Politiek

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

- Ja, dat ben ik.
- Ik vind het vreselijk wat deze ouders is overkomen. Ik zie het als belangrijkste taak om dat **recht te zetten**.
- Want dat hoort als er fouten worden gemaakt.
- Die moeten worden hersteld.
- Ik kan het ongemak en onrecht dat de ouders is aangedaan niet volledig rechtzetten, maar de ouders compenseren is de enige juiste stap.
- Ik ben vastberaden om ook voor andere ouders die mogelijk in dezelfde situatie zijn gekomen een oplossing te vinden.
- Daarnaast ben ik een uitgebreid traject gestart van **reconstrueren en voorkomen**. Ouders mogen nooit meer op deze manier het slachtoffer worden van het optreden van de overheid.
- En ik geef als eerste toe: 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. Ik ben daar dag en nacht mee bezig.
- Ik ben daar politiek verantwoordelijk voor, ook voor het optreden van de Belastingdienst in het verleden.
- Maar ik hoop te kunnen rekenen op uw vertrouwen, maar ook geduld.

Q. Wat vindt u ervan dat Rutte u de hand boven het hoofd houdt?

A.

- Niemand houdt mij de hand boven het hoofd.
- Ik ben politiek verantwoordelijk voor het functioneren van de Belastingdienst.
- U mag mij daarop aanspreken en niemand anders.

Q. Voelt u zich nog gesteund door uw ambtenaren?

A.

- Medewerkers hebben de aandacht in de laatste maanden verschillend beleefd, maar er is veel bereidheid vanuit mijn ambtenaren om dit op te lossen.
- Er zijn indringende gesprekken gevoerd door management en medewerkers over deze periode. En deze gesprekken blijven ook de komende tijd nodig om gezamenlijk verder te werken aan Toeslagen 2.0.
- Ook worden de lessons learned met elkaar gedeeld. Dit leidt al tot verbeteringen, bijvoorbeeld door eerder contact op te nemen met de burger voordat een toeslagaanvraag wordt afgewezen.
- Dus aan de ene kant is er het besef dat dit moet worden opgelost.
- Aan de andere kant is dit een inmiddels zeer persoonlijke kwestie geworden voor veel medewerkers van destijds.

Q. Hadden deze ouders nooit compensatie gekregen als de media en Kamer niet herhaaldelijk de zaak aan de kaak hadden gesteld?

A.

- Ik zou willen wegblijven bij speculaties over 'als-dan'.
- Wel constateer ik dat deze zaak te lang heeft geduurd. Sterker nog, het had niet moeten gebeuren.
- Dit is mede te wijten aan de institutionele vooringenomenheid.
- Die vooringenomenheid is ingebed in processen van de Belastingdienst en dat wil ik in de toekomst voorkomen.
- Belangrijke onderdelen daarin zijn het cultuurprogramma en het structuuronderzoek. Maar ook het stelsel zou moeten worden aangepast.
- Het belangrijkste vind ik om manieren te vinden om dit te voorkomen, speculeren over het verleden vind ik daarin niet effectief.

Q. Waarom moest er een commissie komen om een oplossing te vinden?

A.

- De situatie rondom CAF heeft te lang geduurd. Te lang is sprake geweest van een tunnelvisie.
- Om van die tunnelvisie weg te komen heb ik het van groot belang geacht om een onafhankelijke Commissie in te stellen.
- Daarmee heb ik willen borgen dat op onafhankelijke wijze de gebeurtenissen rondom CAF11 in kaart worden gebracht.
- Daarnaast heb ik eerder al geconstateerd dat een compensatie voor de ouders op zijn plaats is, maar heb ik ook geconstateerd dat het niet eenvoudig is vast te stellen hoe en hoeveel compensatie nodig is.
- Ook dit vind ik een dermate belangrijk onderdeel van de oplossing dat ik advies van een onafhankelijke commissie op zijn plaats vond.

Q. Vooringenomenheid is wettelijk verboden. Is er jarenlang onrechtmatig gehandeld? FJZ ( )

PMPM

Q. Hoe kijkt u aan tegen een mogelijke strafrechtelijke vervolging?

A.

- Of een ambtenaar strafrechtelijk vervolgd zou moeten worden is in principe aan het OM.
- Wel kan ik u melden dat ik geen signalen van individuele verwijtbaarheid van ambtenaren heb ontvangen.
- Mochten die signalen wel komen, dan kan met die persoon in gesprek worden gegaan.
- Dat is altijd afhankelijk van de situatie van dat individuele geval. Die personeelsaangelegenheden bespreek ik niet in deze Kamer.

Q. Op de vraag of er vergelijkbare gevallen zijn wijst u al een half jaar naar andere onderzoeken, waarom duurt het zo lang? Kan het niet sneller?

A.

- Ik hecht er aan dat dit zorgvuldig in beeld gebracht wordt
- Daarom heb ik de ADR opdracht gegeven hier onderzoek naar te doen. Ook de Adviescommissie uitvoering toeslagen kijkt hier naar.
- Gezien de potentiele omvang van de groep is het in beeld brengen ervan een actie die veel tijd kost
- Ik verwacht u na het kerstreces hier over de kunnen informeren

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

A.

- Ik vind een goede structuur een belangrijke basis voor een goed functionerende dienst.
- Het is dan ook niet voor niets dat hier veel aandacht voor is. Onder het beheerst vernieuwen programma met onder andere het implementeren van de topstructuur, maar ook mijn recent aangekondigde onderzoek.
- Ik weet nog niet of een structuuraanpassing de sturing van de dienst gaat verbeteren.
- Daarom laat ik dit door ABD TOPConsult onderzoeken en kijken zij vervolgens naar de mogelijkheden die er zijn.
- Bij doorvragen: Als één van de verkende mogelijkheden een bijdrage gaat leveren aan een verbeterde structuur en sturing neem ik dat zeer serieus.

Q. Bent u nog wel in control?

A.

- Ik vind het belangrijk om spoedig tot een oplossing te komen voor ouders in de CAF11-zaak en voor mogelijke vergelijkbare gevallen.
- Dat vind ik belangrijk en daar wordt op dit moment hard aan gewerkt.
- Daarnaast doe ik er alles aan om uw Kamer zo juist en volledig mogelijk te informeren.
- Daarvoor neem ik mijn politieke verantwoordelijkheid.
- Indien daar dingen niet goed gaan, mag u mij daarop aanspreken.
- De Belastingdienst blijft echter een grote en complexe organisatie, waarbij niet alles altijd goed gaat.
- Dat zeg ik niet om te bagatelliseren, maar om de juiste verwachtingen te scheppen.

2. Onderzoeken

Q

Wat dacht u toen u de conclusie van de Adviescommissie over institutionele vooringenomenheid las?

A.

- Ik vond en vind dit een zorgelijke conclusie
- Mensen moeten er op kunnen vertrouwen dat de belastingdienst onbevooroordeeld handelt
- Herhaling van vooringenomen handelen, respectievelijk institutionele vooringenomenheid, dient in de toekomst uitgesloten te zijn.

- Onder het cultuurtraject wordt daarom uitgebreid met medewerkers en leidinggevenden gesproken over en gereflecteerd op het gewenste gedrag.
- In deze gesprekken zal de komende periode ook stilgestaan worden bij de uitkomsten van het deelrapport van de Adviescommissie, ook vanuit de vraag hoe vooringenomenheid wordt herkend en bespreekbaar wordt.
- Ook de ambtelijke leiding en ikzelf zijn in dat gesprek betrokken.

Q. Heeft u wel de goede informatie aangeleverd voor de onderzoeken? Heeft de Adviescommissie kennis van alle documenten?

A.

- De Adviescommissie krijgt vanuit het ministerie van Financiën alle informatie ter beschikking die zij voor de uitvoering van haar opdracht noodzakelijk acht.

- Hierin is geen enkele beperking geweest.

Q. Weet u inmiddels meer over de andere zaken? / Heeft u nog steeds geen signalen van vergelijkbare gevallen?

A.

- De ADR doet momenteel onderzoek naar de andere CAF-zaken in Toeslagen
- De ADR zal een uitspraak doen over vergelijkbaarheid met CAF 11
- De Commissie Donner adviseert mij tevens over hoe ik om kan gaan met andere onregelmatigheden in vergelijking met CAF 11
- Vanuit de burgermeldingen en het zwartboek SP bereiken mij signalen over andere onregelmatigheden, zowel binnen als buiten CAF.
- Op dit moment zijn de invorderingsmaatregelen opgeschort voor CAF en O/GS, waardoor voor deze burgers een "invorderingspauze" actief is.
- Na het uitbrengen van het advies van de Commissie en het rapport van de ADR kan ik waar nodig zorgen voor een oplossing voor andere gevallen.

Q. U heeft zelf toch de Wob documenten gelezen. U weet toch in welke zaken compensatie op zijn plaats is?

A.

- De WOB-documenten bevatten indicaties over de behandeling van andere CAF-zaken.
- Dit komt bijvoorbeeld ook naar voren uit de 75 evaluatierapporten van andere CAF-zaken.
- Ook bevatten de WOB-documenten signalen over de institutionele vooringenomenheid.
- Met deze signalen alleen, is het niet mogelijk al een conclusie te trekken over de vraag in welke gevallen compensatie op zijn plaats is.
- Daarvoor heb ik het onderzoek van de ADR en het advies van de Commissie Donner echt nodig.
- Ik wacht hun resultaten vanzelfsprekend met belangstelling af.
- Na afronding van hun werkzaamheden ga ik mij richten op het oplossen van de problemen van vergelijkbare gevallen als CAF 11.

Q. Wat vindt u ervan dat Donner u probeert te helpen met een mild rapport?

A.

- Ik vind de conclusies van Donner zeker niet mild. Ik vind conclusies, zoals over de institutionele vooringenomenheid, zeer scherp.
- Daar moet en wil ik lering uit trekken.
- Ik vind het goed dat de Adviescommissie breed heeft gekeken hoe dit kan ontstaan.
- Daar zit een rol in de uitvoering, maar ook zeker in het beleid en in het juridisch kader.
- Die zaken moeten in onderlinge samenhang worden bezien en daar ben ik hard mee bezig.

Q. Als ADR en Donner nog dit jaar met een advies komen, gaat u dan begin 2020 de andere ouders compenseren?

A.

