

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Datum 8 februari 2021
Betreft Brief hersteloperatie t.b.v. AO 10 februari 2021

Geachte voorzitter,

Bijgaand treft u ten behoeve van het algemeen overleg Hersteloperatie kinderopvangtoeslagen een update over enkele zaken rondom de hersteloperatie voor gedupeerde ouders. In deze brief ga ik specifiek in op de aanpak rondom schulden, de aanpak van de uitbetaling van de Catshuisregeling, de aanbevelingen van de doorlichting van de hersteloperatie, het onderzoeken naar vermiste documenten, de positie van ex-partners in de hersteloperatie en het beleidsbesluit.

Tevens treft u de antwoorden op de lijst van feitelijke vragen op de vijfde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag en de antwoorden op de vragen van de leden Jasper van Dijk en Leijten over 54 aanmaningen van het CJIB (ingezonden 21 december 2020), op vragen van de leden Nijboer en Gijs van Dijk over beslaglegging op compensatie door de Belastingdienst (ingezonden 14 januari 2021) op vragen van het lid Ladders over een nieuw en schoon BSN (ingezonden 22 januari 2021) en de vragen van het lid Leijten over 30.000 euro en de overheid als schuldeiser (ingezonden 29 januari 2021)

Op 3 februari jl. heeft de vaste commissie voor Financiën een rappel gestuurd rondom de verzoeken van 9 december en 14 januari jl. over een nieuw signaal inzake opzet/grove schuld (OGS).¹ De reactie op deze verzoeken zijn opgenomen in de brief Stand van zaken Herstellen, verbeteren, borgen (HVB) van 27 januari jl.²

In de bijlage treft u een overzicht van alle bijgevoegde documenten.

Schuldenaanpak

In de vijfde voortgangsrapportage [PM VERWIJZING] heb ik uw Kamer geïnformeerd over mijn inzet om te zorgen dat ouders die kampen met schulden een nieuwe start kunnen maken. Een belangrijke stap daarin is het kwijtschelden van alle publieke schulden voor alle gedupeerde ouders (eerdergenoemde uitzonderingen omtrent ernstig misbruik daargelaten). Daarnaast spreek ik met private schuldeisers om ook met hen afspraken te maken over de schulden van

¹ 2021Z02245/2021D04941

² 2021Z01585

Directoraat-Generaal Toeslagen

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

T. [redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl
[redacted]@minfin.nl
www.minfin.nl

Ons kenmerk

2021-0000023438

Uw brief (kenmerk)

2020Z25614
2021Z00579
2021Z01185
2021Z01819

deze ouders. Er wordt, in nauwe samenwerking met betrokken partijen zoals Vereniging Nederlands Gemeenten (VNG) en vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK), hard gewerkt aan een integrale oplossing voor deze ouders.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2021-0000023438

In de tussentijd is het heel belangrijk te voorkomen dat schulden van de gedupeerde ouders zich opstapelen of dat er beslag wordt gelegd op een mogelijke compensatiebetaling. Zodoende heb ik met belangstelling kennisgenomen van het amendement dat Kamerlid Lodders heeft ingediend.³ Met dit amendement wordt een afkoelingsregeling opgenomen in de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen waardoor voldoende rust en ruimte wordt gecreëerd om te komen tot een goede afwikkeling van de schulden van de ouders die behoren tot de hersteloperatie toeslagen. Daarnaast bevat dit amendement een toevoeging aan de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen waardoor gegevens over ingelopen en kwijtschelden achterstanden bij het Bureau Kredietregistratie niet langer in de weg zitten bij een nieuwe start. Dit amendement draagt bij aan het doel dat deze ouders schuldenvrij opnieuw kunnen beginnen en de toegekende forfaitaire tegemoetkoming van € 30.000 zoveel mogelijk kunnen inzetten voor hun toekomst. Om dit mogelijk te maken wordt een zogenoemd tijdelijk moratorium (afkoelingsperiode) ingevoerd van een jaar met betrekking tot alle schulden van de belanghebbende of zijn partner. Ik ben mij daarbij bewust van de door uw Kamer aangenomen motie Wilders, die oproept om indien nodig de schulden van private schuldeisers over te nemen.⁴ De in het amendement voorgestelde afkoelingsperiode zorgt voor rust en ruimte, zodat in overleg met alle schuldeisers de stappen genomen kunnen worden die nodig zijn om voor de ouders te kunnen komen tot een stabiele financiële situatie. Hiervoor span ik mij iedere dag maximaal in en ik laat het oordeel van dit amendement graag aan uw Kamer.

De budgettaire gevolgen van het kwijtschelden van nog openstaande toeslag- of belastingschulden zullen bij het eerstvolgende begrotingsmoment inzichtelijk worden gemaakt.

