

Plenair debat CAF ouderdossiers, 18 december 14:05

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

Politieke lijn

Voorzitter,

- Twee weken geleden spraken wij met elkaar in deze zaal over het **recht doen aan ouders** die jarenlang onrecht is aangedaan.
- Het belangrijkste is dat ik zorg voor een oplossing, niet alleen met excuses, maar ook met **compensatie** voor het aangedane leed.
- Voor de CAF 11 ouders geldt dat zij begin deze week een **persoonlijke brief** van mij hebben gekregen waarin ik benadruk hoe erg ik het vind dat zij op deze manier zijn behandeld en dit wil herstellen. Ook ontvingen zij een brief van Toeslagen met **meer uitleg over hun compensatie**. Zij krijgen de eerste betaling nog **deze week**. Hoewel ik het aangedane leed nooit helemaal goed kan maken, hoop ik dat ik hiermee een belangrijke stap zet voor **herstel van vertrouwen** in de overheid.

[Evt: Toeslagen door de jaren heen]

- Voordat ik inga op de ouderdossiers wil ik kort stilstaan bij de discussie over de inrichting van **toeslagen door de jaren heen**.
- De Belastingdienst geeft **sinds 2005** uitvoering aan de uitkering van toeslagen. Sindsdien is hier veel en vaak **maatschappelijke en politieke onrust** over geweest.
- En, voorzitter, die aandacht is meer dan terecht: ontzettend veel mensen zijn **afhankelijk van de ontvangst** van hun Toeslagen.

- Het betekent dat zij kunnen blijven werken als er kinderen komen, hun woning kunnen betalen en de zorg kunnen ontvangen die zij nodig hebben.
- En daarmee zijn ook de **consequenties groot** als het ontvangen van de toeslag **misloopt**.
- Dat schept een **grote verantwoordelijkheid** voor de Belastingdienst en voor mij.
- Maar dat schept ook een verantwoordelijkheid voor het goed **inrichten van het systeem en het stelsel**. Daarom zijn we daar, samen met het ministerie van SZW, druk mee bezig.

[Ouderdossiers]

- Helaas zijn **wederom fouten** gemaakt. Dat is **pijnlijk** en **schaadt het vertrouwen** in de dienst in plaats dat het wordt hersteld.
- De **negentien ouders** wilden hun dossier om te kunnen begrijpen wat er in de stopzetting van hun kinderopvangtoeslag is misgegaan.
- Toeslagen heeft met goede intenties geprobeerd om **zo snel en veel mogelijk documenten** bij de ouders te krijgen. Daarbij is gekeken naar wat volgens de wet gelakt moet worden. Dat proces is niet goed verlopen: **rommelig, inconsequent en zonder check**.
- Ik neem dat **mijzelf kwalijk**. Juist in dit dossier waar al zoveel fout is gegaan hadden deze fouten niet gemaakt mogen worden.

- Het is de bevestiging dat we nog steeds **te weinig dienstverlenend** bezig zijn. Door de ouders onvoldoende uitleg te geven over het dossier hebben we **geen antwoorden kunnen geven** op hun vragen.
- Het is ook belangrijk om te constateren dat **Toeslagen** deze gevoeligheden **politiek had moeten voorleggen** en dat is niet gebeurd.

[Acties nav ouderdossiers]

- De afgelopen dagen is met deze ouders **gebeld**.
- Hen is aangeboden om **samen naar het dossier te kijken** en zoveel mogelijk vragen te beantwoorden.
- Daarover, is helaas eergisteren een **misverstand** voorgevallen waarbij ouders bij de belastingdienst zaten terwijl er nog geen gesprek was ingepland. Dit gesprek heeft gisterenmiddag alsnog plaatsgevonden.
- Om het belang van een persoonlijke benadering te onderstrepen gaat het hogere management van Toeslagen met hun medewerkers mee tijdens de eerste gesprekken.
- Het mag duidelijk zijn dat de **andere 150 ouders** wel de persoonlijke kant van de Belastingdienst gaan zien.
- We zoeken **contact** met de ouders voor een afspraak. We gaan **in gesprek** met de ouder. En we **gaan antwoorden zoeken** op hun vragen. Als ouders het willen **verstrekken we de informatie** over deze ouder die bij Toeslagen beschikbaar is.

- Maar voorop staat dat Toeslagen per gesprek een voorbereiding maakt die de ouder **daadwerkelijk gaat helpen**.
- Ik stel daarvoor een team in van **casusbehandelaren**.

[Rappelleren]

- De problemen die bij de uitvoering van Toeslagen spelen blijken ook weer met de recente aandacht voor het **rappelleren**.
- Voordat een toeslag stopgezet mag worden, moeten ouders een tweede gelegenheid krijgen om nog informatie te verstrekken. Voor de CAF en andere fraudezaken is dit in 2016 geregeld. Maar voor andere processen is het niet gebeurd.
- Op basis van de verslagen van het MT Toeslagen concludeer ik dat ook voor de andere processen in **augustus 2017 besloten** is om het rappelleren in te voeren. Dit heeft te lang geduurd.
- Het **loopt vast in de implementatie** en leidt tot een **beroep op capaciteit** die er nauwelijks is.
- Bovendien kwam er in 2018 naar aanleiding van het WRR-rapport een argument bij: omdat op rappel in 85% van de gevallen niet wordt gereageerd kan invoering van de systematiek leiden tot een groei van schulden.
- Maar we moeten het doen. Daarom is reeds gestart met de voorbereidingen om begin 2020 ook in de resterende processen rappelleren in te voeren.

