Plenair debat

Kinderopvangtoeslag CAF 11

14 maart, 19:30-21:30

Inhoud

1. Spreektekst

2. Q&A's

A. Stand van zaken verbetermaatregelen

Maatregel 1. Informatiehuishouding

Maatregel 2. Landsadvocaat

Maatregel 3. Schadevergoeding

Maatregel 4. Vaktechnische inbedding

B. Toezicht en sturing

Toezichtlijsten

Sturing

C. Rechtszaken

Civiele zaak en beroepsprocedures

Integriteitsschendingen

Bankafschriften

Wob-verzoeken

D. (Kinder)ombudsman

Ombudsman

Verrekenen toeslagschulden

3. Factsheets

Cijfers + wat is CAF

Tijdlijn

Schadevergoeding

4. Kindgebonden budget

Spreeklijn

Q&A's

Factsheet

1. Spreeklijn

- Vandaag spreek ik met u over de **kinderopvangtoeslag**. Deze toeslag levert een belangrijke bijdrage aan de **arbeidsparticipatie**. Ouders zijn daarmee beter in staat om arbeid en zorg te combineren. Voorwaarde daarvoor is dat ouders kunnen **rekenen op de juiste toeslag**.
- In 2014 is dat misgegaan. Het toezichtteam van de Belastingdienst ontving **signalen van de GGD** over een gastouderbureau. Na twintig bezoeken bij gastouders en het gastouderbureau is geconstateerd dat de **administratie op veel punten niet klopte**.
- De toeslagen voor gastouders die waren aangesloten bij het betrokken gastouderbureau werden **stopgezet**. Dat was **ten onrechte**.
- Ouders die bezwaar aantekenden zijn vervolgens **onvoldoende geïnformeerd** over de **ontbrekende stukken** die zij nog bij Toeslagen moesten aanleveren om aanspraak te kunnen maken op kinderopvangtoeslag. De **afhandeling** heeft **te lang geduurd**.
- Ik ben hierover duidelijk geweest naar uw Kamer en de getroffen ouders: **dit had niet mogen gebeuren**.

- Laten wij lessen trekken **uit de context** waarin dit heeft kunnen gebeuren in 2014 en de stappen die wij gaan zetten om dit in de toekomst te voorkomen.

- De Belastingdienst staat voor een lastige taak. We hebben te maken met twee conflicterende opdrachten:
    - Enerzijds willen we zo **goed mogelijk toegankelijk** zijn voor de goedwillende burger en zorgen voor een snelle (af)handeling;
    - Anderzijds moeten we **volledig bestand** zijn tegen fraudeurs.
- Ten tijde van de Bulgarenfraude in 2013 lag Toeslagen onder een **vergrootglas**. Een balans tussen de twee opdrachten bleek lastig.
- Daar waar de wijzer van de weegschaal aanvankelijk meer uitsloeg richting het servicegericht uitkeren van toeslagen werd de fraude met toeslagen door de **politiek en ook de maatschappij als onacceptabel beschouwd**.
- Als gevolg daarvan is de wijzer van de weegschaal uitgeslagen richting **meer en strenger optreden**. Veel leden van deze Kamer drongen aan om alles op alles te zetten om fraudeurs te straffen en de toeslagen plus boetes terug te halen.
- In januari 2015? werd een wet aangenomen om het **systeem fraudebestendiger** te maken. Daarin werd onder andere vastgelegd dat Toeslagen:
    - **geen voorschotten verstrekt bij onvoldoende gegevens** van de aanvrager;
    - **hogere boetes** uitdeelt bij fraude;
    - het **toezicht** op aangeleverde gegevens **verbetert**.

- De inzet om alle fraudeurs te willen pakken had een **keerzijde**. Het strenger optreden **om kwaadwillende burgers uit de groep te filteren**, heeft een negatief effect op de **toegankelijkheid en snelheid voor sommige goedwillende burgers**.
- Een inherent neveneffect van maatregelen tegen fraude is dan ook dat burgers in sommige gevallen hun toeslagen niet meer (direct) ontvangen. Zoals ook in de CAF 11 casus het geval was.
- Er is altijd en evenwicht tussen de **rechten van de burgers** en het **tegengaan van fraude**. En ook vandaag zijn wij weer op zoek naar het vinden van die **juiste balans**, die de uitvoering zo complex maakt.
- Inmiddels is de **tijdsgeest anders**. We willen nog steeds streng zijn op plekken waar het moet, maar we zetten geen toeslagen van de ene op de andere dag stop.

- Om deze zaken in de toekomst te voorkomen, heb ik in mijn brief van 11 oktober verschillende **verbetermaatregelen** aangekondigd.
- Drie van deze maatregelen zien op het **goed afhandelen van de CAF 11 zaken**. Met die maatregelen zijn we aan de slag.

Stavaza verbetermaatregelen

Twee maatregelen zijn gerealiseerd:

- **Landsadvocaat:**
  - Heeft relevante stukken opnieuw beoordeeld op ruimhartige verspreiding;
  - Relevante stukken zijn alsnog (proactief) verstrekt;
  - Kijkt met frisse blik naar de 14 beroepsprocedures.
- **Schadevergoeding**
  - Schadevergoeding wettelijke rente is (automatisch) uitgekeerd;
  - Daarnaast een immateriële schadevergoeding wegens schending van de redelijke termijn toegekend in afgeronde zaken. In lopende procedures worden ouders actief gewezen op schadevergoeding (indien zaak langer dan 2 jaar loopt).

Aan twee lange termijn maatregelen wordt gewerkt:

- **Vaktechnische inbedding.** Dit is de belangrijkste maatregel, gaat om verbetering van de interne werkwijze.
  - Moet duidelijker en transparanter: beleidsbesluit Toeslagen gepubliceerd.
  - [redacted] is aangesteld.
- **Informatiehuishouding.**
  - EDP auditors hebben 10 miljoen documenten op de samenwerkingsgebieden van Toeslagen bekeken. Nieuwe CAF-11 stukken heb ik ter vertrouwelijke inzage aan uw Kamer verstrekt.
  - Daarnaast loopt een project voor het verbeteren van de informatiehuishouding.
    - Huidige werkwijze wordt geëvalueerd;
    - Uniformiteit en structuur in de informatiehuishouding.