- Ik verwacht dat de ADR en de Commissie eind december met hun rapportages komen.
- Daarna krijgt Toeslagen direct de opdracht om de resultaten uit de rapportages op te volgen.
- Ik moet echter realistisch zijn en kan u niet beloven dat dan begin 2020 alle andere ouders een compensatie krijgen.
- Voor de andere gevallen moet dan net als bij CAF 11 de individuele situatie worden beoordeeld en berekend.
- Dit kost tijd en zal een langere periode beslaan.
- In de tussentijd zorg ik ervoor dat de ouders niet worden getroffen door nieuwe invorderingsmaatregelen.

Q. Hoe lang moeten de andere ouders nog wachten?

A.

- Ik verwacht dat de ADR en de Commissie eind december met hun rapportages komen.
- Daarna krijgt Toeslagen direct de opdracht om de resultaten uit de rapportages op te volgen.
- Ik moet echter realistisch zijn en kan u niet beloven dat dan begin 2020 alle andere ouders een compensatie krijgen.
- Voor de andere gevallen moet dan net als bij CAF 11 de individuele situatie worden beoordeeld en berekend.
- Dit kost tijd en zal een langere periode beslaan. Ik verwacht daar nu ongeveer een jaar voor nodig te hebben.
- In de tussentijd zorg ik ervoor dat de ouders niet worden getroffen door nieuwe invorderingsmaatregelen.
- Ik houd u via een voortgangsrapportage op de hoogte.

Q. Bent u het met me eens dat het ADR-onderzoek naar vergelijkbare gevallen veel te laat is gestart?

A.

- In maart heb ik uw Kamer toegezegd om aan de ADR te vragen onderzoek te doen naar vergelijkbare CAF-zaken
- De opdracht aan de ADR is verleend op 9 juli
- Dit heeft inderdaad tijd gekost, het was belangrijk dat de opdracht goed werd voorbereid om zeker te zijn dat de opdracht ook uitvoerbaar kon zijn.
- Naar aanleiding van aanvullende vragen van uw Kamer is de opdracht aangepast en deze is op 2 september jl. aan uw kamer gezonden
- Ik verwacht na het kerstreces uw Kamer over de uitkomsten te informeren

Q. De ADR doet alleen onderzoek naar CAF zaken. Compenseert u ook andere melders?

A.

- Ouders melden zich op verschillende wijze bij de Belastingdienst.
- Ook de SP heeft een groot aantal burgermeldingen ontvangen en opgenomen in haar Zwartboek.
- Alle melders zijn geregistreerd en ontvangen een ontvangstbevestiging.
- Nadat de ADR en de Commissie met hun rapport zijn gekomen, kunnen ook deze gevallen buiten CAF op vergelijkbaarheid worden beoordeeld.
- Indien van toepassing zullen ook zij een compensatie ontvangen.

Q. Naar aanleiding van de conclusies van Donner kunnen we toch wel met zekerheid stellen dat de problemen veel breder gaan dan alleen de CAF11-zaak?

- Het eerste deeladvies van Donner ziet specifiek op CAF 11.
- Echter de conclusie van institutionele vooringenomenheid ziet op een bredere toepassing dan CAF 11.
- Ook de WOB-stukken geven een indicatie van bredere problematiek rondom fraude-onderzoeken bij Toeslagen.
- Zoals ik ook al eerder heb gemeld, was de stopzetting van lopende toeslagen zoals in CAF 11 in gebruik tot en met 2016.
- Het is voorstelbaar dat er bredere problemen spelen.
- Echter in sommige zaken is ook fraude geconstateerd en zijn eigenaren en vraagouders strafrechtelijk veroordeeld.
- Ik wil dus zorgvuldig beoordelen in welke gevallen al dan niet compensatie op zijn plaats is.
- Daarvoor heb ik het onderzoek van de ADR en het eindadvies van de Commissie nodig.

Q. Kunt u ons verzekeren dat de EDP-auditers toegang hadden tot alle documenten?

A.

- De EDP-auditors hadden de opdracht om de systemen van Toeslagen te doorzoeken
  1) op documenten, die mogelijk ten onrechte nog niet waren ingebracht in de lopende CAF-11 beroepszaken en
  2) op documenten over het CAF-11 project in den brede, die mogelijk nog niet aan uw Kamer waren verstrek
- Deze EDP-auditors waren onafhankelijk in hun oordeelsvorming en stonden op afstand van Toeslagen.
- de EDP-auditors hadden toegang tot alle documenten en andere data die voor de uitvoering van deze opdracht relevant was.

3. Beleid

Q. Wat gaat u doen met de uitkomsten van het IBO? Gaat u het stelsel veranderen?

- 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 rapporten.

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 het IBO.
- Daarnaast zal beleid worden gemaakt in verband met de twee recente uitspraken van de Raad van State.
    - De Belastingdienst heeft nu ruimte in de wet om in bijzondere gevallen af te zien van terugvordering.
    - Daarnaast geeft de Raad van State ruimte om ook in het vaststellen van de kinderopvangtoeslag proportionaliteit toe te passen.
    - Een interdepartementale werkgroep beraadt zich op de doorwerking van de twee uitspraken van 23 oktober jl. van de Raad van State in beleid en uitvoering.
    - In afwachting van de bevindingen van deze werkgroep zal ik me, samen met de beleidsverantwoordelijke bewindspersonen, beraden op een standpunt. Ik kom hier zo spoedig mogelijk bij uw Kamer op terug.

Q. Voelt uw ambtsgenoot van SZW dezelfde verantwoordelijkheid?

A.

- De recente Raad van State uitspraken, de conclusies van de Adviescommissie over wet- en regelgeving en het IBO Toeslagen houden ons allen een spiegel voor.
- En geven ook aanleiding om nog eens kritisch te kijken naar de systematiek en het stelsel van Toeslagen.
- Ik wil dat de burger op meer maatwerk kan rekenen. Ik ga me, samen met de betrokken bewindspersonen, hierop beraden.

Q. Komt er een tijdelijke tussenvorm om te zorgen dat de ergste knelpunten worden opgelost?

A.

- Daar waar mogelijk en nodig de nodige stappen zetten om op korte termijn de ergste knelpunten worden opgelost.
- Zo ben ik me, samen met de betrokken bewindspersonen, op dit moment aan het beraden op de vormgeving van de twee recente uitspraken van de Raad van State voor beleid en uitvoering.
    - De Belastingdienst heeft nu ruimte in de wet om in bijzondere gevallen af te zien van terugvordering.
    - Daarnaast geeft de Raad van State ruimte om ook in het vaststellen van de kinderopvangtoeslag proportionaliteit toe te passen.
    - Een interdepartementale werkgroep beraadt zich op de doorwerking van de twee uitspraken van 23 oktober jl. van de Raad van State in beleid en uitvoering.
    - In afwachting van de bevindingen van deze werkgroep zal ik me, samen met de beleidsverantwoordelijke bewindspersonen, beraden op een standpunt. Ik kom hier zo spoedig mogelijk bij uw Kamer op terug.

Q. De manco's van het toeslagenstelsel zijn al lange tijd duidelijk. Waar blijft de actie?

A.

- De recente Raad van State uitspraken, de conclusies van de Adviescommissie over wet- en regelgeving en het IBO Toeslagen geven aanleiding om nog eens kritisch te kijken naar de systematiek en het stelsel van Toeslagen.
- Ook daarin wil ik dat de burger op meer maatwerk kan rekenen. Ik ga me, samen met de betrokken bewindspersonen, hierop beraden.

Q. Wat doet u met de uitkomsten van het maatwerk in dienstverlening traject (BOA/

PMPM

Q. Gaan de resultaten van het onderzoek Werk aan Uitvoering helpen bij het vinden van een menselijker systeem? (BOA/)

PMPM

4. Juridisch

Q. De RvS heeft toch al eerder uitgesproken dat de aanpak van ouders bij het stopzetten van Kinderopvangstoeslaganders moest (bv april '17). Waarom heeft u zolang gewacht om dat op te pakken?

A.

- De Adviescommissie heeft aangegeven dat systematische, institutionele vooringenomenheid voor de rechter moeilijk zichtbaar wordt in afzonderlijke zaken.
- Institutionele vooringenomenheid blijkt pas bij bestudering van meerdere zaken in onderlinge samenhang en van achterliggende werkinstructies en vergaderverslagen.
- Dus daar hadden we echt de Adviescommissie voor nodig om dat zichtbaar te maken.

Met opmerkingen [redacted]: Ziet de RvS uitspraak niet op proportioneel terugvorderen?

Q.

Waarom werden veel burgers eerder in het ongelijk gesteld door de rechter en ook Raad van State?

A.

- De Adviescommissie heeft aangegeven dat systematische, institutionele vooringenomenheid voor de rechter moeilijk zichtbaar wordt in afzonderlijke zaken.
- Institutionele vooringenomenheid blijkt pas bij bestudering van meerdere zaken in onderlinge samenhang en van achterliggende werkinstructies en vergaderverslagen.
- Dus daar hadden we echt de Adviescommissie voor nodig om dat zichtbaar te maken.

Q.

Kunt u de 'draai' van de RvS verklaren?

A.

- Ik kan alleen constateren wat de Raad van State zelf beschrijft bij de uitspraken van 26 oktober.
- De Raad van State wijst op publicaties van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid en van de Nationale ombudsman.
- Daarnaast wijst de Raad van State op de ernst en omvang van de financiële gevolgen
- Daarbij is het volgens de Raad van State van belang dat het geen op zichzelf staande zaken zijn.

Met opmerkingen [ ]: Waar verwijst dit naar?

Q. Wat is uw reactie dat de schadejurist [redacted] aangifte heeft gedaan tegen de Belastingdienst / Toeslagen in deze zaak?

A.

- Ik heb kennisgenomen van berichten in de media over de aangifte van de schadejurist [redacted] van Corpocon Legal namens 481 cliënten en zichzelf tegen de Belastingdienst en de ambtenaren die verantwoordelijk zijn voor de "kinderopvangtoeslagaffaire".

- Mij hebben nog geen signalen bereikt dat er ook al daadwerkelijk aangifte is gedaan. Daar gaan de mediaberichten wel vanuit. Ook mogelijke aangiften door anderen zijn mij op dit moment niet bekend. Ik wacht dat af.

