Inhoud

INLEIDING/ALGEMEEN.....2
THEMA: Hersteloperatie KOT..... 3
Thema: Een nieuw stelsel – zonder toeslagen (toekomst toeslagen).....23
Thema: Overige vragen.....27

INLEIDING/ALGEMEEN

- Dank u wel Voorzitter.
- Voor u ligt het wetsvoorstel Wet verbetering uitvoerbaarheid toeslagen.
- Uit de inbreng kan ik concluderen dat er een breed draagvlak is voor dit wetsvoorstel en daar ben ik blij mee. Ik vind de maatregelen in dit wetsvoorstel namelijk belangrijk, omdat ze het huidige toeslagenstelsel verbeteren, vooruitlopend op een door velen van u en mij gewenste grotere hervorming.
- We zijn er echter nog niet en dat bleek ook uit de gestelde vragen.
- Ten aanzien van de volgende onderwerpen heeft u vragen gesteld die ik hierna zal beantwoorden:
    - Hersteloperatie KOT
    - Een nieuw stelsel – zonder toeslagen
    - Overige vragen

THEMA: Hersteloperatie KOT

Toelichting waarom behandeling lang duurt

Nav van der Voort / D66, Van Rooijen / 50 Plus, Van Apeldoorn / SP, Otten / Fractie Otten

- Veel van u vroegen waarom Herstel zo lang duurt. Ik wil u hier om te beginnen graag toelichting op geven.

- De suggestie wordt wel eens gedaan om "alle ouders gewoon 10.000 euro te geven."

- Dit klinkt aantrekkelijk, maar doet geen recht aan de situatie van de ouders.

- Om te beginnen omdat het financiële leed van ouders enorm kan variëren. De ene heeft recht op 1.000 euro, de ander mogelijk aan meer dan 100.000 euro. Iedereen 10.000 euro geven doet aan geen van beiden recht.

- Maar daarnaast vergt het écht helpen van ouders meer dan alleen het overmaken van een bedrag.

- Ouders écht kost tijd. Maar die tijd is ook écht belangrijk. Onze inschatting is dat de totale behandeling gemiddelde ongeveer ~40 uur kost. En bij ouders in schrijnende situaties, zoals de ouders waar we mee gestart zijn, kan dit langer zijn.

- Laat ik u een voorbeeld geven.

- Allereerst een situatie van een ouder. Geanonimiseerd, maar zeker niet uniek, op basis van de vele oudergesprekken die ik nog steeds voer:
  - Ouder van [redacted] kinderen
  - Meerder opvangorganisaties
  - Ging eerst allemaal goed, maar toen:
  - Meerdere Jaren terugvordering
  - Door ontbreken VOG, datumstempel op contract en door onderzoek naar Gastouder bureau
  - Terugvordering pas 3 jaar na de opvang
  - Gebeld
  - Bezwaar gemaakt
  - Rechtzaken gevoerd
  - Geen gelijk gekregen omdat de wetsuitleg heel hard was
  - Vervolgens OGS gesteld: termijnen hoger dan inkomen
  - Alle andere toeslagen en teruggaven belastingen werden verrekend

- Kon ons niet in 24 maanden betalen.
- Daardoor schulden op veel plekken: Gastouder bureau, huur, energie
- Hulp gevraagd bij gemeente, maar afgewezen voor schuldhulp vanwege OGS
- Gezondheidsproblemen, werk verloren, relatie gestrand. Huis uitgezet.
- Na tijden rondgezworven bij familie toch [redacted] gevonden. Geld voor leven werd deels door de familie opgebracht
- Schuld opgelopen tot meer dan 50.000 euro alleen bij BD. Overige schuldeisers
- Na opnieuw vraag aan gemeente vorig jaar in schuldhulp gekomen. Nu op 90 euro leefgeld voor hele gezin. Kunnen dus geen extra's doen: kinderen niet mee op schoolreis, geen cadeautjes, voedselbank, etc.
- Veel stress en maar deels aan het werk. Door beperkte huisvesting kunnen kinderen niet allemaal thuis wonen.