Samen vormen deze maatregelen de start om de **situatie bij Toeslagen te verbeteren**. Ik ga daar graag met uw Kamer over in gesprek om een goede balans te vinden.

2. Q&A's

A. Stand van zaken vier verbetermaatregelen

Maatregel 1 - Informatiehuishouding

Q: Kunt u garanderen dat inmiddels alle stukken boven tafel zijn na het onderzoek van de EDP auditors?

A:

- Nee, dat kan ik helaas niet.
- Ik heb EDP auditors onderzoek laten doen naar alle stukken.
- Aangezien er meer dan 36 miljoen bestanden staan op de server van Toeslagen hebben de EDP auditors keuzes moeten maken.
- Een keuze is geweest om het doorzoeken te beperken tot de samenwerkingsgebieden van Toeslagen en de persoonlijke schijf van de toenmalige [redacted].
- Daaraan ligt de aanname ten grondslag dat deze schijven de meest relevante informatie zullen bevatten.
- Ook op andere persoonlijke schijven en mailboxen kan echter nog informatie staan.
- Daarnaast kunnen de EDP auditors niet zoeken op bestanden die niet op de centrale server staan, maar bijvoorbeeld op de C-schijf van de computer van een medewerker of in bestanden die zijn gewist (dit is het terrein van forensisch accountants).

- In zoverre kan ik u dus alleen verzekeren dat ik mijn uiterste best heb gedaan om alle stukken te vinden.

Q: Zijn de gevonden CAF 11 stukken allemaal verstrekt? Zo nee, waarom niet?

A:

- Nee. Van de gevonden CAF 11 stukken is een beperkt aantal verstrekt aan uw Kamer.
- Aan uw Kamer heb ik namelijk alleen de stukken verstrekt met algemene informatie over het project CAF 11.
- Om zo min mogelijk stukken te missen hebben de EDP auditors brede zoektermen gebruikt. Dit heeft onvermijdelijk als gevolg dat de bijvangst groot was.
- Stukken die geen betrekking hebben op de aanpak en uitvoering van het project heb ik niet verstrekt.
- Daarbij kunt u bijvoorbeeld denken aan Excel bestanden met de namen van de betrokken ouders en gastouders en concepten van stukken.

Q: Hoe staat het met het interne onderzoek naar informatiebeheer?

A:

- Naar aanleiding van de verbetermaatregelen is bij Toeslagen het project "Toeslagen verbeterplannen" gestart.
- Voor dit project is onder andere een projectmanager aangetrokken om het project op te starten.
- Eén van de onderdelen van dit project behelst het in kaart en op orde brengen van de informatiehuishouding van Toeslagen. Hier is inmiddels een plan van aanpak voor gemaakt met als doelstelling het vergroten van de rechtmatigheid en efficiëntie in uitvoering en verantwoording van de vaststelling van de toeslagen.
- Dit wordt onder meer bewerkstelligd door de huidige werkwijze met instructies te evalueren om vervolgens een duidelijkere structuur in de informatiehuishouding aan te brengen.

Q: Hoe wordt in de toekomst gezorgd dat alle relevante stukken door Toeslagen medewerkers zelf direct boven tafel komen?

A:

- Momenteel wordt in kaart gebracht welke documenten, instructies en andere zaken worden gebruikt bij de uitvoering van het werk. Vervolgens wordt bekeken wat de status is van deze stukken en hoe deze worden gearchiveerd. Dit gebeurt in samenspraak met verschillende teams binnen Toeslagen.
- Vervolgens wordt bepaald wat het uniforme proces is voor de behandelteams. Er worden richtlijnen opgesteld voor de vaststelling, aanpassing en archivering van de stukken.
- Op deze manier zal er zorg voor worden gedragen dat in de toekomst de inzet van EDP-auditors niet meer nodig zal zijn.

Maatregel 2 - Landsadvocaat

Q: Waarom is de Landsadvocaat ingeschakeld? Heeft Toeslagen zelf geen medewerkers die dit kunnen oplossen?

A:

- De Landsadvocaat heeft als opdracht om:
    1. Tot het moment dat de eerdergenoemde maatregel op het vlak van procesvertegenwoordiging is geëffectueerd, Toeslagen in de CAF-11 zaken te vertegenwoordigen.
    2. Om in dat kader te beoordelen of Toeslagen alle op de zaak betrekking hebbende stukken heeft overgelegd.
- In mijn brief aan uw Kamer heb ik aangegeven dat de informatievoorziening aan de ouders tekort schoot.
- Omdat er geen twijfel mag bestaan dat de ouders de stukken krijgen waar zij recht op hebben is de Landsadvocaat ingeschakeld.
- Daarbij heb ik zowel Toeslagen als de Landsadvocaat meegegeven dat ik zeker als een ouder om bepaalde stukken vraagt een ruimhartige verstrekking van stukken voorsta.

Q: Wat was het oordeel van LA over de nieuwe stukken?

A:

- De Landsadvocaat heeft aangegeven dat van geval tot geval juridisch moet worden getoetst of stukken kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken.
- Dit komt ook omdat de inhoud van de betreffende stukken per zaak verschilt.
- Ook het geschilpunt kan per zaak anders liggen.
- Om onnodige discussies te voorkomen over de reikwijdte van het begrip op de zaak betrekking hebbende stukken maar vooral uit een oogpunt van transparantie sta ik in beginsel een ruimhartige verstrekking van stukken voor.
- Dat geldt zeker als ouders om bepaalde stukken hebben gevraagd.

Q: Waarom zijn na de uitspraak van de Hoge Raad niet direct relevante stukken met de ouders gedeeld?