- Indien er aangifte is gedaan, zal het Openbaar Ministerie beoordelen of er aanleiding is vervolging in te stellen. Het past mij niet daarover een mening te geven dan wel anderszins nader op deze zaak in te gaan.

- Zoals u weet, valt het handelen van het OM onder de politieke verantwoordelijkheid van de minister van Justitie en Veiligheid.

Q. Was de Landsadvocaat partijdig?

A.

- In het najaar van 2018 werd duidelijk dat niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken in de rechtszaken met ouders waren ingebracht.
- Daarom heb ik de Landsadvocaat gevraagd om de stukken nog eens ruimhartig voor eventuele inbreng te beoordelen.
- Ik heb de Landsadvocaat dus juist betrokken om de belangen van de ouders te beschermen.

Q.

Waarom heeft de Landsadvocaat niet eerder aan de bel getrokken dat het miszat? Zij beschikten over alle documenten.

A.

- De Landsadvocaat is vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid ingeschakeld in rechtszaken die speelden bij CAF-11.
- Zijn inzet bestond uit twee onderdelen:
  - 1. Ruimhartig te beoordelen of Toeslagen alle op een zaak betrekking hebbende stukken heeft overgelegd.
  - 2. De behandeling van de zaken die nog onder rechter zijn over te nemen.
- De Adviescommissie heeft aangegeven dat systematische, institutionele vooringenomenheid voor de rechter moeilijk zichtbaar wordt in afzonderlijke zaken.
- Institutionele vooringenomenheid blijkt pas bij bestudering van meerdere zaken in onderlinge samenhang en van achterliggende werkinstructies en vergaderverslagen.
- de Adviescommissie was nodig om dat zichtbaar te maken.

Q. Wanneer treedt de ministeriele regeling in werking?

A.

- De wettelijke grondslag voor de compensatiebetalingen wordt geregeld in de Fiscale verzamelwet 2021. Het wetsvoorstel zal begin volgend jaar bij de Tweede Kamer worden ingediend.
- De ministeriële regeling kan in werking treden zodra de parlementaire behandeling van de Fiscale verzamelwet 2021 is afgerond en deze in het Staatsblad staat.
- De compensatieregeling voor de CAF11-ouders zal vooruitlopend daarop worden geregeld in een beleidsbesluit. Dit beleidsbesluit komt 9 of 10 december in de Staatscourant. En zal de dag daarna in werking treden.

Q. Geldt de gemaakte wettelijke grondslag ook voor andere gevallen?

A.

- De wettelijke grondslag voor de compensatiebetalingen wordt opgenomen in de Fiscale verzamelwet 2021. Deze zal begin volgend jaar bij de Tweede Kamer worden ingediend.
- In die grondslag wordt gesproken van een samenstel van handelingen door de Belastingdienst. Hierbij moet sprake zijn van onzorgvuldig handelen of handelen in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.
- Dit is een brede grondslag. Breed genoeg om voor andere, met CAF11 vergelijkbare gevallen, waar nodig compensatie te regelen. Als de Belastingdienst ook daar onrechtmatig heeft gehandeld.
- Dit kan dan bij ministeriële regeling. En eventueel vooruitlopend daarop, bij beleidsbesluit.

Q. Vindt u 500 euro per half jaar voor immateriële schade echt ruimhartig?

A.

- De € 500 per half jaar vormt een vergoeding voor veronderstelde stress, ongemak en onzekerheid waarmee de CAF11-ouders zijn geconfronteerd. Vooral door de lange tijd tussen de eerste correcties en het moment waarop de aanspraak op de kinderopvangtoeslag alsnog volledig is toegekend.
- Deze € 500 per jaar komt overeen met de aanbevelingen van de Adviescommissie en is ontleend aan de rechtspraak op dit punt.
- Hiermee wordt dus direct aangesloten bij vaste rechtspraak in andere zaken waarin de afhandeling te lang heeft geduurd.

Q. Worden nu echt alle kosten gecompenseerd?

A.

- In de compensatieregeling wordt een aantal componenten onderscheiden waarvoor compensatie wordt geboden.
- Waaronder veronderstelde immateriële schade, in rekening gebrachte invorderingskosten en gemaakte proceskosten.
- Deze sluiten aan bij de gevolgen, ook in de rechtspraak, van onzorgvuldig of onrechtmatig handelen door een uitvoeringsdienst.
- Of hiermee alle kosten worden gecompenseerd valt niet op voorhand te zeggen. Wel denk ik we de getroffen ouders op een evenwichtige wijze tegemoetkomen.
- Een ouder die van mening is dat niet alle schade wordt vergoed, kan aanvullende stappen nemen. En zich bijvoorbeeld tot de civiele rechter wenden. We zullen dergelijke claims zorgvuldig bekijken.

Q. Komen ouders wederom in een wederom in een bureaucratische en juridische molen terecht als zij de compensatie te laag vinden?

A

- Met de Adviescommissie denk ik dat we de getroffen CAF11-ouders op een evenwichtige wijze tegemoet komen.
- Natuurlijk kan een ouder hierover anders denken. Deze kan dan rechtsmiddelen tegen het besluit. Waaronder een procedure voor de bestuursrechter of de civiele rechter.
- Voor de mensen die in bezwaar gaan wil ik benadrukken dat bij hun bezwaar een speciaal daarvoor in te richten bezwaarschriftencommissie wordt betrokken.

Q. Waarom kunnen we niet pragmatisch met de compensatie omgaan?

Met opmerkingen [3]: De echte vraag is eigenlijk: waarom gaat de compensatie deels uit van een fictie en niet van de daadwerkelijke kosten voor ouders? Denk dat we daar veel gerichter op moeten antwoorden in lijn met Donner.

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 voor een pragmatische benadering gekozen. Bijvoorbeeld bij de 25% voor veronderstelde materiële schade.
- De compensatie zal wel zijn basis moeten vinden in reële posten, zoals het bedrag aan gemiste toeslag.
- Wanneer ouders van mening verschillen over de hoogte van de compensatie, kan bezwaar worden gemaakt. Een onafhankelijke bezwarencommissie kan zich hierover buigen.
- Ook staan andere rechtsmiddelen zoals een gang naar de rechter tot hun beschikking.

Q. Wat vindt u ervan dat ouders de compensatie te laag vinden?

A.

- De compensatieregeling sluit aan bij de aanbevelingen van de Adviescommissie. Met een aanvulling voor de mogelijke gevolgen in box 3 en een mogelijk verlies aan toeslagen.
- Met de Adviescommissie denk ik dat we de getroffen ouders hiermee op een evenwichtige wijze tegemoet komen. We zullen bij de CAF11 ouders ook op korte termijn tot betaling overgaan.
- Het staat een ouder vrij hierover van mening te verschillen.
- Conform de aanbeveling van de adviescommissie zal er een onafhankelijke bezwaarschriftencommissie worden ingesteld om zich over bezwaren te buigen.
- Daarnaast kunnen bij een geschil over de compensatieregeling ouders eventueel naar de bestuursrechter.
- Voor vergoeding van eventuele schade die niet op basis van de compensatieregeling wordt vergoed, kan de ouder zich tot de civiele rechter wenden. Deze kan , waar nodig, maatwerk bieden.

Q.

Klopt het bericht dat bezwaren tegen opzet/grove schuld-indicaties standaard worden toegekend?

A.

- Zoals ik in mijn brief van 8 november jl. heb toegezegd, worden bezwaren tegen opzet/grove schuld-kwalificaties die nog niet onherroepelijk vaststaan alsnog toegekend.
- Dit geldt niet als er in het voortraject (de toekenningsfase) al een onherroepelijke vergrijpboete is opgelegd of strafrechtelijke vervolging is ingesteld.
- Het betreft dus een beperkte categorie van lopende bezwaren en beroepen.
- De reden voor deze toezegging is dat ik het gehanteerde beleid ten aanzien van opzet/grove schuld zal heroverwegen, waarbij ik tevens de uitkomsten van het ADR-onderzoek betrek.

Q.

Klopt het dat kwaadwillenden nu door de mazen zwemmen en recht op kwijtschelding krijgen?

A.

- Dit is niet het geval.
- Ten eerste is er geen sprake van kwijtschelding; ook bij een persoonlijke betalingsregeling moet in principe het volledige bedrag terugbetaald worden. Wel wordt bij een persoonlijke betalingsregeling toegezegd dat een restschuld na 2 jaar niet actief wordt geïnd.
- Ten tweede zijn toeslaggerechtigden die in het voortraject een vergrijpboete hebben gekregen of strafrechtelijk zijn vervolgd, uitgesloten van de coulanceregeling.

Met opmerkingen [ ]: Klopt dit? Dan vind ik het namelijk wel wat sterker/meer helder staan.

Q.

Klopt het dat de coulanceregeling kan leiden tot tienduizenden á honderdduizenden euro's per huishouden die worden kwijtgescholden?

A.

- Dit ligt genuanceerder.
- Er vindt geen formele kwijtschelding plaats. De toeslaggerechtigde wordt, als zijn inkomen dat toelaat, 2 jaar lang op een bestaansminimum gezet. Daarna wordt de restschuld nog 3 jaar lang verrekend met eenmalige teruggaven.
- Over de bedragen die hiermee zijn gemoeid kan ik nog geen uitspraken doen.

Q.

Wat gebeurt er met de 8.500 opzet/grove schuld-kwalificaties uit het verleden?

A.

- Anders dan in het FD wordt gesteld, worden deze vooralsnog niet ongedaan gemaakt.
- Wel wordt de dwanginvordering tijdelijk gepauzeerd.
- Na het rapport van de ADR beslis ik hoe ik met deze groep omga.

Met opmerkingen ((5): Aangezien er volgens mij verschillende opties zijn, zoals uiteindelijk toch gewoon reguliere proces volgen, opnieuw toetsen, nieuw beleid formuleren en dat vervolgens toetsen of compenseren. Zou niet zelf al direct naar de compensatie gaan.

Q.

Klopt het dat de coulanceregeling voor opzet/grove schuld-gevallen te ver door is geschoten?

A.