[Herstel]

- Dit constateer ik voor de herstelwerkzaamheden die ons te doen staan.
- De hoeveelheid werk die Toeslagen moet doen voor het reguliere **werk, alle herstelwerkzaamheden met terugwerkende kracht en de dalende formatie** van Toeslagen maakt dat Toeslagen steeds moeilijker het hoofd boven water kan houden.
- Dit leidt ertoe dat de herstelacties **niet met de juiste aandacht en zorgvuldigheid** kunnen worden opgepakt en tegelijkertijd het reguliere proces met oplopende behandelzeiten en voorraden kampt.
- Juist terwijl ik op dit moment **niets van groter belang vind dan het geven van genoegdoening** aan deze ouders.
- Dit brengt mij tot **twee conclusies** en daarbij behorende vervolgactie:
- De **capaciteit van Toeslagen schiet tekort** om alle taken met de juiste kwaliteit uit te voeren. De herstelacties vragen veel **aandacht en zorgvuldigheid** en tegelijkertijd moet de bestaande Toeslagen-organisatie investeren in het toepassen van de **menselijke maat** en denken en werken vanuit het burgerperspectief.
 - Daarom richt ik een **tweede directie Toeslagen** op (Toeslagen 2) naast de bestaande directie Toeslagen (Toeslagen 1).
 - Toeslagen 2 moet zich richten op de **herstel en compensatieacties** en daarbij de menselijke maat

hanteren. Beslissingen die worden genomen in het kader van de herstel en compensatieacties zal ik laten toetsen door een **onafhankelijke commissie**. Individuele zaken kunnen ook door de burgers worden voorgelegd aan deze commissie. Er is veel capaciteit nodig om dit goed te doen, niet alleen bij Toeslagen maar ook bij andere aanpalende processen in de Belastingdienst zoals de invordering, Vaktechniek, de Beltel, de benodigde IV aanpassingen.

- Ik ben voornemens **enkele honderden fte** toe te voegen om de problemen op te lossen.
- Eerder al heb ik met uw Kamer geconstateerd dat Cultuur een belangrijk onderdeel is voor het goed functioneren van de belastingdienst. Met deze versterking hoop ik tegelijkertijd een impuls te geven aan de benodigde cultuurverandering.
- Daarnaast geldt dat het onderzoek naar de structuur van de Belastingdienst moet helpen om de aansturing van deze bijzonder complexe dienst te verbeteren.

[Slot]

- De klus om Toeslagen op het goede spoor te krijgen moet **niet worden onderschat**. En dat doe ik niet.
- Ik deel uw ongenoegen over de fouten die opnieuw zijn gemaakt. Ook begrijp ik uw vraag **welke consequenties** die fouten hebben.

- Ik **reken dat in de eerste plaats mijzelf** aan. Inmiddels besef ik me dat mijn blinde vlek mijn technocratische insteek is. Ook voor mij ligt daar een belangrijke taak om me aan te passen.
- En ik trek daar **dagelijks lessen** uit. Ik voel mij er **verantwoordelijk voor dit op te lossen**.
- Want dit **moet worden opgelost**.

1. Politieke vragen

Q. Bent u nog de juiste persoon op de juiste plek?

A.

- Ik begrijp dat deze vraag **nogmaals opkomt** met de gebeurtenissen van de afgelopen weken.
- Maar ik ben in staat om dit op te lossen.
- Er blijven zaken **omhoog komen uit het verleden** die opgelost moeten worden.
- Ik ben daar met alle acties die op dit dossier lopen hard mee bezig.
- De **projectorganisatie** gaat daar veel in betekenen.
- En ik benadruk nogmaals: er zijn ontzettend veel fouten gemaakt en het herstel heeft te lang geduurd.
- Maar ik ben in staat om dit dossier na al die jaren te kunnen afronden. Er zijn echt **belangrijke en fundamentele stappen** gezet voor een oplossing. En ik ben ervan overtuigd dat ik die stappen kan af maken. Ik ben daar dag en nacht mee bezig.
- Ik ben daar **politiek verantwoordelijk voor, ook voor het optreden van de Belastingdienst in het verleden.**

Q. Wat vindt u van de informatievoorziening richting de Kamer op dit 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.
- Er loopt een programma 'informatiebeheer' om dit op orde te brengen.
- Er is meermaals onzorgvuldig en laat geïnformeerd.
- Uw Kamer ervaart dat als **niet goed willen** informeren.
- Maar mijn intentie is echt dat alles boven tafel komt. In de praktijk blijkt dat lastig
- Ik stel voorop dat ik u over alle relevante info informeer maar het kost tijd om dat in beeld te krijgen en ik wil u in samenhang informeren en niet met deelinformatie.
- Ook, juist, als eerdere info niet correct of volledig bleek.
- Wel voel ik mij erg ongemakkelijk bij rommelige informatievoorziening. **Dat is niet naar de standaard.**

Q. Heeft u de Kamer bewust misleid door stukken achter te houden?

- Nee. Ik weerspreek dat nadrukkelijk.
- Ik beoog uw Kamer zo juist en volledig mogelijk te informeren.

Bij doorvragen:

- Wel constateer ik dat het ook voor mij soms moeilijk is om informatie omhoog te krijgen. Dat is ook voor mij ongemakkelijk.
- Dat is deels te wijten aan het informatiebeheer bij de start van CAF. Dat is geen excuus, maar wel een gegeven waar ook ik mee te maken heb.
- Ik heb nooit de Kamer willen misleiden door stukken achter te houden en betreur ook het beeld dat daarover is ontstaan.

Q. U heeft 21 maart gezegd dat u geen signalen had over andere zaken, dat klopt toch niet?

A.

- Bij het betreffende debat waren mij 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.
- Ik heb 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 mij bij het in beeld krijgen van de volle omvang van de problematiek.

Q. Bent u nog wel in control?

A.