A:

- De jurisprudentie van Hoge Raad geeft helder het juridische kader aan de hand waarvan beoordeeld moet worden of stukken op de zaak betrekking hebben en dus verstrekt moeten worden.
- Toepassing van dat juridische kader op een concrete zaak geeft echter niet altijd een helder antwoord; ook volgens de Landsadvocaat is er een grijs gebied.
- In de CAF 11 zaken staat vast dat de verslagen van bevindingen op de zaak betrekking hebben. Deze hadden dus direct verstrekt moeten worden.
- Andere stukken, zoals bijvoorbeeld de telefoonnotities, zitten in dat grijze gebied. Ik heb in deze concrete zaken de opdracht gegeven deze stukken desalniettemin te verstrekken.
- Ook in het algemeen ben ik een voorstander van transparantie en dus van een ruimhartige verstrekking van stukken. Dit neemt niet weg dat er altijd een selectie zal moeten (blijven) plaatsvinden, waarbij een verschil van inzicht over de relevantie van een bepaald stuk kan bestaan. Het is dan aan de rechter om het definitieve oordeel te geven.

Q: Zijn er in andere rechtszaken van Toeslagen relevante stukken niet overlegd? Hoe gaan we daarmee om?

A:

- In elke rechtszaak van Toeslagen wordt beoordeeld welke stukken aan de rechter en de wederpartij verstrekt moeten worden.
- Dit is elke keer weer een juridische toets, waarbij de uitkomst mede afhankelijk is van de stukken waarover Toeslagen beschikt en de geschilpunten.
- In de lopende zaken van het CAF 11-project is de juridische toets niet juist uitgevoerd. Daaraan kan en wil ik echter niet zonder meer de conclusie verbinden dat het in andere zaken "dus" ook fout gegaan is.
- Wel wordt in de toekomst de kans op fouten zo veel mogelijk uitgesloten door de vaktechnische aansturing te versterken door voor te schrijven dat in beginsel 2 medewerkers bij een beroepszaak betrokken moeten zijn.
- Verder sta ik in de basis, dus ook bij andere zaken, een ruimhartige benadering voor. Uitgangspunten zijn wat mij betreft dat stukken waarom de belanghebbende verzoekt, verstrekt worden evenals stukken waarbij misschien twijfel kan bestaan over de relevantie.

Maatregel 3 - Schadevergoeding

Q: Waarom is er nu wel gekozen om schadevergoeding toe te kennen?

A:

- Belangrijk om hierin onderscheid te maken tussen de schadevergoeding ter compensatie van de wettelijke rente en de immateriële schadevergoeding.
- Eerder is al een schadevergoeding toegekend. Dat ging om een compensatie van wettelijke rente die werd toegekend aan 109 ouders.
- De schadevergoeding voor immateriële schade die nu is toegekend wordt toegekend zonder dat de burger daarvoor een verzoek heeft gedaan.
- Een schadevergoeding wegens schending van de redelijke termijn wordt normaliter verstrekt na een verzoek van de ouders.
- Gezien de tekortkomingen in dit proces heb ik besloten om in CAF 11 zaken de schadevergoeding wegens schending van de redelijke termijn proactief en ruimhartig toe te kennen. Dat is een schadevergoeding van 500 euro voor elke 6 maanden dat de termijn is overschreden. Die uitzondering maak ik alléén voor CAF 11 zaken.
- Ouders die daar dus niet om hebben verzocht, maar wiens bezwaar- en beroepsafhandeling wel langer duurde dan twee jaar, krijgen een compensatie. Dat zijn er 54.

Q: Gaat u in andere dossiers met te lange afhandel-termijnen bezwaar en beroep ook schadevergoeding toekennen?

A:

- Zoals ik ook in de brief van 11 oktober jl. heb gemeld geldt het proactief uitkeren van een schadevergoeding exclusief voor de CAF 11 zaken, waarvan de bezwaar en beroepsperiode langer dan twee jaar heeft geduurd.
- Door de optelsom van het directe stopzetten, de trage afhandeling en de slechte informatievoorziening gelden er in dit dossier bijzondere omstandigheden. Daar wil ik ouders in tegemoetkomen.
- Ouders die in andere zaken een proces hebben gehad dat langer duurde dan de redelijke termijn die daarvoor geldt kunnen ook aanspraak maken op een vergoeding. Zij moeten deze dan zelf aanvragen.

Maatregel 4 vaktechnische inbedding

Q: Hoe draagt het besluit bij aan een betere inbedding?

A:

- Het Besluit bestuursrecht Toeslagen geeft regels over:
  1. procesvertegenwoordiging en
  2. rechtsvragen.

- 1. Door het inschakelen van procesdeskundigen wordt geborgd dat ervaringen opgedaan door procesvoerende ambtenaren worden teruggegeven aan:
    a. andere procesvoerende ambtenaren en
    b. de rest van de organisatie.
- Daarnaast wordt voorkomen dat tijdens en in voorbereiding op een procedure Toeslagen te eenzijdig gefocust is op het winnen van de procedure zelf zonder oog te hebben voor de relevante omgeving.

- 2. De regels over het voorleggen van formeelrechtelijke rechtsvragen geven een kapstok om beleidskwesties voor te leggen en vervolgens vast te leggen.

Q: Hoe staat het met de dubbele procesvertegenwoordiging?

A:

- Binnen Toeslagen wordt gewerkt aan de implementatie van het beleidsbesluit Toeslagen met betrekking tot de procesvertegenwoordiging. Toeslagen kent echter in 2018/2019 een groot verloop van procesvertegenwoordigers.
- Toeslagen heeft tien nieuwe procesvertegenwoordigers geworven. Daarnaast wordt er beoogd om in maart bij de selectieboulevard nog veertien extra procesvertegenwoordigers te werven. Hiermee wordt het verloop gecompenseerd en daarnaast extra geworven ten behoeve van implementatie van het Beleidsbesluit.
- Binnenkort worden er vacatures opengesteld voor extra procesvertegenwoordigers in hoger beroepszaken.
- Wanneer de extra mensen zijn opgeleid, wordt het mogelijk te voldoen aan het Beleidsbesluit
- Toeslagen heeft de vaktechnische escalatielijn ingeregeld waarbij de medewerkers van het beroepenteam eerst vragen kunnen stellen aan de juristen binnen Toeslagen en gecompliceerde vragen via de ([redacted]) [redacted] kunnen worden geëscaleerd.
- Ook zijn er contactpersonen binnen het beroepenteam die zijn aangesteld om direct contact te onderhouden met de behandelteams. Hierdoor is de consistentie in het werk van de verschillende behandelteams beter geborgd.