Aanpak uitbetaling Catshuisregeling KOT

Het kabinet heeft besloten om het herstel voor ouders te willen versnellen en verruimen, naar aanleiding van het verslag van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) en de ervaringen van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) in november en december. Een belangrijk onderdeel hiervan vormt het besluit om gedupeerde ouders na een eerste toets direct een bedrag van € 30.000 toe te kennen, vooruitlopend op de integrale hulp en beoordeling.

In de 5^e VGR heb ik aangegeven dat het mijn hoogste prioriteit is om alle gedupeerde ouders zo snel mogelijk te helpen. Ik heb ook aangegeven dat ik binnen deze periode er alles aan zal doen om voldoende waarborgen in het voortraject in te bouwen om onterechte uitbetalingen te voorkomen. In de praktijk zie ik bijvoorbeeld dat ouders zich ook aanmelden terwijl zij geen kinderopvangtoeslag ontvingen, of omdat zij in algemene zin negatieve ervaringen met de Belastingdienst hebben gehad die echter niet bij de kaders van de

³ PM Kamerstuknummer?

⁴ Kamerstukken II, 2020/21, 35510, nr. 7.

hersteloperatie passen. De waarborgen pas ik toe door een "lichte toets" die bestaat uit een combinatie van data-analyse en handmatige checks. Ik ga in deze brief in op de uitwerking van deze "lichte toets", en de daaruit volgende planning voor uitbetalingen, waaraan de afgelopen weken hard is gewerkt.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2021-0000023438

Ik wil daarbij benadrukken dat snelheid en zorgvuldigheid tegengestelde vereisten zijn. En dat het ondanks de inspanningen onontkoombaar is dat er ook ouders zullen zijn die € 30.000 ontvangen, waar zij dat mogelijk bij een uitgebreidere (integrale) beoordeling niet zouden krijgen. Meer controle vergt echter een forse doorlooptijd voor alle gedupeerde ouders. Dat vind ik ongewenst, omdat zij al te lang moeten wachten op herstel en omdat ik erop vertrouw dat het grootste gedeelte van de aangemelde ouders zich terecht heeft gemeld bij UHT. Voor de volledigheid ga ik in deze brief ook expliciet in op de risico's die hiermee onvermijdelijk gepaard gaan.

Uitwerking lichte toets voor snel herstel van ouders

De afgelopen weken is zowel binnen UHT als met experts vanuit de Belastingdienst en daarbuiten nagedacht over de meest efficiënte en effectieve manier om snel te bepalen of de aangemelde ouders tot de groep gedupeerden horen. Als uitgangspunt daarbij is gehanteerd dat uitbetaling aan de ouders die recht hebben op € 30.000 niet later dan 1 mei mag plaatsvinden als ouders zich voor 15 februari melden. Ook de capaciteit die realistisch gezien ingewerkt en opgeleid kan worden op korte termijn, en het doorzetten van het proces van integrale beoordelingen zijn daarbij randvoorwaardelijk.

Voor de uitwerking van de lichte toets kies ik voor een getrapte aanpak met data-analyse en waar nodig handmatige toetsen. Voor de gewenste snelheid is de inspanning erop gericht zoveel mogelijk op basis van data-analyse aan te tonen dat ouders recht hebben op herstel. Na data-analyse ontstaan er drie groepen ouders.

1. Ouders die op basis van zorgvuldig geselecteerde criteria waarschijnlijk recht hebben op €30.000. Dit geldt voor de ouders die bijvoorbeeld betrokken waren bij CAF-zaken die als vergelijkbaar met CAF 11 zijn beoordeeld of die te maken hebben gehad met een O/GS kwalificatie en daardoor geen toegang hadden tot een persoonlijke betalingsregeling. Op deze groep is reeds een steekproef gedaan, waaruit naar voren komt dat er een beperkt risico op onrechtmatige betalingen aanwezig lijkt.
2. Ouders die op basis van "evident geen recht" criteria geen recht lijken te hebben op herstel. Dit zijn o.a. aanmeldingen waarbij volgens het systeem geen kinderen aanwezig zijn of waarbij in het verleden geen kinderopvangtoeslag is aangevraagd. Op dit moment lijken ± 2.500 ouders in deze groep te vallen. Deze ouders worden handmatig getoetst om te beoordelen of uitkomst van de data-analyse klopt. Als we niet direct aanknopingspunten zien om € 30.000 uit te betalen, wordt met de ouder contact opgenomen om aan te geven dat een integrale beoordeling nodig is. Deze integrale beoordeling wordt op een later moment uitgevoerd. Wanneer op basis van de handmatige toets blijkt dat de ouder toch recht op herstel heeft, wordt de €30.000 zo snel mogelijk uitbetaald.
3. Ouders in de tussencategorie, waarbij data-analyse (nog) onvoldoende zekerheid biedt over hun recht op €30.000. Data-experts werken hard aan een aanpak voor deze (grootste) groep. Het is bijvoorbeeld vanuit de systematiek van toeslagen niet eenvoudig om voor deze groep direct aan te