- Met de coulance voor opzet/grove schuld-gevallen wil ik burgers die een fout hebben gemaakt tijdelijk het voordeel van de twijfel geven om te voorkomen dat zij in grote financiële problemen terechtkomen.
- Deze coulance is tijdelijk omdat ik, gegeven de maatschappelijke discussie, aanleiding zie het beleid rondom opzet/grove schuld te heroverwegen. Mogelijk leidt dat ertoe dat burgers in de toekomst minder snel zo'n kwalificatie krijgen.

Opzet/grove schuld algemeen

Q

Hoe werd de werkinstructie voor het afgeven van de kwalificatie opzet / grove schuld in de praktijk gebruikt?

A

- De werkinstructie is bestemd voor medewerkers die verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling behandelen.
- De instructie heeft een belangrijke functie op het punt van uniformiteit in de uitvoering. Vergelijkbare gevallen krijgen dezelfde behandeling.
- In de instructie wordt de beoordeling van alle omstandigheden van het specifieke geval als uitgangspunt genomen.
- Vanwege het belang van de weging van de specifieke omstandigheden van het individuele geval, is inmiddels praktijk geworden dat nieuwe gevallen beoordeeld moeten worden volgens het vierogenprincipe.

Q

Hoeveel mensen hebben door de kwalificatie OGS geen persoonlijke betalingsregeling gekregen? In hoeveel gevallen was dat terecht? Wat is de totale opstaande schuld van deze groep?

A

- Ongeveer 8500 burgers die nu nog kampen met een toeslagschuld hebben in het verleden de kwalificatie opzet of grove schuld gekregen.
- De totale openstaande toeslagschuld van deze burgers bedraagt € 160 miljoen.
- Burgers die hun schuld met zo'n kwalificatie inmiddels hebben betaald, zijn niet in deze cijfers begrepen.
- Ik heb de ADR gevraagd in hun onderzoek het beleid zoals in het verleden uitgevoerd te beoordelen en ben in afwachting van de rapportage daarover.
- In de tussentijd is het beleid "on hold" gezet: persoonlijke betalingsregelingen worden toegestaan zonder dat beoordeling plaatsvindt op het punt van opzet of grove schuld.
- In afwachting van de rapportage van de ADR is de dwanginvordering van deze schuld voorlopig gepauzeerd.

Met opmerkingen [ ]: Of zijn het er precies 8500?

Met opmerkinge[ ][7]: Weten we hoeveel dit er zijn en wat de daarmee gepaard gaande toeslagschuld was?

Q

Wanneer is er sprake van opzet of grove schuld?

A

- Bij **opzet** gaat het er om dat de burger willens en wetens heeft nagelaten te handelen, terwijl hij wist dat de toegekende tegemoetkoming hem feitelijk niet toekwam en hij die op een later moment zou moeten terugbetalen.
- Bij **grove schuld** had de burger redelijkerwijs moeten of kunnen begrijpen dat zijn nalaten tot gevolg zou hebben dat de toegekende tegemoetkoming hem feitelijk niet toekwam en dat hij die op een later moment zou moeten terugbetalen.
- De bewijsplicht voor opzet of grove schuld ligt bij de Belastingdienst; daarbij moet rekening worden gehouden met de specifieke omstandigheden van het geval.

Q

Waarom wilt u het beleid m.b.t. opzet of grove schuld heroverwegen?

A

- De kwalificatie opzet of grove schuld kan er de oorzaak van zijn dat mensen in grote financiële problemen terecht komen, omdat zij daardoor gebruik moeten maken van een standaard betalingsregeling van 24 maanden in plaats van een persoonlijke betalingsregeling.
- Recente rechtsspraak van de Raad van State maakt duidelijk dat de Belastingdienst zowel in de toekenningsfase en terugvorderingsfase te kort is geschoten bij het invulling geven aan het evenredigheidsbeginsel.
- Er is twijfel ontstaan over de vraag of de norm opzet/grove schuld in alle gevallen geschikt is als criterium bij een beslissing met financiële consequenties voor betrokkenen.
- De ADR zal in zijn onderzoek aandacht schenken aan de toepassing van het beleid in de praktijk en de bevindingen zullenworden betrokken in de heroverweging van het beleid.

Met opmerkingen [ ]((8): Is de stas hier over geïnformeerd? Ben ik niet bekend mee. Anders wel nodig dat nog te doen.

Pauzeknop / dwanginvordering

Q.

Is de pauzeknop voor verrekening van toeslagschulden inmiddels ingedrukt? Waarom is de belofte niet eerder geeffectueerd?

A.

- De verrekening in december en de overige dwanginvorderingsmaatregelen zijn inmiddels gepauzeerd.
- In november is nog voor een laatste keer verrekend met lopende toeslagen. Dit kon door de massaliteit van het proces niet meer worden tegengehouden.
- Betrokkenen die dat willen kunnen van het aanbod gebruikmaken om die verrekening alsnog ongedaan te maken.
-

Q:

Geldt de 'pauzeknop' ook voor andere ouders die met stopzettingen e.d. zijn geconfronteerd?

A:

- Als iemand, die niet tot de CAF- of OGS-groep behoort, zich meldt, dan zal Toeslagen zijn zaak onderzoeken.
- Als daartoe aanleiding is zal de dwanginvordering worden gepauzeerd.
- Dit is maatwerk.

Q

Wat kunnen ouders die nog steeds loonbeslag hebben daaraan doen?

A

- Voor ouders die betrokken zijn geweest bij een CAF-zaak of ouders die in het verleden een opzet of grove schuld-kwalificatie hebben gekregen, is de dwanginvordering voorlopig stopgezet.
- Dat betekent dat loonbeslagen zijn geschorst of opgeheven.
- Voor ouders buiten deze genoemde groepen bestaat geen aanleiding gelegde loonbeslagen op te heffen. Als iemand zich meldt zal Toeslagen de zaak onderzoeken. Als daartoe aanleiding is zal de dwanginvordering worden gepauzeerd.
- Dit is maatwerk.

Met opmerkingen [((9]: Tenzij vorige q toch?

Q

Wat vindt u zelf van de gevolgen van het één keer missen van een termijn bij een betalingsregeling?

A

- PM: Circa xxx burgers hebben een … betalingsregeling.
- Wanneer een betalingsregeling niet wordt nagekomen, wordt eerst een herinnering gestuurd.
- Wordt de gemiste termijn ook na de herinnering niet betaald, dan wordt de regeling ingetrokken.
- In veel gevallen leidt dat laatste bericht tot volledige betaling.
- De Belastingdienst is overigens bereid vervolgens weer een nieuwe betalingsregeling te treffen. Dit gebeurt ook in een kwart van de gevallen.
- In het geval dwanginvordering aan de orde is, is het beleid erop gericht de middelen die nodig zijn voor levensonderhoud beschikbaar te houden.
- Jaarlijks worden, na het verzenden van een herinnering, ruim 200.000 betalingsregeling ingetrokken omdat zij niet na worden nagekomen.
- Gelet op het feit dat burgers een termijn mogen missen, er altijd de mogelijkheid bestaat om een nieuwe betalingsregeling te treffen en daar ook vaak gebruik van wordt gemaakt vind ik het beleid verdedigbaar.

Met opmerkingen [10]: Dat klinkt wel heel vrijwillig

Met opmerkingen [11]: Wat wordt hiermee bedoeld? 200000 gevallen niet zo massaal toch?

Q. Hoe kijkt u zelf aan tegen het ontstaan van vooringenomenheid?

A.

- Het ontstaan van de institutionele vooringenomenheid had niet moeten gebeuren.
- Ik ga er daarom ook alles aan doen om te voorkomen dat dit herhaling kan krijgen.
- Ik kijk voor die verandering onder andere naar de cultuur en de structuur in de Belastingdienst, maar ook nadrukkelijk naar het juridische stelsel en de wendbaarheid van wetgeving.
- Ik vind het van het grootste belang om te voorkomen dat dit andere ouders kan overkomen.

Q. Hoe gaat u vooringenomenheid in de toekomst voorkomen?

A.

- De vooringenomenheid heeft een combinatie van factoren en kent daarom ook meerdere oplossingen.
- Ik heb echter bij die oplossingen één focus: de toeslaggerechtigde moet meer centraal komen te staan in beleid en uitvoering van het stelsel.
- Mede op basis van moties en toezeggingen worden maatregelen in gang gezet om een situatie als bij CAF 11 te voorkomen door de voedingsbodem voor vooringenomen handelen weg te nemen.
- Deze maatregelen zien op:
    - Het verbeteren van cultuur en vaardigheden;
    - Meer maatwerk in dienstverlening;
    - Betere juridische waarborgen;
    - De structuur en aansturing van de Belastingdienst;
    - Naar een meer wendbare wetgeving;
    - Het heroverwegen van invordering en het indrukken van de pauzeknop;
    - Herzien van het fraudebeleid Belastingdienstbreed.

Q. Komt het ooit nog goed bij de cultuur van de Belastingdienst?

A.

- Ik realiseer mij dat **cultuurverandering niet over één nacht ijs** gaat. Ik kan en wil dat **niet forceren** en een dergelijke verandering is bij uitstek **iets dat tijd nodig heeft**.
- Het is een **uitdagend meerjarenproces** dat constante aandacht nodig heeft. Van medewerkers, leidinggevenden en mijzelf.
- Alleen door er continu aandacht aan te geven komt het gesprek op gang en ontstaat dialoog en reflectie. Ik zie dat al gebeuren, maar dat zal **steeds intensiever en concreter** worden: wat is het gewenste gedrag en hoe spreken we elkaar daarop aan. Ook wil ik het gesprek over voortgang en resultaten graag met uw Kamer voeren.
- **Ik heb aan een extern bureau gevraagd om te adviseren hoe ik dat een op een goede manier kan doen.**

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.
- Ook verken ik daarnaast het instellen van een onafhankelijke commissie waar medewerkers misstanden kunnen melden.