- Dat is een terechte vraag.
- Ik ben de grootste deel van mijn tijd bezig met het herstel bij Toeslagen.
- Ik spreek meerdere malen per dag over alles wat ons te doen staat.
- De ouderdossiers zijn een van de acties waar Toeslagen de afgelopen tijd aan heeft gewerkt. De dossiers zijn niet door mijzelf persoonlijk beoordeeld.
- Dat zou ook niet nodig moeten zijn. Wel was het verstandig geweest als de gevoeligheden door Toeslagen met mij waren gedeeld.
- Die regie moet en wordt ook strakker. Met de projectorganisatie, extra capaciteit bij Toeslagen en alle andere acties gaan we de goede kant op.
- Voor de lange termijn moet het onderzoek naar de structuur van de Belastingdienst mij helpen om deze zeer complexe dienst beter aan te sturen.
- Ik wil liever dat dit vandaag in plaats van morgen gebeurt, maar sommige problemen zitten diep in de organisatie. Die raken ook aan de cultuur. Ik hoop dat u begrijpt dat ik daar meer tijd voor nodig heb.

Q. Ik stel voor om een parlementaire enquête/parlementair onderzoek in te stellen.

A.

- Uw Kamer gaat over uw eigen instrumentarium: ik laat een oordeel hierover dan ook aan uw Kamer.

Eventueel

- Wel wijs ik u erop dat er tijdens de Algemene Politieke Beschouwingen een breder onderzoek is aangekondigd naar het functioneren van de uitvoering: de ministeriële commissie uitvoering. Omdat de problematiek breder is, lijkt het me goed om, indien er onderzoek plaatsvindt, daar ook een bredere scope te hanteren dan enkel CAF/Toeslagen.

Q. Ik stel voor van de CAF/Toeslagen een groot project te maken.

- Ik begrijp de wens van leden om vanuit een breed perspectief periodiek geïnformeerd te worden over de ontwikkeling van de CAF/Toeslagen goed. Er is in de afgelopen tijd veel gebeurd en gewisseld met uw Kamer en de informatievoorziening is niet altijd vlekkeloos geweest.
- Tegelijkertijd heb ik er vertrouwen in dat met de rapporten die er nu liggen, samen met de nog komende rapporten en de aangekondigde maatregelen een grote stap vooruit kan worden gezet. Ik richt mijn blik daarom nu graag naar voren: ik wil het ontstane leed voor alle vergelijkbare gevallen herstellen en ik zet acties in gang om dit in de toekomst te voorkomen. Ook blijf ik natuurlijk graag met uw Kamer hierover in gesprek.
- Het oordeel hierover blijft aan Uw Kamer.

2. Ouderdossiers

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.

Inmiddels zijn alle 19 ouders gebeld om een afspraak te maken zodat de dossiers persoonlijk kunnen worden toegelicht. Om het grote belang van een persoonlijke benadering te onderstrepen heb ik opdracht gegeven dat de ambtelijke top van Toeslagen met hun medewerkers meegaan. Dat gebeurt al deze week.

Er zijn tot nu toe 150 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 ruim 1.000 meldingen bij de Belastingtelefoon gedaan.

- Er zijn ruim 600 meldingen in het Zwartboek van de SP opgenomen.
- 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 groepsgebwijze 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 beoordeeling van de individuele situatie.
- De ouders die niet zijn betrokken in een groepsgebwijze 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.
- 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”.
- Ter illustratie merk ik op dat één CAF-zaak al kan bestaan uit honderden e-mails, excelbestanden en word-documenten in meerdere versies. Het vergt dus zeer veel uitzoekwerk voordat sprake is van een toegankelijk

dossier.

- Alle documenten zijn verzameld en gelakt op privacygevoelige informatie.
- Dit alles gebeurde onder hoge tijdsdruk en door medewerkers die hiermee weinig ervaring hebben.
- Hoe groot de inzet van deze medewerkers ook was, het is helaas gebleken dat dit proces zeer foutgevoelig is.
- Door de tijdsdruk is te weinig tijd geweest voor een goede kwaliteitscontrole.
- Bovendien is het duidelijk dat er onvoldoende rekening is gehouden met en voor een goede toelichting voor de ouders.
- Vooral die aspecten wil ik voor de komende dossierverzoeken verbeteren.
- Daartoe pas ik de werkwijze aan en wordt het proces veel meer gericht op een persoonlijke toelichting op de situatie van de ouders.
- Er wordt eerst een gesprek gevoerd met de ouder. Indien de ouder na afloop van dit gesprek alle beschikbare documenten alsnog wil inzien maakt Toeslagen dat gereed. Uiteraard moet dan worden beoordeeld welke onderdelen met de ouder kunnen worden gedeeld.
- Ook maak ik deskundige medewerkers verantwoordelijk voor kwaliteitscontrole op het lakken en een laatste check vóór verzending van de dossiers.
- Ik begrijp goed dat de groep van 19 ouders teleurgesteld is. Daarom heb ik aangeboden dat zij in een persoonlijk gesprek alsnog hun dossier krijgen toegelicht. De meeste ouders hebben hier positief op gereageerd.

B. Q&A's

Q. Hoe is het lakken van de dossiers 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. Waarom konden gegevens van onderzoeken naar gastouderbureaus niet met de ouders worden gedeeld?

A.

- Er is geprobeerd zo ruimhartig mogelijk informatie aan de ouders te verstrekken.
- Hierbij heeft een belangenafweging plaatsgevonden tussen de belangen van de ouders en de privacybelangen van derden.
- Persoonsgegevens en fiscale gegevens van derden mogen niet worden verstrekt onder meer op grond van art. 67 AWR.

Q. Hoe kan het dat er binnen één dossier verschillend is gelakt?

A.

- Er bestond geen eenduidig en kant en klaar klant dossier. Het dossier moest worden samengesteld door informatie uit verschillende systemen te verzamelen.
- Aanvankelijk is met een team van 15 personen van start gegaan om de dossiers te lakken.
- Om tijdig de dossiers gereed te hebben, zijn er 15 extra personen aan toegevoegd.
- Hierdoor zijn soms meerdere personen bij hetzelfde dossier betrokken geweest.
- Dit in combinatie met de tijdsdruk en het ontbreken van een integrale kwaliteitstoets heeft soms tot verschillen geleid.

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

A.

