



TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

T 06

@minfin.nl

www.minfin.nl

Direct contact

notitie

Stukken Kamer voorafgaand AO 15 oktober 2020

Aanstaande donderdag 15 oktober staat het AO '*Herstel kinderopvangtoeslagen*' gepland. De Kamer heeft gevraagd om de voorbereidende stukken uiterlijk op ~~dinsdag 13 oktober~~ te mogen ontvangen. Bijgaand treft u de weekendversie van de stukken aan, deze zult u ook elektronisch krijgen. Deze zijn in de afstemfase, maandag zal de formele parafenronde volgen.

In de bijlage treft u de volgende documenten aan:

1. Oplegbrief
 - a. Bijlage herbeoordelingen
 - b. Bijlage KPMG rapport
 - c. Bijlage brief aan Nationale ombudsman met onder meer memo: Uitleg Klachtenproces UHT
2. Lijst van vragen en antwoorden op VGR
 - a. Bijlage vraag10/22 23 - kaders en werkinstructies
3. Schriftelijk overleg beleidsbesluit
4. Schriftelijk overleg brief CAF-team
5. Lijst van vragen/antwoorden van SZW rondom CAF-onderzoek

Gevraagde besluiten

Besluit 1: Gaat u akkoord om bijgevoegde oplegbrief met bijlagen (nr 1) naar de Tweede Kamer te sturen, en deze tevens (zonder vragensets) naar de Eerste Kamer te sturen?

Besluit 2: Gaat u akkoord om bijgevoegde schriftelijke vragen (nr. 2+3+4) naar de Tweede Kamer te sturen voorafgaand aan het AO (uiterlijk dinsdag 13 oktober)?

Besluit 3: Gaat u akkoord dat SZW de set vragen/antwoorden (nr. 5) verstuurd (niet persé voor AO)

Besluit 5: U wordt geadviseerd om de brief het memo klachtenbehandeling (1c) met de Kamer te delen

Kernpunten

Algemeen

In de diverse sets wordt nog documenten uit het verleden gevraagd. Indien deze bij de informatie-uitvraag van de POK al beschikbaar zijn gesteld wordt dat aangegeven en gesteld dat na afloop van de POK deze commissie alle hierop betrekking hebbende documenten beschikbaar stelt aan de Tweede Kamer.

Ad1. Oplegbrief

Conform met u besproken bevat de "oplegbrief" inmiddels de volgende onderwerpen

- i. Overzicht documenten
 - ii. Passages gemeenten
 - iii. Brief Nationale ombudsman
 - iv. Onderzoek en reactie rappel termijnen
 - v. Herbeoordeling CAF zaken
 - vi. Externe toets KPMG
 - vii. Werkwijze commissie van wijzen
 - viii. Vervolg beoordeling door UHT
- Naar aanleiding van het overleg heden met KPMG zal het KPMG rapport en de tekst in de brief aan de TK nog aangepast worden.
 - In de passage over het datalek naar gemeenten was oorspronkelijk opgenomen dat 'ouders geïnformeerd zullen worden'. Alle ouders zijn inmiddels geïnformeerd en de daaropvolgende brieven worden in het weekend voor het AO gestuurd. Ouders geven telefonisch overwegend aan dat ze het jammer vinden dat er wéér een fout is gemaakt door de Belastingdienst, maar tegelijkertijd het erg waarderen dat ze hierover gebeld worden.
 - De bijlage bij vraag 27 (overzicht aantallen per gemeenten) wordt voorbereid en van de benodigde toelichting voorzien. Deze zal maandag met u gedeeld worden. Ook zal deze maandag op de website worden gepubliceerd. De VNG wordt gevraagd om dit naar de individuele gemeenten te communiceren.
 - De NO heeft deze week zijn formele openingsbrief van het onderzoek aan u (en in afschrift aan de TK) gestuurd. Een afschrift van uw reactie aan de NO sturen naar de Kamer. Als bijlage bij de brief aan de NO is informatie bijgesloten over de herstelorganisatie. Deze heeft u eerder gezien met uitzondering van het memo klachtbehandeling. De meeste stukken die gedeeld gaan worden met de ombudsman zijn reeds openbaar of worden dat bij de kamerbrief met bijlagen die we sturen voorafgaand aan het AO op 15 oktober. Dat geldt niet voor het memo klachtenbehandeling (bijlage 1c). U wordt geadviseerd om dit memo te delen met de Kamer.