Q. Hoe zorgt u ervoor dat u de vinger aan de pols houdt bij cultuur?

- Ik stel een onderzoek in op een **meting van de huidige cultuur** ten opzichte van de **gewenste cultuur** en op adviezen voor acties. Het traject zal aangevuld worden met de adviezen uit het externe onderzoek naar de cultuur in de Belastingdienst.
- Ik zal ook **sturen op en rapporteren over de uitvoering van het programma** door rapportages passend in de afspraken over Beheerst vernieuwen. We zullen ook het externe onderzoeksbureau vragen om suggesties te doen over het meten van de resultaten.
- Daarnaast stel ik als extra actie **een klankbordgroep van gezaghebbende externe deskundigen** in die vanuit de frisse blik van buiten kunnen spiegelen en sparren over de werking van het programma en de effectuering van de gedragsverandering.
- De cultuurveranderingen die dit traject wil realiseren zijn **fundamenteel** voor het functioneren en hervormen van de Belastingdienst. Deze pijler zal daarom structurele aandacht verdienen binnen de Belastingdienst.

Q. Hoe kan het dat Toeslagen aan de ene kant volgens de standaarden van de dienst moet gaan werken en dat aan de andere kant wordt nagedacht om Toeslagen af te scheiden van de rest van de dienst?

- Bij Toeslagen zal hoe dan ook het een en ander veranderen. Die verandering beoog ik door de aangekondigde maatregelen, die moet voorkomen dat andere ouders te maken krijgen met institutionele vooringenomenheid.
- Die verandering vindt hoe dan ook plaats, los van of Toeslagen wel of niet moet worden afgescheiden.

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 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.

Q. Is er nu bekend welke externen in de klankbordgroep Cultuur gaan deelnemen?

A.

- Ik kan u op dit moment nog niet definitief zeggen wie in de klankbordgroep Cultuur zullen deelnemen.
- Ik verwacht u hier conform planning in Q1 van 2020 meer over te kunnen zeggen.
- Dan zal ook de klankbordgroep van start gaan.

Q. U zegt op zoek te willen gaan naar extra mensen. Hoe ziet dat eruit? Wat voor mensen zijn dat?

- Ik wil de burger centraal stellen in de aangepaste werkwijze die ik heb aangekondigd. Die aanpassing vereist ook andere vaardigheden van het personeel.
- Daarom zal Toeslagen in kaart brengen hoe de competenties en beschikbaarheid van medewerkers die dergelijke afwegingen kunnen maken kunnen worden vergroot.
- Wat voor mensen dit precies zijn en waar deze vandaan komen zal ook onderdeel zijn van die inventarisatie.

Q. Hoe gaan extra mensen het probleem oplossen?

- Extra mensen zijn niet de oplossing, maar zullen wel bijdragen aan de oplossing die ik voor ogen heb: de burger meer centraal zetten.
- Die gewijzigde aanpak vereist ook andere vaardigheden. Op dit moment wordt onderzocht welke vaardigheden daarvoor vereist zijn en hoe daar invulling aan kan worden gegeven.

Q. Wanneer worden de verantwoordelijken hiervoor gestraft?

A.

- Ik begrijp heel goed de wens om iemand erop aan te spreken. U kunt mij aanspreken, **ik ben hier politiek verantwoordelijk voor**.
- Daarnaast is geconstateerd dat er sprake is geweest van **institutionele vooringenomenheid en niet individuele verwijtbaarheid.**
- Ik zal uiteraard mijn oren open houden voor signalen, ook van buiten, en ga dus ook in gesprek met de advocaten die signalen hierover hebben afgegeven.
- Ik wil hier wel benadrukken dat ik niet met uw kamer inga op individuele gevallen.
- Wel wil ik benadrukken dat dit onderwerp veel aandacht krijgt.
    - Meerdere gesprekken met medewerkers en leidinggevenden en [redacted] in het kader van het cultuurtraject, onder andere over de rapportage van de commissie Donner.
- Uit de gesprekken die tot nu toe zijn gevoerd is tot nu toe niet gebleken van verwijtbaar handelen.

- Ik wil bewustwording en het aangaan van het gesprek stimuleren. Dat is noodzakelijk om vooringenomenheid in de toekomst uit te sluiten.

- Met name van belang is dat wij als organisatie de gevolgen van het toenmalig handelen onder ogen zien, hierop reflecteren en ervan kunnen leren.

Q. Waarom bent u niet eerder transparant geweest over de evaluatierapporten?

A.

- Ik wil benadrukken dat ik altijd de intentie heb om uw Kamer volledig en juist te informeren en dat ik niet de intentie heb om stukken achter te houden.
- Wel constateer ik dat wij daarin over van mening verschillen.
- Ik hou informatie niet voor u achter omdat het me onwelgevallig is. Wel wil ik de tijd nemen om zelf informatie te interpreteren, analyseren en conclusies uit te trekken. Dat geldt ook voor de evaluaties, waarvan ik u in maart al heb toegezegd dat ik deze in het ADR-onderzoek naar vergelijkbare gevallen betrek.
- Die tijd is nodig omdat alleen dan de juiste oplossingen worden gevonden voor de overige gedupeerden. Gedupeerden die wij in kaart hebben moeten brengen en waarvoor ik **voor allemaal** ook de juiste oplossing wil vinden. En dat kan alleen als ik ze allemaal in beeld heb.
- Tegelijk heb ik begrip voor uw wens om informatie. Het frustreert mij net als u dat informatie moeizaam omhoog komt. Om die reden heb ik vorige week alsnog de evaluaties aan uw Kamer verzonden.

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.
- Verkeerde informatie o.a. met de populatie, werkinstructie.
- Dit komt mede doordat m.n. in opstartfase van CAF het beheer en de processen niet op orde waren.
- Uw Kamer ervaart dat als **niet goed willen** informeren.
- Maar het is vooral lastig om alles boven tafel te krijgen.
- Duizenden stukken Wob beoordelen is een heel forse klus: Daarnaast is het verzoek nu breder dan het ingeperkte verzoek uit 2017.
- Ook zijn stukken verschillend geïnterpreteerd in de tijd.
- Soms gaat het om nieuwe feiten, vaker gaat het om feiten waar we inmiddels anders naar kijken.
- 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.
- 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 de verslaglegging bij Toeslagen 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. Waarom bent u zelf niet eerder en actiever op zoek gegaan? In de notitie staat "geen zoekacties doen naar andere zaken".

- Zoals ik u in maart ook al heb gezegd: ik heb eerder geen signalen ontvangen dat andere dossiers vergelijkbaar waren als CAF11. CAF11 werd een tijd lange gezien als een uniek geval.
- Er is voor mij toen geen aanleiding geweest om verder te zoeken.
- Ook de Ombudsman heeft aangegeven geen andere signalen te hebben ontvangen dan op de CAF11-zaak.
- Dat is later veranderd.
- Ik noem bijvoorbeeld het Zwartboek van de SP, waarvoor veel dank, en de constatering van Donner over institutionele vooringenomenheid.
- Ik ben blij dat ook dit aan het licht komt en ik wil dit ook voortvarend oppakken. Ik heb mijn ogen hier niet voor willen sluiten, maar deze zaken zijn later pas aan het licht gekomen.

Q's

1. **Politieke vragen**

Nationaliteit

Q. Waarom duurt het zo lang om die gegevens uit de systemen te verwijderen?

A.

- Medio 2018 is gestart met de voorbereidingen om gegevens over nationaliteit uit de systemen te verwijderen.
- Dat is inmiddels grotendeels gereed.
- Voor de historische gegevens over nationaliteit bleek dat een forse klus.
- Ik snap dat uw Kamer denkt dat dit met een druk op de knop gebeurt, maar zo werkt dat niet.
- Die zitten in meerdere systemen en natuurlijk in meerdere jaren.
- Eind 2019 is die verwijdering gereed.

Q. Wordt het gesprek over het gebruik van nationaliteit ook op de werkvloer gevoerd?

- Absoluut.
- Er worden op dit moment veel gesprekken gevoerd binnen de Belastingdienst, zo ook bij Toeslagen.
- Daarin gaat het erover om collega's te durven aanspreken, om samen in gesprek te gaan over wat wel en ook over wat niet kan.
- Het rapport van Donner en de documenten uit het Wob-verzoeken geven veel aanleiding voor het voeren van dat gesprek.

8. Cultuur

Q. U zegt wel dat er in uw organisatie ruimte is om misstanden aan de kaak te stellen, maar waarom stappen medewerkers dan keer op keer naar de media?

A.

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

Q. 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.
- Dat is het DNA van de organisatie.
- 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. Wat is volgens u de gewenste cultuur?

A.

- Dat is een cultuur van sociale veiligheid: durven zeggen wat je denkt. Daar past openheid bij.
- En er moeten dilemma's kunnen worden besproken. Dat lastige gesprek moet niet uit de weg worden gegaan.
- Het is cruciaal dat iedere ambtenaar dit kan doen zonder daarbij op enigerlei wijze te worden benadeeld.
- Deze begrippen moeten verder invulling krijgen. Daarom ben ik gestart met het onderzoeken van de huidige en gewenste cultuur, ook zeker bij Toeslagen.

Q. Hoe passen het structuur- en cultuurtraject naast elkaar? Waar gelooft u zelf in?

A.

- Het is de bekende theorie uit de organisatieverandering dat structuur en cultuur hand in hand gaan.
- Met de beheerst vernieuwen aanpak heb ik lange tijd ingezet op de harde kant.
- Daar keken we naar de implementatie van de topstructuur, naar managementinformatie en naar betere sturing.
- Nu we daar stappen hebben gezet wil ik ook inzetten op de menselijke kant.
- Het gaat ook over hoe we met elkaar om gaan binnen de Belastingdienst, hoe wordt omgegaan met fouten, of we het gesprek durven aangaan op lastige thema's.
- Dat is precies waar dit traject om draait.

Q. Hoe staat het met het cultuuronderzoek?

A

- Het onderzoek is na een inkoopprocedure gegund aan Deloitte. Deloitte is voortvarend gestart.
- In december wordt een enquête gehouden onder medewerkers van de Belastingdienstonder medewerkers en leidinggevenden.
- In januari vinden groepsbijeenkomsten plaats met groepen medewerkers om de uitslagen nader te duiden en van betekenis te voorzien. Eind maart is het onderzoeksverslag gereed. Het verslag ziet op de huidige cultuur, op eventuele blinde vlekken in de reeds vastgestelde visie op de beoogde cultuur, op tips voor interventies met handelingsperspectief, en op mogelijk aanvullende wijzen om het effect te monitoren.

9. Personeel

Q. Is uw gesprek met [ ] al gepland? Biedt u hem excuses aan?

A.