geven waardoor hun correctie is veroorzaakt. Was dat omdat sprake was van de "alles-of-niets" benadering of omdat het inkomen of het aantal opvanguren wijzigde? Dit kan alleen met zekerheid worden vastgesteld via een handmatige toets op alle aanmeldingen. Dit is vanuit uitvoeringsperspectief niet haalbaar en ongewenst. Zowel binnen de Belastingdienst als bij andere toezichthouders wordt als alternatief veel gebruik gemaakt van statistische steekproeven en deelwaarnemingen. Dit instrument overweeg ik ook in dit proces inzetten. Het risico van onterechte uitbetalingen kan hierdoor worden gereduceerd maar evenwel niet worden uitgesloten. Het is de prijs die verbonden is aan de gewenste snelheid. Door voorafgaand aan elk betaalmoment dit instrument in te zetten kan gedurende het herstelproces worden geleerd voor de volgende groep uitbetalingen.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

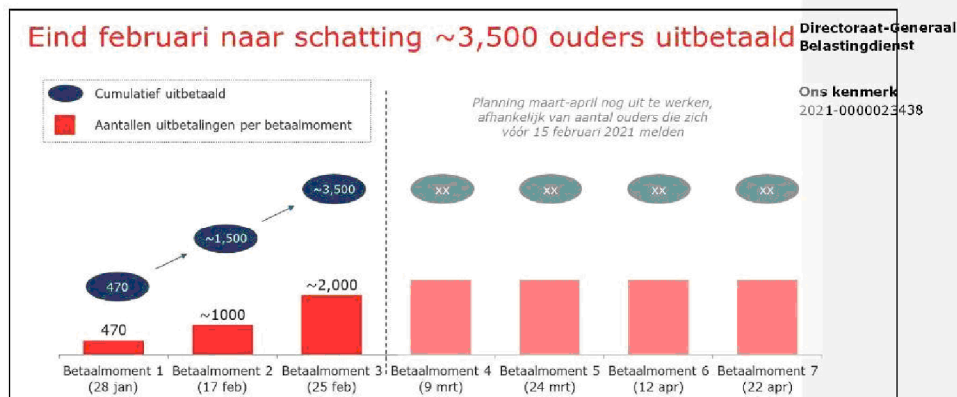
Ons kenmerk
2021-0000023438

Ouders die recht hebben op €30.000, betalen we op vaste betaalmomenten €30.000 uit (zie hierna voor een toelichting op de planning). Ik wil voorkomen dat ouders €30.000 uitbetaald krijgen die hier niet op voorbereid zijn of waar nog onopgeloste schuldenproblematiek is. Dit heeft twee implicaties voor het proces. Ten eerste betalen we ouders in een schuldhelpverleningstraject of met beslaglegging nog niet uit in de eerste betaalmomenten. Op deze manier heeft UHT tijd om samen met hen naar een oplossing voor de schuldenproblematiek te kijken. Hierbij streven we ernaar dit samen met de gemeenten te doen. Het amendement van Kamerlid Lodders (zie eerder in deze brief) kan hier een belangrijke rol in spelen. Ten tweede bellen we alle ouders vooraf om te informeren of er een reden is om te wachten met uitbetaling van €30.000 (bijv. schulden die nog niet bij ons bekend zijn). Ouders geven dus zelf aan of de uitbetaling van €30.000 doorgang kan vinden.

Planning voor betaalmomenten en aantallen ouders uit te betalen

We hanteren vaste betaalmomenten voor de uitbetaling van €30.000: 28 januari, 17 februari, 25 februari, 9 maart, 24 maart, 12 april, 22 april (zie onderstaande grafiek). Twee dagen na het betaalmoment heeft de ouder het geld op de rekening staan. Op 28 januari 2021 hebben we reeds 470 ouders uitbetaald. Deze groep heeft in 2020 een integrale beoordeling gehad en hadden daarbij een lager bedrag van €30.000 ontvangen. Voor deze ouders is hun uitbetaalde bedrag aangevuld tot €30.000.