*cdh voor
250*

Ad 2. Lijst van vragen en antwoorden op VGR

Hiervoor zijn de volgende opletpunten van belang

- vraag 17 inzake de positie van de ex-partner: het systeem lijkt nu uit te gaan van een gezamenlijke compensatie voor de destijds toeslagpartners (medeouders), aan te vragen en uit te betalen aan de destijds aanvrager. Dit zou problemen kunnen opleveren voor de toenmalige niet-aanvragende partner (medeouder) indien de ouder inmiddels uit elkaar zijn en bijvoorbeeld ruzie hebben. Verder lijkt eventuele schade van een latere partner van de ouder, bijvoorbeeld op moment terugvorderingen, niet voor vergoeding in aanmerking te komen.
- Vraag 10/22/23, de behandelkaders zijn inhoudelijke gecheckt, zodat binnen UHT de mensen aan de slag kunnen. Daarbij is niet elke zin politiek gewogen, daarvoor ontbrak de tijd en zijn de teksten ook te omvangrijk. Bspreekpunt is of deze set zo richting de TK kan

Ad 3. Schriftelijk overleg beleidsbesluit

Ad 4. Schriftelijk overleg brief CAF-team

- De fracties van CDA, D66 en SP hebben vragen gesteld rondom de korte brief over de politieke verantwoordelijkheid van het CAF-team. Veel vragen zijn ook onderdeel van de Parlementaire onderzoekcommissie kinderopvangtoeslag. Feitelijke vragen waarvan de inschatting is dat ze

niet bij de POK behoren zijn beantwoordt en bij de overige vragen is verwezen naar de POK.

Ad 5. Lijst van vragen/antwoorden van SZW rondom CAF onderzoek

- Bij SZW is een flinke set vragen binnengekomen rondom het interne SZW onderzoek naar signalen rondom CAF. Deze wordt gelijktijdig bij de staatssecretaris van SZW voorgelegd.
- De antwoorden op vragen die relevant zijn voor MinFin/BD zijn aangegeeld.
- Er wordt om een document gevraagd dat niet in de POK stukken zit. Dit betreft een brief van BD aan Werk van SZW van 2 maart 2018 met een voorstel voor aanpassingen om terugvorderingen in de kinderopvangtoeslag en het voorkomen van fouten, binnen het huidige stelsel te realiseren. Er wordt geen bezwaar gezien in het verstrekken van dit document.

Overzicht mee te sturen documenten voorafgaand aan AO 15 okt 2020

Dikgedrukt/onderstreep betreft één document

1. Brief

a. **Bijlage herbeoordelingen (bundel)** ✓

- i. Aanvullende analyse CAF zaken (werkwijze UHT)
- ii. Conclusie UHT t.a.v. CAF
- iii. Conclusie UHT t.a.v. CAF Balmaha
- iv. Conclusie UHT t.a.v. CAF
- v. Conclusie UHT t.a.v. CAF Kuil
- vi. Conclusie UHT t.a.v. CAF
- vii. Conclusie UHT t.a.v. CAF Punta 2014
- viii. Conclusie UHT t.a.v. CAF Tonga 2014
- ix. Conclusie UHT t.a.v. CAF Tonga 2
- x. Notitie UHT aan Commissie van Wijzen t.a.v. CAF Tonga
- xi. Rapport Commissie van Wijzen

b. **Bijlage KPMG Rapportage feitenonderzoek inzake externe toets herbeoordeling CAF-zaken** ✓

c. **Brief No inclusief klachtenprocedure**

2. Lijst van vragen en antwoorden op VGR

a. **Bijlage vraag 23 kaders (bundel)** ✓

- i. Kader 1 Informatievergaring hersteloperatie kinderopvangtoeslag
 - 1. Bijlage 1 Acute en zeer schrijnende situaties
 - 2. Bijlage 2 Hardheidstegemoetkoming
- ii. Kader 2 Beoordeling
- iii. Oplegformulier
- iv. Concept dossiervormingsrichtlijn

b. **Bijlage vraag 27 ouders per gemeente**

3. Schriftelijk overleg beleidsbesluit

4. Schriftelijk overleg brief CAF-team



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Directoraat-Generaal
Toeslagen**