- Dat gesprek wordt spoedig ingepland [PM; check].
- Ik vind het zoals ook in mijn brief van 29 november aan u gemeld, belangrijk om zijn kant van het verhaal te horen.
- Ik neem de conclusies uit zijn brief zeer serieus en heb die zoveel mogelijk onderzocht.

Q. Heeft u al gesprekken gehad met de medewerkers die destijds betrokken waren? Wat zegt u dan?

A.

- Ja, die gesprekken zijn en worden gevoerd.
- Zowel met MT leden van destijds als met betrokken medewerkers.
- Dat zijn pittige gesprekken, waarin veel emoties worden gedeeld.
- Tegelijkertijd gaat het over vijf jaar geleden, waardoor niet iedereen alles scherp voor de geest heeft.
- Ook voer ik het gesprek hierover met de huidige medewerkers onder de noemer van het cultuurtraject. Ik vind het belangrijk om de conclusies van Donner en de gebeurtenissen uit die tijd ook te bespreken met medewerkers die op dit moment werken aan deze thema's.

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 en heb daarvoor veel aandacht aan het cultuurtraject van de Belastingdienst en een betere vaktechnische structuur.
- Ook het overleg met beleidsdepartementen en de recente uitspraken van de Raad van State helpen mij daarbij
- Toevoegen: onderzoek naar mogelijke disciplinaire straffen?

Q. Wat vindt u ervan dat mensen zich onveilig voelen?

A.

- Ik vind een veilig werkklimaat erg belangrijk voor het goed kunnen functioneren van de Belastingdienst.
- Daarom ben ik ook met het cultuurtraject gestart als vierde pijler van Beheerst Vernieuwen.
- Met managers en medewerkers worden gesprekken gevoerd om dilemma's te bespreken.
- Daarbij benadruk ik de huidige mogelijkheden die er zijn om misstanden te melden.
- Ik verken daarnaast het instellen van een onafhankelijke commissie waar medewerkers misstanden kunnen melden.

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 had zoals eerder gezegd ook zelf nog een tunnelvisie op de situatie.
- 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. Waarom zijn veel documenten nu pas naar boven gekomen? U bent voor de zomer toch zelf ook een diepgaande exercitie gestart?

A.

- De eerdere documenten waarnaar werd gezocht, betroffen telkens CAF 11.
- Pas vanaf juni is de focus verlegd op documenten op CAF in den brede.
- Vanwege het tijdsverloop en de gebreken in de informatievoorziening heeft het geruime tijd geduurd voordat alle documenten rondom CAF in beeld zijn gebracht.
- Ik kan niet uitsluiten dat ook in de komende periode aanvullende documenten boven water komen.

Q. Waarom was het nu zo moeilijk voor u om die evaluaties te verstrekken? Waarom heeft u dit niet eerder gedaan?

A.

- Op evaluaties van andere CAF-zaken heeft lang niet mijn focus gelegen.
- In een eerdere fase meende ik dat CAF 11 een op zichzelf staande zaak zou zijn.
- Met hulp van de commissie Donner zie ik dat de omvang van de problematiek vele malen groter is.
- De evaluaties van de andere CAF zaken die nu in beeld zijn, heb ik vorige week aan uw Kamer verstrekt.

Q. Waarom is het zo moeilijk om de juiste informatie te ontvangen? Niet alleen wij als Kamer maar ook u stas?

A.

- De Belastingdienst inclusief Toeslagen beschikken over zeer veel informatie, die verspreid is over vele systemen, Q-schijven en persoonlijke schijven.
- Informatie is versnipperd en het kost tijd om alle nodige informatie boven water te krijgen, ook omdat er meerdere jaren zijn verstreken.
- Uw vragen en aanhoudendheid hebben mij geholpen om de volle omvang van de problematiek te zien.
- Ik vind het belangrijk om de informatie die ik ontvang ook voor u te kunnen duiden. Zodat u weet wat met de documenten wordt bedoeld.
- Ik probeer u altijd volledig en zorgvuldig te informeren.

Q. Wat gaat u doen om burgers meer rechtsbescherming te bieden? En wanneer?

A.

- De Adviescommissie zal in haar eindadvies ingaan op de bestaande praktische rechtsbescherming bij toeslagen.
- Ik constateer echter dat deze problematiek niet alleen bij Toeslagen, maar ook bij belastingen speelt.
- Ik zal daarom nog in december - conform de eerder met algemene stemmen aangenomen motie van de heer Omtzigt - in een brief mijn aanpak presenteren voor een extern onderzoek naar de verbetering van de bestaande praktische rechtsbescherming voor belastingplichtigen.

Bij doorvragen:

- Voor het verbeteren van de bestaande praktische rechtsbescherming zijn veel modaliteiten denkbaar, van een intern klachtenloket tot een externe toezichthouder.
- In mijn brief uit december ga ik op mijn plan van aanpak voor een extern onderzoek.
- Ik zal in het externe onderzoek in ieder geval aandacht besteden aan zowel maatschappelijke als interne klachten, en aan de wijze waarop praktische rechtsbescherming is georganiseerd in andere landen.

- Verder zal aandacht worden besteed aan de verbetermogelijkheden voor kwaliteitstoezicht op de Belastingdienst.
- Ik ga graag in gesprek met uw Kamer over de invulling van de opdracht.

Q. Vindt u het ook niet schokkend dat burgers juridisch geen kant meer op konden, met de wetenschap van nu?

A.

- Duidelijk is dat ik wil dat dit in de toekomst niet meer kan gebeuren:
  - Ik wil onderzoeken hoe de gewenste structuur van de Belastingdienst eruit ziet,
  - Ik wil dat de cultuur bij de Belastingdienst fundamenteel verandert;
  - dat we de menselijke maat gaan hanteren,
  - de nodige juridische checks en balances inbouwen,
  - het toeslagenstelsel kritisch onder de loep nemen,
  - het beleid omtrent opzet en grove schuld bij deinvordering van toeslagen heroverwegen,
  - naar aanleiding van de uitspraken van de Raad van State met beleid komen over evenredig toekennen en over terugvorderen en;
  - tot slot zorgen voor een betere vastlegging van het interne fraudebeleid.

Q. Hoeveel meldingen zijn binnengekomen bij de Beltel?
Toeslagen ( )Q. Hoe wordt daarmee omgegaan?
Toeslagen ( )

A.

- Op dit moment zijn bijna 900 meldingen van burgers binnengekomen bij de Belastingdienst.
- Dit gaat via verschillende kanalen, waarvan de Beltel de grootste is.
- Ook kantoor Toeslagen en CAP Inning ontvangen meldingen.
- Daarnaast heb ik de meldingen uit het Zwartboek SP ontvangen.
- In totaal gaat het momenteel om bijna 1.400 unieke bsn's.
- Alle meldingen worden geregistreerd bij Toeslagen.
- De melders ontvangen een ontvangstbevestiging.
- Na ontvangst worden de meldingen gecategoriseerd naar CAF 11, CAF overig, andere fraudezaken en overige gevallen die nog niet aan een specifieke casus kunnen worden gelinkt.
- Na het uitbrengen van het rapport van de ADR en het eindadvies van Donner worden alle meldingen getoetst op vergelijkbaarheid.
- Ook andere opvallende zaken worden nader beoordeeld.

Q. Uit hoeveel verschillende zaken komen meldingen binnen?
Toeslagen ( )

A.

- De meldingen zien op een veelheid aan situaties.
- Niet altijd is rechtstreeks een koppeling te maken met een CAF-zaak of fraudezaak.
- Ik kan u nu nog geen beeld geven van het totale aantal.
- Ik zeg u toe dat ik na het rapport van Donner en de ADR een voortgangsrapportage zal sturen, waarin ook meer onderverdeling van de zaken is opgenomen.

Q. Wat doet u met ouders die geen melding (durven) maken? Benadert u proactief? Toeslagen ( )

A.

- Toeslagen heeft in de afgelopen periode geïnventariseerd welke burgers zijn betrokken in CAF-zaken.
- Deze burgers worden proactief beoordeeld op vergelijkbaarheid met CAF 11, na het uitbrengen van het rapport van de ADR en de Commissie.
- Burgers die zich niet durven te melden bij de Belastingdienst, kunnen ook via andere kanalen zich melden zoals bij de SP.
- In dat kader kan ik u ook melden dat Toeslagen in gesprek met Boink en andere belangenverenigingen op het gebied van kinderopvang. Hierbij wordt aandacht besteed aan de vragen die leven bij ouders en hoe daar samen met de belangengroepen een goed antwoord op kan worden gegeven.
- Een van de vragen is bijvoorbeeld wat ouders het beste kunnen doen als zij denken in een vergelijkbare situatie te zijn gekomen.
- Ik wil benadrukken dat de Beltel goed weet hoe zij moet omgaan met de burgermeldingen en deze zorgvuldig registreert.

Q. Met opzet/grove schuld en de invorderingsproblemen meegerekend: om hoeveel gevallen gaat het? Toeslagen ( )

- In de afgelopen periode zijn er verschillende problemen naar voren gekomen.
- Soms zijn deze problemen gerelateerd aan CAF, maar soms zijn er ook andere uitvoeringsproblemen geconstateerd.
- De CAF-zaken zien naar de huidige stand op ca. 9000 burgers.
- Bij O/GS in de invordering gaat het om ca. 8.500 gevallen, deze zien echter zeker niet alleen op CAF-zaken.
- Verder hebben zich ca. 1.400 burgers gemeld via de SP en de kanalen van de Belastingdienst.
- Daarnaast is er sprake van … (cijfers Invordering/ ?)

Q. Hebben de ouders die in Rotterdam demonstreerden hun dossier inmiddels ontvangen? - Toeslagen ( )

A.

- Op 11 november jl. hebben 19 ouders zich geregistreerd in Rotterdam met het verzoek om hun dossier te ontvangen.
- Zij hebben de toezegging gekregen dat zij binnen 30 dagen hun dossier ontvangen.
- De deadline hiervoor is 9 december a.s.
- Het dossier van deze ouders bestaat uit zeer veel informatie van verschillende systemen en over meerdere jaren, zowel binnen Toeslagen als Invordering.
- Er zijn ca. 10 mensen full-time bezig om hun dossier samen te stellen.
- Deze werkzaamheden zijn nog niet afgerond.
- Ik wil dit ook zorgvuldig doen en zorg ook voor een vaktechnische toets.
- De ouders ontvangen hun dossier binnen de toegezegde termijn.
- Tevens ontvangen zij een brief met toelichting.
- Ook na ontvangst van hun dossier kunnen zij contact opnemen om nadere vragen te stellen.