- De werkwijze bij verzoeken om dossierinzage wordt aangepast.
- Allereerst krijgen de ouders de gelegenheid om in een persoonlijk gesprek een uitleg over hun situatie te krijgen. Dat gesprek wordt voorbereid door Toeslagen waarbij de meest relevante stukken aanwezig zijn tijdens het gesprek.
- Die gesprekken worden al gevoerd met de 19 ouders die hun dossier hebben gekregen. Belangrijkste is dat de ouders in deze gesprekken antwoorden krijgen op hun vragen.
- De kennis die de medewerkers van Toeslagen opdoen in de eerste gesprekken wordt gebruikt om in de daaropvolgende gesprekken de ouders nog beter te informeren.
- Indien de ouder na afloop van het gesprek alle beschikbare documenten alsnog wil inzien maakt Toeslagen dat gereed. Dit dossier geeft dus waarschijnlijk geen goed antwoord op de vragen van de ouder.
- Uiteraard moet dan worden beoordeeld welke onderdelen met de ouder kunnen worden gedeeld. Stukken die ik niet kan verstrekken worden in de begeleidende brief op hoofdlijnen toegelicht.

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

Q. U heeft het steeds over de menselijke maat, waarom brengt u dat niet in de praktijk?

A.

- Bij het verstrekken van de ouderdossiers is onvoldoende vanuit het perspectief van de ouder gedacht.
- Daardoor zijn wel alle stukken overlegd, maar is die informatie niet goed naar de ouder begeleid.
- De vragen van de ouder zijn dan ook niet beantwoord.
- Dat is niet zoals ik wil dat dit gaat.
- Daarom heb ik dit proces aangepast: er is eerst een gesprek over de vragen van de burger. Toeslagen geeft daar zo goed mogelijk antwoord op. Als de wens bestaat wordt daarna nog een dossier opgemaakt.
- Daarbij wil ik laten zien wat de menselijke maat betekent in de uitvoering:
 - Ik wil dat we in communicatie met de burger de persoonlijke benadering kiezen;
 - Daarnaast begripvoller zijn en kijken naar de specifieke situatie;
 - En meer oog hebben voor de bedoeling van wet- en regelgeving in plaats van een strikte interpretatie.
- Dat zal vast nog niet in één keer overal goed gaan. Dat vereist namelijk een andere denkwijze van de dienst.
- Juist van dit soort pijnlijke situaties moeten we leren. En dat gebeurt.

Q. Waarom is de afspraak met ouders maandag afgezegd?

A.

- Ik wil benadrukken dat dit een misverstand is.
- De 19 ouders zijn vrijdag gebeld om data te inventariseren voor een afspraak.
- Daarbij is aangegeven dat na de inventarisatie een planning werd gemaakt en dat zij maandag een bevestiging zouden ontvangen van hun afspraak.
- Toen de betreffende ouder maandag werd gebeld meldde ze dat ervan was uitgegaan dat de afspraak op maandag zou plaatsvinden.
- In overleg is de afspraak toen op dinsdag (gisteren) gepland. De ouder is, samen met 2 andere ouders, bezocht door de toelagen en een collega.
- Er is rekening gehouden met de wens van de ouders om vandaag bij het debat aanwezig te zijn.

Q. Hoe zijn de eerste gesprekken verlopen?

A.

- Deze week zijn en worden de eerste 6 gesprekken met in totaal 8 ouders gehouden.
- De ouders waarderen het gesprek.
- Veel vragen kunnen worden beantwoord.
- Op enkele vragen wordt later teruggekomen, zo nodig in een vervolgesprek.
- Het management team van Toeslagen is deze weken bij alle gesprekken aanwezig.
- Gezien de positieve ervaringen zullen dergelijke gesprekken voortaan voor evt verzending van dossiers plaatsvinden.

3. Compensatie

A. Factsheet uitbetaling CAF 11 ouders

Kernboodschap

Aanstaande vrijdag dd 20 december wordt een substantieel deel van de compensatie-vergoeding uitbetaald aan de burgers op basis van het beleidsbesluit, verwoord in een vooraankondigingsbrief. De vooraankondigingsbrief is 17 december bij de burgers/ouders bezorgd samen met een persoonlijke brief van mij. Voor een beperkte groep (7) is het rekeningnummer niet bekend, zodra we het rekeningnummer ontvangen, wordt zo spoedig mogelijk uitbetaald. Daarnaast komen 23 burgers niet in aanmerking voor compensatie.

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.
- Huidig beeld is dat 23 ouders geen recht zal hebben op compensatie omdat ze:
 - 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.

Deze ouders hebben daarover ook op 17 december bericht ontvangen.

- Ook voor hen geldt dat ze eerst kunnen reageren en om een persoonlijke toelichting kunnen vragen voordat een definitieve afwijzingsbeschikking wordt opgesteld.
- De ouders die op basis van de ouderbrief dd 16 november hebben aangegeven prijs te stellen op een mondelinge toelichting, zijn door Toeslagen gebeld. Op dit moment hebben 5 ouders dit aangegeven.
- Bijzondere situatie:
 - 1x erven, die geen compensatie ontvangen
 - 1x erven, die wel compensatie ontvangen, waarbij contact wordt opgenomen ivm wettelijke erfgenamen, die nog niet bekend is bij BD
 - 9x bewindsbescherming cq WSNP, welke compensatie ontvangen
 - 1x bewindsbescherming, welke geen compensatie ontvangt

- 1x VOW, die compensatie ontvangt
- 2x VOW, ontvangen vooralsnog geen compensatie, rekeningnummer is opgeheven, nader onderzoek

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

- Spreiding deelbetaling compensatie

	Aantal
Geen compensatie na overleg CIE	23
1-10.000	116
10.001-20.000	95
20.001-30.000	47
30.001-40.000	23
40.001-50.000	5
50.001-60.000	-
60.001->	1
Totaal	310

B. Q&A's

Q. Kunnen we bij de uitbetaling ook weer fouten verwachten?

A.

