

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

Datum 3 oktober 2018
Betreft Voortgang Kinderopvangtoeslag casus 'Geen powerplay, maar fairplay'

Geachte voorzitter,

Uw Kamer heeft op verschillende momenten, in Kamervragen en debatten, aandacht gevraagd voor de casus 'CAF 11 Hawaii', waar de Nationale Ombudsman ook onderzoek naar heeft gedaan. Naar aanleiding van een artikel in Trouw van 15 september, heeft het lid Omtzigt in de regeling van werkzaamheden van 19 september gevraagd of ik de daarin geschetste problematiek herken en hoe deze kan worden opgelost. Verder bied ik u hierbij de antwoorden aan op de vragen van het lid Omtzigt over het bericht 'Fiscus blijft informatie achterhouden in rechtszaken om kinderopvangtoeslag' (ingezonden 19 september 2018).

De casus: drie problemen

In de casus die op 10 september jl. diende in de rechtbank Amsterdam had informatie aan de ouder eerder moeten worden verstrekt. De ouder heeft in het proces om bepaalde stukken gevraagd en dat betekent in een zaak als deze dat gespreksnotities, telefoonnotities en verslagen van bevindingen hadden moeten worden verstrekt. Daarnaast is de kinderopvangtoeslag veel te laat toegekend. Het recht op toeslag had eerder vastgesteld kunnen en moeten worden. De fouten uit deze casus staan niet op zichzelf. Zij zijn illustrerend voor de problemen bij de uitvoering van Toeslagen. Ook de Nationale ombudsman bracht dit in zijn rapport uit 2017 aan het licht.

Het gaat om drie problemen. Een eerste probleem is de te hoge snelheid waarmee de kinderopvangtoeslag van de ouders, **in deze casus** is stopgezet en het vervolgens trage proces waarmee de ontstane problemen zijn opgelost. Dit hangt samen met het tweede probleem van informatievoorziening. Zowel intern binnen Toeslagen als extern naar ouders en uw Kamer is daarin tekort geschoten. Wat betreft de interne communicatie is er een gebrek aan structuur en sturing, waardoor interne communicatie en werkprocessen binnen Toeslagen niet op orde zijn. Dit vraagt om een **aanpak van checks en balances**. De problemen met het interne proces hebben zich doorvertaald in onvoldoende informatievoorziening naar de ouders in de zaak en uw Kamer. Tot slot is het zelflerend vermogen van Toeslagen op dit vlak te beperkt geweest. Het is niet gelukt om gedurende de casus vorderde voor een betere afhandeling voor ouders te zorgen.

Cluster Uitvoeringsbeleid

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

Inlichtingen

T 070
F 070
@minfin.nl
www.minfin.nl

Ons kenmerk

2018-0000168853

Auteurs

Uw brief (kenmerk)

Met opmerkingen ; dit is te absoluut, zie arcering hieronder: 'in deze casus'.
Risico. Hoe groter je het probleem maakt, hoe groter de oplossingen / maatregelen moeten zijn.
Advies: concreter / specifieker maken.

Met opmerkingen Zoals het hier staat, wordt gesuggereerd dat er bij heel Toeslagen problemen zijn.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet, Markeren

Met opmerkingen ik begrijp best dat we het boetekleed moeten aantrekken, maar hiermee zet je heel Toeslagen weg. Zie ook hiervoor, risico. → Probleem kleiner en concreter maken.

Met opmerkingen ik zou deze term niet gebruiken, nav van de vertrekregeling zijn 'checks and balances' al onder de aandacht geweest. **Risico.** Vraag hierover zou dus kunnen zijn: heeft de Belastingdienst dan niets geleerd uit de vertrekregeling, er zijn checks and balances beloofd maar bij Toeslagen zijn die kennelijk niet aangebracht, bij welke andere onderdelen zijn de checks and balances nog steeds niet op orde?
→ Probleem kleiner en concreter maken.

Met opmerkingen ; zin loopt niet.