Q. Waarom moet er een demonstratie aan te pas komen om een dossier te mogen inzien? Toeslagen [redacted])

A.

- De Belastingdienst biedt de mogelijkheid tot dossierinzage op verschillende manieren.
- Zo kan er op grond van de AVG inzage in de geregistreerde gegevens worden gevraagd.
- Ook tijdens bezwaar-, klacht- en beroepsprocedures kan dossierinzage worden gevraagd.
- De demonstratie was wat mij betreft niet nodig om dit resultaat te bereiken.
- Ik snap echter de gevoelens van de ouders en kan me voorstellen dat zij dit op dat moment als enige mogelijkheid zagen.

Q. Krijgen andere ouders ook hun dossier om antwoord te krijgen op hun vragen? Toeslagen ( )

A.

- Ouders kunnen een verzoek indienen om ook dossierinzage te krijgen.
- Ik wil benadrukken dat dossierinzage niet persé hun problemen oplost.
- Ouders die zich al hebben gemeld om aan te geven dat zij vergelijkbaar zijn met CAF 11 worden beoordeeld.
- Ook ouders in andere CAF-zaken worden proactief beoordeeld op vergelijkbaarheid met CAF 11.
- Ouders kunnen dus ook wachten tot ná deze beoordeling.
- Als zij het dan nog nodig achten, kunnen zij alsnog dossierinzage krijgen.
- Binnen de Belastingdienst wordt een schriftelijke procedure gehanteerd voor alle verzoeken om dossierinzage.
- Ook deze specifieke dossierinzages volgen de gebruikelijke route.
- Als ouders de Beltel bellen, wordt hen eerst gevraagd of zij een burgermelding willen doen of direct hun dossier willen inzien.
- In het laatste geval wordt doorgevraagd of zij over specifieke jaren of toeslagen informatie willen krijgen.
- De ouder kan dan zo specifiek mogelijk zijn verzoek om dossierinzage indienen.

Q. Waarom is ooit besloten naar specifieke nationaliteiten te kijken, zoals de Ghana populatie?

A.

- Het CAF-team kreeg signalen over mogelijk misbruik van toeslagen of belastingen op verschillende manieren.
- De signalen kwamen extern op, via bijvoorbeeld een GGD of klikmeldingen.
- Signalen kwamen ook intern op, bijvoorbeeld tijdens een regulier boekenonderzoek.
- In sommige gevallen ging het over opvallend gebruik van buitenlandse IP-adressen.
- Het signaal over de Ghana-populatie is niet goed te achterhalen.
- Uiteindelijk is deze casus ook niet tot uitvoering gekomen, omdat na eerste analyse bleek dat het vermoeden niet gestaafd kon worden.
- Dit geval is overigens gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Q. Kunt u uitsluiten dat dit nu nog gebeurd? Hoe wordt daar toezicht op gehouden?

A.

- Het selecteren van risico's op nationaliteit keur ik ten strengste af.
- Cultuurprogramma
- Vaktechnische structuur

Q. Wat vindt u er ervan dat zoveel medewerkers toegang hebben tot deze informatie?

A.

- In Toeslagen is het klantsysteem toegankelijk voor alle medewerkers die klantcontact hebben of beoordelen of het recht op toeslag aanwezig is.
- Onderdeel van de beoordeling van het recht op toeslag is de vraag of burgers EU-lidmaatschap hebben of een verblijfsvergunning in Nederland.
- Vanuit dat oogpunt is het voorstelbaar dat Nationaliteit een gegeven is waarmee het recht op toeslag kan worden beoordeeld.
- Zoals ik eerder heb gezegd, is het echter niet goed dat de medewerkers ook de 2e nationaliteit en de historie hiervan kunnen inzien.
- Daarom heb ik ook maatregelen getroffen en zijn deze gegevens sinds afgelopen zomer niet meer raadpleegbaar.
- De verwijdering van de gegevens is vanwege IT-aspecten eind dit jaar afgerond.

Q. Waarom is de 'geheime map' niet eerder bekeken?

A.

- De EDP-auditors hebben in het najaar van 2018 opdracht gekregen om op de Q-schijf van Toeslagen te zoeken naar documenten over CAF 11 die nog niet eerder waren gedeeld met de Tweede Kamer of de Landsadvocaat
- Onderdeel van deze zoekactie was een inventarisatie van alle mappen die bij Toeslagen in gebruik waren.
- Vlak voor het onderzoek was een nieuwe map aangemaakt waarnaar informatie over CAF 11 was gekopieerd. Deze informatie bleef aanwezig op andere mappen op de Q-schijf.
- Informatie met persoonsgegevens was naar deze map verplaatst. Deze informatie werd al gedeeld met de Landsadvocaat en was dus niet nieuw.
- De EDP-auditors achten het daarom niet noodzakelijk om deze map mee te nemen in hun onderzoek, omdat zij hierin geen onbekende informatie over CAF 11 zouden aantreffen.

Q. Hoe zorgt u ervoor dat we iedereen in beeld krijgen?
Toeslagen

A.

- Toeslagen heeft de burgers die betrokken zijn bij CAF-zaken zoveel mogelijk geïnventariseerd.
- Daarnaast zijn er burgermeldingen bij de Belastingdienst en bij de SP geregistreerd.
- Burgers kunnen zich blijven melden als zij menen vergelijkbaar te zijn behandeld.
- Met deze slag meen ik zoveel mogelijk situaties in beeld te krijgen.
- Vanwege de gebreken in het informatiebeheer van Toeslagen in de afgelopen jaren kan ik echter niet uitsluiten dat burgers buiten het bereik blijven.
- Ik kan u toezeggen dat Toeslagen zich tot het uiterste inspant om vergelijkbare gevallen in beeld te brengen.

Q. Hoe kijken de medewerkers van Toeslagen naar deze affaire?

A.

- Medewerkers hebben de CAF-periode en de aandacht in de laatste maanden verschillend beleefd.
- Er zijn indringende gesprekken gevoerd door management en medewerkers over deze periode. En deze gesprekken blijven ook de komende tijd nodig om gezamenlijk verder te werken aan Toeslagen 2.0.
- Ook worden de lessons learned met elkaar gedeeld. Dit leidt al tot verbeteringen, bijvoorbeeld door eerder contact op te nemen met de burger voordat een toeslagaanvraag wordt afgewezen.

Q. Hoeveel medewerkers werken op dit moment aan deze zaak? Wat betekent dit voor het andere werk dat gedaan moet worden?

A.

- Vanaf de zomer zijn er veel medewerkers van Toeslagen en andere directies van de Belastingdienst aan het werk om de benodigde informatie voor de ADR, de commissie en de herstelactie te verzamelen.
- De inzet van medewerkers verschilt per periode.
- Er is bijvoorbeeld veel tijd besteed om de gegevens voor de CAF-zaken in beeld te krijgen. Hierbij werd veel bijstand door andere directies geleverd en waren op zeker moment ongeveer 100 medewerkers hierbij betrokken.
- Toeslagen heeft een permanente taskforce van circa 15 personen om alle werkzaamheden te coördineren.
- Er zijn 50 mensen CAP Inning actief geweest om de invorderingsdossiers op orde te krijgen. Op dit moment zijn er circa 20 mensen hiermee bezig.
- Op dit moment besteed Toeslagen ook veel capaciteit aan het verzamelen van de gegevens om de dossiers samen te stellen vanwege inzakeverzoeken. Hiermee zijn zo'n 10 medewerkers bezig.
- Vanzelfsprekend heeft de verschuiving van de werkzaamheden van deze medewerkers betekenis voor hun reguliere werk.
- Het reguliere werk wordt geherprioriteerd, waarbij het werk met impact op de burger voorrang heeft.

Q. Hoe staat het met de vaktechnische inbedding? Worden daar wel stappen gezet?

A.

- De vaktechnische inbedding is gestart na de aanbevelingen in de brief van 11 oktober 2018.
- Er zijn een [redacted] ([redacted]) en [redacted] Toeslagen benoemd.
- Team Beroep werkt langs de nieuwe vaktechnische escalatielijnen.
- Er zijn daar vaktechnische specialisten benoemd die als vraagbaak fungeren in het team. Dit heeft in meerdere beroepszaken geleid tot herbeoordeling van de casus.
- Na signalen vanuit het team Beroep is in afstemming met het beleidsdepartement (BZK) besloten de beroepszaken te stoppen in het geval van recreatiewoningen en begeleid wonen. Er zijn nieuwe standpunten geformuleerd.
- De nieuwe vaktechnische structuur is aan de vakbonden voorgelegd en dit leidt tot een formele reorganisatie binnen Toeslagen.
- Met de reorganisatie kunnen ook in de andere teams verdere stappen worden gezet.
- Vooruitlopend daarop zijn al wel vaktechnische voorlichtingen gedaan en nemen specialisten sneller contact op met [redacted] en [redacted] bij complexe zaken.

Q. Hoe is het informatiebeheer bij Toeslagen nu? Zijn de huidige dossiers wel op orde?

A.

- Naar aanleiding van mijn aanbevelingen van 11 oktober 2018, is er een programma gestart waarin o.a. het informatiebeheer bij Toeslagen in kaart wordt gebracht en waar verbeteringen worden gesignaleerd.
- De verbeteringen zien o.a. op de vindbaarheid van stukken en de toegang tot verschillende mappen op de Q-schijf.
- Hier worden in de komende periode stappen gezet om de vindbaarheid en eenduidige opslag te vergroten.
- Er is overigens geen sprake van "één dossier" per burger, maar van gegevens in verschillende systemen die bij elkaar worden gevoegd.
- Iets anders zijn de beroepsdossiers. Daarvoor geldt dat stukken in deze dossiers ruimhartig opgenomen worden opgenomen, conform mijn eerdere toezegging.
- Dat betekent dat onder meer ook telefoonnoties, bevindingenverslagen en indien van toepassing ook de onderzoeksdossiers van CAF-zaken worden toegevoegd.