- De afgelopen periode heb ik alles op alles gezet om de gedupeerde ouders in de CAF 11 zaak zo snel en volledig mogelijk te compenseren en nog voor eind 2019 in ieder geval gedeeltelijk uit te betalen.

Bij doorvragen:

- Voor de CAF 11 ouders geldt dat zij begin deze week een persoonlijke brief van mij hebben gekregen waarin ik benadruk hoe erg ik het vind dat zij op deze manier zijn behandeld en dit wil herstellen.
- Ook ontvingen zij een brief met meer uitleg over hun compensatie.
- Zij krijgen het geld nog voor de Kerst. Uitzondering hierop is een beperkt aantal mensen waarbij Toeslagen nog niet over de benodigde gegevens beschikt. Zodra deze informatie er is, zal het geld overgemaakt worden.
- Hoewel ik het aangedane leed nooit helemaal goed kan maken, hoop ik dat ik hiermee een belangrijke stap zet voor herstel van hun vertrouwen in de overheid.

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 al deze burgers 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 ontvangen een vooraankondiging 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.
- **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 krijgen omstreeks de 20ste december hun compensatie vergoeding uitbetaald?

A.

- 279.
- 8 ouders kunnen nu niet worden uitbetaald om de volgende reden:
 - 0 1 ouder is overleden en de erfgenamen zijn nog niet bekend
 - 0 Bij 7 ouders is het bij ons bekende bankrekeningnummer opgeheven en is het telefoonnummer onbekend of buiten gebruik.
- Als burgers echter het bij ons bekende rekeningnummer nog aan willen passen doen we al het mogelijke om nog dit jaar uit te betalen.

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.

- 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.

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

A.

- Ik hoop natuurlijk dat de compensatieregeling door de ouders als voldoende financiële genoegdoening wordt ervaren.
- Maar er zijn gevallen waarin er extra kosten zijn die de ouders hebben gemaakt, zoals bij beslaglegging en juridische bijstand.
- In de brief worden de 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.

Q. Hoe wordt de aangenomen motie over mediation bij een mogelijke rechtsgang uitgevoerd en kunnen de CAF11-ouders hier al van profiteren?

A.

- Zoals ik in mijn brief van maandag heb vermeld ben ik nog aan het onderzoeken hoe de uitvoering van de motie vormgegeven gaat worden.
- Ik denk daarbij zowel aan een rol voor de mediators van de Belastingdienst als aan een externe, onafhankelijke, commissie.
- Ik zal uw Kamer hierover nader informeren na het kerstreces, maar in ieder geval voor het moment dat de CAF11-ouders een definitieve compensatiebeschikking hebben ontvangen. Ook de CAF11-ouders kunnen hiervan dus profiteren.

4. 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.

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 spreekt u 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.

5. Beleid

A. Extern onderzoek verbetering praktische rechtsbescherming

Kernboodschap

De Tweede Kamer wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over een plan voor een extern onderzoek naar de verbetering van de bestaande praktische rechtsbescherming van de burger en kleine ondernemers in belastingzaken. De Tweede Kamer wordt uitgenodigd om aanvullende wensen na ontvangst van de brief op korte termijn aan te geven opdat die kunnen worden meegenomen in het onderzoek.

Belangrijkste informatie

De Kamer wordt zo spoedig mogelijk per brief geïnformeerd over het plan voor een extern onderzoek naar het verbeteren van de bestaande praktische rechtsbescherming van de burger en kleine ondernemers in belastingzaken.

Het voorgestelde onderzoek, dat nader zal worden toegelicht in de brief aan uw Kamer, bestaat uit twee delen:

1. Een onderzoek naar de stand van zaken van de bestaande praktische rechtsbescherming in de praktijk, waarbij de knelpunten in kaart worden gebracht. Gesprekken met onder andere de Nationale Ombudsman en Sociaal Werk Nederland, een afvaardiging van medewerkers van de Belastingdienst, met burgers en

klokkenluiders zullen hierbij helpen.

2. Een aanvullend onderzoek, onder leiding van een wetenschapper en een expert op het gebied van onafhankelijk toezicht, waarin wordt nagedacht over aanvullende verbetermogelijkheden. In dit deel van het onderzoek wordt ook gekeken naar de praktische rechtsbescherming in het buitenland en landen die een onafhankelijk controleorgaan hebben.

Voor het eerste onderzoek is een aanbestedingsprocedure noodzakelijk, die zo spoedig mogelijk zal worden gestart.

In de brief wordt de Kamer tevens uitgenodigd om, zo spoedig mogelijk suggesties, aan te dragen. Deze suggesties zullen zoveel mogelijk worden meegenomen.

De Adviescommissie uitvoering toeslagen zal in haar eindrapport ook aandacht besteden aan de verbetermogelijkheden voor toeslagzaken. Indien daar verbeteringen naar voren komen die ook toepasbaar zijn op belastingzaken, dan zal onderzocht worden of deze overgenomen kunnen worden.

In aanvulling op de uitkomsten van- en aanbevelingen uit dit onderzoek en van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen worden, zoals tijdens het debat op 4 december jongstleden toegezegd aan uw Kamer, het aankomende jaar twee

onafhankelijke raadspersonen aangesteld om aan de slag te gaan met interne en externe signalen over de Belastingdienst op het gebied van Toeslagen en CAF.

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

De brief wordt gesondeerd binnen de coalitie.

De heer Omtzigt heeft (tijdens plenair debat BP en tijdens het CAF 11 debat) aandacht gevraagd voor de mogelijkheden tot verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken.

De heer Omtzigt doet concreet vier suggesties voor het onderzoek:

- In gesprek gaan met de burgers die zwaar in de knel zijn gekomen door de Belastingdienst;
- In gesprek gaan met mensen op de vloer van de Belastingdienst;
- Om het onderzoek te laten voorzitten door een vrouw of man met statuur, zoals een oud-ombudsman of een oud-lid van de Hoge Raad.
- Onderzoeken of er behoefte bestaat aan een onafhankelijk controleorgaan hebben dat toezicht houdt op de belastingdienst, zoals de Amerikaanse "Tax Advocate", of een vergelijkbaar orgaan.