Het optreden van Toeslagen is in het dossier CAF 11 Hawaii niet goed verlopen. Mede ingegeven door de tijdgeest is de menselijke maat soms uit het oog verloren. Dit heeft vervelende consequenties gehad voor ouders. Zij hebben geen toeslag ontvangen, terwijl later bleek dat zij wel recht hierop hadden. Er staat vast dat dit in de toekomst anders moet. Ouders moeten op de diensten van Toeslagen kunnen rekenen.

Maatregelen

Ik neem de problemen in deze casus ter harte. Ik onderzoek hoe de problemen zich hebben voorgedaan in de CAF 11-zaken om hier vervolgens lessen te trekken. Vanuit de geconstateerde problemen kondig ik als start van een oplossing vijf maatregelen aan.

1. Intern onderzoek naar het informatiebeheer bij Toeslagen;
2. Herbeoordeling van de zeventien lopende CAF 11-beroepszaken;
3. Brief versturen in de overige CAF 11-zaken;
4. Schadevergoeding schending redelijke termijn;
5. Verbeteren vaktechnische inbedding van Toeslagen in de Belastingdienst.

Maatregel 1. Intern onderzoek naar het informatiebeheer bij Toeslagen

Naar aanleiding van de beroepszaak van 10 september jl. heb ik de opdracht gegeven om de zaakgebonden documenten te doorzoeken op stukken die niet eerder in de dossiers van belanghebbenden in het CAF 11-project gevoegd zijn. Daarvoor zijn onder meer twee EDP-auditors in de directie Grote Ondernemingen, die ICT-processen controleren, aan de slag gegaan. In alle zestien zaken zijn aanvullende stukken aangetroffen. Onder deze aanvullende stukken bevinden zich zogenoemde verslagen van bevindingen, een uitdraai van gespreksnotities met inbegrip van eventuele telefoonnotities, en de brieven waarin Toeslagen [check] excuses heeft aangeboden voor de overlast die belanghebbenden hebben kunnen ondervinden door het stopzetten van de kinderopvangtoeslag in 2014.

Maatregel 2. Herbeoordeling van de zeventien lopende CAF 11-beroepszaken

In opdracht van [] van de Belastingdienst zijn de dossiers en de aanvullende stukken aan de Landsadvocaat verstrekt, met het verzoek om te beoordelen of deze aanvullende stukken op de zaak betrekking hebben.

De Landsadvocaat heeft 3 [PM] lopende beroepszaken beoordeeld. De Landsadvocaat is in deze zaken tot het oordeel gekomen dat een deel van de aangetroffen documenten aan te merken zijn als op de zaak betrekking hebbende stukken. Ik heb de Landsadvocaat gevraagd deze stukken in te brengen in de lopende zaken. De Landsadvocaat zal zijn onderzoek voortzetten en in de overige zaken zorgen dat alle op de zaak betrekking hebbende stukken worden ingebracht. Ook als de EDP-auditors nog relevante stukken aantreffen, zullen deze worden ingebracht in de lopende zaken.

Maatregel 3. Brief versturen in de overige CAF 11-zaken

Naast de lopende zaken zijn er zaken in het CAF 11-project waarin de belanghebbenden geen kinderopvangtoeslag is toegekend of waarin de toekenning afwijkt van de aanvraag omdat bewijsstukken ontbreken. In deze zaken staat de toekenning van de kinderopvangtoeslag onherroepelijk vast. De wet bepaalt echter dat Toeslagen onder voorwaarden – waarvan in dit geval de belangrijkste is dat niet meer dan vijf jaar zijn verstreken na afloop van het berekeningsjaar – een definitief vastgestelde of herziene tegemoetkoming die

Cluster Uitvoeringsbeleid

Ons kenmerk
2018

Met opmerkingen [] kan gelezen worden: ook als vaststaat dat er recht was hebben ouders geen toeslag gekregen. Dat is niet zo.

Met opmerkingen [] tenminste op onderdelen is eerder aangegeven dat er ook al (belangrijke) dingen veranderd zijn.

Met opmerkingen [] moet 'als start'? Open einde, zou ik niet doen. (Vervolg vraag kan zijn: 'Wat is er nog meer nodig? en waarom staat dat nu niet in deze brief?')

