Plenair debat
Kinderopvangtoeslag CAF 11

Datum: nog in te plannen

Inhoud

1. Spreektekst 2

2. Q&A's

Maatregel 1. EDP auditors 7
Maatregel 2. Landsadvocaat 12
Maatregel 3. Schadevergoeding 15
Maatregel 4. Vaktechnische inbedding 18
Handboek & toezicht 22
Sturing & informatievoorziening 27
Cijfers 32
Intern onderzoek 33
[redacted] 35

3. Factsheets

Cijfers 37
Aanbevelingen 40
Tijdlijn 41
Schadevergoeding

1. Spreeklijn

Inleiding

- Vandaag spreek ik met uw Kamer over de kinderopvangtoeslag. Voor veel ouders in Nederland zorgt die toeslag ervoor dat zij kunnen blijven werken als zij kinderen krijgen. Ik vind het belangrijk dat ouders die recht hebben op toeslag kunnen rekenen op de ontvangst daarvan.

- Dat is bij een zaak die speelde in 2014 niet gebeurd. Het fraudeteam van de Belastingdienst ontving signalen van de GGD over een gastouderbureau. Na 20 bezoeken bij gastouders en het gastouderbureau werd geconstateerd dat de administratie op veel punten niet klopte. De toeslagen voor gastouders die waren aangesloten ~~zijn~~ op dat moment direct gestopt. Dat was ten onrechte. Ouders die bezwaar aantekenden zijn vervolgens onvoldoende geïnformeerd over de ontbrekende stukken die zij nog bij Toeslagen moesten aanleveren om het recht op toeslag vast te stellen.

- Dat had niet mogen gebeuren. Ouders hebben in deze zaak niet op de diensten van Toeslagen kunnen rekenen. Bij veel ouders bleek later dat de kinderopvangtoeslag onterecht is stopgezet. Vervolgens heeft de afhandeling van deze zaken te lang geduurd. Ook de informatievoorziening naar de ouders voldeed niet aan de standaard die daarvoor staat. Dit moet in de toekomst anders. Elke ouder heeft recht op tijdige en volledige informatie.

Met opmerkingen [redacted]: Niet altijd voldoemde geinformeerd

Met opmerkingen [redacted]: Aanspraak te kunnen maken op kinderopvangtoeslag

Met opmerkingen [redacted]: Niet altijd

Met opmerkingen [redacted]: Is dit bewust? Het doet immers afbreuk aan het beeld dat we eerder wilden schetsen, nl. dat er echt wel wat aan de hand was.

Met opmerkingen [redacted]: Is dit niet te zwaar aangezet, was ook in veel gevallen geen aanspraak op kot

Met opmerkingen [redacted]: De informatievoorziening is gedeeltelijk al aangepast t.o.v. 2014. Kunnen we "in de toekomst" niet beter gewoon weglaten?

Met opmerkinger [redacted] Informatievoorziening (communicatie) richting ouders is al verbeterd.

- Wat nu duidelijk is geworden, is dat dit in het CAF 11 project niet goed is gegaan. De balans is hier doorgeslagen naar het voorkomen van fraude. Dit is met het oog op de tijdsgeest misschien verklaarbaar, maar zeker niet goed geweest. Daarom heb ik ook aan de desbetreffende ouders en aan de Kamer ook excuses gemaakt.

- Voordat ik aankondig hoe dit in de toekomst beter moet wil ik u de context omschrijven waar we in 2014 mee te maken hadden. Deze zaak speelde in een tijd waarin er met een vergrootglas naar Toeslagen werd gekeken. Er werd misbruik gemaakt van toeslagen, onder meer in de Bulgarenfraude. Dat vonden we ook als politiek natuurlijk niet acceptabel. Toeslagen is tegen misbruik meer gaan optreden. Dat was op zich een goede zaak.

- Terug naar het project, dat we intern ook wel CAF 11 noemen. Er zijn 3 problemen aan het licht gekomen in deze zaak:

    - De kinderopvangtoeslag van de ouders is te snel stopgezet, zonder ouders de gelegenheid te geven om hun recht op toeslag aan te tonen met bewijsstukken. Achteraf bleek een merendeel van de ouders wel recht te hebben op toeslag. Vervolgens duurde het erg lang voordat deze goedwillende ouders hun toeslag kregen.

Met opmerkinger [redacted]: Ouders hebben wel gelegenheid gekregen. Ze werden uitgenodigd om een afspraak te maken met het Belastingkantoor. Niet alle ouders konden echter aan tonen dat zij recht hadden.