Daarnaast zijn er twee moties aangenomen die zijn ingediend tijdens het CAF 11 debat die raken aan dit onderwerp:

- De motie van de heer Omtzigt, mevrouw Lodders, de heer Bruins en de heer Van Weyenberg, (aangenomen met algemene stemmen) om een voorstel te doen voor een onafhankelijke instantie waaraan misstanden bij/met de Belastingdienst kunnen worden gemeld.
- De motie van mevrouw Lodders en de heer Van Weyenberg om een voorstel te doen om externen mee te laten kijken bij de Belastingdienst.

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.

- Op de proportionaliteit en de uitspraken van de Raad van State van 23 oktober 2019 ben ik al ingegaan in mijn brief van 16 december 2019.
- Het proportioneel toekennen van kinderopvangtoeslag zal op korte termijn eerst via een beleidsbesluit worden geregeld. Dit ziet op de situatie dat slechts een deel van de kosten van kinderopvang is betaald.
- Deze proportionele toekenning zal gelden voor alle toekomstige zaken. En voor alle zaken die op 23 oktober 2019 nog open stonden.
- Het beleid over de mogelijkheid om een terugvordering van toeslagen te matigen wordt nog uitgewerkt. Dit ziet op bijzondere gevallen waarin die terugvordering evident onredelijk zou uitpakken.
- De uitwerking hiervan volgt in een nieuw beleidsbesluit begin 2020.
- 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.
- Ook kijk ik reikhalzend uit naar het IBO-rapport deel 2 waarin aanbevelingen voor herziening van het stelsel voor de lange termijn worden gedaan en naar het tweede deeladvies van de adviescommissie.
- 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.

6. Personeel

A. Personeelsraadsman/vrouw

- Zoals in het vorige debat aangekondigd komen er 2 onafhankelijke raadspersonen voor CAF-gerelateerde signalen van medewerkers.
- Daar wordt op dit moment aan gewerkt, instelling vindt plaats in januari. Dan kan ik rapporteren wie deze posities vervullen.
- Hiervoor worden vertrouwenwekkende personen met statuur aangewezen, met aantoonbare kennis van integriteitskwesties en arbeidsrecht. Bijvoorbeeld: oud-ombudsman, oud-rechter, toezichthouder. Bij voorkeur met kennis van fiscaal recht.
- Deze personen gaan in gesprek met medewerkers om signalen op te halen, bijv. over werkprocessen, het in praktijk uitvoeren van werk in relatie tot de burger en onbedoelde effecten van werkinstructies
- Zij adviseren over de wijze waarop tegen mogelijke misstanden moet worden opgetreden. Ook kunnen zij hoor en wederhoor faciliteren.
- Ze presenteren een spiegel aan de organisatie zodat in het ingezette cultuurtraject de juiste focus wordt gelegd
- Zij rapporteren aan de en de gezamenlijk.
- Beide raadspersonen worden voor een jaar aangesteld.

Verhouding onafhankelijke raadspersonen en commissie

integriteit Belastingdienst

- Sinds medio 2017 bestaat de Commissie Integriteit Belastingdienst, waarbij signalen over niet-integer gedrag kunnen worden gemeld. Het initiatief daartoe ligt bij de werknemer.
- Vanaf 1 juli 2020 wordt er een structurele Commissie Integriteit BD ingesteld. Naast de interne meldpunten en vertrouwenspersonen is de Commissie een vast loket waar alle medewerkers over alle integriteitkwesties kunnen melden. De raadspersonen zullen zich focussen op zaken gerelateerd aan CAF.
- In tegenstelling tot de raadspersonen vormt de Commissie een meldpunt, waarbij het initiatief om zich te melden bij medewerkers ligt. De raadspersonen gaan actief de dienst in, ze voeren actief gesprekken en halen signalen op.

B. Personele consequenties

Q. Het optreden van medewerkers kan niet zonder consequenties blijven, wat gaat u doen?

A.

- Ik vind het heel erg wat de ouders is aangedaan.
- De oorzaak van het leed komt echter voort uit verschillende oorzaken die door de heer Donner tezamen tot **institutionele vooringenomenheid** zijn benoemd.
- Dat laat zich niet direct vertalen naar het optreden van individuele medewerkers.
- Ik wil vanzelfsprekend voorkomen dat dit nogmaals kan gebeuren. De werkwijze en gebeurtenissen maken inmiddels intensief deel uit van managementgesprekken en het cultuurprogramma. De betere vaktechnische structuur helpt daarbij.
- Ook het overleg met beleidsdepartementen en de recente uitspraken van de Raad van State helpen mij daarbij.

C. Onrechtmatig handelen

Q. Hebben ambtenaren onrechtmatig gehandeld?

A.

- Ik begrijp dat de verleiding bestaat dit terug te leiden naar één individu.
- Ik wil in deze toch graag de woorden van Donner herhalen. Er is sprake geweest van **institutionele vooringenomenheid**, het zijn factoren en niet individuen die daartoe hebben geleid.
- Die vooringenomenheid is ontstaan door een sentiment in de maatschappij, een aanpak die daarop volgde en een inbedding van die aanpak in de processen van Toeslagen.
- Dat zijn verschillende factoren die leiden tot de institutionele vooringenomenheid.
- Ik begrijp heel goed de wens om iemand erop aan te spreken. U kunt mij aanspreken, **ik ben hier politiek verantwoordelijk voor**.
- Mochten er via de personeelsraadsman/vrouw of via een andere weg wel signalen komen van onrechtmatig of anderszins onbehoorlijk handelen, dan worden deze serieus genomen.
- Dat is altijd afhankelijk van de situatie van dat individuele geval. Die personeelsaangelegenheden bespreek ik niet in deze Kamer.

