van de opdracht aan de 3 DG's om de ontvlechting nader uit te werken.

## **Thema: Besturing BD Kosten**

### **Vraag: Wat betekenen deze ambitieuze plannen voor de Financiënbegroting?**

---

#### **Kern antwoord:**

- In mijn brief heb ik aangegeven de onderdelen Douane en Toeslagen te ontvlechten uit de Belastingdienst en deze als bestuurlijk zelfstandige onderdelen te positioneren binnen het ministerie van Financiën.
- Mijn eerste stap is om op korte termijn de ambtelijke sturing te versterken door het aanstellen van drie directeuren-generaals (DG's).
- Ik geef deze DG's de opdracht om de ontvlechting op verantwoorde wijze ter hand te nemen.
- Ik ga daarbij ook onderzoeken of en hoe de ontvlechting het beste in de indeling van de Financiënbegroting kan worden verwerkt.
- Mijn streven is om een eerste uitwerking hiervan in de Begroting 2021 op te nemen.

#### **Verdieping antwoord:**

- De ontvlechting zou bijvoorbeeld kunnen leiden tot een nieuw begrotingsartikel voor Toeslagen, zodat 3 begrotingsartikelen ontstaan.
- Ik zal ook onderzoeken of bijvoorbeeld een apart begrotingsartikel voor ondersteunende, 'shared' diensten zoals ICT mogelijk en wenselijk is en op welke termijn dat kan.
- Op dit moment kan ik hier nog geen nadere uitspraken over doen.



**Vraag: Afgelopen jaren hebben de staatssecretaris en u regelmatig geroepen dat “geld de bottleneck niet is” bij de problemen van de Belastingdienst. Waarom moet er dan nu geld bij?**

---

**Kern antwoord:**

- De afgelopen jaren is met het traject Beheerst Vernieuwen gekozen voor een gestructureerde, stapsgewijze aanpak om de Belastingdienst te vernieuwen.
- Met dit traject zijn relevante stappen gezet. Het is echter gebleken dat het beter en sneller moet.
- Daarom heeft het kabinet nu besloten om met een aantal ingrijpende interventies de besturing van de Belastingdienst te versterken, zodat de belastinginkomsten stabiel, rechtvaardig en betrouwbaar worden gegenereerd.
- Daarnaast liggen er de opgaven voor Toeslagen en Douane. Voor zover nodig en voor zover mogelijk neem ik de benodigde investering en dekking mee in de voorjaarsbesluitvorming 2020.

## Thema: Besturing BD

Vraag: [ ] heeft de splitsing aanbevolen en wordt nu zelf [ ] Toeslagen. Hoe onafhankelijk is zijn onderzoek?

---

### Kern antwoord:

- ABDTopconsult heeft een belangrijk advies uitgebracht over de structuur en besturing van de Belastingdienst. Het **besluit tot ontvlechting is door mij genomen**.
- Overigens is de belangrijkste reden om [ ] op deze functie te benoemen, zijn **grote bestuurlijke ervaring**. O.a. als [ ] van DUO, net als Toeslagen belast met de uitvoering van een regeling op het terrein van inkomensondersteuning van burgers.

---











**Steller/partij**

**Vraag: Wat vindt u van de informatievoorziening richting de Kamer op het CAF-dossier?**

---

**Kern antwoord**

- Ik constateer dat de **relevante informatie bijzonder moeilijk**, vaak onvolledig en regelmatig te laat naar boven komt. Het informatiebeheer bij Toeslagen is absoluut niet op orde.
- Hier moeten grote stappen gemaakt worden.
- Er loopt een programma 'informatiebeheer' om dit op orde te brengen.