Met opmerkingen [redacted]**:** Zie eerdere opmerking

- Een tweede probleem is de informatiehuishouding bij Toeslagen die ervoor heeft gezorgd dat de informatievoorziening naar de ouders en naar uw Kamer niet goed is geweest. De sturing in deze zaak was door de tekortkomingen in de informatie binnen Toeslagen, niet op orde. Dat moet echt beter.
- Tot slot hebben we niet snel genoeg geleerd van onze fouten. Het is niet gelukt om gaandeweg het proces voor een betere afhandeling voor ouders te zorgen. We zijn onvoldoende kritisch op onszelf geweest.

Met opmerkingen [redacted] Ik heb t gevoel dat hier twee dingen door elkaar worden gehaald. Enerzijds de manier waarop we intern informatie deelden en anderzijds de communicatie naar de ouders. Dat niet communiceren naar de ouders

Met opmerkingen [redacted] Dit zijn idd twee verschillende onderwerpen. Informatievoorziening (communicatie) richting ouders is op orde.

Met opmerkingen [redacted]: Informatiehuishouding heeft niet met sturing te maken. Sturing er niet bij halen.

Met opmerkingen [redacted]: Erg zwaar aangezet

Met opmerkingen [redacted] Afzwakken. In 2016 is de werkwijze al aangepast.

- In mijn brief van 11 oktober heb ik dit alles onderkend. Ik wil in deze Kamer opnieuw mijn excuses maken voor alles wat in deze zaak fout is gelopen. Het handelen van Toeslagen in deze zaak heeft voor veel ouders vervelende consequenties gehad. Ik wil dit rechtzetten.

- Daarom ben ik aan de slag gegaan met concrete oplossingen. Ik ben me ervan bewust dat de oplossingen voor veel mensen erg laat komen. Toch wil ik voor de ouders in kwestie iets rechtzetten en wil ik de organisatie Toeslagen verbeteren. Dat doet ik met vier maatregelen. Drie maatregelen zien grotendeels op het goed afhandelen van de CAF 11 zaken. Dat ~~is~~ zijn de opdracht aan EDP auditors, het betrekken van de Landsadvocaat en het toekennen van een schadevergoeding. Met de vierde maatregel wil ik situaties ~~aan~~ als deze in de toekomst voorkomen. Daar stel ik een betere vaktechnische inbedding voor.

Met opmerkingen [redacted]: Komt zo wel over alsof het een structureel probleem is bij Toeslagen

- Om alle informatie in deze zaak boven tafel te krijgen heb ik EDP auditors gevraagd om de systemen bij Toeslagen te doorzoeken op stukken gerelateerd aan het CAF 11-project. De inzet van EDP auditors was nodig, omdat er miljoenen documenten op korte termijn moesten worden doorzocht op relevante informatie. Deze auditors zijn daar experts in. Op ditzelfde thema gaf ik opdracht aan [redacted] Toeslagen om het informatiebeheer Toeslagenbreed te verbeteren.

- Daarnaast heb ik de Landsadvocaat gevraagd om de interne stukken in individuele dossiers van Toeslagen te beoordelen of deze relevant zijn voor de lopende zaken. Volgens de Landsadvocaat zijn de CAF 11 stukken niet vanzelfsprekend op de zaak betrekking hebbend. Bij deze beoordeling is ook de uitspraak van de Hoge Raad meegenomen. Toch hadden de stukken~~, mede na de uitspraak van de Hoge Raad,~~ ruimhartiger kunnen worden verstrekt. Dit om ~~alle, relevante~~ zo veel mogelijk relevante, informatie aan de ouders te verstrekken.

- Daarbij heb ik aan de Landsadvocaat gezegd dat zeker als een ouder om bepaalde stukken vraagt, deze ruimhartig moeten worden verstrekt. Dit om alle relevante informatie aan de ouders te verstrekken. Tot slot heb ik de Landsadvocaat hiervoor gevraagd om te borgen dat lopende beroepszaken worden bekeken door een relatieve buitenstaander.

Met opmerkingen [redacted]: Ik zou de toetsing aan de uitspraak van de HR en de ruimhartigheid lostrekken.

Met opmerkingen [redacted]: Door relevant te gebruiken komt je toch weer terug op het terrein van art. 8:42 Awb, "op de zaak betrekking hebbend".