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

Inlichtingen



Datum 13 oktober 2020
Betreft Voorbereiding AO Hersteloperatie
kinderopvangtoeslagen

Ons kenmerk
2020-0000196585

Uw brief (kenmerk)

Geachte voorzitter,

Onderwerpen in brief:

1. Overzicht documenten
2. Passages gemeenten
3. Nationale ombudsman
4. Onderzoek en reactie rappel termijnen
5. Herbeoordeling CAF zaken
6. Externe toets KPMG
7. Werkwijze commissie van wijzen
8. Vervolg beoordeling door UHT

? dit laten we toch
niet zo staan?

In voorbereiding op het Algemeen Overleg van 15 oktober 2020 over de
Hersteloperatie kinderopvangtoeslag treft u bijgaand de volgende documenten;

- De reactie op de inbreng, ontvangen op 18 september 2020, voor het schriftelijke overleg over de brief van 3 september 2020; Afschrift Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-) zaken en Verzamelbesluit Toeslagen (31066, nr. 696),
- de reactie op de inbreng, ontvangen op 2 oktober 2020, voor het schriftelijke overleg over de brief van 17 september 2020 over politieke besluitvorming rondom de vorming van het CAF-team. (31066, nr. 701).
- de antwoorden op de lijst van vragen, ontvangen 5 oktober 2020, over de derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag (kamerstuk 2020Z17495) inclusief **bijlagen**.

?

Daarnaast ga ik onderstaand in op een aantal zaken rondom de derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag.

Passages samenwerking met gemeenten 3^e Voortgangsrapportage

In de voortgangsrapportage die ik op 29 september jl. met uw Kamer heb gedeeld, zijn per abuis twee onderwerpen weggevallen in Hoofdstuk 3 (samenwerking met gemeenten), waarvan ik het belangrijk vind om u hierover te informeren. Hierbij doe ik dat alsnog.

[Handwritten signature]

Experimenteerbepaling

De belangrijkste reden voor het organiseren van de samenwerking met gemeenten op deze manier is het feit dat er geen wettelijke basis is om contactgegevens van ouders met gemeenten te delen. Het wijzigen van deze wettelijke basis kan niet op korte termijn worden gerealiseerd. Wel werkt de Belastingdienst samen met het ministerie van SZW, het ministerie van BZK en enkele gemeenten aan het vormgeven van een experiment om gegevens van burgers proactief met gemeenten te delen, om zo vroegtijdig passende hulp aan te kunnen bieden. De wettelijke grondslag voor dit experiment ligt in artikel 10 (experimenteerbepaling) van de aangepaste Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. Doel van het experiment is om te onderzoeken of met de aanlevering van gegevens van mensen met betalingsachterstanden of verrekeningen bij de Belastingdienst, mensen in beeld komen die tot op dat moment niet bij de gemeente bekend waren als mensen met schulden. Met de gegevens kan de gemeente proactief in contact treden met deze inwoners en een passend hulpaanbod doen. Het experiment is niet expliciet opgezet om gedupeerden van de Toeslagenaffaire aan gemeenten te koppelen, maar verwacht wordt wel dat het experiment kan bijdragen aan het passend hulpaanbod van gedupeerde toeslagouders. In samenwerking met SZW bezien we of dit experiment, binnen de kaders van de experimenteerbepaling, kan worden uitgebreid naar meerdere gemeenten. Mocht uit het experiment blijken dat het uitwisselen van deze gegevens goed uitvoerbaar is, dit gemeenten beter in staat stelt om vroegtijdig hulp aan inwoners te bieden én inwoners deze vorm van hulp waarderen, dan wil ik samen met SZW en BZK bekijken hoe we dit experiment in wet- en regelgeving kunnen verankeren. Start van het experiment wordt in het eerste kwartaal van 2021 voorzien.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000196585