Op 17 februari verwachten we ±1.000 ouders uit te betalen en op 25 februari ±2.000. Ouders die al gekoppeld zijn aan een persoonlijk zaakbehandelaar proberen we in de eerstvolgende betaalmomenten mee te nemen. Het hangt af van de data-analyse of dit voor alle ouders gekoppeld aan een zaakbehandelaar ook echt mogelijk is. In de vier betaalmomenten in maart en april betalen we de overige ouders uit die zich vóór 15 februari hebben gemeld en recht hebben op €30.000 (aantallen ouders afhankelijk van hoeveel ouders zich melden en hoeveel van deze ouders recht hebben op €30.000). Ouders die zich na 15 februari 2021 melden, betalen we na 1 mei 2021 uit, deze betaalmoment(en) zijn nog niet bekend.



Het proces voor ouders van aanmelding tot uitbetaling van €30.000

We richten het proces zo helder mogelijk in voor ouders. Ouders die zich aanmelden bij UHT ontvangen een bevestiging van hun aanmelding. Dan vindt de "lichte toets" plaats om het recht op herstel aan te tonen. Voordat tot uitbetaling van € 30.000 wordt overgegaan, worden ouders gebeld, onder meer om inzicht te krijgen of sprake is van schuldenproblematiek. Zij ontvangen daarna een brief met de bevestiging van hun betaling, waarna het geld wordt overgemaakt op het bij de Belastingdienst bekende rekeningnummer. Daarna worden zij gebeld over het vervolgtraject omtrent een integrale beoordeling en andere benodigde hulp. Ouders hoeven na aanmelding dus niet zelf (tussentijds) contact op te nemen. Zoals beschreven, zal de uitbetaling op verschillende betaalmomenten plaatsvinden. Niet alle ouders ontvangen dus gelijktijdig de €30.000.



Risico's bij snelle uitbetaling van veel ouders voor 1 mei

Er is voor een snelle uitbetaling van zoveel mogelijk ouders gekozen, omdat hiermee een grote groep ouders snel een eerste betaling kan krijgen. Veel ouders zitten al jaren in de problemen door de Toeslagenaffaire en hebben zich al vele maanden geleden gemeld.

Dit brengt onvermijdelijk wel een aantal risico's met zich mee:

- Ondanks de inzet van data-analyse en handmatige toetsen, zullen ook ouders worden uitbetaald die geen recht hebben op €30.000. Dit zijn naar

verwachting betalingen die als onrechtmatig zullen worden aangemerkt door de Auditdienst Rijk bij de beoordeling van het jaarverslag van het ministerie van Financiën.

- Ondanks dat ouders vooraf worden gebeld, identificeren we mogelijk niet alle ouders met schuldenproblematiek. Niet alle ouders weten bijvoorbeeld dat ze bepaalde schulden hebben.
- Ondanks dat medewerkers die ouders voorafgaand aan uitbetaling bellen goed geïnstrueerd zijn en we goed samenwerken met betrokken partijen, blijven ouders mogelijk vragen hebben die we niet op korte termijn kunnen beantwoorden, bijvoorbeeld over de schuldenaanpak. Ook stellen ouders mogelijk niet alleen aan Toeslagen vragen, maar ook aan betrokken partijen zoals gemeenten en slachtofferhulp. Mogelijk hebben deze partijen (nog) geen antwoord op de vragen.

Aanbevelingen doorlichting hersteloperatie

Zoals ik uw Kamer medio 2020 heb toegezegd laat ik de hersteloperatie periodiek doorlichten om de kwaliteit van de processen en producten in beeld te brengen. De eerste doorlichting van Boston Consultancy Group ontving uw Kamer in september 2020. Bijgaand bij deze brief ontvangt uw Kamer de tweede doorlichting van Andersson Elffers Felix (AEF). Ik waardeer het gedegen rapport dat AEF in korte tijd opgeleverd heeft. De doorlichting betreft de periode september 2020 tot en met medio januari 2021. AEF heeft in haar doorlichting acht aspecten van de hersteloperatie in beeld gebracht: juist, tijdig, persoonlijk (Dienstverlening), processen, IV/IT, sturing (Organisatie), personeel en cultuur. Dit is gebeurd aan de hand van documentanalyse en interviews, waaronder interviews met leden van de betrokken commissies en panels. De doorlichting wordt over drie maanden herhaald.