- Als derde maatregel heb ik Toeslagen de opdracht gegeven om in voorkomende gevallen een schadevergoeding te geven. Dat wil ik doen om ouders te compenseren die zolang in onzekerheid hebben gezeten. De vergoeding wordt toegekend in zaken waarbij de behandeling van het bezwaarschrift, ook met een eventuele beroepsfase, langer heeft geduurd dan twee jaar ~~schadevergoeding~~. De vergoeding wordt toegekend vanwege schending van de redelijke termijn. Dit is een vergoeding van immateriële schade, die naast het recht op rentevergoeding komt als is gebleken dat er alsnog recht op kinderopvangtoeslag bestond.

- En tot slot zeg ik dat de werkwijze van Toeslagen duidelijker en transparanter moet. Daarvoor is er een beleidsbesluit Toeslagen gepubliceerd. Juridische vragen van Toeslagen op het gebied van formeel recht worden voortaan ter beantwoording voorgelegd aan specialisten formeel recht en de regels voor procesvertegenwoordiging zijn herzien.

- Ook stel ik [redacted] aan om de vaktechnische kwaliteit binnen Toeslagen en de communicatie met mijn ministerie en de beleidsdepartementen te borgen.

- Samen geven deze maatregelen een aanzet om de situatie bij Toeslagen te verbeteren.

- Ik wil uw Kamer in de volgende Halfjaarsrapportage, voorzien in het voorzien van 2019, informeren over de stand van zaken van de maatregelen.

2. Q&A's

Maatregel 1 - EDP auditors

Q: Wat is de opdracht aan de EDP auditors?

A:

- Mijn opdracht aan de EDP auditors was tweeledig.
- Ik heb hen gevraagd om te zoeken naar stukken met algemene informatie over het project CAF 11.
- Daarnaast heb ik hen gevraagd te zoeken naar stukken die specifiek betrekking hebben op de lopende beroepszaken.
- Met de opdracht aan de EDP auditors heb ik beoogd maximale transparantie richting uw Kamer en in de lopende beroepszaken te kunnen bewerkstelligen.

Q: Hoeveel stukken hebben zij gevonden?

A:

- Op de centrale server van de Belastingdienst staan zo'n 9 miljard bestanden.
- De EDP auditors hebben dit eerst gereduceerd tot ruim 36 miljoen bestanden in circa 100 samenwerkingsgebieden van Toeslagen.
- Deze 36 miljoen bestanden plus de persoonlijke schijf van [redacted] van het project CAF 11 Hawaii hebben zij vervolgens doorzocht aan de hand van sleutelwoorden.
- Dit heeft 935 treffers opgeleverd (e-mails, Word documenten, Excel sheets en PDF bestanden).
- Deze bestanden zijn stuk voor stuk beoordeeld door ambtenaren van mijn ministerie.
- Bij deze stukken zaten veel kopieën, administratieve overzichten, persoonlijke aantekeningen en concepten.
- Alle nieuwe en op CAF-11 betrekking hebbende stukken heb ik aan uw Kamer nagezonden. Dat zijn er PM.
- Ook heb ik 14 stukken voorgelegd aan de Landsadvocaat ter beoordeling of deze op een specifieke zaak betrekking hebben.

Q: Is deze opdracht inmiddels afgerond?

A:

- Ja.
- De EDP auditors hebben de persoonlijke schijf [redacted] van het CAF 11 Hawaii project en de samenwerkingsgebieden op de gemeenschappelijke schijven van Toeslagen inmiddels doorzocht aan de hand van trefwoorden.
- De gevonden bestanden zijn beoordeeld en indien nodig verstrekt aan uw Kamer of aan de Landsadvocaat.

Q: Hoe weten we dat we nu wel alles gevonden hebben?

A:

- Ik kan niet garanderen dat nu wel alle stukken boven tafel zijn.
- Op de centrale server van de Belastingdienst staan meer dan 9 miljard bestanden en in de samenwerkingsgebieden van Toeslagen meer dan 36 miljoen.
- Bij de uitvoering van hun opdracht hebben de EDP auditors dan ook keuzes moeten maken.
- Een keuze is geweest om het doorzoeken te beperken tot de samenwerkingsgebieden van Toeslagen en de persoonlijke schijf [redacted]
- Daaraan ligt de aanname ten grondslag dat deze schijven de meest relevante informatie zullen bevatten.
- Ook op andere persoonlijke schijven en mailboxen kan echter nog informatie staan.
- Daarnaast kunnen de EDP auditors niet zoeken op bestanden die niet op de centrale server staan, maar bijvoorbeeld op de C-schijf van de computer van een medewerker of in bestanden die zijn gewist (dit is het terrein van forensisch accountants).
- In zoverre kan ik u dus alleen verzekeren dat ik mijn uiterste best heb gedaan om alle stukken te vinden.