- We doen geen recht aan deze ouder door haar 10.000 euro te geven. Maar wat doen we wel?
  - Allereerst gaat de persoonlijk zaakbehandelaar met een ouder in gesprek. Om goed te luisteren en het verhaal van de ouder te begrijpen. Want dit verhaal vormt

altijd de basis voor herstel. Dit kan één gesprek zijn, maar soms wil een ouder hier meerdere gesprekken voor. En de vorm van het gesprek is aan de ouder.

- Vervolgens direct acute hulp bieden waar nodig. In dit geval: contact opnemen met gemeenten en woningsbouwcorporaties om te kijken of snel huisvesting te regelen is.
- En zorgen voor een eerste spoedbetaling om korte termijn leefkosten te kunnen dekken.
- Dit vraagt vaak overleg met bewindvoerders, om te zorgen dat deze spoedbetaling ook echt bij de ouders komt.
- Op basis van het verhaal kijken de ouder en zaakbehandelaar vervolgens naar de integrale beoordeling. Ze kijken samen welke documenten nog beschikbaar zijn, en waar de ouder eventueel aanvullingen heeft. Op deze manier kijken we naar de ruimst mogelijke regeling waar een ouder voor in aanmerking komt.
- We kijken ruimhartig en gaan niet op zoek naar het laatste bonnetje. Maar soms vraagt dit desondanks uitzoekwerk. Bijvoorbeeld als een ouder in verschillende jaren in zeer verschillende situaties heeft gezeten. Of als een ouder zelf ook niet meer weet wat er jaren geleden gebeurd is. Of om een FSV-registratie uit te zoeken. Of

om de situatie van een frauderend gastouderbureau met meerdere gedupeerden in kaart te brengen. Alle bevindingen worden goed vastgelegd, en met de ouder doorgenomen voordat ze naar het beoordelingsteam gaat.

- Dit team is volledig getraind om met behulp van de wet ruimhartig te beoordelen en te waarborgen dat ouders allemaal op een zorgvuldige manier geholpen worden. Hierbij wordt ook het vier-ogen-principe gehanteerd.
- Bij twijfel kijkt ook de onafhankelijke Commissie van Wijzen nog naar de situatie van de ouder. Deze Commissie staat paraat, maar heeft wel enkele dagen nodig om tot een zorgvuldig oordeel te komen.
- En als een ouder meent grotere schade te hebben geleden dan de forfaitaire percentages uit de wet, dan kan de ouder zich richten tot de Commissie Werkelijke Schade. Ook hierbij ondersteunt de persoonlijk zaakbehandelaar.
- Uit de gesprekken kan ook blijken dat een ouder – ook na de spoedbetaling – aanvullende hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld door een ouder te koppelen aan een gemeente, door contact op te nemen met schuldhulpverlening of grote schuldeisers. Of door de ouder te helpen om richting andere instanties aan te tonen dat hij of zij

geen fraudeur is. Ook hierbij ondersteunt de zaakbehandelaar, geholpen door een specialistisch hulpteam.

- De praktijk leert dat elke situatie van een ouder bijna uniek is. En dus ook de hulp die nodig is.

- In de hersteloperatie zoek ik constant naar de beste balans tussen snelheid, het écht helpen van ouders met complexe problemen, en zorgvuldigheid.
- Ik heb u zojuist een voorbeeld gegeven om te schetsen hoe complex dit kan zijn. En waarom herstel dus onvermijdelijk tijd kost.
- Op dit moment hebben zich ongeveer 9600 ouders zich gemeld voor herstel.
- Naar verwachting zijn hier eind van het jaar ongeveer 550 ouders van gecompenseerd.
- Dit zijn de ouders in de meest schrijnende situaties waarmee we gestart zijn. Zij zitten zonder uitzondering in complexe situaties en we willen hen écht helpen. Dat vraagt maatwerk en kost tijd.
- In het licht van de vertraagde start van de hulp aan ouders heb ik in het voorliggende wetsvoorstel een eenmalige tegemoetkoming van 750 euro opgenomen. Hiermee komen we ouders tegemoet die lang moeten wachten op duidelijkheid.

- In de Vierde Voortgangsrapportage heb ik uw Kamer op 4 december jl. geïnformeerd over deze punten en de bredere voortgang van de hersteloperatie.