Ik herken de conclusies die getrokken worden en de aanbevelingen die gedaan zijn. Ik zie, met AEF, dat UHT de afgelopen maanden grote stappen heeft gezet in het verbeteren van de dienstverlening aan ouders en zich ontwikkeld heeft tot een professionele crisisorganisatie. De hoge waardering van gedupeerde ouders voor het contact met de persoonlijke zaakbehandelaars doet mij deugd. Tegelijkertijd zie ik dat veel ouders nog altijd lang moeten wachten en het tempo nog laag is. Kwetsbaar vind ik ook de constatering van AEF dat de werkprocessen van de Commissies niet bruikbaar zijn voor de grote aantallen die ze moeten behandelen. Ik ga in overleg met UHT en de Commissies op welke wijze hierin verbetering aangebracht kan worden. Ik besef dat er veel van medewerkers van UHT gevraagd wordt. Deze medewerkers zijn intrinsiek gemotiveerd om ouders te helpen. Een groot deel daarvan heeft bewust vanuit diverse onderdelen binnen de Belastingdienst de keuze gemaakt hebben om bij UHT te komen werken. Ik waardeer hun inzet zeer. Hieronder geef ik u graag nog een korte reactie per gedane aanbeveling.

Hieronder licht ik kort toe welke opvolging wordt gegeven aan de hoofdaanbevelingen van AEF:

- *"Communiceer duidelijk wat er van de hersteloperatie verwacht mag worden."*
De afgelopen periode zijn meerdere wijzigingen en veranderingen geweest, vooral door de wens om op basis van inzichten uit het eindrapport van de

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2021-0000023438

POK en de eerste ervaringen van UHT versnelling en verruiming aan te brengen in de hersteloperatie. Op dit moment worden de laatste genomen besluiten verder uitgewerkt en streef ik na om de organisatie zo veel mogelijk de gevraagde rust te bieden om zich alle nieuwe werkwijzen eigen te maken en daarin ook steeds betere resultaten voor het herstel van ouders te kunnen boeken.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2021-0000023438

- *"Overweeg nieuwe beleidsmaatregelen te bundelen."*
Inmiddels is opvolging gegeven aan de aanbeveling van AEF door binnen UHT een splitsing aan te brengen tussen de ontwikkeling van nieuwe taken die ondergebracht worden bij een programmabureau en het verder verbeteren van de staande organisatie. Door implementatie goed voor te bereiden kan uiteindelijk gekomen worden tot betere borging.
- *"Zie UHT meer als een crisisorganisatie met een tijdelijke, urgente opdracht."*
UHT wordt vanaf het begin aangestuurd als crisisorganisatie, om snelle besluitvorming mogelijk te maken. Ik herken desondanks de observatie dat met name waar het de werving van nieuwe medewerkers betreft nog meer wendbaarheid nodig is. Momenteel worden afspraken gemaakt met relevante serviceonderdelen zoals organisatie en personeel, om te zorgen dat UHT op adequate wijze wordt ondersteund.
- *"Versterk de sturingsintelligentie en de productiesturing."*
Bij het opstarten van de beoordeling in november 2020 is een start gemaakt met het monitoren en verbeteren van het proces voor ouders. Momenteel wordt onder andere gewerkt aan een 'track en trace module'. Hierdoor ontstaat beter zicht op waar een herstelverzoek zich bevindt in het proces en waar ook eventuele knelpunten zich bevinden die opgelost moet worden. Het daadwerkelijk oplossen van de knelpunten of aanjagen van voortgang tussen de diverse schakels in het proces van herstel is sinds 1 februari belegd bij een full-time ketenmanager herstel.
- *"Investeer fors in de medewerkers van UHT."*
In de afgelopen periode is fors geïnvesteerd in het beter informeren van medewerkers. Twee keer per week ontvangen zij informatie ter ondersteuning van hun dagelijks werk en één keer per week is er een interactieve sessie met beeld. Medewerkers worden voorts door middel van dagstarts en individuele begeleiding ondersteunt in hun werk. Aanvullend op deze werkwijze is er voor medewerkers de mogelijkheid om coaching te ontvangen van een bedrijf dat hiertoe gespecialiseerd is. Tenslotte wordt de komende periode geïnvesteerd in overlegtafels waar medewerkers hun zorgen rondom hun werkzaamheden of nieuwe ontwikkelingen kwijt kunnen. Bovenstaande neemt niet weg dat mijn zorg voor de medewerkers die het werk moeten doen groot is, en dit met alle ontwikkelingen die dagelijks op hen afkomen en de soms ingewikkelde situaties waar zij mee geconfronteerd worden, een stevig aandachtspunt blijft.
- *"Herzie de processen van de commissies."*
Ik onderschrijf het risico dat hier uit het onderzoek naar de doorlichting naar voren komt. Ik ben voornemens een werkgroep te formeren die

samen met de betreffende commissies zal kijken naar de wijze waarop wij om kunnen gaan met grotere toeloop.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2021-0000023438