Gedeelde gegevens

Om de aanpak met gemeenten goed vorm te geven, zijn regelmatig stukken gedeeld met de VNG en betrokken gemeenten. In één van de stukken zaten per abuis persoonsgegevens verwerkt van enkele ouders. Deze gegevens zaten verborgen verwerkt in één van de documenten, waardoor dit pas na verzending intern is opgemerkt. Aan ontvangers, enkele wethouders van de 13 pilot-gemeenten en VNG, en de personen waar zij dit aan hebben doorgestuurd is direct bij het ontdekken van dit feit gevraagd om de gegevens te verwijderen. Aangezien de gegevens zijn doorgestuurd aan ambtenaren met een geheimhoudingsplicht, is de kans op misbruik heel klein. Met ouders waarvan gegevens zijn gedeeld is contact opgenomen. Ouders gaven overwegend aan dat ze het jammer vinden dat er wéér een fout is gemaakt door de Belastingdienst, maar tegelijkertijd het erg te waarderen dat ze hierover worden gebeld.

Nationale ombudsman

Afgelopen week heb ik van de Nationale ombudsman een brief ontvangen waarin hij de start van de monitor klachtbehandeling herstel KOT aankondigt. Bijgaand treft u mijn reactie op deze brief. Tevens deel ik met u het memo over klachtbehandeling UHT.

Onderzoek en reactie rappeltermijnen

In het AO Start hersteloperatie kinderopvangtoeslag van 20 augustus jl. heb ik uw Kamer toegezegd nader in te gaan op de reactietermijnen die de Belastingdienst/Toeslagen hanteert en te komen met een voorstel voor een redelijke invulling van reactie- en rappeltermijnen. De reactie- en rappeltermijn in

de brieven van Toeslagen is standaard twee weken. Op basis van het onderzoek vind ik dit in sommige gevallen een te korte reactietijd in verhouding tot het verzoek wat aan de burger wordt gedaan, waardoor aan de menselijke maat onvoldoende recht wordt gedaan.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000196585

Mijn voorstel is om die reden om de reactie- en rappeltermijn in de brieven te verlengen naar standaard drie weken. Een ruimere termijn kan financieel nadelige consequenties voor burgers hebben ten aanzien van schuldenopbouw vanuit onterecht doorlopende toeslagen. In de praktijk is deze termijn van drie weken in veel gevallen echter nog wat ruimer, omdat bij veel brieven de dagtekening in de toekomst ligt. Naast de reactietermijn van drie weken zal standaard worden ingeregeld dat de burger, waar mogelijk, een aantal dagen extra speling heeft om te beantwoorden. Dat geeft in de praktijk de burger een paar dagen extra speling voor eventuele vertraging. Afhankelijk van het type brief komt de verwerkingstijd inclusief de reactie- of rappeltermijn daarmee tussen de 26 of 36 dagen te liggen (op basis van de huidige verwerkingstijden). Dit biedt de burger in de praktijk standaard nog wat meer ruimte bovenop de drie weken. Daarnaast zal het voor behandelaars voor zowel individuele als massale kantoorbrieven mogelijk blijven om, in het voordeel van de burger, af te wijken van deze reactietermijnen, wanneer de situatie daar om vraagt. Aanvullend hierop zal ik, op verzoek van het Lid Omtzigt, tevens beleid opstellen om geen massale vraagbrieven (zoals verzoek jaaropgave kinderopvang) meer te versturen in, of vlak voor langere vakantieperiodes. Het gaat hierbij met name om de vakanties die een langere duur hebben dan de reactietermijn, bijvoorbeeld de zomervakantie.

Bij de uitvraag van stukken in het bezwaarproces wordt in de meeste gevallen telefonisch in plaats van schriftelijke gerappelleerd. Ook voor dit proces zullen een schriftelijke reactie- en rappeltermijn van drie weken worden ingevoerd.