**Steller/partij**

**Vraag: De toenmalige staatssecretaris heeft op 21 maart gezegd dat hij geen signalen had over andere zaken, dat klopt toch niet?**

---

**Kern antwoord**

- Bij het betreffende debat waren er nog geen signalen bekend zoals deze er wel bij CAF 11 waren.
- Alle aandacht is steeds gericht geweest op het analyseren van de situatie bij CAF 11 en het herstellen daarvan.
- Er is toen wel de ADR gevraagd onderzoek te doen naar vergelijkbare gevallen.
- Pas in de afgelopen maanden is de omvang van de problematiek zichtbaar geworden na uitgebreide werkzaamheden van Toeslagen met hulp van andere directies.
- De ADR en de commissie Donner helpen bij het in beeld krijgen van de volle omvang van de problematiek.

## **Thema: CAF - ouderdossiers**

### **Steller/partij**

**Vraag: Hoe is het lakken van de dossiers begin december gebeurd en hoe heeft dat zo fout kunnen gaan?**

---

### **Kern antwoord**

- De dossiers zijn samengesteld uit stukken vanuit verschillende systemen van Toeslagen en CAP Inning.
- In het geval van een CAF-zaak of fraudeonderzoek bevat het dossier ook documenten over de kinderopvangorganisatie.
- In deze specifieke gevallen is ruimhartig verstrekt, uiteraard binnen de grenzen van de Awb
- Het lakken van de documenten is gebaseerd op de AVG
- Privacygevoelige informatie over anderen dan de betrokken ouder is onzichtbaar gemaakt.
- Er hebben circa 30 personen gewerkt aan de oplevering van de dossiers. Dat betekent dus ook dat meerdere personen aan één dossier hebben gewerkt. Hierdoor is het voorgekomen dat binnen een dossier verschillend is gelakt
- Medewerkers konden bij vragen wel terecht bij specialisten.
- Het heeft echter ontbroken aan een kwaliteitstoets, voorafgaand aan het verzenden van de dossiers.
- Bij de oplevering van de informatie is tevens onvoldoende rekening gehouden met het perspectief van de ouder.
- Ouders hebben de inzageverzoeken gedaan om antwoord te krijgen op hun vragen. Gebleken is dat de dossiers die nu zijn verstrekt hier onvoldoende antwoord op geven.
- Doordat een goede toelichting en een inhoudsopgave bij het dossier ontbrak, kwamen de zwartgelakte pagina's rauw op hun dak vallen.

## Thema: CAF - ouderdossiers

**Steller/partij**

**Vraag: Wat gaat u anders doen bij de andere verzoeken om dossierinzage?**

---

### **Kern antwoord**

- De werkwijze bij verzoeken om dossierinzage is aangepast.
- Alle ouders krijgen een oplegbrief met een toelichting op de werkwijze en de inhoud van het dossier
- Er is een afkortingenlijst bijgevoegd
- Er is een samenvatting van de persoonlijke situatie van de ouder opgenomen die antwoord geeft op de vraag waarom er toeslag moest worden terugbetaald en of de ouder is aangemerkt als fraudeur
- De ouders zijn gebeld om te vragen wanneer (overdag of 's avonds) het hen het beste uitkomt dat het dossier kan worden overhandigd en wanneer en op welke locatie. Het dossier is of wordt persoonlijk overhandigd door een medewerker van de Belastingdienst die een korte toelichting geeft op het dossier.
- Desgewenst kan een nader persoonlijk gesprek plaatsvinden. De dossiers bevatten namelijk erg veel informatie en ook met de begeleidende brieven kunnen er vragen resteren bij de ouders. Daarom hecht ik er groot belang aan dat die vragen in een persoonlijk gesprek beantwoord worden.
- In het geval een ouder een gemachtigde of een bewindvoerder heeft, is tevens met de gemachtigde of bewindvoerder gebeld. Indien er een gemachtigde of bewindvoerder is, wordt het dossier aan betrokkene zelf

overhandigd en per koerier verzonden aan de gemachtigde of bewindvoerder.

- Tot slot: Deskundige medewerkers zijn verantwoordelijk gemaakt voor kwaliteitscontrole op het lakken en een laatste check vóór verzending van de dossiers.