- Mocht blijken dat inderdaad strafrechtelijke ambtsmisdrijven gepleegd zijn, dan ben ik ook verplicht hiervan aangifte te doen. Of een ambtenaar strafrechtelijk vervolgd wordt, is vervolgens aan het OM.
 - o **Evt:** Het aanpassen van de werkprocessen rondom het rappelleren heeft te lang geduurd. Dat is niet de bedoeling van de wet. Er worden gesprekken gevoerd hoe dit zo heeft kunnen gebeuren, daarbij wordt ook de focus op de praktische rechtsbescherming meegenomen.

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 - en dat heb ik in een eerder debat met uw Kamer ook gezegd - 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.

Bij doorvragen:

- Dit onrechtmatig handelen is niet toe te rekenen aan één of enkele medewerkers. Het vloeit voort uit de institutionele vooringenomenheid, zoals de commissie-Donner het treffend noemt.
- Het is in mijn ogen dan ook vooral een cultuuraspect. Daarom wil ik de cultuur veranderen.

7. 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 staatssecretaris 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.
- De en ikzelf zijn pas sinds de persvragen op de hoogte gebracht.
- Dit had eerder met mij besproken moeten worden.

8. 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 kadastergegevens 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 heeft u het document uit 2013 waarover

twittert niet openbaar gemaakt?

A.

- Bij het WOB-verzoek van RTL en Trouw is gevraagd naar alle stukken die rondom CAF-zaken bij het MT-fraude of bewindspersonen bekend waren.
- Het betreffende document gaat niet over CAF.
- De inhoud van het document komt overeen met de inhoud van de kamerbrief van 17 september 2013 die gaat over de in te stellen Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit per 1 januari 2014.
- De inhoud van het document is vergelijkbaar met verslagen van het MT Fraude, waar woorden zijn gebruikt als "goeden lijden onder de kwaden".
- In die zin is het volgens mij ook geen nieuwe informatie en heb ik de kamer in de afgelopen periode voldoende geïnformeerd over alles wat speelde rondom Fraude-aanpak en CAF.

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

A.

- In oktober 2018 heb ik 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. Waarom is er niet direct gereageerd op de gevallen die in het Zwartboek SP staan?

A.

- De SP heeft het zwartboek in twee rondes dit najaar integraal aan mijn ministerie verstrekt. Ik heb uiteindelijk ruim 600 meldingen ontvangen.
- Over de **(beleids)voorstellen in het zwartboek** zal ik uw Kamer zoals eerder toegezegd samen met de staatssecretaris van SZW begin volgend jaar informeren
- Om de **individuele dossiers te kunnen uitzoeken** heeft de Belastingdienst ook de contactgegevens van de ouders van het Zwartboek van de SP ontvangen.
- Mijn eerste prioriteit afgelopen maanden was het oplossen van de problemen van de CAF 11 ouders.
- Tegelijkertijd heb ik wel de contactgegevens in het zwartboek laten matchen met de informatie in Toeslagen. Inmiddels is het voor het grootste deel van de groep gelukt om de **ouders te identificeren** en bsn's te koppelen aan de meldingen.
- In het zwartboek zijn **veel verschillende meldingen** opgenomen, variërend van CAF-zaken, oude fraudezaken tot individuele casuïstiek.
- Zoals ik heb toegezegd in antwoorden op vragen die ik u 29 november gestuurd heb zal ik de individuele gevallen uit het

zwartboek, en ook anderen die zich gemeld hebben, beoordelen.

- Dat zal ik doen na de rapportage van het eindadvies van de Commissie Donner en na afronding van het onderzoek van de ADR. Ik heb dan de kaders tot mijn beschikking om recht te kunnen doen aan de verschillende situaties van de betrokken ouders.

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 hoe de huidige praktijk werkt.
- Zij doen een voorstel van aanpassing hiervan en bespreken dit met de 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. 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.

- Voor zover ik heb kunnen nagaan is er op twee momenten binnen mijn ministerie gesproken over een versoepeling van het beleid rondom terugvorderen van eigen bijdragen. De eerste keer 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, de Bulgarenfraude en fraudezaak te zijn overspoeld, waardoor proportionaliteit 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.
- Meer recent is proportioneel terugvorderen als thema bij het Verbeterprogramma KOT benoemd. Daaraan wordt ook op Twitter gerefereerd. De focus in dit programma is eerst op andere elementen van het terugdringen van hoge terugvorderingen komen te liggen.

Q. Denkt u nu echt dat het helpt om de voornaam van de onder de brief te zetten en daarmee “vriendelijker brieven te schrijven” terwijl er zoveel problemen zijn?

A.

- Natuurlijk is het schrijven van vriendelijkere brieven geen oplossing voor de uitvoeringsproblemen van Toeslagen.
- Het is alleen wel van groot belang dat een overheidsorganisatie ten dienste van de burger staat. Dat wil ik ook verbeteren met mijn cultuurprogramma en aandacht voor de menselijke maat.
- De communicatie richting de burger hoort daar ook bij.

9. Acties

A. Projectorganisatie

- Ik zie dat we in de huidige organisatie Toeslagen de reguliere werkzaamheden niet naast de herstelwerkzaamheden passen.
- En het herstel gaat de komende tijd veel van de organisatie vragen.
- Daarbij speelt mee dat na alle ellende die ouders is overkomen ik wil dat het herstel goed en snel verloopt.
- Bovendien wil ik ook dat de menselijke maat nadrukkelijker toegepast wordt. Burgers verdienen een meer persoonlijke benadering.
- Dat betekent dat ik extra mensen nodig heb.
- Die capaciteit bouw ik op een tweede directie Toeslagen. Die twee directies hebben elk een andere focus.
- Ik schat in daar enkele honderden fte voor nodig te hebben. Dat zijn mensen met allerlei achtergronden. De verkenning hoe dat invulling kan krijgen loopt op dit moment. U begrijpt dat dat een flinke ingreep is.
- Ik kom over de invulling hiervan kort na het kerstreces bij uw Kamer terug.