Q. Wanneer hebben de CAF 11 ouders het geld op hun rekening? Welke ouders moeten wachten/krijgen niets? Toeslagen ( )

A.

- Conform mijn toezegging ontvangen de CAF 11 ouders dit jaar uitbetaling van de compensatie-onderdelen die zien op herstel van de gemiste kinderopvangtoeslag, de materiële en immateriële schade die zijn vastgesteld op 25% en € 500 per half jaar, de berekende invorderingskosten en 1% over het totaalbedrag voor fiscale en toeslaggevolgen.
- Andere onderdelen van de compensatie worden begin 2020 uitbetaald en zien op proceskosten en eventuele schade door verkoop van bezittingen in het kader van dwanginvorderingen.
- Mocht door de uitkering de vermogensgrens voor de diverse toeslagen worden overschreden en burgers daardoor geen recht op toeslag meer hebben, dan bestaat de mogelijkheid voor een aanvullende compensatie voor die toeslag. Dit gaat zich eventueel pas in 2021 voor doen.
- Conform het advies van de commissie Donner krijgen alleen de beschreven evidente gevallen geen compensatie voor het betreffende jaar waarop dit geval ziet.
- Het gaat dan bijvoorbeeld om kinderen die ouder zijn dan de leeftijdsgrens, geen opvang of een partner zonder rechtmatige verblijfsvergunning.

- PM geen contact opgenomen
- Naar de huidige stand gaat het hierbij om circa 10 respectievelijk 15 gevallen. Een commissie van wijzen toetst deze gevallen en Toeslagen volgt hun oordeel.
- Ook voor deze gevallen streeft Toeslagen ernaar om hen nog dit jaar duidelijkheid te geven.

Q. Wat doet u met ouders die geen toeslagen in latere jaren hebben ontvangen? Daar zegt Donner toch niets over?
Toeslagen ( )

A.

- Donner doet inderdaad in zijn eerste deeladvies geen uitspraken over latere toeslagjaren.
- Er hebben mij signalen bereikt van ouders die menen ook in aanmerking te komen voor compensatie over latere jaren.
- CAF 11 ouders hebben ook in latere jaren de mogelijkheid gehad opnieuw kinderopvangtoeslag aan te vragen.
- Uit data-analyse blijkt dat in 2015 ongeveer 60 ouders van deze mogelijkheid gebruik hebben gemaakt.
- Ongeveer 50 hiervan hebben ook toeslag ontvangen.
- Bij de andere 10 is door handmatige beoordeling gebleken dat er geen recht was. Hierbij lijkt vooralsnog geen sprake te zijn vooringenomen behandeling. Zij werden net zo behandeld als andere ouders wiens aanvraag handmatig werd beoordeeld.
- Ouders die menen dat hun schadevergoeding tekort schiet kunnen een civiele procedure starten.

Q. Wanneer gaat u vergelijkbare gevallen compenseren?

A.

- Ik wacht het rapport van de ADR en het eindadvies van de commissie Donner af.
- Met hun resultaten heb ik meer zicht op de criteria die maken dat zaken vergelijkbaar zijn.
- Op basis daarvan kan ik starten met de compensatie van de burgers in overige CAF-zaken en burgermeldingen bij de Belastingdienst en de SP.
- Ik moet realistisch zijn en kan u niet beloven dat begin 2020 alle andere ouders een compensatie krijgen.
- Voor de andere gevallen moet dan net als bij CAF 11 de individuele situatie worden beoordeeld en berekend.
- Dit kost tijd en zal een langere periode beslaan. Ik verwacht daar nu ongeveer een jaar voor nodig te hebben.
- In de tussentijd zorg ik ervoor dat de ouders niet worden getroffen door nieuwe invorderingsmaatregelen.
- Ik houd u via een voortgangsrapportage op de hoogte.

Q. Heeft u recent een tip ontvangen over fraude door gastouderbureau in CAF 11?

A.

- Ja, dat heb ik.

Q. Herkent u het gestelde en wat gaat u met deze tip doen?

A.

- Ik doe geen uitspraken over individuele zaken.
- Elke tip die de Belastingdienst ontvangt, wordt beoordeeld.
- Naar het betreffende gastouderbureau is zoals u weet al veel onderzoek gedaan.
- De GGD controleert ook jaarlijks gastouderbureaus en bezoekt ook individuele gastouders met regelmaat.

Q. Welke fiscale consequenties heeft de compensatie?

A.

- De compensatie heeft geen box 1-consequenties.
- Wel box 3, daarvoor eenmalige aanvullende vergoeding (1%).

Q. Klopt het dat u al in september 2018 wist van een met CAF-11 vergelijkbare zaak?

A.

- In een actielijst uit september 2018 wordt gesproken over "een andere fraudezaak uit 2013, waar ouders geconfronteerd werden met terugvorderingen omdat niet voldaan de voorwaarden voor het recht op kinderopvangtoeslag"

- Dit betrof de casus [redacted]

- Bij [redacted] werden ouders slachtoffer van een malafide gastouderbureau en de casus is qua problematiek onvergelijkbaar met CAf-11

- Deze zaak startte bovendien voor de start van het CAF team.

Q. Hoe beoordeelt u het optreden van de belastingdienst richting gastouderbureau bij CAF-11?

A.

- De Belastingdienst had aanwijzingen dat er zaken mis waren bij het gastouderbureau.
- Het wordt van de Belastingdienst verwacht hier onderzoek naar te doen.
- Er is veel inzet gepleegd op dit gastouderbureau.
- De hypothese dat er sprake was van georganiseerde fraude had eerder bijgesteld moeten worden.

Q. Was er sprake van etnisch profileren?

A.

- Uit het WOB-besluit blijkt uit meerdere documenten dat 'nationaliteit' gebruikt is bij het nader duiden van fenomenen.

- Dit is gebeurd buiten de context van de CAF-11 zaak

- Ik heb deze documenten overhandigd aan de Autoriteit Persoonsgegevens om mee te nemen in het onderzoek naar het gebruik van nationaliteit.

- Zonder wettelijke grondslag mag nationaliteit niet gebruikt voor de handhavingstaak van de belastingdienst. Hier heb ik al eerder opdracht toe gegeven

Q. Waarom komen nu pas zaken naar voren over nationaliteit, terwijl daar al eerder vragen over gesteld zijn.

A.

- De analyse in mijn brief van 15 november gaat breder dan CAF-11.

- Eerder informeerde ik u over het gebruik van nationaliteit bij de reguliere risicoselectie door Toeslagen.

- Daarnaast informeerde ik u over het gebruik van nationaliteit bij de CAF-11 casus.

- Er is hier sprake van informatie die in dat kader niet eerder naar voren kwamen.

Factsheet VIP status Toeslagen

Kern:

Binnen de Belastingdienst is sprake van populaties entiteiten en personen waarbij aanvullende maatregelen nodig zijn omdat voor deze populaties een verhoogde vertrouwelijkheid is vastgesteld. Voor Toeslagen zijn hierbij twee populaties van belang:

- VIPS zoals leden van het Koninklijk Huis, leden van het Kabinet, fractievoorzitters en personen in OM beschermingstrajecten. Deze populatie bevat ongeveer 220 burgers en de eigenaar van de lijst het ministerie van Financiën, cluster Fiscaliteit.
- Geprivilegieerden zijn in Nederland gevestigde personen van ambassades, consulaten, internationaal volkenrechtelijke organisaties en hun personeelsleden en particuliere bedienden van geprivilegieerde. Deze populatie bevat ongeveer 40.000 burgers en de eigenaar van de lijst is [ ] Particulieren.

Toelichting:

- De behandeling van de VIPS is belegd bij een select aantal geautoriseerde medewerkers binnen Toeslagen om de vertrouwelijkheid van de behandeling te waarborgen.
- Er zijn geen specifieke behandelinstructies voor de VIPS, zij worden op dezelfde manier behandeld als alle andere burgers.

Q: Wanneer heeft u signalen gekregen dat de problemen bij CAF breder zijn?

A.

- Vanuit de exercitie om de CAF zaken in beeld te krijgen vanaf afgelopen juni werd duidelijk dat de stopzetting van lopende toeslagen zoals bij CAF 11 ook in andere CAF zaken is gehanteerd tot en met medio 2016.
- De commissie Donner heeft in zijn eerste deeladvies geconcludeerd dat sprake is van institutionele vooringenomenheid. Dat wijst er ook op dat geen sprake is van slechts één incident.
- Uit de burgermeldingen en de meldingen in het Zwartboek SP komen op het eerste oog ook schrijnende gevallen voor.
- Tevens zijn de signalen over de kwalificatie O/GS in de invordering zorgelijk.
- Tot slot geeft de demonstratie in Rotterdam en de daaropvolgende media-aandacht ook aan dat de problemen bij CAF 11 breder en over een langere periode spelen.
- Dat alles maakt het extra van belang om zorgvuldig onderzoek te doen zodat de gevallen die vergelijkbaar zijn gecompenseerd kunnen worden.
- Ik wacht de conclusies van de ADR en de commissie Donner af en zal dan ook bekijken hoe ver de compensatieregeling zal moeten reiken.

Q. Wat wordt er in de huidige fraude-aanpak in Toeslagen gedaan?

A.

- Fraudesignalen moeten serieus worden onderzocht.
- Het is onwenselijk dat gemeenschapsgeld wordt gebruikt waarvoor het niet is bedoeld.
- Toeslagen heeft net als andere onderdelen van de Belastingdienst een fraude-afdeling.
- Daar komen externe signalen binnen, zoals meldingen van andere toezichthouders of klikmeldingen, maar ook signalen van medewerkers die in het reguliere toezicht op vraagtekens stuiten.
- De focus is in de afgelopen jaren steeds meer verlegd naar georganiseerde fraude. Dit wordt onderzocht bijvoorbeeld aan de hand van het gebruik van IP-adressen en vals ingediende stukken. Onderzoek wordt gedaan zowel bij de facilitator via bijvoorbeeld het CAF-team, als bij betrokken burgers.
- Wanneer de fraudesignalen onderbouwd kunnen worden, stelt Toeslagen een preweegdocument op dat met de Fiod wordt besproken om te beoordelen of een strafrechtelijk onderzoek kan worden gestart. Daarna wordt de zaak aan het Functioneel Parket overgedragen.