## **Thema: CAF - ouderdossiers**

**Steller/partij**

**Vraag: Waarom is er aan één ouder toch geen dossier verstrekt op 17 januari?**

---

### **Kern antwoord**

- Vrijdag zijn de dossiers naar twaalf ouders gebracht. Eén dossier is complexer dan verwacht.
- Bij dit dossier bleek sprake te zijn van betrokkenheid bij een complex groepsmatig onderzoek waardoor er meer persoonsinformatie van derden in het dossier voorkomt.
- Dergelijke dossiers zijn zeer omvangrijk en het kost tijd om zo'n dossier zorgvuldig samen te stellen, zodat dit het gewenste inzicht verschaft.
- Deze ouder is hierover op 15 januari jl. telefonisch geïnformeerd.
- De Belastingdienst/Toeslagen streeft ernaar om voor 1 maart, en waar mogelijk aanzienlijk eerder, ook deze ouder het dossier te kunnen verstrekken.
- Gelijktijdig is de gemachtigde van deze ouder geïnformeerd.

## Thema: CAF - compensatie

### Steller/partij

**Vraag: Wat is de reden dat burgers geen compensatie ontvangen?**

---

### Kern antwoord:

- Er kunnen **drie redenen** zijn dat de burgers geen compensatie krijgen.
  1. Er heeft geen correctie van de KOT plaatsgevonden in 2012, 2013 en 2014 ten gevolge van het CAF 11 onderzoek. De ouders stonden wel op de CAF 11 lijst, maar zijn feitelijk niet behandeld in deze zaak.
  2. Er sprake is van een evident geval waarbij geen recht was op KOT. Commissie AUT noemt als voorbeelden dat het kind te oud was voor kinderopvang of dat er geen kinderopvang was afgenomen.
  3. Betrokken ouder in het geheel niet heeft gereageerd op verzoeken om informatie en ook later geen bezwaar heeft aangetekend tegen de correctiebesluiten.

## Thema: CAF - compensatie

### Steller/partij

**Vraag: Zijn de 22 burgers die geen compensatie ontvangen voorgelegd aan, besproken met en geaccordeerd door de CIE van onafhankelijke deskundigen?**

---

### Kern antwoord:

- Ja, advies is volledig opgevolgd. De situatie van deze ouders is met de commissie besproken en door hen geaccordeerd.

### Bij doorvragen:

- Burgers hebben een vooraankondiging ontvangen met daarin een toelichting op de afwijzing en de mogelijkheid om hier in persoonlijk contact toelichting op te krijgen.
- Burgers hebben 6 weken de tijd om aan te geven waarom zij het niet eens zijn met dit voornemen.
- Begin 2020 ontvangen zij een definitieve beschikking waar tegen bezwaar kan worden aangetekend.
- Natuurlijk kan een ouder hierover anders denken. Deze kan dan in beroep bij de bestuursrechter.

## **Thema: CAF - compensatie**

**Steller/partij**

**Vraag: Wat is de reden dat sommige burgers slechts een paar honderd euro aan compensatie ontvangen?**

---

**Kern antwoord:**

- De berekening is gebaseerd op het advies van de Commissie Uitvoering Toeslagen (Donner)
- In deze gevallen is er weinig gecorrigeerd.
- Bovendien betreft de compensatie voor de materiele schade een percentage van het gecorrigeerde bedrag.

## **Thema: CAF - compensatie**

**Steller/partij**

**Vraag: Waarom vergoedt u niet alle echte kosten van de ouders?**

---

### **Kern antwoord:**

- Ik denk dat de Adviescommissie tot een evenwichtige oplossing is gekomen.
- Hiermee wordt binnen een generieke en uitvoerbare regeling zo veel mogelijk recht gedaan aan de individuele omstandigheden van ouders.
- De Adviescommissie heeft op een aantal onderdelen juist bewust voor deze benadering gekozen. Bijvoorbeeld bij de 25% voor veronderstelde materiële schade.