Steller/Partij: Vendrik / GroenLinks
Vraag: Toeslagen. Geen grip op de uitvoering, zo blijkt uit de parlementaire ondervragingscommissie. Is dit nu anders? Het herstel duurt wel erg lang. Het budget voor het herstel wordt maar voor een fractie besteed. Hoe kan dat?

Kern antwoord:

- Ik doe er echt alles aan om te werken aan spoedig herstel. In de hersteloperatie zoek ik constant naar de beste balans tussen snelheid, het écht helpen van ouders met complexe problemen, en zorgvuldigheid.
- De Herstelorganisatie is apart opgebouwd en daar heb ik vertrouwen in. Ik heb vertrouwen in deze organisatie en in de planning, die ook kan worden gehaald.
- Zoals bekend is de planning aangepast omdat het écht helpen van ouders en het goed inrichten van de herstelorganisatie meer tijd kostte.

Steller/Partij: Crone / PvdA

Vraag: Worden inderdaad mensen neergezet als fraudeurs? Toelichting? Kan niet worden opgelost dat mensen door gemeentes worden geholpen?

Kern antwoord:

- In het verleden heeft helaas een grote groep mensen onterecht het label opzet grove schuld gekregen.
- Hierdoor werd bijvoorbeeld de toegang tot de WSNP geblokkeerd.
- Ouders die hierdoor geraakt zijn komen in aanmerking voor een tegemoetkoming van minstens 30%, en meer als zij grotere schade hebben.

- Binnen de hersteloperatie wordt daarnaast gewerkt aan een bewijs dat zij onterecht als fraudeur zijn bestempeld, zodat zij wel toegang kunnen krijgen tot bijvoorbeeld de schuldhulpverlening.

- Dit ook in overleg met organisaties als schuldhulpverlening, gemeentes en Recofa

- Daarnaast is er nauw contact tussen de zaakbehandelaars en gemeentelijke hulpverlening om passende hulp te bieden indien de gedupeerde daar behoefte aan heeft.
- Daarnaast zullen ouders die zich hebben gemeld in het kader van de hersteloperatie (circa ~9.200) worden benaderd door Toeslagen met de vraag of zij hulp van de gemeente wensen. Als dat zo is, wordt hen gevraagd toestemming te verlenen om hun BSN te delen met de gemeente, zodat de gemeente contact op kan nemen om de hulpvraag te concretiseren en de gewenste hulp te bieden. Wij werken hard om dit in het begin van 2021 te starten.
- Ouders kunnen, indien zij dat wensen, met hun bredere hulpvragen ook terecht bij hun gemeente. Ik besef dat dat niet zo eenvoudig is. Daarom zet ik mij er actief voor in om de koppeling tussen mensen die hulp nodig hebben en de gemeenten die die hulp wellicht kunnen bieden, zo snel mogelijk van de grond te krijgen.

- Daarom wordt ingezet op een mandatering aan de gemeente voor het opnemen van contact met de gedupeerde ouders, zodat het contact met de ouders op een praktische en snelle wijze kan worden gelegd. Dit is ook gericht op de groep

gedupeerden die zichzelf nog niet hebben gemeld. Gemeenten hebben mij gevraagd om deze optie uit te werken en hier geef ik graag gehoor aan.

- Zodoende kan er door gemeenten op korte termijn en op een meer laagdrempelige manier contact gelegd worden met gedupeerde ouders die zich nog niet gemeld hebben bij UHT en/of bij de gemeente.
-
- Als uw Kamer voor deze wet stemt, is dat deel van het probleem opgelost.

Steller/Partij: Fractie Otten / Otten

Vraag: Klopt het dat er meer geld naar consultants is gegaan dan naar mensen die in toeslagen moeten worden gecompenseerd? Kloppen die bedragen en zo nee, hoeveel is het dan wel? Hoeveel mensen wachten nog op afhandeling en waarom duurt het allemaal zo ontzettend lang?

