

AO Belastingdienst 25/9

CAF

Inhoud:

1. Algemene spreeklijn
2. Adviescommissie/ADR
3. EDP auditors
4. Nationaliteit/AP
5. Klokkenluider
6. Zwartboek
7. Vervolg vragen 140 Kamervragen
8. Factsheet acties

1. Spreeklijn CAF

- Vlak voor het zomerreces heb ik uw Kamer uitgebreid gesproken over de CAF-zaak van Toeslagen. Dat was een belangrijk debat, waarin ik de grote focus op het bestrijden van misbruik erkende. Ouders zijn de dupe van geworden van deze aanpak en mijn gesprekken met hen staan nog scherp op het netvlies. Er is ontzettend veel misgegaan.
- Ik ben hard aan de slag om dat, waar ik dat kan, voor de ouders recht te zetten.
- Ik heb daartoe een veelheid aan acties aangekondigd, die hoge prioriteit hebben. De inspanning om een programmastructuur op te zetten, de ouderdossiers op orde te krijgen en de adviescommissie van gevraagde informatie te voorzien was ook tijdens het zomerreces onverminderd groot.
 - Mijn hoogste prioriteit ligt bij het vinden van een passende oplossing voor de betrokken CAF 11-ouders, het aangedane onrecht moet zoveel als mogelijk worden hersteld. Daarom heb ik de Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van dhr. Donner gevraagd om mij hierbij te helpen.
 - Toeslagen brengt daartoe voor de adviescommissie de dossiers van alle ouders in beeld. Dat is een grote klus, gezien alle detailinformatie van de ouders die over een periode van zes jaar naar boven komt.

- Dit wordt de komende weken afgerond. Ondertussen wordt de onderzoeks- en behandelinformatie al bij de adviescommissie aangeleverd.
- Om de adviescommissie en de ADR van informatie te voorzien is bij Toeslagen een projectorganisatie opgericht.
- Vooruitlopend op het advies van de commissie uitvoering toeslagen heb ik direct de invorderingen van alle schulden bij de Belastingdienst van deze groep ouders opgeschort.
- Tegelijkertijd kan ik momenteel niet uitsluiten dat het probleem breder is dan CAF 11. Daarom heb ik de adviescommissie ook gevraagd naar het handelen van Toeslagen in andere zaken waarin vermoedens van georganiseerde fraude aan de orde zijn. Daarbij staan de positie van toeslaggerechtigden en de bestaande wettelijke kaders centraal. Ook adviseert de commissie over de praktische rechtsbescherming en wenselijke verbeteringen voor toeslaggerechtigden. Dit rapport verwacht ik voor het kerstreces met uw Kamer te kunnen delen.
- De ADR kijkt of de problemen die zich in het CAF 11 dossier hebben voorgedaan ook voorkomen in andere CAF zaken uit die periode. Die uitkomsten worden door de adviescommissie meegewogen.

- De Autoriteit Persoonsgegevens doet onderzoek bij Toeslagen naar de verwerking van persoonsgegevens en bekijkt of sprake is geweest van etnisch profileren. Ook hier wil ik benadrukken dat ik etnisch profileren ten strengste afkeur. Daarom wacht ik de uitkomsten van dit onderzoek met grote belangstelling af.
- Ik bekijk tevens met mijn collega van SZW de toeslagenwet- en regelgeving. Mijn beeld is dat deze soms rigide is. Daarnaast wordt zowel in de IBO Toeslagen als het programma verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag gekeken naar het optimaliseren van het Toeslagenstelsel.
- Met al deze acties zijn we druk aan de slag. Het liefst had ik u natuurlijk al uitkomsten gepresenteerd, maar daarin moet ik realistisch zijn. De Adviescommissie heeft tijd nodig om de zorgvuldigheid te kunnen waarborgen. In oktober verwacht ik het eerste advies van Donner met uw Kamer te kunnen delen.

2. Adviescommissie/ADR

Q: Als de wetgeving zo weinig ruimte biedt dat u niets kunt doen, waarom kan de Commissie dat dan wel?