## Thema: CAF - compensatie

**Steller/partij**

**Vraag: Hoeveel burgers hebben hun compensatie vergoeding uitbetaald gekregen?**

---

**Kern antwoord:**

- 281 ouders
- Voor de zes ouders aan wie de uitbetaling nog niet is gelukt, geldt voor drie van deze zes ouders dat er geen Nederlands woonadres bekend is bij de Belastingdienst en zij hebben ook geen buitenlandse adresgegevens aan de Nederlandse autoriteiten doorgegeven ('vertrokken, onbekend waarheen')
- De overige drie ouders zijn woonachtig in het buitenland. Op eerdere aan hen gestuurde brieven is tot op heden geen reactie ontvangen. Omdat van deze ouders geen telefoonnummer bekend is bij de Belastingdienst zijn deze ouders nogmaals aangeschreven.
- Eén van deze brieven is onbesteld retour gekomen.
- Het streven blijft om alle ouders die recht hebben op compensatie, te compenseren.

## **Thema: CAF - compensatie**

**Steller/partij**

**Vraag: Hoe worden de burgers begeleid, ondersteund bij het vaststellen van de aanvullende compensatie verzoeken?**

---

**Kern antwoord:**

- De burgers worden door een speciaal team te woord gestaan
- Zij zijn op de hoogte van de persoonlijke situatie
- Zij kunnen de burgers informatie verstrekken o.a. mbt de benodigde gegevens die nodig zijn voor de aanvullende compensatie
- Desgewenst kan een persoonlijk gesprek plaatsvinden.

## Thema: CAF - compensatie

**Steller/partij**

**Vraag: Wat zijn de vervolgstappen om te komen tot een definitieve compensatiebeschikking?**

---

**Kern antwoord:**

- Nadat de burger zo nodig alle informatie heeft aangeleverd en de wijzigingen zijn duidelijk en in overeenstemming met de afspraak met de burger, wordt de compensatiebeschikking opgemaakt.
- Het verschil tussen reeds uitbetaalde compensatie en de definitieve beschikking wordt uitbetaald.
- Het bedrag zal nooit lager zijn dan het reeds uitbetaalde compensatiebedrag.
- Tegen de beschikking kan bezwaar worden aangetekend.
- Voor de mensen die in bezwaar gaan wil ik benadrukken dat bij hun bezwaar een speciaal daarvoor in te richten bezwaarschriftenadviescommissie wordt betrokken.

## **Thema: CAF - compensatie**

**Steller/partij**

**Vraag: Hoe wordt omgegaan met het feit dat burgers de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg vinden?**

---

**Kern antwoord:**

- Sommige ouders hebben aangegeven de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg te vinden.
- Als dit gaat om extra kosten die de ouders hebben gemaakt, zoals bij beslaglegging en juridische bijstand, dan zijn ouders uitgenodigd om deze kosten aan te leveren, zodat ook deze waar mogelijk vergoed kunnen worden.
- Daarnaast weet ik dat sommige ouders ook over andere jaren een vergoeding op zijn plaats vinden.
- Hoewel er over een aanvullende vergoeding aan de onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie advies wordt gevraagd, wil ik ouders zo goed mogelijk daarin begeleiden.

## **Thema: CAF – schrijnende gevallen**

### **Steller/partij**

**Vraag: Waarom heeft u nog niets gedaan met de lijst schrijnende gevallen (brief 17 december).**

---

- Deze lijst is door mensen van de Belastingdienst gemaakt waarin vanuit de uitvoering is aangegeven welke mogelijke schrijnende gevallen vanuit de huidige wet- en regelgeving voorkomen.
- Veel zaken zijn al onderdeel van discussie met uw Kamer zoals (nummer 16 over verworven rechten bij huurtoeslag).
- De lijst wordt gebruikt om met de beleidsverantwoordelijke departementen voor de toeslagen de discussie aan te gaan over de noodzakelijke aanpassingen van de uitvoering en/of wet- en regelgeving.