Met opmerkingen [] De edp-ers hebben hebben niet de individuele dossiers doorgenomen maar alleen de algemene stukken.

Met opmerkingen [] dit is niet ons beeld – er zijn door de edp-auditors geen aanvullende op individuele zaken betrekking hebbende stukken aangetroffen. De genoemde verslagen van bevindingen e.d. maakten reeds deel uit van de B/T-dossiers. [Check]

Wat ik dus mis is dat de edp-auditors (voor zover mij bekend) nog één algemeen document over de CAF 11-zaak hebben aangetroffen. Risico om dit nu niet melden.

Met opmerkingen [] : 16 toch?

Met opmerkingen [] zie hiervoor – er zijn (voor zover mij bekend) geen stukken aan de individuele dossiers toegevoegd.

Met opmerkingen [] aangetroffen documenten = zie opmerkingen hiervoor, dit gaat niet om documenten die uit het onderzoek van de edp-auditors zijn gekomen ('aangetroffen') maar documenten die Toeslagen reeds in de individuele dossiers had zitten.

Met opmerkingen [] zullen deze door de landsadvocaat beoordeeld worden, en als de landsadvocaat ze als mogelijk op de zaak betrekking hebbend stuk beschouwt alsnog ingebracht worden in lopende zaken.

onherroepelijk is geworden in het voordeel van de belanghebbende herziend. Deze belanghebbenden hebben dus voor het berekeningsjaar 2013 tot het einde van dit jaar en voor het berekeningsjaar 2014 tot eind 2019 de gelegenheid alsnog de ontbrekende bewijsstukken aan te leveren. [PM: over 2012 is ook teruggevorderd].

Ik zal de betreffende belanghebbenden per brief over deze mogelijkheid informeren. In deze brief worden de belanghebbenden erop gewezen dat zij nog steeds bewijsstukken kunnen indienen, wordt gespecificeerd welke bewijsstukken ontbreken en wordt het verslag van bevindingen bijgevoegd. Ook vermeldt de brief dat belanghebbenden inzage kunnen vragen in hun dossier en wordt hen verzocht contact met de Belastingdienst/Toeslagen op te nemen als zij meer stukken willen hebben. **Als voorbeeld voeg ik zo'n brief als bijlage bij.** Naar verwachting worden de eerste brieven ... verzonden en zijn alle brieven uiterlijk ... verzonden.

Maatregel 4. Schadevergoeding schending redelijke termijn

In lijn met de aanbevelingen van de Nationale ombudsman heb ik Toeslagen de opdracht gegeven om in zaken waarin de behandeling van het bezwaarschrift langer heeft geduurd dan twee jaar, ook als door de ouders daar niet om is verzocht, immateriële schadevergoeding toe te kennen vanwege schending van de redelijke termijn. Voor alle lopende beroepszaken geldt dat voor ieder (deel van een) half jaar dat het langer heeft geduurd dan twee jaar een vergoeding van € 500,- wordt toegekend. Daarbij geldt als uitzondering dat wanneer er beroep is ingesteld, bij de rechter om schadevergoeding vanwege schending van de redelijke termijn kan worden verzocht. De schadevergoeding schending redelijke termijn is in dit besluit ruimhartiger bezien dan het systeem van immateriële vergoeding. Daarmee geldt dit besluit als compensatie exclusief voor de CAF 11 Hawaii zaken.

Maatregel 5. Verbeteren vaktechnische inbedding van Toeslagen

In mijn brief van 11 september¹ heb ik gemeld dat er twee stukken ten onrechte niet ter vertrouwelijke inzage aan de Kamer zijn gegeven. Een van deze stukken is in eerste instantie niet gevonden. Van het andere stuk is ten onrechte geoordeeld dat het niet op CAF 11 betrekking had. Naar aanleiding hiervan is aan [] Toeslagen de opdracht gegeven om de procedures voor het vaststellen, opslaan, beheren en opleveren van werkinstructies en andere voor de sturing en verantwoording relevante documenten op te stellen en na te leven. Daarmee moet het beter mogelijk worden om verantwoording af te leggen aan mij en aan uw Kamer.