A:

- Bij het afhandelen van de CAF-11 dossiers is mij duidelijk geworden dat de Belastingdienst/Toeslagen vast lijkt te zitten in een strak keurslijf van wet- en regelgeving, beleid en jurisprudentie.
- Dat strakke keurslijf lijkt ook in de weg te zitten bij het vinden van een oplossing.
- Het is goed dat een gezaghebbende adviescommissie met de frisse blik van buiten zijn licht laat schijnen op de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen heeft.
- Ik kan en wil niet vooruitlopen op het oordeel van de adviescommissie.
- Misschien zit de oplossing in een andere interpretatie van regels of misschien in wetgeving.
- Ik wacht het resultaat van de adviescommissie met belangstelling af.

Q. Hoe staat het nu met het onderzoek naar andere CAF zaken van de ADR?

A.

- Door de ADR zijn de onderzoeksvragen uit de bijgestelde onderzoeksopdracht van 2 september 2019 nader uitgewerkt. Aan de hand daarvan is door dataspecialisten een gegevensset gemaakt die gebruikt wordt voor het beantwoorden van vragen uit de opdracht.
- Zoals ik tijdens het plenaire debat van 21 maart jl. heb aangegeven, laat ik de ADR onderzoeken of de problemen in het CAF 11-dossier ook in andere zaken hebben gespeeld. De Auditdienst Rijk (ADR) kijkt naar het handelen van Toeslagen in alle toeslaggerelateerde CAF-zaken. In het debat over dit onderwerp op 4 juli jl. heb ik aangegeven de onderzoeksopdracht aan de ADR zo snel als mogelijk aan uw Kamer te doen toekomen. De vragen van uw Kamer voor het ADR onderzoek van 9 juli jl. heb ik mee laten nemen in de onderzoeksopdracht. Op diezelfde datum heb ik u over de opdracht geïnformeerd.
- Ik kan niet uitsluiten dat deze handelswijze ook in andere toeslaggerelateerde CAF-zaken is toegepast. Mede daarom laat ik de ADR alle toeslaggerelateerde CAF-zaken onderzoeken.

3. EDP auditors

Q. Hoe kunt u met de gepubliceerde Wob-documenten nog volhouden dat uw ministerie geen inmenging had in het EDP onderzoek?

- Afgelopen najaar heb ik de opdracht gegeven om de systemen bij Toeslagen te doorzoeken op stukken die niet eerder in de dossiers van belanghebbenden in het CAF 11-project gevoegd zijn of die nieuwe informatie over CAF11 in den brede bevatten zodat zij met de Kamer gedeeld konden worden.
- Daarbij zijn specifiek EDP auditors ingeschakeld omdat hun vaardigheden op het terrein van de geautomatiseerde gegevensverwerking liggen. Zij hebben de benodigde opleiding, ervaring en 'tooling' om betrekkelijk snel stukken te vinden.
- De EDP-auditors zijn destijds ingeschakeld om eventueel ontbrekende stukken te vinden die:
 - kwalificeren als de op de zaak betrekking hebbend in de lopende beroepszaken; en
 - die uw Kamer in den brede inzicht geven in het CAF 11-project.
- De suggestie dat het EDP onderzoek is ingeperkt is niet correct. Er is niet geschrapt in de resultaten van het onderzoek en daarin zijn evenmin wijzigingen of aanpassingen aangebracht. Bij een eerste gesprek over de

onderzoeksopdracht is breed gesproken over mogelijke onderwerpen (zo ook autorisaties).

- Autorisaties zijn echter niet relevant voor de documenten die op dat moment aanwezig waren; een onderzoek naar de autorisaties zou geen documenten opgeleverd hebben. Daarom, en ook mede door de grenzen die tijd aan ons stelt, is de keuze gemaakt om alle aandacht op het zoeken van documenten te richten.

Q. Waarom heeft u nog steeds geen zicht op alle stukken in deze CAF zaak?

A.