Bij individuele vraagbrieven, waaronder bezwaar, zal daarnaast ook het telefonische contact in stand worden gehouden en zal beleid daarover worden gewijzigd waar dat nodig is. Telefonisch rappel kan belangrijk zijn om burgers te stimuleren wijzigingen door te geven of aanvullende informatie aan te leveren en biedt de mogelijkheid om vragen van burgers te beantwoorden, zodat de kans op hoge terugvorderingen of stopzettingen worden verkleind. In dat kader inventariseren we bij welke brieven of financieel belang het telefonisch rappel of andere vormen van interactie moeten worden uitgebreid om te komen tot meer maatwerk in dienstverlening. Deze inventarisatie loopt mee in het programma *vernieuwing dienstverlening*. In januari 2020 is Toeslagen gestart met de inrichting, begroting en planning van dit programma om de gehele uitvoering van Toeslagen fundamenteel te versterken en te veranderen. In dit traject wordt in kaart gebracht waar in het kader van reactie- en rappeltermijnen andere vormen van interactie noodzakelijk zijn, zoals telefonisch rappel. Hierbij moet bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie waarbij een medebewoner ontbreekt. Het niet meerekenen van het inkomen van een medebewoner kan grote consequenties hebben op de toeslagen van een burger.

Tot slot kijk ik ook voor welke attentiebrieven een rappel wenselijk is. Attentiebrieven worden gestuurd wanneer het vermoeden bestaat dat er door de burger een wijziging moet worden gedaan in de aanvraag van toeslagen (bijvoorbeeld omdat iemand geen student meer lijkt te zijn). In sommige gevallen

vind ik het vanuit dienstbaarheid richting de burger goed om hen te herinneren aan de eerdere attentie, wanneer daar in eerste instantie geen reactie op is gekomen. De richtlijnen daarvoor zal ik uitwerken.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000196585

Om de consequenties volledig in beeld te brengen voor het aanpassen van reactietermijnen naar drie weken, het invoeren van een standaard verwerkingstijd, het bekijken van eventuele andere vormen van interactie en het rappelleren bij attentiebrieven is een uitvoeringstoets noodzakelijk. De uitvoeringstoets heeft een doorlooptijd van minimaal 8 weken en die verwacht ik op korte termijn te kunnen starten. In afwachting van de uitkomsten van deze toets wordt wel op korte termijn al de werkwijze bij het bezwaarproces aangepast aan deze nieuwe werkwijze, zodat burgers daar naast telefonisch rappel standaard een schriftelijk rappel ontvangen. Deze wijziging is relatief weinig ingrijpend.

Herbeoordeling CAF/zaken

In de derde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag die ik op 29 september jl. aan uw Kamer heb verzonden, is onder meer de herbeoordeling van de acht CAF-zaken¹ aan de orde gekomen. Ik heb daarbij aangegeven dat uw Kamer de conclusies van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT), de (herziene) adviezen van de Commissie van Wijzen en het externe rapport van KPMG nog zou ontvangen. Aanvullend daarop stuur ik u bijgaand tevens de herijkte werkwijze van UHT ten aanzien van de beoordeling van de CAF-zaken.

Aanleiding herbeoordeling

De herbeoordeling van de acht CAF-zaken die eerder in mei jl. zijn beoordeeld als "niet vergelijkbaar CAF 11" (niet groepsgewijs vooringenomen behandeld) heeft in de afgelopen periode plaatsgevonden, nadat geconstateerd was dat een deel van de informatie die de Commissie van Wijzen eerder ontving vanuit UHT niet juist was. Zoals ik in mijn brief van 23 juni jl. heb aangegeven, was de Commissie op basis van deels onjuiste en onvolledige informatie tot haar advies gekomen.² Om de fouten te herstellen, heb ik toen aangekondigd om naast de herbeoordeling de volgende maatregelen te treffen: het toetsen van de informatieaanlevering aan de Commissie door een externe partij (KPMG), bezien of de herbeoordeling ook relevante inzichten voor de overige CAF-zaken oplevert, een doorlichting (door BCG) van UHT en een tweemaandelijks externe doorlichting op de kwaliteit van de processen en producten van UHT. Specifiek ten aanzien van de herbeoordeling heb ik aanvullende maatregelen getroffen, die ik ook in de beantwoording van Kamervragen van het lid Omtzigt op 10 juli jl.³ heb opgenomen: een herijking van de opdracht aan de Commissie van Wijzen en het opnieuw beschrijven van haar werkwijze door de Commissie, een herijking van de werkwijze van UHT ten aanzien van de beoordeling van de CAF-zaken voorafgaand aan de advisering door de Commissie, een interne vaktechnische en een externe onafhankelijke toetsing op de analyse van UHT en de informatie die met de Commissie wordt gedeeld, het delen van de voorgenomen standpunten inclusief alle stukken met de Commissie en het opnieuw beoordelen en van advies voorzien van de acht CAF-zaken. Al deze maatregelen zijn opgevolgd.