Kern antwoord:

- Nee, dit klopt niet.
- Het inrichten van een herstelorganisatie van dit formaat is ontzettend complex.
- We moesten vanaf nul een organisatie opbouwen om grote aantallen ouders maatwerk te kunnen bieden.
- Externe ondersteuning is voor ons belangrijk geweest om deze inrichting goed te kunnen doen. En daarnaast hebben meerdere externe onderzoeken plaatsgevonden die ook echt onafhankelijk uitgevoerd moesten worden.
- In de vierde voortgangsrapportage die ik afgelopen vrijdag naar uw Kamer heb gestuurd heb ik een tussentijdse update over het budget gegeven.
- Daarin kunt u zien dat dit kalenderjaar ongeveer ~18 miljoen aan programmakosten – geld voor de ouders – is uitgegeven.
- De kosten voor de inhuur van consultants zijn in de orde van ~5 miljoen euro.

Steller/Partij: VanApeldoorn/SP
Vraag: verbijsterende drama toeslagenaffaire. Verbijstering ook n.a.v. de ondervragingscommissie. Overheid die onrechtvaardig handelt en mensenlevens verwoest. Iedereen stond erbij en keek ernaar. Heeft de stas een idee dat er echt een cultuuromslag is? Wordt een misstand haar ook echt gemeld? Of zitten er nog steeds gaten in de informatie?

Kern antwoord:

- Een cultuuromslag kost veel tijd. En heb je niet van de één op de andere dag. Het doet ook wat met mensen. Daar wil ik ook bij stil staan en ruimte voor geven. Want in gesprekken die ik met medewerkers voer, komt ook dit naar boven.
- Begin dit jaar is door een externe partij (deloitte) kwalitatief onderzoek gedaan naar de cultuur binnen de Belastingdienst.
- Dit onderzoek laat zien dat medewerkers trots zijn op de maatschappelijke bijdrage en tevreden zijn over hun werk en naaste collega's.

- Aanbevelingen die in het onderzoek naar voren komen zijn; luisteren naar de werkvloer, samenwerking, een open en veilig werkklimaat en de behoefte aan de duidelijke visie. De uitkomsten van het onderzoek passen binnen de ingeslagen weg. Een gefocuste organisatie binnen het ministerie van Financiën die zich sterker richt op;
    - de taak en de doelgroep (inclusief verantwoording en invulling van de discretionaire ruimte)
    - het versterken van de informatiepositie en van het management
    - werken aan een directie met een veilige open en lerende cultuur die nodig is om het vertrouwen te herstellen en de geloofwaardigheid terug te krijgen.
- We moeten werken aan het herstel van vertrouwen in de juiste besluiten naar de toekomst toe.
- Ik ga er van uit dat deze ingeslagen weg er toe leidt dat de informatiepositie verbetert en eventuele fouten worden gemeld.

Steller/Partij: Van Apeldoorn / SP

Vraag: Hoe kan het dat er steeds achteraf cruciale informatie opduikt. Zoals het memo over de OGS. Dit terwijl de TK al jarenlang probeert documenten boven tafel te krijgen.

Kern antwoord:

- Dit betreur ik zeer.
- Het toont nog eens aan dat de informatiehuishouding van Toeslagen niet op orde was.
- Het leidt ook af van de focus op het herstel van de ouders.
- Tegelijk is het van groot belang om goed uit te zoeken wat er in het verleden is gebeurd.
- Een beter inzicht hierin kan helpen bij het bieden van een passend herstel.
- Als hierbij nieuwe informatie naar boven komt kan ik alleen zo transparant mogelijk zijn richting het parlement.
- Tegelijk zal ik tot op de bodem uitzoeken wat het belang en de betekenis is van die nieuwe informatie. En waarom die niet eerder naar boven is gekomen.
- De ADR gaat hier onderzoek naar doen en daarvan verwacht ik in februari de resultaten.

Steller/Partij: CDA / Essers
Vraag: Kennelijk is in dezen in de praktijk van de uitvoering een tegenstelling gecreëerd tussen rechtmatigheid en de menselijke maat: er kon geen beroep worden gedaan op die menselijke maat vanwege de plicht die ambtenaren en degenen die politiek verantwoordelijk zijn hebben om de wet uit te voeren. Zijn de bewindslieden het met ons eens dat dit een oneigenlijke tegenstelling is? Rechtmatige uitvoering van de wet mag en kan nooit in de weg staan aan het vooropstellen van de menselijke maat.