- We hebben vaak gesproken over het feit dat de informatievoorziening bij Toeslagen niet op orde was. Daarom heb ik afgelopen najaar de maatregel aangekondigd om de informatievoorziening bij Toeslagen te verbeteren.
- Met het beleidsbesluit vaktechnische inbedding zijn de escalatie- en informatielijnen binnen Toeslagen ingericht, waardoor er meer structuur begint te komen in de manier waarop informatie binnen de organisatie wordt gedeeld en vastgesteld.
- Ook is er veel aandacht binnen de programmastructuur voor het op orde krijgen van alle ouderdossiers. Dat blijkt een grote klus, aangezien het gaat om detailinformatie over een periode van zes jaar. Ik verwacht dit beeld de komende weken compleet te maken en met de adviescommissie te kunnen delen.

Q. Waarom duurt de analyse van de Wob-stukken zo lang?

- Zoals toegelicht in de Kamerbrief van 20 september heb ik u nog niet de complete analyse van de interne stukken kunnen geven
- Deze 1000+ stukken worden geanalyseerd naar aanleiding van de vragen van uw Kamer, de onderzoeken van de Commissie Donner de ADR en de AP en naar aanleiding van een WOB verzoek. Ik wil een grondige analyse maken om vervolgstappen te kunnen zetten.
- De analyse van de stukken uit diverse bronnen waaronder van Toeslagen, de Belastingdienst, het ministerie van Financien en interdepartementaal vergen de nodige tijd.
- Deze analyse zal naar verwachting ook helpen bij verdere oordeelsvorming.
- Als ik een volledig beeld heb zal ik deze zo snel als mogelijk met u delen, mijn inschatting is dat dit rond half oktober mogelijk is.
- Overigens hebben de Commissie, ADR en AP ten behoeve van hun onderzoek ongelakte stukken ontvangen.

Q. Wat is de rol van het ministerie in het EDP onderzoek dan wel geweest?

A.

- Het informatiebeheer toeslagen is wel in den brede opgenomen als een van de vier aanbevelingen aan Toeslagen in kamerbrief van oktober 2018. Dit behoorde echter **niet** tot de opdracht van de EDP-auditors; Zij zijn daarvoor niet ingeschakeld.
- In afgelopen periode is binnen Toeslagen ook begonnen met herijken autorisatiebeheer.
- Ik realiseer me dat de Kamer ook vragen hierover heeft gesteld. Ik kom daar binnen de reguliere procedure op terug.

Q: Waarom heeft Toeslagen eerst zelf gezocht? De informatiehuishouding was toch niet op orde? A:

- Dat de informatiehuishouding van CAF-zaken bij Toeslagen niet op orde was, is in de loop van september 2018 gebleken en deze constatering heb ik in mijn brief van 11 oktober 2018 met uw Kamer gedeeld. Dit was voor mij ook de reden om direct EDP-auditors in te schakelen.
- Om hun opdracht uit te kunnen voeren, is noodzakelijk dat de EDP-auditors een toelichting krijgen op de inrichting van de ICT-systemen van degene bij wie het onderzoek plaatsvindt. Daarvoor heeft Toeslagen een lijst met de Q-schijven gemaakt.
- Ik benadruk dat de EDP-auditors van de Belastingdienst normaliter hun werkzaamheden buiten de Belastingdienst bij belastingplichtigen verrichten. Een kritische blik en het omgaan met een zekere mate van weerstand is hen dus niet vreemd. Ook daarom leken zij juist voor deze opdracht geschikt.
- De EDP-auditors hebben deze door Toeslagen opgestelde lijst met relevante documenten en vindplaatsen vergeleken met een eerdere scan van de centrale netwerkbeheerder van de Belastingdienst. Die scan is eerder gemaakt het oog op het lijn brengen met de AVG-richtlijnen. Daarmee is voorkomen dat de door Toeslagen gemaakte lijst niet volledig zou zijn.

Q: Konden de EDP-auditors niet zelf het onderzoek uitvoeren?