Q: Waarom zijn überhaupt EDP auditors nodig om de stukken te vinden?

A:

- Zoals ik aangegeven heb, blijkt het informatiemanagement bij Toeslagen in de zaak CAF-11 niet op orde.
- Het blijkt lastig om alle stukken binnen redelijke termijn boven water te krijgen. Dit komt mede doordat er ruim 900 stukken over CAF 11 bestaan.
- De vaardigheden van de EDP auditors liggen specifiek op het terrein van de geautomatiseerde gegevensverwerking. Zij hebben de benodigde opleiding, ervaring en 'tooling' om wel betrekkelijk snel stukken te vinden.
- Bovendien heb ik met het inschakelen van externe EDP auditors uw Kamer, de betrokken belanghebbenden en mijzelf meer comfort willen geven dat de relevante stukken op tafel zouden komen.

Q: Zijn Toeslagen medewerkers niet transparant geweest toen de Kamer eerder vroeg om alle CAF 11 stukken te delen?

A:

- Naar mijn mening is het niet eerder delen van alle CAF 11 stukken niet zo zeer te wijten aan een gebrek aan transparantie bij de medewerkers van Toeslagen als wel aan een gebrek aan middelen.
- De vaardigheden van de EDP auditors liggen specifiek op het terrein van de geautomatiseerde gegevensverwerking. Zij hebben de benodigde opleiding, ervaring en ICT middelen.
- De opdracht om alle stukken boven tafel te krijgen was niet eenvoudig. Dit heeft de nodige tijd gekost heeft.
- De zoekopdracht is eerder door de medewerkers van Toeslagen onderschat.
- Door Toeslagen wordt hard gewerkt aan verbetering van het informatiemanagement.

Q: Waarom hebben we de zoektocht nog steeds intern geregeld en geen extern bureau ingeschakeld?

A:

- De ingeschakelde EDP auditors zijn inderdaad werkzaam bij de Belastingdienst.
- Zij werken echter voor een geheel ander dienstonderdeel, namelijk niet bij Toeslagen maar in de belastingheffing en dan bij de directie Grote Ondernemingen.
- Hun normale werkzaamheden zijn bovendien het controleren van belastingplichtigen (extern).
- De EDP auditors hebben geen taken gericht op de interne controle van de Belastingdienst.
- [redacted] Belastingdienst heeft hen verder deze opdracht gegeven en de EDP auditors rapporteren aan hem.
- Naar mijn mening hebben de ingeschakelde EDP auditors dus voldoende distantie om hun onafhankelijk opdracht te kunnen vervullen.

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

A:

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

Q: Waarom zijn de EDP auditors niet veel eerder ingeschakeld?

A:

- De opdracht zoals is uitgevoerd door de EDP auditors is zeer bewerkelijk.
- Begin september bleek het informatiemanagement bij Toeslagen echter niet op orde te zijn.
- Toen heb ik direct [redacted] Toeslagen de opdracht gegeven om procedures op dit vlak op te stellen en na te leven.
- Om transparant naar uw Kamer en in de lopende beroepsprocedures te kunnen zijn heb ik tevens besloten om de EDP auditors hun opdracht te geven.
- Achteraf bezien heb ik te lang ten onrechte verondersteld dat Toeslagen zelf alle relevante stukken boven tafel zou kunnen halen.
- Daarvoor bied ik nogmaals mijn excuses aan.

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

A:

- PM: Toeslagen (heeft betrekking op de opdracht aan [redacted] Toeslagen).

Maatregel 2 - Landsadvocaat

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

A:

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

Q: Waarom worden stukken pas herbeoordeeld nu er bijna geen beroepszaken meer lopen?

A:

- In mijn brief aan uw Kamer heb ik aangegeven dat het zelflerend vermogen in deze casus bij Toeslagen te beperkt is geweest.
- Het is niet gelukt om gaandeweg het proces voor een betere afhandeling voor ouders te zorgen. Inmiddels is gebleken dat die betere afhandeling wel nodig is. De maatregelen die ik heb genomen, borgen een betere afhandeling voor de zaken die nu nog lopen.
- Daarnaast kunnen ook ouders van inmiddels afgesloten zaken alsnog in aanmerking komen voor een immateriële schadeververgoeding wegens schending van de redelijke termijn. Ouders die daarvoor in aanmerking komen zijn inmiddels actief benaderd door Toeslagen.