Onderzoek vermiste documenten

Aanleiding

Op 17 januari 2020 heeft de minister van Financiën Hoekstra aan de Tweede Kamer toegezegd dat er een onafhankelijk onderzoek wordt ingesteld naar het verdwijnen van bewijsstukken van gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire.⁵ Aanleiding voor dit onderzoek waren de signalen van gedupeerde ouders, zoals o.a. opgetekend in het zwartboek van de SP. In de tweede voortgangsrapportage over het herstel toeslagen van 2 juli 2020 heb ik u geïnformeerd over de uitkomst van de eerste fase van dit onderzoek. Hieruit bleek dat de informatiehuishouding binnen de Belastingdienst/Toeslagen verdeeld is over veel verschillende organisaties en opslagsystemen waardoor bewijsstukken mogelijk verloren gaan of onvindbaar zijn. Op basis hiervan is een vervolgonderzoek ontworpen, waarbij 25 casussen met verloren bewijsstukken nader zijn onderzocht. Dit onderzoek is uitgevoerd door Cag Gemini en het rapport met bevindingen en aanbevelingen is 15 december 2020 opgeleverd. Deze treft u bijgaand aan.

Context van het onderzoek

In totaal ontvangen 6 miljoen huishoudens jaarlijks een Toeslag van de Belastingdienst (CPB, 2018). Met de aanvraag en afwikkeling van Toeslagen kunnen zaken mislopen, waarop burgers een klacht kunnen indienen. Belastingdienst Toeslagen ontvangt jaarlijks ongeveer 600.000⁶ (post-en bewijs)stukken. In het merendeel van de gevallen verloopt de afhandeling goed, maar tussen april 2014 en begin 2020 zijn 249 klachten geregistreerd over zoekgeraakte fysieke post-/bewijsstukken bij Toeslagen. In het onderzoek is het interne proces (van ontvangst tot digitalisering van fysieke stukken) in kaart gebracht en zijn klachtdossiers onderzocht waarin burgers aangeven dat bewijsstukken verloren zijn geraakt. Wanneer bewijsstukken ontbreken, dan worden deze niet meegenomen in een beoordeling of afhandeling van een verzoek. Dit heeft in alle gevallen geleid tot onbegrip en vertraging en in sommige gevallen tot een andere uitkomst bij de afhandeling van een aanvraag of verzoek.

Hoofdconclusies van het onderzoek

De hoofdvraag van het onderzoek is: "hoe kan het dat specifieke, door burgers ingestuurde (bewijs) stukken niet in hun dossiers terecht zijn gekomen". Uit het onderzoek naar een aantal klachtdossiers blijkt dat hier twee hoofdoorzaken voor zijn:

1. *Complexiteit van het aanleverproces vergroot de kans op menselijke fout*
Er zijn veel verschillende manieren en plaatsen voor burgers om fysieke (bewijs-)stukken aan te leveren (per post, op een regiokantoor, op verzoek van een medewerker van de Belastingdienst per email). Vóór digitalisering van stukken raken tussen de 3 en 15 personen de fysieke stukken aan. Dit kost tijd en geeft risico heeft op fouten. Het digitaliseren van de fysieke poststukken

⁵ Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 579.

⁶ Gebaseerd op een gemiddelde over 2016-2019.

- gebeurt voor Toeslagen centraal bij het kantoor in Heerlen.
2. *Meldingen van burgers worden verkeerd behandeld*
- Een tweede reden is dat stukken verkeerd worden gecodeerd en daarmee een verkeerde werkopdracht meekrijgen en/of in een informatiesysteem terecht komen dat niet direct toegankelijk is voor medewerkers van Toeslagen. Uit het onderzoek van klachtdossiers blijkt dat 68% van de onderzochte verloren documenten alsnog is terug te vinden. 31% van de documenten is in het verkeerde systeem opgeslagen (31%). In andere gevallen hebben documenten niet de juiste opvolging gekregen (37%). Meestal betreft het hier brieven waarbij een burger meerdere vragen / intenties heeft vastgelegd in één document. Bijvoorbeeld de burger schrijft één brief met hierin een klacht én een bezwaar. Het document is geregistreerd als "klacht". Het bezwaar is over het hoofd gezien en niet in behandeling genomen.

In 32% van de onderzochte dossiers zijn de documenten niet teruggevonden, het merendeel was hierbij wel aangekomen maar niet gedigitaliseerd (21%). Hierbij zijn stukken afgeleverd op een lokaal kantoor (13%) of via e-mail aan een behandelaar gestuurd (8%). Daarnaast zijn in 8% van de gevallen stukken niet zijn aangekomen en in 3% onvindbaar.