Q: Waarom waren de regels voor procesvertegenwoordiging Toeslagen/Blauw niet geharmoniseerd? Leidt dit tot andere uitkomsten?

A:

- Terugkijkend moet ik constateren dat de vaktechnische inbedding van Toeslagen onvoldoende is geweest.
- Toeslagen heeft een koers kunnen varen zonder oog te hebben voor ontwikkelingen in de rest van organisatie.
- Door Toeslagen zoveel mogelijk te verankeren in technische infrastructuur wordt de kwaliteit beter geborgd en moet sneller van fouten worden geleerd.

B. Toezicht en sturing

Q: Bestaan er uitsluit/insluit/toezichtlijsten en wat is de status daarvan?

A:

- De Belastingdienst inclusief Toeslagen werkt met sterk geautomatiseerde processen. Daardoor kunnen burgers en bedrijven snel bediend worden en hun rechten effectueren.
- Tegelijkertijd dient misbruik en fraude natuurlijk voorkomen te worden. De Belastingdienst gebruikt daarvoor risicogericht toezicht.
- Risicogericht toezicht zorgt dat in het geautomatiseerde proces bepaalde "afslagen" zijn ingebouwd. Als een aangifte of een aanvraag zo'n afslag neemt, volgt in beginsel een handmatige beoordeling.
- In de processen voor de belastingheffing zijn bepaalde parameters ingebouwd. Als bijvoorbeeld een aangifte een aftrekpost bevat die een bepaald bedrag overschrijdt, wordt deze aangifte "uitgeworpen". Dit betekent niet dat de aangifte handmatig beoordeeld wordt.
- Naast deze parameters werkt Toeslagen ook met lijsten, die bepalen of een aanvraag of wijziging handmatig dient te worden beoordeeld. Dit voorkomt plaatsing op een lijst verhindert dus niet dat de burger een aanvraag kan doen

of een wijziging kan doorgeven. Tevens heeft dit geen gevolgen voor de termijn waarbinnen bijvoorbeeld een aanvraag behandeld moet worden.

- Zoals ik heb aangegeven in mijn brief vind ik het van belang dat de toezichtsstrategie bij Toeslagen past bij de toezichtsstrategie van andere dienstonderdelen. Dit wordt uitdrukkelijk meegenomen en beoordeeld bij het verbeteren van de kwaliteitsborging in de toekomst.

Toelichting [achtergrondinformatie!)

- Toeslagen kent 3 soorten toezichtslijsten:
  1. Een uitsluitlijst. Mensen kunnen hier zowel automatisch als handmatig op geplaatst worden,
  2. Een toezichtslijst. Hierop staan mensen die zijn aangemeld bij het Fraudeteam van Toeslagen, en
  3. Een lijst voor afwijkende behandeling, bijvoorbeeld als eerder een aanvraag afgewezen is omdat niet de gevraagde bewijsstukken zijn overlegd.
- De gevolgen zijn bij alle drie de lijsten hetzelfde: een burger kan aanvragen doen en wijzigingen doorgeven maar toekenning vereist een handmatig akkoord.
- Het vereist wel dat een handmatige beoordeling en akkoord snel gebeurt om onredelijke vertraging te voorkomen.
- Daarvoor zijn regels opgesteld in algemene Toeslagbrede instructies.

- Bij CAF 11 heeft de beoordeling echter te lang geduurd. De betrokken burgers, die vanuit het project allemaal op de uitsluitlijst geplaatst waren, hebben daardoor lang op een voorlopige of definitieve toekenning moeten wachten.

Q: Konden ouders nog van zo'n lijst afkomen?

A:

- Ja. In alle gevallen is erin voorzien dat de burger weer van de lijst gehaald wordt.
- De risicoselectiemodule plaatst de burger automatisch op een lijst. Zodra een behandelaar de aanvraag beoordeeld heeft, wordt de burger ook weer automatisch van de lijst verwijderd.
- Ook tijdens de behandeling van een bezwaar wordt een burger automatisch op de lijst geplaatst om te voorkomen dat een beschikking genomen wordt die de bezwaarbehandeling doorkruist. Ook hier geldt dat de burger na de behandeling van het bezwaar weer van de lijst verwijderd wordt.
- Daarnaast kan een burger handmatig op een lijst geplaatst worden bijvoorbeeld bij een projectaanpak zoals CAF 11. Ook dan wordt de burger weer van de lijst gehaald zodra het project afgerond is of zo veel eerder als de beoordeling plaatsgevonden heeft.
- Ik benadruk dat plaatsing op een lijst geen gevolgen heeft voor de mogelijkheid om aanvragen te doen.

Q: Is het toezicht in CAF 11 te streng geweest?

A:

- Ook achteraf bezien waren er naar mijn mening voldoende aanwijzingen die het project CAF 11 rechtvaardigen.
- Het toezicht is dus niet te streng geweest. Wel zijn er in de uitvoering fouten gemaakt.
- Ik noem het onvoldoende motiveren van de stopzettingen, de karige informatievoorziening richting de betrokken burgers in het algemeen en vooral de trage afhandeling van het hele project.

Q: Toeslagen heeft in procedures ten onrechte bepaalde op de zaak hebbende stukken niet verstrekt. Daarnaast moest u enkele stukken ter vertrouwelijke inzage nasturen naar de Kamer, omdat deze in eerste instantie niet gevonden waren. Is Toeslagen in control?

A:

- Uit de gang van zaken blijkt dat het informatiebeheer niet op orde is. Het was niet goed mogelijk om alle documenten, zoals werkinstructies, terug te vinden. Ook was de status van bepaalde documenten vaak moeilijk te achterhalen. Op dit punt was Toeslagen dus niet in control.
- Daarom heeft Toeslagen de opdracht gekregen om het informatiebeheer op orde te brengen. Dat zal enige tijd duren.
- Er worden procedures opgesteld voor het vaststellen, opslaan, beheren en opleveren van werkinstructies en andere relevante documenten.
- Met deze procedures moet het beter mogelijk worden om voortaan stukken tijdig aan burgers te verstrekken en om verantwoording af te leggen aan mij en aan de Kamer.