Kern antwoord:

- Ik deel de observatie van het CDA dat er geen sprake is van een tegenstelling tussen maatwerk en rechtmatigheid.
- Er bestaat wel een nauwe afhankelijkheid.
- Nederland telt jaarlijks circa 7 miljoen toeslaggerechtigden.
- Maatwerk binnen deze groep is op grote schaal niet mogelijk. We kunnen niet van de Belastingdienst/Toeslagen verwachten dat ze maatwerk bieden aan 7 miljoen toeslaggerechtigden. Daardoor is een zekere mate van uniformiteit noodzakelijk is.

- Van belang is dat maatwerk geleverd wordt in situaties waarin uniforme behandeling individuele burgers in de problemen dreigt te brengen. Zolang we in het huidige stelsel zitten kunnen we beperkt maatwerk bieden voor de burgers die door het huidige stelsel in de knel zijn geraakt.
- Dit is in het verleden onvoldoende gebeurt.
- Wetgeving moet, ten behoeve van de rechtmatigheid en de rechtszekerheid, op zo helder mogelijke wijze de mogelijkheid bieden tot maatwerk.
- Ook om te voorkomen dat individuele burgers in de problemen raken.
- De voorgestelde maatregelen in het wetsvoorstel Wet Verbetering Uitvoerbaarheid Toeslagen dragen hieraan bij.

Steller/partij: Vendrik/GroenLinks

Vraag: Ook andere toeslaggerechtigden zijn getroffen. Hoe kan dit? Hoe zit dit en hoe wordt dit nu hersteld?

Kern antwoord:

- Het kabinet heeft besloten om de compensatieregeling en de O/GS-tegemoetkoming open te stellen voor belanghebbenden van andere toeslagen (de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget) die vooringenomen zijn behandeld of een onterechte Opzet/Grove schuld-kwalificatie hebben gekregen bij het aanvragen van persoonlijke betalingsregeling.
- De commissie Donner heeft eerder vijf CAF-zaken aangewezen als mogelijk of waarschijnlijk vergelijkbaar met CAF 11. Deze CAF-zaken hadden niet alleen betrekking op de kinderopvangtoeslag. Na onderzoek van UHT en toetsing door de Commissie van Wijzen blijkt dat deze inderdaad vergelijkbaar zijn.
- Het is heel vervelend dat we moeten constateren dat er meer mensen zijn geraakt door een institutioneel vooringenomen werkwijze van de Belastingdienst.

- Daar komt nog bij dat ook bij de andere toeslagen belanghebbenden een onterechte O/GS-kwalificatie hebben gekregen bij hun aanvraag van een persoonlijke betalingsregeling. Het invorderingsbeleid is namelijk voor alle toeslagen hetzelfde geweest.
- De komende tijd ga ik het besluit van het kabinet om het herstel te verbreden naar de andere toeslagen verder uitwerken.

(Verdieping antwoord:)

- Hoeveel gedupeerden bij de andere toeslagen straks in aanmerking komen voor herstel is op dit moment niet vast te stellen.
- De komende tijd ga ik bezien wanneer en hoe deze groep betrokken en ingepast kan worden in de hersteloperatie. Ik zal u hier in de volgende voortgangsrapportage nader over informeren.
- Wetgeving moet gewijzigd worden om belanghebbenden bij de andere toeslagen herstel te kunnen bieden.
- Vooruitlopend op wetgeving ga ik een (beleids-)besluit nemen om alvast gedupeerden bij de andere toeslagen in een acute en schrijnende situatie met spoed te helpen.

Thema: Een nieuw stelsel – zonder toeslagen (toekomst toeslagen)

Steller/Partij: Bikker/ChristenUnie
Vraag: Hoe taxeert de staatssecretaris enerzijds de toegenomen steun voor grondige verandering en anderzijds het toch nog vasthouden van een aantal partijen aan het toeslagenstelsel?
Is de Belastingdienst er klaar voor om afscheid te nemen van de toeslagen en het systeem van de voorlopige teruggave uit te breiden met het oog op een uitkeerbare heffingskorting?

Kern antwoord:

- Enkelen van u vroegen om mijn waardering van het huidige stelsel.
- Het huidige stelsel is niet houdbaar.
- Vanuit het perspectief van de mensen die er afhankelijk van zijn: onwerkbaar, leidt tot schuldenproblematiek en schrikt daardoor mensen af, wat leidt tot niet-gebruik.
- Vanuit het oogpunt van de uitvoering: het stelsel is te massaal, te groot om mensen individueel maatwerk te kunnen bieden.