Naast deze twee hoofdoorzaken voor het verloren raken van stukken trekken de onderzoekers nog een andere hoofdconclusie namelijk dat de transparantie van het proces voor de burger moet worden verbeterd. Het aantal geregistreerde klachten over zoekgeraakte stukken is weliswaar beperkt maar ook in andere (klacht)dossiers kunnen zoekgeraakte stukken een rol spelen. Uit de procesanalyse komt voren dat er 81 keer per dag wordt gebeld met de BelastingTelefoon om navraag te doen over de status van ingezonden stukken.

Reactie op het rapport

Het onderzoek toont aan dat er fouten worden gemaakt bij het verwerken van door burgers aangeleverde bewijsstukken. Dit kan er toe leiden dat de burger wordt gedupeerd. Alle onderdelen van de dienst moeten erop gericht zijn om deze fouten te voorkomen. In elke organisatie worden fouten gemaakt. Gezien het grote aantal jaarlijks ontvangen fysieke stukken lijkt 249 klachten over de afgelopen 6 jaar een beperkt aantal. De onderzoekers hebben geen systematische omissies in de processen zelf aangetoond – wel in de uitvoering van deze processen. Ook is er geen sprake van (on-)bewuste vernietiging of negeren van bewijsstukken. Echter elke fout is er een teveel. Ik vind daarom dat de belangrijkste bevinding dat er onvoldoende wordt geleerd van de gemaakte fouten. Veel fouten kunnen, volgens de onderzoekers, worden voorkomen door het implementeren van een leercirkel waarbij de medewerkers over de hele keten worden betrokken. Met name het classificeren van de stukken moet worden verbeterd. Daarnaast zal de complexiteit van het aanleverproces moet worden gereduceerd door fysieke stukken zo snel mogelijk te digitaliseren. Een volgende stap is het gemakkelijker maken voor burgers om hun bewijsstukken digitaal aan te leveren zoals nu al bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Kinderopvangtoeslag is gerealiseerd. Ik ga deze digitale "upload" functie ook beschikbaar te maken voor alle processen binnen Toeslagen. Om de transparantie van het proces voor de burger te versterken ga ik de medewerkers van de BelastingTelefoon beter in staat stellen om na te gaan wat de status van een ingezonden stuk is. Anderzijds betrek ik hen in het analyseren van de informatiebehoefte van de burgers. Burgers verwachten dat alle relevante

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2021-0000023438

informatie over hun toeslagen in één overzichtelijk dossier zijn opgeslagen en dat een medewerker gemakkelijk toegang heeft tot deze informatie. Dit is nu niet het geval. De informatie is opgeslagen in tientallen informatiesystemen en het ontbreekt nogal eens aan de goede functionaliteit om deze informatie te ontsluiten. Het vergt een lange adem, een goede lange termijnvisie en veel doorzettingsvermogen om aan deze (gerechtvaardigde) verwachting van de burger te kunnen voldoen.

Implementatie van de aanbevelingen

Ik ben direct gestart met het opvolgen van de aanbevelingen van het rapport. De opvolging van de korte en middellange termijn aanbevelingen worden door het Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen uitgevoerd. Binnen dit grootschalige programma loopt het project Verbeteren Informatiehuishouding. In dit project worden de aanbevelingen uit het onderzoek voor de hele keten geïmplementeerd. Met de start van dit project worden de eerste stappen gezet in het zaakgericht werken. Dit project is eind 2019 gestart. De verwachting is dat in het tweede kwartaal van 2021 de eerste knelpunten worden opgelost. De lange termijn aanbevelingen worden in het ministerie brede programma "Informatiehuishouding op orde" meegenomen. In de twee maandelijks voortgangsrapportage over het herstel van de kinderopvangtoeslag wordt ook over dit programma gerapporteerd. Vanaf de volgende voortgangsrapportage zal ik u ook over de voortgang van het project Verbeteren Informatiehuishouding rapporteren.

Positie ex-partners in de hersteloperatie

Zoals ik ook heb gemeld in de 5^e VGR wordt op dit moment heel hard gewerkt aan het voorbereiden en uitbetalen van de toegezegde compensatie van € 30.000 voor gedupeerde ouders. Dit bedrag ontvangen zij als forfaitaire compensatie; als ouders meer schade hebben geleden komen zij in aanmerking voor aanvulling van de € 30.000 tot een hoger forfaitair bedrag aan compensatie (voor vooringenomen handelen en hardheid van het stelsel) of O/GS-tegemoetkoming. Is hun werkelijke schade hoger, dan adviseert de Commissie Werkelijke Schade (CWS) over een aanvullende tegemoetkoming. Gelijktijdig zijn we ook bezig om de schuldenproblematiek voor deze ouders op te lossen.