Met opmerkingen Een tegenvraag die in mij opkomt is wat de ouders moeten doen die menen ook recht te hebben op een schadevergoeding maar die niet door ons zijn benaderd.

Met opmerkingen Ik vind de antwoorden geen antwoord op de vraag.

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

A:

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

Q: Waarom zijn alle stukken verstrekt terwijl dit niet het oordeel van LA was?

Met opmerkingen [redacted]: Vreemde formulering. Bedoelen we hier "terwijl de LA van oordeel was dat het geen op de zaak betrekking hebbende stukken zijn?"

A:

- De Landadvocaat bewaakt in eerste instantie welke stukken kwalificeren als op de zaak betrekking hebbend. Dat noem ik de juridische ondergrens. Deze stukken moeten aan de rechter worden verstrekt en dus in beginsel ook aan de ouders.
- Om onnodige discussies te voorkomen over de reikwijdte van het begrip op de zaak betrekking hebbende stukken maar vooral uit een oogpunt van transparantie sta ik in beginsel een ruimhartige verstrekking van stukken voor.
- Dat geldt zeker als ouders om bepaalde stukken hebben gevraagd.

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

A:

- De Landsadvocaat heeft bevestigd dat uit de recente uitspraak van de Hoge Raad blijkt dat van geval tot geval juridisch moet worden getoetst of stukken kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken.PM

heeft opmaak toegepast: Lettertype: (Standaard) Verdana, 14 pt

Met opmaak: Lijstalinea;Dot pt;F5 List Paragraph;List Paragraph1;No Spacing1;List Paragraph Char Char Char;Indicator Text;Numbered Para 1;Bullet 1;Bullet Points;Párrafo de lista;MAIN CONTENT;Recommendation;List Paragraph2;Normal numbere;Colorful List - Accent 11, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

heeft opmaak toegepast: Lettertype: (Standaard) Verdana, 14 pt

- De recente uitspraak van de Hoge Raad heeft daarmee geen nieuwe lijn uitgezet.
- Dit neemt niet weg dat in deze dossiers onjuiste beoordelingen zijn gemaakt over wat de op de zaak betrekking hebbende stukken zijn.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

heeft opmaak toegepast: Lettertype: (Standaard) Verdana, 14 pt

Q: Worden stukken voor ouders bij wie geen beroepszaak loopt ook verstrekt?

A:

- PM [vooralsnog besloten om geen brieven aan ouders te sturen met ontbrekende stukken. Achter hand voor het plenaire debat] Aan de ouders van wie de zaken inmiddels zijn afgesloten worden de stukken niet actief verzonden.
- Wel kunnen deze ouders een verzoek doen om deze stukken te krijgen.
- Ook bij dergelijke verzoeken sta ik een ruimhartige verstrekking van stukken voor.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Q: Worden alle ouders geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen in het dossier?

A:

- Ouders van wie de zaken inmiddels zijn afgesloten en die alsnog in aanmerking komen voor een immateriële schadeververgoeding wegens schending van de redelijke termijn zijn inmiddels actief benaderd door Toeslagen.

Met opmerkingen Voor het debat nog even controleren of het ook daadwerkelijk is gelukt.

Q: Worden stukken in andere Toeslagenzaken ook ruimhartig en proactief verstrekt?

A:

- In mijn brief aan uw Kamer heb ik aangegeven dat de beschikkingen tot stopzetting van de toeslagen in de CAF 11 zaken onvoldoende zijn gemotiveerd, dat Toeslagen te karig is geweest met het verstrekken van informatie en de behandeling te lang heeft geduurd.

- De lessen die hieruit zijn te leren, moeten Toeslagenbreed worden toegepast:
- 1. Beter motiveren van beschikkingen.
- 2. Ruimhartig verstrekken van gevraagde stukken.
- 3. Betere sturing op doorlooptijden, wat in 2016 is gerealiseerd.
- Het zal tijd nodig hebben voordat de uitwerking van de maatregelen Toeslagenbreed is voltooid.

Met opmerkingen Ik zou hier benoemen dat hier al stappen voor zijn gezet en de motivering van de besluiten sinds 2014 al significant is verbeterd. Er is echter nog wel ruimte voor verbetering.