In deze zaak is duidelijk geworden dat de instructies en werkwijze van Toeslagen niet transparant zijn. Ik heb drie verbetermaatregelen in gang gezet. Er is een beleidsbesluit Bestuursrecht Toeslagen opgesteld. Met het beleidsbesluit worden de vaktechnische waarborgen geformaliseerd en inzichtelijk. In dit beleidsbesluit wordt geregeld hoe Toeslagen om dient te gaan met rechtsvragen. Dat zijn vragen die in het uitvoerings- en toezichtsproces van Toeslagen opkomen en waarop de wet, jurisprudentie en vastgelegd uitvoeringsbeleid geen duidelijk en eenduidig antwoord geven. Het beleidsbesluit zal **bevat** ook regels **bevatten** omtrent procesvertegenwoordiging van de directie Toeslagen. Deze wordt in lijn gebracht met de regels voor procesvertegenwoordiging in de fiscaliteit. Ik

Cluster Uitvoeringsbeleid

Ons kenmerk
2018-0000168853

Met opmerkingen [] Aandachtspunt: maatregel kan bij slechte uitvoering voor juist meer irritatie zorgen.

Twee zaken om rekening mee te houden:

- Ouders met een zaak uit 2012 en 2013 zijn niet geholpen met de vijf jaar herzieningstermijn (verstrekken of bijna verstrekken). Oplossingsrichting: herzieningsperiode voor CAF 11-zaken uit 2012 en 2013 verruimen, zodat ook zij bewijsstukken kunnen aanleveren.

- Uitzoeken in hoeveel zaken het bevindingenverslag (mogelijk) leidt tot een andere inhoudelijke uitkomst. Die mensen gericht een brief sturen in plaats van de gehele groep voor wie het geen verandering brengt.

Met opmerkingen [] het = behandeling van bezwaar?

Met opmerkingen [] begrijp ik niet: in de zin ervoor gaat het (ook) over lopende beroepszaken? In deze zin ook, maar dan wordt het als 'uitzondering' benoemd?

Met opmerkingen [] welk besluit? ik begrijp deze zin niet, 'in dit besluit is de schadevergoeding ruimhartiger bezien dan het systeem van immateriële vergoeding' ??

Met opmerkingen [] 'daarmee', waarmee? Onduidelijk.

Met opmerkingen [] niet is te absoluut en is daardoor te falsificeren door ieder die toegang heeft tot intranet
<http://intranet.belastingdienst.nl/toeslagen-werkgebieden/>

niet voldoende transparant

Met opmerkingen [] eigenlijk alleen rechtsvragen formeel recht!

Met opmerkingen [] beleidsbesluit 'is opgesteld', en daarom: bevat

Met opmerkingen [] hier ook: toekomstig, vs. 'Er is een beleidsbesluit opgesteld'

verwacht het beleidsbesluit uiterlijk 12 oktober in de Staatscourant te publiceren. Daarnaast stel ik [redacted] aan voor het waarborgen van vaktechnische kennis binnen Toeslagen. Tot slot zorg ik dat er een operationele werkwijze bij Toeslagen wordt opgesteld, waardoor de structuur en processen binnen Toeslagen beter worden vastgelegd en nageleefd.

Rapportage over maatregelen

Het optreden van Toeslagen is in het dossier CAF 11 Hawaii niet altijd goed geweest. Mede ingegeven door de tijdgeest is de menselijke maat soms uit het oog verloren. Daarnaast is gebleken dat de informatiehuishouding niet op orde was, waardoor de informatievoorziening aan uw Kamer tekort is geschoten. In de toekomst willen we dit beter doen. Met de hiervoor beschreven maatregelen wil ik hiertoe een aanzet geven. Ik zal u begin 2019 informeren over de voortgang van dit verbeterprogramma.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Cluster Uitvoeringsbeleid

Ons kenmerk
2018-0000168853

Met opmerkingen [redacted] toon is anders (beter) dan aan begin van de brief!

Met opmerkingen [redacted] dit is te breed was = is

Met opmerkingen [redacted] zie ook eerdere opmerking: waarom zo'n open einde?

Met opmerkingen [redacted] liever: de maatregelen