Tegelijkertijd zijn er wel veel mensen voor een te groot deel van hun inkomen van afhankelijk, waardoor dit maatwerk wel nodig is.

- Daarom ben ik met groot enthousiasme aan het werk gegaan om na te denken over een voorstel voor vernieuwing.
- Met hulp van velen: er lag al een IBO, maatschappelijke organisaties hebben input geleverd en ook vanuit de politiek zijn er al veel verschillende voorstellen ontwikkeld.
- Ik kom binnenkort met een voorstel met meerdere mogelijke constructen om recht te doen aan de verschillende ideeën die er in de samenleving zijn.
- Ik zie in de plannen van de politieke partijen rond het toeslagenstelsel één belangrijke gemeenschappelijke deler. Namelijk de bereidheid om het stelsel grondig te herzien.
- De komende maanden wil ik verder aan blijven werken en er over spreken.
- Dit is samenspraak met zoveel mogelijk partijen. Om daarmee en met het werk dat politieke partijen verrichten gereed te zijn voor een volgend kabinet.
- Want als er één ding nodig is, dan is het dat we afstappen van het nu. En of dat zal zijn met uitkeerbare heffingskortingen, het verhogen van lonen en uitkeringen, gratis

kinderopvang of het verlagen van de zorgpremie valt nog te bezien.

- Maar ik ga ervoor zorgen dat deze opties zijn uitgewerkt zodat een nieuw kabinet ook echt kan kiezen.
- Uiteindelijk zal niet iedereen zich helemaal herkennen in de uitwerking waar het volgende kabinet voor kiest. Maar ik hoop dat we de gezamenlijke politieke bereidheid om het stelsel te verbeteren de komende jaren kunnen vasthouden.
- Dat is waar Nederland en in het bijzonder iedereen die is geraakt door de hardheid van het huidige stelsel behoefte aan heeft.

Steller/Partij: Bikker/ChristenUnie

Vraag: Mijn fractie is benieuwd hoe de stas deze toegenomen steun beleeft vanuit haar visie op het huidige toeslagensysteem. Verleidt haar dit tot extra stappen in de resterende kabinetsperiode of laat ze dat over aan de kabinetsformatie?

Kern antwoord:

- Laat ik vooropstellen dat ik natuurlijk blij ben dat het wetsvoorstel Wet verbetering uitvoerbaarheid toeslagen breed gedragen wordt.
- Maar van begin af aan is duidelijk geweest dat dit wetsvoorstel erop gericht is om - daar waar dat kan - het huidige stelsel te verbeteren.
- Het huidige stelsel blijft, ondanks deze verbeteringen, mankementen bevatten. Die kunnen alleen opgelost worden met andere keuzes in een nieuw stelsel. Het is uiteindelijk aan een nieuw kabinet om deze keuzes te maken.
- In lijn met de motie Lodders/Van Weyenberg zal ik, in afwachting van het nieuwe stelsel, quick fixes onderzoeken en daar waar mogelijk doorvoeren.

Thema: Overige vragen

Steller/Partij: Vendrik / GroenLinks

Vraag: Wat leert u van rapportages Nationale Ombudsman (NO) over toeslagen? Is doorlopende doenvermogentoets. Moeten bevindingen NO structureel veel zwaarder wegen? Wat is opvatting van kabinet?

Kern antwoord:

- Laat ik voorop stellen dat de grote problemen waarmee burgers recent zijn geconfronteerd bij Toeslagen, illustreren hoe belangrijk het is om tijdens het ontwikkelen én het monitoren van beleid rekening te houden met het doenvermogen van burgers. Juist ook bij de voorbereiding van beleid, en niet enkel achteraf. Zoals ook door de heer Crone naar voren gebracht.
- In mijn brief van 16 november jl. heb ik deze problematiek ook geschetst aan Uw Kamer
- De rapportages van de Nationale Ombudsman over toeslagen maken pijnlijk duidelijk, dat afgelopen jaren onvoldoende rekening is gehouden met het

doenvermogen. Signalen zijn niet altijd goed gehoord.