Q. Hoe krijgt Toeslagen 2 vorm? En waarom nu pas?

A.

- De afgelopen maanden waren de herstelwerkzaamheden ondergebracht bij een programma van Toeslagen.
- Deze werkzaamheden breiden zich steeds verder uit.
- In het nieuwe jaar komt er naar aanleiding van Donner en de ADR nog meer werk bij.
- De groei aan herstelwerkzaamheden past daardoor niet meer bij een programma-inrichting.
- Er is extra capaciteit nodig om de herstelwerkzaamheden in goede banen te leiden.
- Daarnaast moet ook het reguliere werk uitgevoerd worden, en moet voorkomen worden dat we in de toekomst dezelfde fouten nog een keer maken. Daarom is extra aandacht nodig voor het hanteren van de menselijke maat. Ook dat vraagt extra capaciteit.
- Daarom richt ik een tweede directie toeslagen op (Toeslagen 2). Toeslagen 2 moet zich richten op de herstel en compensatieacties en daarbij de menselijke maat hanteren. Hiervoor zijn honderden mensen nodig met verschillende achtergronden.
- Juist met de extra medewerkers is meer capaciteit voor het kiezen van een persoonlijke benadering.

B. Onderzoeken

Structuur

Q Bent u het met me eens dat we Toeslagen moeten losknippen van de Belastingdienst?

A.

- Het optreden in het CAF 11-dossier onderstreept de problemen ten aanzien van de bestuur- en beheersbaarheid van de Belastingdienst als geheel.
- Dit heeft alles te maken met de structuur van de Belastingdienst.
- Daarom wil ik kijken of en hoe vereenvoudiging, aanpassing of ontvlechting een bijdrage kan leveren aan de beheersbaarheid van de Belastingdienst.
- ABD TOPConsult is daarom gestart met een onderzoek naar de structuur van de Belastingdienst.
- Over de stand van zaken van dit onderzoek zal ik uw Kamer eerste kwartaal 2020 informeren.

Q. Waarom is Donner II uitgesteld?

A.

- De Adviescommissie levert in januari hun tweede rapportage op.
- De vertraging van twee weken bij de eerste rapportage werkt door naar het tweede rapport.
- Evt: De ADR heeft nog geen datum bekend gemaakt waarop hun rapportage wordt opgeleverd.

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 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.

C. Cultuur

Q. Kan een cultuurtraject zo'n hardnekkig probleem oplossen?

A.

- Dat is inderdaad een hele pittige klus.
- We weten allemaal dat cultuur zich niet gemakkelijk laat veranderen.
- En toch geloof ik dat het kan.
 - Door het gesprek tussen medewerkers en leidinggevenden;
 - Door het inzetten op goede leiderschapskwaliteiten bij al het management;
 - Door onderzoek te doen naar waar we met de cultuur vandaan komen en waar we naartoe moeten;
 - En door de gewenste cultuur te bespreken in de personeelscyclus van een medewerker.
 - Ook alle nieuwe collega's gaan helpen. Zij brengen allemaal iets mee naar de Belastingdienst. Dat zorgt er vanzelf voor dat we gaan veranderen.
- Dus is het gemakkelijk: zeker niet. Maar dat ben ik inmiddels gewend vanuit mijn baan.
- En ook ben ik gewend de uitdaging continu aan te gaan. Dat doe ik ook hier.

Q. Vindt u de tekst op kerstkaart van het Ministerie van Financiën passend gegeven de situatie bij de toeslagen?

A.

- In de context van de problemen die bij Toeslagen spelen is de tekst op de kerstkaart wellicht ongelukkig.
- Het werkterrein van het Ministerie van Financiën is breder dan alleen Toeslagen.
- Zo wordt de rijksbegroting en het belastingplan opgesteld, de collectieve uitgaven beheerd en fiscaal beleid vastgesteld.
- In deze context is de tekst op de kerstkaart zeer wel van toepassing.

Q. Wat vindt u van de afreken-/angstcultuur bij de dienst?

A.

- Ik vind dat niet goed.
- Dat moet anders. Er moet een **veilige werksfeer** binnen de Belastingdienst zijn waar dilemma's besproken kunnen worden en het lastige gesprek daarbij niet uit de weg wordt gegaan.
- Het is cruciaal dat iedere ambtenaar dit kan doen zonder daarbij op enigerlei wijze te worden benadeeld.
- Dit is ook een onderdeel van het voorkomen van de institutionele ingenomenheid.
- Daarom ben ik ook onderzoeken gestart naar de huidige en gewenste cultuur, ook zeker bij Toeslagen.
- Daarnaast komen er 2 personeelsraadsleden voor CAF-gerelateerde misstanden.
- Deze personen gaan actief de dienst in. Zij gaan in gesprek met medewerkers om signalen op te halen. Zij kunnen adviseren over de aanpak van misstanden. Ook kunnen zij hoor en wederhoor faciliteren.

Q. Het probleem is breder dan Toeslagen. Is de hele Belastingdienst te hardvochtig?

A.

- Eerder al heb ik met uw Kamer geconstateerd dat Cultuur een belangrijk onderdeel is voor het goed functioneren van de belastingdienst.
- Om die reden heb ik van Cultuur ook een aparte pijler gemaakt in beheerst vernieuwen.
- Ook buiten Toeslagen is ruimte voor verbetering.
- Dat laat ik op dit moment onderzoeken door middel van een cultuuronderzoek.
- Ik wil echter wel voorkomen dat het beeld ontstaat dat de hele Belastingdienst of Toeslagen slecht is.
- Er werken dagelijks veel mensen met veel passie voor hun vak voor Nederland.
- Daar gaan dingen mis en dat moet beter, en daar maak ik me ook hard voor.
- Maar ik wil voorkomen dat we ons blind staren op wat er mis gaat en vergeten dat er ook veel goed gaat.

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.