## **Thema: CAF – schrijnende gevallen**

**Steller/partij**

**Vraag: Waarom wordt in de lijst met schrijnende gevallen (brief 17/12) gesproken over Omtzigt-regeling of Omtzigt-partnerschap?**

---

**Kern antwoord:**

- Dat is een interne term naar aanleiding van aanpassing van het partnerschap begrip voor toeslagen. Hiermee is slechts bedoeld de invulling van de partnerregeling na de motie van de heer Omtzigt.
- De partnerregeling pakt in individuele gevallen vervelend uit voor betrokkenen.
- Dit illustreert mijns inziens het gemis van de mogelijkheid om in individuele gevallen maatwerk te bieden.

## **Thema: CAF – onrechtmatig handelen**

**Spreker/partij**

**Vraag: Kunt u aangeven op welke punten Toeslagen onrechtmatig heeft gehandeld?**

---

### **Kern antwoord**

- De vraag of er in een specifiek geval onrechtmatig is gehandeld is afhankelijk van feiten en omstandigheden. Dat is dus heel casuïstisch. Het is aan de rechter om dat oordeel te vellen.
- In zijn algemeenheid is het stopzetten van toeslagvoorschotten zonder individuele beoordeling in strijd met de wet geweest. En dus onrechtmatig.
- Een groot deel van de CAF11-ouders is hiervan het slachtoffer geworden. Zij hebben daarom recht op een compensatie van de schade die zij daardoor hebben geleden.

## **Thema: Ombudsman / Rappelleren**

**Spreker/partij**

**Vraag: Waarom is in 2013 besloten niet langer te rappelleren?**

---

### **Kern antwoord**

- In die periode waren de werkvoorraden van Toeslagen heel hoog.
- Er kwam meer binnen dan kon worden verwerkt.
- Er is gekeken welke versnellingen in de processen konden worden aangebracht
- Daarbij kwam de zeer lage respons op rappel brieven in beeld.
- Er is toen besloten tot het combineren van de rappelbrief met een stopzetting.
- Bij reactie op het rappel werd de stopzetting ongedaan gemaakt.

## **Thema: Ombudsman / Rappelleren**

### **Spreker/partij**

**Vraag: Waarom is in 2017 tegen de NO gezegd dat er nu wel de wettelijke vereisten werden nageleefd?**

---

### **Kern antwoord**

- Het rapport van de NO zag op de CAF 11 zaak en stopzetting tijdens de eerste uitvraag.
- Dit proces was reeds in 2016 aangepast
- In alle fraude en intensief toezicht zaken (inclusief CAF) werd pas na uitvraag en rappel stopgezet.
- In dat kader is aan de NO geantwoord.

## **Thema: Ombudsman / Rappelleren**

**Spreker/partij**

**Vraag: Waarom is invoering van het rappel vanaf 2017 uitgesteld?**

---

### **Kern antwoord**

- Er is sinds 2017 enkele malen tot invoering besloten.
- De consequenties van implementatie waren groot door ingrijpende IV-aanpassingen en verzwaring van de handmatige processen.
- De beschikbare capaciteit was onvoldoende om dit snel in te kunnen voeren.
- Bovendien was er in 2018 grote aandacht voor schuldenproblematiek in relatie tot Toeslagen.
- Het dilemma werd gevoeld dat herinvoering van rappel door de lage effectiviteit vooral zou leiden tot een verzwaring van schulden.
- Deze afweging had niet alleen binnen Toeslagen gemaakt mogen worden.