Zowel door uw Kamer als door de CWS wordt nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de positie van ex-partners in de hersteloperatie. Dan gaat het om de ex-partners die ten tijde van de aanvraag van de kinderopvangtoeslag toeslagpartner waren en in die hoedanigheid destijds ook hoofdelijk aansprakelijk waren voor terugbetalingen en ook schade hebben ondervonden van het systeem. Hiertoe heb ik in het concept-Besluit voor de € 30.000 regeling en de verbreding van de compensatieregeling ook opgenomen dat ex-partners zelfstandig toegang hebben tot de CWS. Gezien de hieronder toegelichte discussie, zal deze passage vooralsnog niet in het te publiceren Besluit worden opgenomen. In de tussentijd verken ik welke oplossing passend is voor de partnerproblematiek.⁷

Uitgangspunt blijft voor mij een forfaitaire compensatie van € 30.000 per huishouden; dus voor de (ex-)partner en de aanvragende ouder gezamenlijk. In

⁷ Het gaat hier met name om ex-partners, maar ook om toeslagpartners die samenwonen of niet in gemeenschap van goederen zijn gehuwd.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2021-0000023438

sommige gevallen kan de gemaakte keuze voor de snelle uitbetaling met zich meebrengen dat op dit moment onvoldoende recht wordt gedaan aan de positie van de (ex-)partner. Bijvoorbeeld als ex-partners geen of zeer moelzaam contact met elkaar hebben, of wanneer de nadelige gevolgen van de terugvordering wisselend zijn ondervonden door beide partners en uitbetaling aan één van hen plaatsvindt. De CWS heeft mij gevraagd de positie van de (ex-)partner te versterken.

Ik onderschrijf hun standpunt dat de (ex-)partner eigenlijk aan de voorkant van het proces (voorafgaand aan uitbetaling) op de hoogte zou moeten zijn van de uitbetaling en ook een deel van het herstelbedrag zou moeten ontvangen, vanuit bijvoorbeeld afspraken rondom boedelverdeling en geleden schade. Op dit moment vraagt dit echter een te grote uitvoeringslast om de door het kabinet en de Kamer gewenste snelheid van uitbetalen vóór 1 mei te halen. Dit zou leiden tot een grote vertraging in de hersteloperatie. Ik wil de gedupeerde ouders niet langer laten wachten. Dit is de reden dat ik ouders oproep in gezamenlijkheid tot een verdeling te komen. Voor de ouders waar dit geen soelaas biedt, verken ik de opties om de positie van de ex-partner dan aan de achterkant van het proces te versterken, rekening houdend met het complexe samenspel van juridische, beleidsmatige en uitvoeringstechnische aspecten. De uitkomst zal met uw Kamer worden gedeeld.

Beleidsbesluit

Als bijlage bij deze brief is het beleidsbesluit opgenomen waarmee vooruitlopend op wetgeving de tegemoetkoming van 30.000 euro, de kwijtschelding van schulden bij de Belastingdienst en Toeslagen en de verruiming van de compensatieregeling is uitgewerkt. Een eerdere versie van het beleidsbesluit is meegestuurd met de kabinetsreactie op het rapport van de POK, dat 15 januari naar de Kamer is gestuurd. Hieraan is toegevoegd de uitwerking van de kwijtschelding van schulden bij de Belastingdienst en Toeslagen, conform de brief van 18 januari 2021. Ik streef ernaar het beleidsbesluit kort na het AO over de voortgangsrapportage van 10 februari te publiceren.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën –
Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2021-0000023438

Bijlage overzicht documenten

1. Brief hersteloperatie t.b.v. AO 10 februari 2021
 - a. Eindrapport doorlichting UHT
 - b. Eindrapport onderzoek vermiste documenten
 - c. Concept beleidsbesluit Catshuisregeling
2. Antwoorden op een lijst van feitelijke vragen vijfde VGR KOT
 - a. Bijlage vraag 13 memo opties 30.000 euro regeling
3. Antwoorden op vragen van de leden Jasper van Dijk en Leijten (beiden SP) over het in één keer ontvangen van 54 aanmaningen van het CJIB (2020Z25614, ingezonden 21 december 2020)
4. Antwoorden op vragen van de leden Nijboer en Gijs van Dijk (beiden PvdA) over beslaglegging op compensatie door de Belastingdienst (2021Z00579, ingezonden 14 januari 2021)
5. Vragen van het lid Lodders (VVD) over het bericht «Geef slachtoffers toeslagenaffaire een nieuw en schoon BSN» (2021Z01185, ingezonden 22 januari 2021)
6. Vragen van het lid Leijten (SP) over het bericht dat een gedupeerde moeder niet uit de schuldsanering mag door de aankondiging van 30.000 euro en dat de overheid zich terugtrekt als schuldeiser (2021Z01819, ingezonden 29 januari 2021)

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2021-0000023438