A:

- Nee. Om hun onderzoek te kunnen uitvoeren hebben EDP-auditors bijvoorbeeld een toelichting nodig op de inrichting van de ICT-systemen van degene bij wie het onderzoek plaatsvindt. Deze toelichting kon alleen Toeslagen verstrekken.
- Daarnaast hebben de EDP-auditors gezocht op het niveau van de bestandsnamen; zij hadden geen toegang tot de onderliggende stukken. Ook hier was de hulp van Toeslagen nodig om de onderliggende stukken erbij te zoeken.
- Verder geldt bijvoorbeeld dat het doorzoeken van persoonlijke (N) schijven een speciale autorisatie vergt, waarover de EDP-auditors niet beschikken. De toenmalig projectleider heeft dan ook zijn N-schijf vrijwillig en uit eigen beweging ter beschikking gesteld.
- Al dit soort beperkingen zijn inherent aan de werkwijze van EDP-auditors. Zoals de EDP-auditors verklaard hebben, heeft Toeslagen volledige medewerking verleend.

4. Nationaliteit/AP – Hoofdboodschap

- Etnisch profileren keur ik ten strengste af. Nationaliteit is echter wel een persoonsgegeven dat wordt geregistreerd en gebruikt door Toeslagen.
- Om in aanmerking te komen voor een toeslag geldt dat de aanvrager een geldige verblijfstitel heeft, zoals de Nederlandse nationaliteit.
- Nationaliteit wordt daarom mede gebruikt om het recht op toeslagen vast te stellen en wordt daarom in het toeslagensysteem vastgelegd. Dat geldt ook voor de verblijfstitel.
- Registratie tweede nationaliteit is veranderd:
 - Tot 2014 ontving Toeslagen uit de BRP zowel de eerste als de tweede nationaliteit.
 - Vanaf 2014 ontvangt Toeslagen vanuit de BRP alleen de Nederlandse nationaliteit, ook als een persoon daarnaast nog een andere nationaliteit heeft.
- Het verwijderen van historische gegevens over nationaliteit is pas halverwege 2018 begonnen. Vanaf augustus kunnen medewerkers van Toeslagen de (historische gegevens over de) tweede nationaliteit niet meer in de systemen raadplegen. De volledige verwijdering van deze gegevens in de systemen is eind dit jaar gereed.
- De AP is een onderzoek gestart naar het gebruik van persoonsgegevens, ik wacht de uitkomsten van dit onderzoek met belangstelling af.

Onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens

- De AP onderzoekt of de Belastingdienst (bijzondere) persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt mogelijk onrechtmatig verwerkt (vanaf 6 januari 2014 tot heden);
- Meer specifiek richt het onderzoek van de AP zich op het verwerken van gegevens omtrent tweede nationaliteit in het systeem van Toeslagen en/of in het kader van de controle op de kinderopvangtoeslag.
- De AP onderzoekt dus niet het verwerken van bijzondere persoonsgegevens in de werkwijze van het CAF.
- Op 18 juli 2017: (desgevraagd) aan de AP gemeld dat Toeslagen de tweede nationaliteit niet meer opneemt. Later gebleken dat gegevens van toeslaggerechtigden waarvan vóór 2014 de dubbele nationaliteit geregistreerd werd, nog wel in de systemen van Toeslagen te raadplegen zijn.
- Op 25 april jl. heeft de AP in het kader van het onderzoek Belastingdienst/Toeslagen bezocht. Daarbij zijn interviews gehouden met verschillende medewerkers en is informatie opgevraagd.
- Ik heb geen indicatie van de doorlooptijd van dit onderzoek, maar wacht de uitkomst met belangstelling af en verleen uiteraard volledige medewerking.

5. Klokkenluider

Q: Hoe staat het met de cultuur bij Toeslagen?

A.