## **Thema: Ombudsman / Rappelleren**

**Spreker/partij**

**Vraag: Wanneer wordt rappel nu wel voor alle processen ingevoerd?**

---

### **Kern antwoord**

- Invoering is sinds 2018 gefaseerd aangepakt.
- Begin 2020 zullen alle handmatige processen zijn aangepast.
- In maart 2020 volgen de geautomatiseerde processen.
- De geautomatiseerde processen betreffen drie kwart van het aantal rappels.

## **Thema: Ombudsman / Rappelleren**

**Spreker/partij**

**Vraag: Sinds wanneer is de staatssecretaris op de hoogte dat tegen de wet wordt gehandeld?**

---

### **Kern antwoord**

- De afwegingen rondom de gefaseerde aanpak van herinvoering van rappel zijn in het MT van Toeslagen gemaakt.
- Voorafgaand aan het informeren van de Kamer is ook de staatssecretaris geïnformeerd over de aanpassing van de werkwijze.

## Thema: CAF – MT verslagen

### Spreker/partij

**Vraag: Waarom was er nog niet eerder een lijst van CAF-zaken? Waarom telt de lijst niet op tot 170?**

---

### Kern antwoord

- Toeslagen heeft ter voorbereiding op het onderzoek van de ADR alle CAF-zaken geïnventariseerd
- Er was geen eenduidige vastlegging en ook was niet precies duidelijk welke zaken wel of niet tot behandeling van ouders hadden geleid
- Zaken hadden verschillende namen en nummers gekregen bij het Belastingdienstbrede CAF en binnen Toeslagen, ook was de informatie verspreid aanwezig.
- De inventarisatie is eind september afgerond, waarbij ook zoveel mogelijk burgers zijn geïdentificeerd die in de CAF-zaken zijn behandeld.
- Na het doorlopen van alle informatie zijn er een paar dubbelingen in zaken uitgehaald, waardoor de lijst uitgevoerde CAF-zaken tot 167 optelt.
- Daarnaast zijn er 13 zaken waarbij wel een eerste beoordeling van signalen heeft plaatsgevonden, maar waarbij nog geen ouders zijn behandeld bij Toeslagen.
- Gezien alle ontwikkelingen zijn deze zaken stilgelegd.
- De ADR is momenteel nog bezig met zijn onderzoek, daarom kan ik nu nog niet ingaan op de mate van vergelijkbaarheid met CAF 11.

## Thema: CAF – MT verslagen

### Spreker/partij

**Vraag: In een MT-verslag staat dat opschorten al eerder op de agenda heeft gestaan, waarom is het nooit uitgevoerd?**

---

### Kern antwoord

- Op grond van art 16 Awir kan een betaling van toeslagen onder voorwaarden worden opgeschort.
- Het klantsysteem van Toeslagen (TVS) kent niet de mogelijkheid om opschorting uit te voeren.
- Toeslagen heeft er daarom voor gekozen om een werkwijze te hanteren die opschorten benadert, te weten een stopzetting van lopende toeslagen.
- In meerdere jaren is in de IV-portefeuille opgebracht om opschorten toch mogelijk te laten maken in TVS. Bijvoorbeeld in 2013 en 2015.
- Aangezien er elk jaar zeer veel aanpassingen nodig of wenselijk zijn om TVS beter te laten functioneren, en het idee was dat opschorten in de praktijk relatief weinig zou worden gebruikt, is deze optie nog niet gerealiseerd.
- De mogelijkheid van opschorten in het systeem wordt momenteel weer onderzocht.

**Spreker/partij**

**Vraag: Waarom worden nu pas de werkinstructies op juridische juistheid getoetst?**

---

**Kern antwoord:**

- In oktober 2018 zijn verbetermaatregelen voor de vaktechnische structuur van Toeslagen aangekondigd.
- In het afgelopen jaar heeft Toeslagen onder meer een  en een  aangetrokken en heeft een inventarisatie van alle werkinstructies gemaakt. Op dit moment vindt de validatie en actualisering van deze werkinstructies plaats.
- Ook is gestart met een betere vaktechnische inbedding in de teams. Vooruitlopend op een reorganisatie zijn bij het team Beroep al vaktechnische aanspreekpunten aangewezen.
- Er loopt een programma, van waaruit verschillende vaktechnische acties worden gecoördineerd.
- Conform de planning worden nu alle werkinstructies getoetst op de actuele juridische inzichten en waar nodig aangepast, na accordering door de