¹ Dit betreffen CAF [] CAF Balmaha, CAF [], CAF Kuil, CAF [] CAF Punta 2014, CAF Tonga 2014 en CAF Tonga 2.

² Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 676.

³ Aanhangsel Handelingen II, 2019/20, 3485

Conclusie herbeoordeling

De herziene conclusie van UHT en de Commissie is dat alle acht CAF-zaken vergelijkbaar met CAF 11 zijn. Ten behoeve van het advies van de Commissie is de vaktechnische lijn nauw betrokken geweest bij de analyse van UHT en heeft KPMG de informatielevering door UHT beoordeeld. De Commissie heeft hun bevindingen meegewogen in haar advies. Ik betreur het dat de betrokken ouders langer hebben moeten wachten op duidelijkheid. Specifiek ten aanzien van CAF Tonga is geconcludeerd dat sprake is van meerdere gerelateerde (CAF-) onderzoeken⁴ die institutioneel vooringenomen zijn uitgevoerd. De ouders die in de acht CAF-zaken en de gerelateerde (CAF-) onderzoeken rond CAF Tonga zijn betrokken, ontvangen in oktober een brief dat zij voor de compensatieregeling in aanmerking komen, tenzij sprake is van 'evident geen recht'.

Hierna licht ik ter aanvulling op de passages in de derde VGR het proces van de herbeoordeling nader toe.

Werkwijze UHT

UHT heeft zijn werkwijze herijkt ten aanzien van de beoordeling van de CAF-zaken voorafgaand aan de advisering door de Commissie. De nieuwe werkinstructie die als bijlage bij deze brief is opgenomen, is gestoeld op de uitgangspunten van UHT: ruimhartigheid, maatwerk en vertrouwen. In de afgelopen maanden heeft de organisatie van UHT zich verder ontwikkeld, wat maakt dat ook de instructie mee veranderd is. De uitvoering van de herbeoordeling liep parallel aan de doorlichting door BCG en op basis van de aanbevelingen van zowel BCG als KPMG zal ook na deze herbeoordeling de werkwijze verder gefinetuned worden. In de werkwijze bij de herbeoordeling staat centraal dat UHT vanuit de haar beschikbare informatie vooral let op aanwijzingen die duiden op een vooringenomen handelswijze omdat daarmee gedupeerden ruimhartig recht kan worden gedaan. UHT heeft, in aanvulling op de eerdere beoordeling, nu niet alleen de aanwezigheid van de vijf criteria voor vooringenomenheid kwantitatief beoordeeld, maar tevens het totaalbeeld van het CAF-onderzoek in ogenschouw genomen en daarvoor ook het CAF-onderzoeksdossier beoordeeld. In deze onderzoeksdossiers is veelal informatie opgenomen waaruit kan worden opgemaakt dat de aanleiding van het onderzoek voortkwam uit een vooringenomen houding. Wanneer in deze dossiers al aanwijzingen voor vooringenomenheid waren aangetroffen, heeft UHT geconstateerd dat de voorgenomen aanleiding doorwerkte naar de behandeling van de ouders. Voor de toepassing van de vijf criteria is in overleg met de vaktechnische lijn nader vastgesteld op welke wijze de beoordeling van deze criteria diende te gebeuren. Dit zag bijvoorbeeld op de eerder onjuist geduide wijze van rappelleren bij CAF [] Het betrekken van meer informatie, vaktechnische escalatie en het hanteren van eenduidigere definities van de criteria hebben aldus geleid tot een gewijzigde conclusie van UHT ten aanzien van de acht CAF-zaken.

⁴ Gebleken is dat CAF Tonga 2014 en CAF Tonga 2 samenhang vertonen met CAF Kuil, CAF Kuil 2, CAF Roef, CAF Roef 2, CAF Valreep, CAF Valreep 2, CAF William en CAF []. Dit geldt eveneens voor de ouders die vóór 2013 waren aangesloten bij de betreffende kinderopvangorganisatie van CAF Tonga en die individueel zijn behandeld in het fraudeteam van Toeslagen en zich reeds bij UHT als gedupeerde hebben gemeld.