PM Q: Informatievoorziening aan de Kamer

C. Rechtzaken

Civiele zaak/beroepsprocedures

Q: Wat is de stand van zaken in de civiele zaak?

A:

- Op 6 februari 2019 heeft de rechtbank Den Haag uitspraak gedaan in een civiele procedure die is gestart door het bij CAF 11 betrokken gastouderbureau
- In deze procedure heeft het gastouderbureau de rechtbank verzocht om te verklaren dat Belastingdienst/Toeslagen bij de behandeling van het onderzoek CAF 11 onrechtmatig heeft gehandeld tegen het betrokken gastouderbureau
- De rechtbank heeft de vordering van het gastouderbureau afgewezen
- De rechtbank heeft de vorderingen afgewezen omdat:
    - Er voldoende serieuze aanleiding was om een onderzoek in te stellen
    - Ook is geoordeeld dat niet is gebleken dat de motivering van de besluiten tot stopzetting onvoldoende waren gemotiveerd en dat niet is gebleken dat dit onrechtmatig jegens de vraagouders of het gastouderbureau was.

- Tot slot is ook uit het rapport van de Ombudsman niet gebleken dat er onrechtmatig tegen het gastouderbureau is gehandeld.

Q: Hoeveel beroepszaken lopen er nog?
A:

- Op dit moment lopen er nog **14 (hoger) beroepszaken**
- Het gaat om 6 zaken bij de rechtbank en 8 bij de Raad van State

Q: Wanneer zijn deze zaken afgerond?

A:

- Al deze zaken zijn onder de rechter en het is aan de rechter om een uitspraak te doen. Ik kan dan ook niet aangeven wanneer deze zaken zijn afgerond.
- Op dit moment moet er nog in zeven zaken een zittingsdatum worden gepland.

Q: Komen er nog meer zaken?

A:

- Op dit moment zijn er meerdere verzoeken om herziening en bezwaarschriften tegen afgegeven definitieve berekeningen in behandeling.
- Indien ouders het niet eens zijn met de uitkomst van deze procedures, kunnen zij besluiten om in beroep bij de rechtbank te gaan.

Q: Wordt de landsadvocaat ook bij nieuwe beroepszaken ingezet?

A:

- In het kader van een zo zorgvuldig mogelijke behandeling zal de landsadvocaat de nog lopende procedures samen met de medewerkers van Toeslagen behandelen.
- Bij nieuwe beroepsprocedures zal in samenspraak met de [redacted] en medewerkers van mijn ministerie, ook gelet op de implementatie van het besluit bestuursrecht Toeslagen, worden gekeken of de inzet van de landsadvocaat daarbij gewenst is.

Integriteitsschendingen

Q: Is het juist dat bsn-gegevens van burgers op straat liggen?

A:

- Er is melding gemaakt aan de Autoriteit Persoonsgegevens dat een derde de beschikking zou hebben gekregen over BSN's van toeslaggerechtigden.
- Het is op dit moment onbekend of hiervan daadwerkelijk sprake is. Hiernaar wordt onderzoek gedaan.
- Dit lijkt mij terecht, de integriteit van de Belastingdienst en zijn medewerkers en de bescherming van de persoonsgegevens van de toeslaggerechtigden is een groot goed.

Bankafschriften

Q: Is het juist dat de Belastingdienst onlangs wederom nieuwe op de zaak betrekking hebbende stukken in een lopende zaak heeft overgelegd?

A:

- **Ja.** Zoals ik eerder heb aangegeven, sta ik een **ruimhartige verstrekking** voor. De Belastingdienst hecht, net als alle andere overheidsorganisaties, aan een **goede procesgang**. Daarom wil ik ouders goed informeren over relevante stukken.
- In een dossier betreffende kinderopvangtoeslag dat eerder in de publiciteit is geweest zijn **aanvullende, relevante stukken** gevonden.
- Het gaat om **financiële gegevens** de zijn gebruikt om de door de ouders **aangeleverde documenten te controleren**.
- Deze stukken zijn op **31 december 2018 overgelegd** in een lopende beroepsprocedure.

Wob-verzoeken

Q: Welke Wob-verzoeken zijn er ingediend in CAF 11?

A:

- Er zijn twee Wob-verzoeken ingediend in de casus CAF 11.
- In het **eerste** werd verzocht om alle stukken met betrekking tot CAF 11 en de positie van het betrokken gastouderbureau openbaar te maken.
- Dit verzoek is juni 2018 afgewezen, omdat deze documenten inzicht geven in de werkwijze van de Belastingdienst op het gebied van het uitvoeren van het toezicht op wet- en regelgeving. De werkwijze van het CAF zou minder effectief zijn. Daarnaast zijn deze documenten herleidbaar tot een specifiek gastouderbureau en specifieke ouders waarbij openbaarmaking van deze documenten schadelijk zou zijn voor hun privacy.
- Met het **tweede** is verzocht om openbaar te maken wat de kosten voor de inzet van de landsadvocaat en de totale kosten van het CAF 11 proces.
- Dit verzoek is januari 2019 afgewezen, omdat uit dergelijke informatie de processtrategie van de Staat in een concreet dossier kan worden afgeleid. Het bekend worden hiervan zou de procespositie van de Staat of zijn

bestuursorganen kunnen ondergraven, hetgeen onevenredig benadelend zou zijn. Daarnaast is het vaste jurisprudentie dat openbaarmaking van specificaties waaruit de naam en tijdsbesteding van een advocaat blijken op grond van de Wob niet voor openbaarmaking in aanmerking komen.

Q: Kunt u deze informatie met de Kamer delen?

A:

- Alle relevante stukken die zien op het CAF 11 proces heb ik reeds vertrouwelijk met uw Kamer gedeeld.
- Met betrekking tot de kosten die binnen Toeslagen zijn gemaakt kan ik helaas geen informatie delen met uw Kamer nu deze informatie niet beschikbaar is.