**Spreker/partij**

**Vraag: Wat wordt bedoeld met de inventarisatie van toezichtacties waarbij stopzettingen/opschortingen plaatsvinden voordat burger in gelegenheid is gesteld te reageren?**

---

**Kern antwoord:**

- Het MT heeft in de zomer gevraagd of er buiten CAF nog andere toezichtacties liepen waar een lopende toeslag werd gestopt, zonder bij de burger informatie uit te vragen.
- Er zijn 4 toezichtacties opgekomen die in een lijst “rood-gearceerd” waren.
- Bij 2 van deze acties werd er al niet meer zonder uitvraag bij de burger stopgezet, omdat de contra-informatie minder betrouwbaar bleek dan gedacht. Het betreft hier kadastergegevens rond huiseigenaren die ook huurtoeslag ontvingen en vermogensgegevens die als grensbedrag voor de huur- en zorgtoeslag gelden. Dit is in het betreffende MT-overleg geformaliseerd.
- Een andere actie betrof “gewerkte uren” waarover de gegevens van het UWV worden ontvangen in de definitieve toekenningfase. Deze gegevens bleken voor mensen in een reïntegratietraject of met een studie niet volledig, waardoor de toeslag niet alleen op basis van de contra-informatie kon worden teruggevorderd. Deze actie is feitelijk opgedeeld in 2 delen: een massale gegevensverwerking en handmatige beoordeling. Er is besloten om in beide gevallen de gegevens eerst bij de burger te verifiëren.

**Spreker/partij**

**Vraag: Hoe wordt het proces ingericht om vanuit uitspraken rechtbank/RvS de werkinstructies aan te passen?**

---

**Kern antwoord:**

- De rechtbank en de RvS doen zeer vele uitspraken per jaar.
- De meeste uitspraken zijn toegespitst op de individuele situatie, waardoor het niet direct nodig is om ook de reguliere uitvoering aan te passen.
- Wanneer een uitspraak wel een bredere reikwijdte heeft, wordt door de vaktechnisch specialisten van Toeslagen eerst gekeken hoe de huidige praktijk werkt.
- Zij doen een voorstel van aanpassing hiervan en bespreken dit met  en   Toeslagen.
- Bij een grote impact moeten ook de werkinstructies voor de medewerkers van Toeslagen worden aangepast. En soms vergt dit zelfs een IT aanpassing met langere doorlooptijd.
- In het verleden was hiervoor geen structureel proces ingericht, daar wordt nu wel aan gewerkt.

**Q. In de lijst van onderzoeken wordt het onderzoek 'scenario ontwikkeling Strategische Heroriëntatie Belastingdienst' genoemd. Wat is dit voor onderzoek?**

**A.**

- Het traject Strategische Heroriëntatie Belastingdienst is eind vorig jaar gestart met als **doel** om de **strategische dialoog** over de **toekomst** van de **Belastingdienst** te **voeden** en te voeren.
- Op deze manier wil de Belastingdienst **tijdig in kunnen spelen op ontwikkelingen** en een meer **wendbare** organisatie zijn die voldoet aan verwachtingen van en ontwikkelingen in de buitenwereld.
- Scenario's zijn een hulpmiddel om dit gesprek te voeren en keuzes te kunnen maken. Hiervoor worden mogelijke toekomstbeelden over de maatschappij in 2030 en de Belastingdienst ontwikkeld.
- Op deze manier krijgt de Belastingdienst inzicht in synergie en wrijving tussen mogelijke externe ontwikkelingen en interne strategische opties.
- Er wordt dus geen keuze gemaakt tussen de scenario's, maar onderdelen uit de verschillende scenario's kunnen terugkomen in een geïntegreerde agenda.