- Ik heb u bij brief van 20 september geïnformeerd over mijn invulling van de pijler cultuur van de Beheerst Vernieuwen aanpak.
- Het cultuurprogramma ziet op de gehele Belatingdienst, dus ook voor Toeslagen.
- Aandacht voor een open cultuur en een veilig klimaat waarin fouten bespreekbaar worden gemaakt is belangrijk.
- Aan het onderwerp integriteit wordt binnen de dienst veel aandacht besteed. Daarbij staan de basiswaarden verantwoordelijk, geloofwaardig en zorgvuldig handelen voorop.
- Tegelijkertijd is het belangrijk dat burgers en bedrijven weten dat hun gegevens veilig zijn bij de dienst en dat daar zorgvuldig mee wordt omgegaan.
- Aan de geheimhoudingsplicht die iedere ambtenaar heeft wordt veel waarde toegekend.

Q. Hoe zorgt u ervoor dat het geen heksenjacht wordt jegens klokkenluiders?

A.

- Ik juich het toe als ambtenaren melding maken van zaken die zij niet in de haak vinden. Daar is moed voor nodig.
- Je leidinggevende is altijd de eerste persoon om vermoedens mee te bespreken
- Daarnaast hebben we loketten ingericht om vermoedens van integriteitschendingen of misstanden te melden:
 - binnen de Belastingdienst (meldpunten, vertrouwenspersonen)
 - buiten de Belastingdienst (commissie integriteit, vertrouwenspersonen en een meldpunt binnen het kerndepartement)
- Melden moet in alle vrijheid gebeuren. Je kunt ook vertrouwelijk melden.
- Een open en veilig klimaat is cruciaal en heeft mijn bijzondere aandacht, ook in het kader van de vierde pijler Cultuur van Beheerst Vernieuwen

Q. Hoe staat het nu met de klokkenluider bij Toeslagen?

A.

- Ik kan niet ingaan op individuele gevallen.
- In het debat met uw Kamer zal ik in alle gevallen zeer grote terughoudendheid betrachten als het gaat over individuele ambtenaren. Uw Kamer is niet de plaats om te bespreken hoe met individuele situaties wordt omgegaan.
- In alle gevallen wordt zorgvuldig gekeken naar de context en de regelgeving gerespecteerd. U kunt erop rekenen dat daarbij – zeker in specifieke situaties als deze - rekening gehouden wordt met alle omstandigheden.

6. Zwartboek

Q. Wat doet u met de aanbevelingen uit het door de SP aangeboden zwartboek over toeslagen?

A.

- Ik wil mevrouw Leijten bedanken voor het inventariseren van problemen waar ouders in de praktijk tegenaan lopen en de aanbevelingen die zij doet om deze problemen op te lossen. Deze signalen neem ik serieus.
- Daarom bestudeert de Belastingdienst de aanbevelingen grondig voor een passende reactie.
- Na het uitbrengen van het advies van de commissie Donner, zullen burgermeldingen ook worden beoordeeld op vergelijkbare gevallen met CAF 11.
- Burgers melden zich onder meer bij de Belastingtelefoon, rechtstreeks bij Toeslagen en bij het ministerie.
- Deze meldingen en de meldingen bij het SP zullen na het advies van de commissie inhoudelijk beoordeeld worden.

7. Vervolg vragen 140 Kamervragen

Q. Wat heeft Toeslagen in de zomerperiode gedaan? A.

- Toeslagen heeft gedurende de zomerperiode voorbereidingen getroffen ten behoeve van de adviescommissie uitvoering toeslagen en het onderzoek van de ADR.
- Het bijeenbrengen van de onderzoeks- en behandelinformatie over de andere CAF-zaken is nog onderhanden en wordt de komende weken bij hen aangeleverd.
- Hiervoor is een projectorganisatie opgericht en zijn waarborgen getroffen ten aanzien van de eerdere CAF-betrokkenheid van medewerkers.

Q. Welke maatregelen heeft u, vooruitlopend op de uitkomsten van adviescommissie en ADR, genomen?

A.