- Het feit dat signalen over de toeslagenproblematiek, zoals uit eerdere rapportages van de Nationale Ombudsman, onvoldoende zijn opgepakt vind ik zeer onwenselijk.
- Daarom zetten we fors in om getroffen burgers te helpen en te compenseren. En dat is wrang, want ik denk dat iedereen het er wel over eens is dat deze problematiek voorkomen had moeten worden.
- Tegelijkertijd kijk ik ook vooruit. Ik zet me in op een cultuurverandering binnen de Belastingdienst, verbeter het huidige stelsel daar waar mogelijk en werk ik aan voorstellen voor een alternatief stelsel. Het doenvermogen van burgers is daarin cruciaal.
- Rapportages en adviezen, zoals die van de Nationale Ombudsman, zijn daarbij van groot belang en worden daarbij zeker meegenomen en zwaar gewogen.

(Verdieping antwoord:)

- Met het wetsvoorstel Wet verbetering uitvoerbaarheid toeslagen is een eerste stap genomen, waarbij ook expliciet aandacht is geweest voor het doenvermogen van burgers.

- En ook concreet zijn de signalen van de nationale ombudsman zeer serieus genomen bij dit wetsvoorstel. Als gevolg hiervan is een maatregel opgenomen die schrijnende situaties voorkomt wanneer een partner in detentie zit.
- En de Nationale Ombudsman wordt ook actief betrokken bij de hersteloperatie. Per 1 november worden klachten die hierop zien, behandeld door een speciaal opgericht team. De Nationale Ombudsman volgt per die datum de behandeling van deze klachten. Een eerste rapportage van de ombudsman hierover volgt waarschijnlijk in het voorjaar.
- Toekomstige rapportages zal ik - hoewel ik liever zou zien dat ze niet nodig zouden zijn - uiteraard zeer goed bestuderen en van een reactie voorzien. Deze bevindingen dienen altijd zwaar te wegen.
- Voorkomen is beter dan genezen. Daarom zet ik in op het verder ontwikkelen de tools uit het rapport van de WRR over doenvermogen. Ik denk aan de inzet gedragsexperts en het doen van veldexperimenten om te testen hoe (kleine) aanpassingen in het ontwerp en de uitvoering van fiscaal beleid de doenbaarheid voor de burger verbeteren. Wij zullen u over de resultaten hiervan informeren via de memories van

toelichting bij die toekomstige fiscale wetsvoorstellen.

Steller/Partij: Bikker/ChristenUnie

Vraag: Hoe wil de staatssecretaris in dit dossier (toeslagen) worden herinnerd?

Kern antwoord:

- Mevrouw Bikker stelde mij een persoonlijke vraag. Eerlijk gezegd gaat het mij niet zo zeer om hoe ik herinnerd zou willen worden. Ik wil vooral:
  - herstel bieden aan gedupeerde ouders,
  - het huidige stelsel blijvend verbeteren,
  - en voorstellen voor een alternatief stelsel ontwikkelen.
- Daar ben ik nog steeds dagelijks mee bezig. Dat doe ik met zeer veel partijen die allemaal zeer actief betrokken zijn bij dit onderwerp.

- Bij deze vraag moest ik denken aan mijn eigen inbreng van uit de Eerste Kamer bij de behandeling van het Belastingplan 2020.
- Het is en blijft van groot belang dat de Belastingdienst bij de uitvoering van zijn werkzaamheden denkt en werkt vanuit de menselijke maat. Dat betekent uitgebreide voorlichting over regelingen vooraf en een zeer toegankelijk en goed uitgerust loket, met medewerkers die deskundig zijn en het mandaat hebben om knelpunten daadwerkelijk op te lossen.

- En daarnaast moet er ook een systeem van handhaving zijn dat werkt op basis van diezelfde menselijke maat: behulpzaam, rechtvaardig, transparant en alleen streng en hard als het niet anders kan, waarbij rekening wordt gehouden met het doenvermogen van mensen. Ook hier gebaseerd op het adagium: controle is goed, maar vertrouwen nog beter.
- En daar zet ik mij nog steeds voor in, maar nu vanaf de andere kant.