**Q. Waarom is deze lijst met onderzoeken zoveel vollediger dan de eerder verstrekte lijst bij de feitelijke vragen? Is de Kamer weer niet goed geïnformeerd?**

**A.**

- Zoals aangegeven in de beantwoording van de feitelijke vragen gesteld over de eerste Voortgangsrapportage op het Jaarplan 2019 Belastingdienst (Kamerstukken II, 2019-20, 31 066, nr. 523) houdt het Ministerie van Financiën geen overzicht bij met de ingewonnen externe adviezen. De destijds gepresenteerde lijst was, zoals vermeld, dan ook niet volledig.
- Om zo volledig mogelijk te zijn is er voor de huidige lijst voor gekozen om de uitvraag integraal uit te zetten bij de huidige dienstonderdelen van de Belastingdienst.
- Daarbij is gevraagd naar alle door de Belastingdienst uitbestede onderzoeken en adviezen aan externe bureaus, waarbij een onderzoeks- of adviesrapport is opgeleverd.
- Bij de uitvraag is tevens getracht onderzoeken in kaart te brengen die zijn uitgevoerd namens dienstonderdelen van de Belastingdienst vanuit de periode voor de herinrichting van de Belastingdienst (topstructuur).

**Q. Waarom worden onderzoeken steeds gedaan door dezelfde partijen?**

**A.** Voor veel onderzoeken wordt gebruik gemaakt van Rijksbrede raamovereenkomsten. In deze raamovereenkomsten zijn steeds enkele marktpartijen opgenomen. De raamovereenkomsten zijn op basis van Europese aanbestedingen tot stand gekomen.

#### **D. Spreeklijn verbeterde aanpak signalen fraude**

- Ik heb aangekondigd de aanpak van mogelijke fraude binnen de Belastingdienst tegen het licht te houden.
- In de verschillende fases van onderzoek, 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.
- Ik zal bezien hoe hierbij wordt omgegaan met (risico) signalen van mogelijke en/of vermoedelijke fraude. Het gaat dan om de vraag of bij signalen van mogelijke en/of vermoedelijke fraude gepaste middelen worden ingezet.
- Het gaat om de waarborgen in de organisatie die:
  - ervoor zorgen dat we de gepaste middelen inzetten en daarmee voorkomen dat we burgers en bedrijven ten onrechte met te zware middelen benaderen;
  - ervoor zorgen dat we keuzes kunnen onderbouwen en zo nodig terug kunnen grijpen op eerdere vastleggingen;
  - ervoor zorgen dat de waarborgen worden nageleefd en hier op wordt toegezien.
- Ik zal hierbij zorgdragen voor waarborgen voor een zorgvuldige behandeling van fraudesignalen, hoe die worden nageleefd, hoe het toezicht hierop is en of hier verbeteringen bij nodig zijn.
- Daarbij zal ook met andere partijen worden gesproken die een fraudeaanpak hebben om te horen wat de reactie op onze aanpak is en of er nog suggesties voor verbeteringen zijn. De verwachting is dat de opdracht in juli 2020 gereed is. De conclusies verwacht ik rond de zomer van 2020.

Thema: overig

Steller/Partij: CDA

Vraag: Wanneer ontvangt de Kamer de tijdlijn, conform de aangenomen motie, van hoe de CAF-besluiten tot stand zijn gekomen?

Kern antwoord:

- Ik heb de ADR gevraagd onderzoek te doen naar de vraag wanneer de ambtelijke en politieke top wist van het onrechtmatig handelen en andere problemen. Dit betreft onderdeel 9 van de onderzoeksopdracht die op 2 september jl. met uw Kamer is gedeeld.
- Ik verwacht het ADR rapport eind januari
- Daarna zal ik uw Kamer zo snel mogelijk informeren