D. (Kinder)ombudsman

Q: Is de Ombudsman nog betrokken bij het CAF 11 dossier?

- Naar aanleiding van het rapport 'Geen Powerplay maar fair play' van de Nationale ombudsman (in het vervolg No) van 9 augustus 2017 is de Belastingdienst/Toeslagen aan de slag gegaan met de vier aanbevelingen uit dat rapport.
- De No verzoekt in een brief van 4 april 2018 aan [redacted] Belastingdienst om nadere informatie over twee van de vier aanbevelingen, te weten:

  1. Excuses die zijn aangeboden aan de ouders en
  2. Informatie over aantal bezwaren en beroepen die ouders hadden ingesteld.

- Met een brief van 14 mei 2018 geeft de [redacted] Belastingdienst, de nadere informatie en beantwoordt vragen uit de brief van 4 april 2018.

- De vragen van de No spitste zich uiteindelijk toe op het verduidelijken van aantallen vraagouders die via het gastouderbureau in kwestie bemiddeld opvang afnamen.
- Die verduidelijking van de aantallen, 235 vraagouders betreffende het toeslagjaar 2014 en 302 vraagouders over de periode 2012 tot en met 2014, is met de brief van 14 mei 2018 aan de No gegeven.
- Op 25 juli 2018 geeft de No in een mail aan de Belastingdienst/Toeslagen aan genoegen te nemen met het antwoord van 14 mei 2018 en geen nader onderzoek te starten naar het aantal van 235 vraagouders.
- Tevens geeft de No in deze mail aan 'het onderzoek te sluiten'. Die term kan gezien worden als het beëindigen van de bemoeienis van de No met CAF11.

Kunt u aangeven hoe Toeslagen om gaat met de brief van de Kinderombudsman?

- Het Verdrag inzake de rechten van het kind regelt het recht van ieder kind om de voordelen te genieten van voorzieningen voor sociale zekerheid, met inbegrip van sociale verzekeringen, zoals dat is neergelegd in het Verdrag inzake de rechten van het kind.
- Nederland aanvaardt dat recht onder voorbehoud.
- Het voorbehoud is geen ontkenning van dat recht.

- Het voorbehoud zorgt er voor dat de verstrekking van dit recht plaats vindt binnen de kaders van het Nederlandse stelsel – namelijk via de ouders.
- De kinderopvangtoeslag is niet een recht als bedoeld in het Verdrag inzake de rechten van het kind.
- De kinderopvangtoeslag is bedoeld:
  1. voor de ouders, die werken;
  2. als tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang.

Verrekening Toeslagschulden

Q: Is het juist dat de Nationale Ombudsman bepleit dat Toeslagen ruimhartiger omgaat met het staken van verrekening van lopende voorschotten kinderopvangtoeslag met openstaande toeslagschulden?

A:

- Toeslagen kent verschillende betalingsregelingen. Standaard is dat de centrale betalingsregeling, waarin de schuld in maximaal 24 maanden wordt afbetaald. Elke toeslaggerechtigde kan contact opnemen om te bezien of en in hoeverre een persoonlijke betalingsregeling mogelijk is.
- De persoonlijke betalingsregeling houdt rekening met de draagkracht. Als een burger niet vraagt om een persoonlijke betalingsregeling of niet aan de voorwaarden voldoet, en ook niet aan de centrale betalingsregeling voldoet, kan Toeslagen de lopende voorschotten kinderopvangtoeslag verrekenen met de openstaande toeslagschuld.

- Nu de beslagvrije voet niet van toepassing is bij de kinderopvangtoeslag wordt er bij verrekening met kinderopvangtoeslag geen rekening gehouden met een vrij te stellen bedrag. Als de burger na verrekening echter een verzoek doet om rekening te houden met een vrij te stellen bedrag, wordt dit in bepaalde gevallen gehonoreerd. Bezien wordt of dit in de nabije toekomst voor alle gevallen mogelijk is.

3. Factsheets

Factsheet Cijfers

Totaal aantal vraagouders betrokken bij GOB	235
KOT na onderzoek in 2014 toegekend en uitbetaald	14 (a)
KOT volledig gestopt in 2014	221

KOT volledig gestopt in 2014	221
Bezwaar, eventueel gevolgd door beroep	166
KOT gestopt in 2014 en geen bezwaar gemaakt	55 (b)

Bezwaar, eventueel gevolgd door beroep	166
Beroepen, uitspraak nog niet onherroepelijk	14 (c)
Bezwaren, termijn voor beroep nog niet verstreken	10 (c)
Geheel of gedeeltelijk toegekend	115 (a)
Afgewezen	27 (b)

Toekenning na herbeoordeling	5 (a)
Afwijzing na herbeoordeling	5 (b)

Geheel of gedeeltelijk recht op KOT (incl. niet gestopte toeslagen)	134 (a)
Geen recht op KOT	77 (b)
Niet onherroepelijk	24 (c)
Totaal (incl. niet gestopte toeslagen)	235

(a) Geheel of gedeeltelijk recht op kinderopvangtoeslag 2014

(b) Geen recht op kinderopvangtoeslag 2014

(c) Recht of geen recht nog niet onherroepelijk vastgesteld

Het aantal burgers voor wie in 2014 de kinderopvangtoeslag volledig is stopgezet en voor wie naderhand is vastgesteld dat zij geheel of gedeeltelijk recht hadden op kinderopvangtoeslag bedraagt tussen de 120 en 144. In 24 gevallen is de toeslag nog niet onherroepelijk vastgesteld.

Tijdlijn: Kinderopvangtoeslag CAF 11 – PM beroepszaken

9 augustus 2017
Rapport Nationale ombudsman (No) 'Geen powerplay maar fair play', over CAF 11.

7 november 2017
Reactie Belastingdienst op rapport van de No.

14 december 2017
Algemeen Overleg Belastingdienst:
U zegt toe op vragen van de leden Omtzigt en Azarkan binnen twee maanden te reageren op aanvullende vragen van de No.