- Voor de lopende bezwaar- en beroepsprocedures van burgers in CAF-zaken vaktechnische waarborgen ingebouwd:
 - Het strikt hanteren van het vier ogen principe bij alle CAF zaken;
 - Herbeoordeling van lopende zaken door de landelijk vaktechnisch coördinator;
 - In overleg met betrokkenen wordt gekeken of lopende bezwaar- en beroepszaken met raakvlakken met de CAF11-problematiek kunnen worden aangehouden tot na het advies van de adviescommissie uitvoering toeslagen;
 - Invordering van lopende toeslagen en belastingschulden in CAF 11 zaken is opgeschort;
- Collegiale toetsing bij beroepszaken wordt strikt voorgeschreven in een nieuwe werkinstructie;
- Voor medewerkers van Toeslagen zijn de (historische gegevens over de) tweede nationaliteit niet meer in de systemen raadpleegbaar. De volledige verwijdering van deze gegevens in de systemen is eind dit jaar gereed;
- De vaktechnische infrastructuur, met heldere hiërarchie en verantwoordelijkheden zoals bij belastingen

gebruikelijk in de Belastingdienst, wordt ook voor Toeslagen ingericht.

- Voor de bovengenoemde projectorganisatie is tijdelijk extra personeelscapaciteit vrijgemaakt van andere dienstonderdelen voor het doorlichten van dossiers;
- Met SZW is een ambtelijke werkgroep gestart die de meest rigide knelpunten in de wet- en regelgeving onderzoekt en mogelijke aanpassingen daarvoor.

Q. Hoe gaat Toeslagen om met de juridische procedures?

A.

- Voor de lopende bezwaar- en beroepsprocedures van burgers in CAF-zaken zijn vaktechnische waarborgen getroffen.
- Hierbij kunt u denken aan het inzetten van medewerkers die niet eerder CAF-zaken hebben behandeld, herbeoordeling van lopende zaken door de landelijk vaktechnisch coördinator Toeslagen en de inzet van de Landsadvocaat.
- Een deel van de bezwaar- en beroepszaken wordt in overleg met de belanghebbende en gemachtigde aangehouden tot na het advies van de adviescommissie uitvoering toeslagen.
- Daarnaast heeft de herbeoordeling ertoe geleid dat enkele beroepszaken zijn ingetrokken nadat aan de belanghebbende is tegemoetgekomen.

8. Factsheet - Overzicht acties

Verbetermaatregelen brief 11 oktober 2018:

- Versterken van de vaktechnische lijn: basis is gelegd, informatie-/escalatielijnen is ingericht, extra vaktechnische medewerkers zijn aangenomen.
- Herijken van de werkinstructies en handboek Toeslagen - plan van aanpak in uitvoering
- Beleidsbesluit - procesvertegenwoordiging in beroepszaken wordt versterkt. Nieuwe medewerkers zijn geworven.
- Totdat dit op orde is inschakelen Landsadvocaat om zorgvuldigheid CAF 11-procedures te borgen.

Najaar 2018:

- Schadevergoedingen overschrijding redelijke bezwaar en beroepstermijnen (500 euro per half jaar dat de termijn is overschreden)
- EDP audit, onderzoek naar aanvullende documenten ivm procedures en informatie Kamer

Plenair debat 21 maart 2019:

- ADR onderzoek naar andere CAF zaken: opdracht in afrondende fase
- Gesprek met Kinderombudsman
- Gesprekken met vraagouders, 3 door Toeslagen, 1 door mijzelf.
- Diepgaand onderzoek naar aanleiding CAF 11.

29 mei 2019:

- Instellen adviescommissie uitvoering toeslagen → CAF 11 ouders (1), positie toeslaggerechtigden (2) en rechtsbescherming (3).

Brief 11 juni:

- Opschorten invorderingsmaatregelen voor KOT en daarna alle toeslagen en blauwe schulden.
- Gesprek met SZW over strikte wetgeving aangekondigd.
- Cultuur als 4e pijler

Andere acties:

- IBO Toeslagen
- Programma verbetermaatregelen KOT
- ABD Topconsult onderzoek naar maatwerk in dienstverlening
- AP-onderzoek naar gebruik nationaliteit-gegevens

- Onderzoek Na naar etnisch profileren klachten bij de overheid en hoe overheden daar vervolgens mee omgaan.