Vaktechnische kwaliteitsbewaking

De vaktechnische lijn (vaktechnisch coördinatoren, [redacted] [redacted] en de concerndirectie Fiscaal Juridische Zaken) is nadrukkelijk betrokken bij de herbeoordeling. Tijdens de herbeoordeling hebben vaktechnisch specialisten als vraagbaak gefunctioneerd voor de medewerkers die de herbeoordeling uitvoerden. Op dagelijkse basis heeft intervisie plaatsgevonden. Ook zijn de conclusies vaktechnisch gereviewd en zijn zij pas na akkoord van de [redacted] en de vertegenwoordiger van de directie Fiscaal Juridische Zaken doorgezonden aan KPMG en de Commissie van Wijzen. Bij lezing van de conclusies van UHT is van belang dat de bevindingen van UHT over de CAF-onderzoeksfase ("fase 1" genaamd) een illustratief karakter hebben. In de werkinstructie die samen met vaktechniek is opgesteld zijn geen normatieve bewoordingen over deze fase opgenomen, maar is de medewerkers gevraagd een samenvatting van het totaalbeeld te geven en in de documenten te letten op aanwijzingen voor vooringenomen handelen, ernstige onregelmatigheden/evident geen recht op het niveau van de kinderopvangorganisatie of gevoeligheden die aanleiding kunnen geven voor wel/geen compensatie. De bevindingen van UHT over de behandeling van de ouders ("fase 2") zijn meer kwantitatief van aard, omdat de aanwezigheid van de vijf criteria in aantallen/percentages wordt weergegeven. De beoordeling van deze fase kent ook een meer normatief karakter, waarbij in de werkinstructie bijvoorbeeld is aangegeven hoe de criteria moeten worden beschouwd. Ook hier is echter geen sprake van een zwart/wit situatie, want de aanwezigheid van één enkel criteria kan dezelfde uitkomst hebben, als wanneer meerdere criteria voorkomen. De Adviescommissie Uitvoering Toeslagen (hierna: AUT) laat deze inschatting in haar eindrapport open. Hierover heeft dan ook meermaals vaktechnisch overleg plaatsgevonden.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000196585

Externe toets KPMG

Ik heb KPMG gevraagd om de externe onafhankelijke toetsing uit te voeren. KPMG heeft zich hierbij gericht op de vraag of de opzet van het herbeoordelingsproces waarborgen biedt voor de kwaliteit van de door UHT uitgevoerde herbeoordeling. KPMG heeft daarvoor documentonderzoek gedaan en betrokken medewerkers geïnterviewd. Uit het rapport van KPMG komt een aantal verbeterpunten naar voren. Ik ben KPMG erkentelijk voor het onderzoek dat in korte tijd is verricht. Ik hecht eraan op te merken dat de verbeterpunten herkenbaar zijn uit de doorlichting van BCG en ook passen bij de periode waarbinnen de herbeoordeling plaatsvond. Ik ga hieronder puntsgewijs in op een aantal van de bevindingen van KPMG:

- KPMG merkt op dat niet over alle onderdelen van het herbeoordelingsproces vastleggingen zijn gemaakt, zoals over de dagelijkse overleggen en het openen van alle documenten in het onderzoeksdossier, waardoor achteraf niet is vast te stellen of deze stappen zijn doorlopen. Bij de komende groepsgewijze beoordelingen zal UHT deze vastleggingen beter zichtbaar maken.
- Ook geeft KPMG aan dat voor zowel het herbeoordelingsteam als de kwaliteitslijn op voorhand duidelijk was dat de op de Q-schijf (de digitale omgeving waar de op de herbeoordeling betrekking hebbende stukken zijn opgeslagen) opgenomen documentatie per CAF-zaak mogelijk niet volledig was, omdat uit het dataverzamelingsproces is gebleken dat niet alle documentatie meer kon worden achterhaald. Omdat KPMG een kwalitatief onderzoek heeft verricht, zou de herbeoordeling door de onderzoekers (deels) opnieuw moeten worden uitgevoerd om meer zekerheid te krijgen of het (mogelijk) ontbreken van informatie impact zou hebben gehad op de conclusies van UHT. De vaststelling dat mogelijk niet alle informatie meer aanwezig is, is inherent aan het herstelproces in UHT en de gebreken in de informatievoorziening in de afgelopen jaren binnen Belastingdienst/Toeslagen. UHT is daarom ruimhartig omgegaan met de aanwijzingen voor vooringenomenheid in de documenten die beoordeeld zijn. Het is mogelijk dat ontbrekende documenten informatie zouden bevatten die de conclusies van UHT tegenspreken, maar dat is achteraf niet meer vast te stellen.
- Verder merkt KPMG op dat inconsistenties mogelijk zijn in de weging van bevindingen door medewerkers. Ook merkt KPMG dat de medewerkers relatief onervaren waren. Gedurende de herbeoordeling is veel aandacht besteed aan uitleg over de destijds gehanteerde werkwijze bij de CAF-zaken en het leren van elkaar. Het risico op inconsistentie is zoveel mogelijk beperkt door het voeren van vaktechnische intervisie en meerdere feedbackloops in de vaktechnische en managementlijn op de eerste bevindingen van de medewerkers. Elke CAF-zaak is door meerdere medewerkers beoordeeld en ook onderling hebben zij hun bevindingen getoetst. De beoordeling op vooringenomenheid is daarmee zoveel mogelijk geobjectiveerd. In de komende groepsgewijze beoordelingen besteed ik vanzelfsprekend wederom aandacht aan collegiale intervisie. Daarnaast zullen eerder ingenomen standpunten gedeeld worden met de medewerkers en zal dezelfde groep medewerkers zoveel mogelijk betrokken blijven, zodat met meer ervaring in dit proces kan worden gewerkt.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2020-0000196585

Werkwijze commissie van Wijzen

De Commissie van Wijzen heeft haar eerdere werkwijze geëvalueerd en volgt de ruimhartige benadering die UHT hanteert. De Commissie acht het van belang om inzicht te krijgen in (de achtergrond van) de beoordelingen van UHT. Daartoe is het in de afgelopen periode mogelijk gemaakt om in een beveiligde omgeving digitaal de documenten te delen die door UHT zijn gebruikt bij de beoordeling, waaronder de CAF-onderzoeksdossiers. De algemene werkwijze van de Commissie wordt definitief vastgesteld bij het uitbrengen van de ministeriële instellingsregeling die op korte termijn wordt voorzien en die met terugwerkende kracht rechtsgeldig is. In de tussentijd wordt gewerkt vanuit de met de Commissie afgesproken uitgangspunten.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000196585

Om het herbeoordelingsproces efficiënt te laten verlopen, heeft de Commissie gedurende het onderzoek van KPMG reeds de beschikking gekregen over alle documenten die UHT in zijn herbeoordeling heeft betrokken. De Commissie heeft de bevindingen van KPMG meegewogen en heeft eensluidend met UHT geconcludeerd dat alle acht CAF-zaken vergelijkbaar met CAF 11 zijn. Ook heeft de Commissie positief geadviseerd over de aan CAF Tonga gerelateerde onderzoeken.

Vervolg beoordeling door UHT

Zoals is gebleken bij CAF Tonga heeft de herbeoordeling van deze zaak ook relevante inzichten voor een aantal andere CAF-zaken opgeleverd. Ten aanzien van (CAF-)onderzoeken die in het eindrapport van de AUT niet als mogelijk of waarschijnlijk vergelijkbaar met CAF 11 zijn aangemerkt, toetst UHT institutionele vooringenomenheid in principe op individueel niveau bij de ouders die zichzelf hebben gemeld. Als zich echter meerdere ouders uit één zaak bij UHT hebben gemeld of als UHT bij de beoordeling van één ouder of een andere CAF-zaak zelf aanwijzingen ziet voor een grotere groep, dan kunnen de betreffende (CAF-) onderzoeken groepsgewijs worden beoordeeld. Dit zal ook plaatsvinden bij een aantal pré CAF-zaken.⁵ In de planning daarvan houdt UHT rekening met prioriteit en betrokkenheid van ouders in acute noodsituaties.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën –
Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen

⁵ Dit betreffen de zaken

Lijst van bijlagen

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000196585