16 februari 2018
Brief aan No en Tweede Kamer met stand van zaken afhandeling dossiers CAF 11.

6 maart 2018
Vragen Vaste Commissie Financiën over brief van 16 februari.

29 en 30 maart 2018
Aanvullende vragen leden Leijten en Omtzigt.

15 mei 2018
Antwoorden op vragen van 6, 29 en 30 maart.

2 augustus 2018
Brief Kinderombudsman over effect voor kinderen op het rapport van de No.

6 augustus 2018
Vragen lid Omtzigt over afhandeling CAF-11 dossiers.

30 augustus 2018
Antwoord aan de Kinderombudsman en TK

30 augustus 2018
Antwoorden op vragen Omtzigt en vertrouwelijk inzage in CAF-stukken.

5 september 2018
Brief aan Tweede Kamer met twee andere CAF11-stukken.

11 september 2018
Brief aan Tweede Kamer met duiding/informatie CAF-stukken.

19 september 2018
Vragen lid Omtzigt over rechtszaken CAF 11.

11 oktober 2018
Brief aan Tweede Kamer naar aanleiding van vragen van het lid Omtzigt over het oplossen van de problematiek CAF 11

12 oktober 2018
Antwoorden op vragen van het lid Omtzigt over rechtszaken CAF 11.

Factsheet schadevergoeding

- In mijn brief van 11 oktober 2018 heb ik aan uw Kamer aangegeven dat ik Toeslagen de opdracht heb gegeven om in de CAF 11 zaken waar de behandeling van het bezwaar, inclusief een eventuele beroepsprocedure, een immateriële schadevergoeding wegens overschrijding van de redelijke termijn toe te kennen.
- Bij de zaken waar alle procedures al waren afgerond is deze vergoeding proactief toegekend.
- De ouders die voor een vergoeding in aanmerking kwamen zijn hier met een brief van 20 november 2018 over geïnformeerd.
- Daarnaast heb ik Toeslagen de opdracht gegeven om in lopende procedures de burger actief te wijzen op de mogelijkheid om een schadevergoeding te kunnen vragen aan de rechter als de procedure al meer dan twee jaar heeft geduurd.

Aantallen

- Met de brieven van 20 november 2018 zijn **58 schadevergoedingen** toegekend
- Er zijn ouders die meerdere schadevergoedingen hebben gekregen omdat zij voor verschillende jaren een bezwaarschrift hadden ingediend.
- In totaal is € 49.500 aan schadevergoedingen toegekend voor procedures die al waren afgelopen
- De vergoedingen betroffen tussen de €500 en €2.000 per ouder en per toeslagjaar waartegen bezwaar is gemaakt.

Lopende zaken en eerder toegekende vergoedingen

- In negen zaken die al eerder afgerond waren, was door de rechter al een schadevergoeding voor overschrijding van de redelijke termijn toegekend
- In lopende procedures waarbij de redelijke termijn is overschreden of de verwachting is dat die overschreden zal worden wijst Toeslagen de burger op de mogelijkheid van een schadevergoeding
- Hier heb ik geen exacte cijfers over beschikbaar omdat deze procedures nog onder de rechter zijn

Kindgebonden Budget

Spreektekst

- Tijdens het plenaire Wet op het kindgebonden budget op 21 februari jongsleden heb ik uitgelegd hoe het nou kon dat ergens in 2008 dat moment ontstaan dat er wetgeving wordt gemaakt en wordt omgezet in uitvoering en dat dat vervolgens eigenlijk tien jaar lang niemand blijkt op te vallen? Dat is op zich best opmerkelijk. Dat geef ik meteen toe.
- In 2008 is het kindgebonden budget voor het eerst aan ouders uitgekeerd. In de periode 2008 – 2018 hebben we in totaal € 14 miljard aan kindgebonden budget verstrekt.
- Vaak zonder dat de burger daarvoor iets hoefde te doen: als een ouder namelijk recht heeft op kindgebonden budget én hij of zij ontvangt een andere toeslag, dan kent de Belastingdienst/Toeslagen automatisch kindgebonden budget toe.
- In een aantal situaties is het kindgebonden budget niet **automatisch** toegekend, terwijl dit **wel** had moeten gebeuren. Dit gaat specifiek om die gevallen waarin het kindgebonden budget eerder is stopgezet - bijvoorbeeld omdat het inkomen te hoog werd -, maar in periode erna de ouders op enig moment weer wel aan de voorwaarden voor kindgebonden budget voldeden én een andere toeslag ontvingen.

- Dat deze fout heeft kunnen gebeuren heeft deels te maken heeft met feit dat er destijds **geen** uitvoeringstoetsen werden gedaan. Dat kan echter nooit de hele verklaring zijn, want zelfs als er al een uitvoeringstoets was geweest en die had gezegd "de uitvoering is prima, maar niet conform wetgeving", dan had je nog steeds ergens een belletje moeten hebben gehad dat zei: dat is grappig; het ziet er perfect uit, maar het is net niet goed.
- Sterker nog — en dan kijken we even verder — in alle volgende wetswijzigingen die we in de jaren daarna hebben gedaan, is er tot en met de memories van toelichting aangegeven dat in die gevallen waar nu dat automatisme geen opgeld deed, ouders dat budget ook gewoon moesten aanvragen. Er zijn ook telefoontjes geweest bij de BelastingTelefoon, met de vraag: heb ik daar recht op, en hoe moet dat? Er werd dan keurig volgens het script antwoord gegeven: ja, u heeft gewoon recht op die toeslag; u moet die aanvragen. Het is in die zin dan ook een ontwerpfout geweest.
- Het is dus geen fout die "soms wel en soms niet" werd gemaakt. Het is een ontwerpfout en die is eigenlijk heel consequent doorgevoerd, zonder dat beleidsmakers, wetgevers en toetsers dat doorhadden. Dat is niet fraai. Dat hebben collega Van Ark en ik volgens mij ook meteen gezegd. We zijn blij dat we erachter zijn gekomen. En dit gaan we dus oplossen, want dit mag niet meer gebeuren.

- Kunnen we garanties geven dat dit nooit meer gebeurt? Waarschijnlijk niet, maar de kans daarop is wel kleiner, want de manier waarop we vijftien jaar geleden met wetgeving en uitvoeringstoetsen omgingen, is echt wel anders dan nu. De uitvoering en de wetgeving staan veel meer bij elkaar. Ze worden in dezelfde keten opgenomen. Er zijn veel meer checks-and-balances. Laten we dus hopen dat we zo slim en goed zijn met z'n allen dat we dat niet meer krijgen, maar echte garanties op dat punt zijn uiteraard niet te geven. Het blijft mensenwerk.
- Daarmee geef ik eigenlijk tegelijkertijd antwoord op een paar vragen. Hoe kon het nou? Waarom duurde het zo lang? Omdat iedereen dacht dat het conform de wet was. Wij hebben uiteindelijk bij een check ontdekt waarom het niet-gebruik zo hoog bleef. Wij zijn er toen achter gekomen dat de hele uitvoeringspraktijk, waar iedereen achter leek te staan, niet conform de wetgeving uit 2008 was. En daar zijn we waar we nu zijn.
- Voor het herstel is de beleidskeuze dat we voor vijf jaar teruggaan. Dat kunnen we goed en dat lijkt ook redelijk om te doen, gezien andere juridische uitspraken. Dat past ook binnen het systeem dat al een aantal jaren actief is, en dan kunnen we vrij veel terughalen. Daarvan hebben we echt het idee dat we met een beetje moeite kunnen nagaan wie nog recht zouden moeten hebben en hoe we die dus ook kunnen bedienen.

- Die keuze past ook bij het beeld dat naarmate we verder teruggaan in de tijd het veel lastiger wordt. Dat heeft er natuurlijk mee te maken dat allerlei dingen veranderd kunnen zijn. Gezinnen zijn anders samengesteld. Mensen zijn misschien naar het buitenland geweest en terug. Dus naarmate we verder teruggaan in de tijd, is het aantal veranderingen groter, maar is ook de aansluiting in de systemen lastiger te maken.

Q&A

Q: Hoe ziet de hersteloperatie eruit?

A:

- Op dit moment onderzoeken we hoe we de hersteloperatie vorm kunnen geven, wanneer gestart kan worden met herstel en hoeveel tijd en kosten hiermee – waarschijnlijk - gemoeid zijn. We bekijken hoe we de doelgroep het beste kunnen benaderen.

Acties

- Er komt een hersteloperatie voor de jaren 2013-2019.
- Zodra er meer duidelijkheid is zal de Kamer worden geïnformeerd over de hersteloperatie en de benadering van de doelgroep.
- Eind 2019 is het systeem voor de toekomst hersteld. Vanaf 2020 geldt: indien het kindgebonden budget eerder is gestopt, maar de ouders ontvangen een andere toeslag én voldoen op enig moment weer wel aan de voorwaarden, dan ontvangen deze ouders vanaf dat moment weer automatisch kindgebonden budget.
- **Voor de jaren 2018 en 2019**: Ouders wiens kindgebonden budget eerder is gestopt, maar die denken dat ze voor (een deel van) 2018 en 2019 weer wel recht hebben op kindgebonden budget, kunnen **dit zelf** aanvragen via *Mijn toeslagen* op toeslagen.nl Dit kan voor 2018 nog tot 1 september van dit jaar. Daarna zullen wij

dat vanuit de Belastingdienst meenemen in de hersteloperatie.

- **Voor 2017 en de jaren daarvoor** kunnen ouders **niet zelf** kindgebonden budget aanvragen. Zij moeten de hersteloperatie afwachten.
- Ouders wiens kindgebonden budget eerder was gestopt, én die in de jaren 2015 – 2019 huurtoeslag, zorgtoeslag of kinderopvangtoeslag hadden, kunnen berekenen of ze in datzelfde jaar weer wel recht op kindgebonden budget hadden**.** Daarvoor kunnen ze een **proefberekening** maken op toeslagen.nl
  Ongeacht de uitkomst: de ouders kunnen over de jaren 2017 of daarvoor, niet zelf de toeslag aanvragen. Ze moeten de hersteloperatie afwachten.

Q: Hoe staat het met de herstelaktie KGB?
A:

- Er is een uitvoeringstoets in voorbereiding. Hierin wordt nagegaan hoe het proces bij de B/T moet worden aangepast.
- Aanpassingen aan het systeem uiterlijk per 1-12-2019 voor nieuwe gevallen. Herstel van de uit de wet voortvloeiende aanspraken die niet eerder zijn toegekend, onderscheiden naar de lopende toeslagjaren 2018 en 2019 en over de herstelperiode 2013 – 2017. Ook zal daarbij worden nagegaan hoe de uitkeringslasten worden verdeeld over 2019 en 2020.
- Aanpassingen aan het systeem zullen worden getoetst aan de hand van de volgende criteria:
    1. uitvoerbaarheid
    2. handhaafbaarheid
    3. haalbaarheid
        a. beoogde invoeringsdatum van het wetsvoorstel er van uitgaande dat eind 2019 de eerste voorschotten toegekend zullen gaan worden,
        b. realisatie van de termijn waarop de herstelactie uitgevoerd kan worden onderscheiden naar de lopende toeslagjaren 2018 en 2019 en de herstelperiode 2013-2017.
    4. effecten voor de klant, waarbij aangeven:
        a. wat er van de klant wordt verwacht,
        b. hoe er wordt gecommuniceerd onderscheiden naar de verschillende doelgroepen en de termijn waarop,
        c. wat het protocol is voor klanten die zich (eerder of onterecht) uit eigen beweging melden;
    5. effecten op de benodigde capaciteit;
    6. eenmalige en structurele effecten op de uitvoeringskosten,
    7. effecten op regeldruk (administratieve lasten);
    8. gevolgen voor de verantwoordings- en beleidsinformatie;
    9. implementatie/risico's/control;
    10. ICT/IV;
    11. gegevensuitwisseling.

Q: Hoelang gaat dat duren?

A:

- Ik hoop begin mei deze uitvoeringstoets gereed te hebben die ik met uw Kamer zal delen.