Q: Waarom is de rechter in de zaak van 9/10 gewraakt?

A:
- PM

Maatregel 3 - Schadevergoeding

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

Met opmerkingen Zo is het duidelijker dat het iets anders is dan de rentevergoeding van het vorige punt.

Met opmerkingen Ga ik nog even nakijken.

Met opmerkingen Het laatste cijfer dat ik heb gehoord is 53. Checken dus.

Q: Komt deze schadevergoeding voor veel mensen niet veel te laat?

A:

- De traagheid van afhandeling heeft voor veel ouders vervelende consequenties gehad. Ouders ontvangen de schadevergoeding, juist omdat zij zo lang hebben moeten wachten op duidelijkheid en een beslissing.
- Ouders hebben zelf niet om deze schadevergoeding verzocht. Ik heb besloten dat alle ouders bij wie de afhandeling van bezwaar en eventueel beroep langer dan twee jaar heeft geduurd, te compenseren.
- Deze regeling is ruimhartiger dan juridisch noodzakelijk. Ik doe dit exclusief in de CAF 11 zaken.

Q: Waarom komt u maar een beperkte groep ouders tegemoet en niet iedereen?

A:

- Ik wil de ouders bij wie de bezwaarafhandeling en eventuele uitspraak op beroep langer dan twee jaar heeft geduurd compenseren. Ik vind dat zij een compensatie verdienen.
- Deze regeling voor het toekennen van schadevergoedingen wegens schending van de redelijke termijn is ruimhartiger dan juridisch noodzakelijk.
- Er is een grote groep ouders bij wie de bezwaren binnen twee jaar zijn afgedaan. Ik compenseer deze ouders niet, omdat zij geen schade wegens een trage afhandeling van hun zaak geleden hebben.
- Deze compensatie staat dus ook los van de vraag of iemand uiteindelijk recht heeft op de kinderopvangtoeslag.

Q: Hebben de ouders de schadevergoeding inmiddels ontvangen?

A:

- Ja [PM].
- Zij zijn hier per brief van ... over geïnformeerd en hebben de vergoeding inmiddels ontvangen.

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

A:

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

Met opmerkingen Betekent dit dat mensen ook voor oude, al lang afgesloten zaken nog om een vergoeding kunnen vragen?

Dit kan wel eens heel erg in de kosten lopen en ook heel veel problemen uit de beginjaren van Toeslagen oprakelen.

Overigens is de regel ook dat iemand lopende de procedure moet zeggen dat het te lang duurt. Komt hij daar na de uitspraak nog mee, dan zal de rechter geen schadevergoeding meer toekennen.

Met opmerkingen Betekent dit dat ouders in andere zaken met terugwerkende kracht kunnen vragen om een immateriële schadevergoeding en dat die toegekend gaat worden of geldt dit enkel voor lopende zaken? Nu leest het namelijk alsof er een toezegging is gedaan dat mensen met twk hierom kunnen vragen.

Met opmerkingen: Checken.

Met opmerkingen: Ga ik nog naar kijken.

Q: Hoeveel schadevergoeding is in totaal gegeven?

A:

- De 54 ouders hebben een vergoeding gekregen tussen de 500 euro en 2000 euro [pm]. Het totale bedrag dat wordt vergoed bedraagt 37.500 euro [pm].

Q: Waarom krijgen mensen die van procederen hebben afgezien omdat het allemaal toch te lang zou duren of in hun ogen kansloos waren geen schadevergoeding?

A:

- Voor het toekennen van een schadevergoeding kijk ik naar de wettelijke regels.
- De regeling die ik hier tref is ruimhartiger en proactiever dan de wet voorschrijft.
- Een eis is wel dat de ouder in bezwaar moet zijn gegaan. Als zij dit niet hebben gedaan, kan de redelijke termijn ook niet worden overschreden.
- Dan kan er geen schadevergoeding worden toegekend.
- De gedachte achter de schadevergoeding bij de vertraagde behandeling is ook dat de ouder is spanning

heeft gezeten over de uitkomst. Een ouder die niet heeft geprocedeerd heeft geen spanning gehad over de uitkomst.

Maatregel 4 vaktechnische inbedding

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

A:

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

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

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

Q: Waarom was er niet al eerder een beleidsbesluit Toeslagen? Was er geen controle?

- Bij Toeslagen is een team juristen werkzaam als juridische vraagbaak. Voorgelegde vragen zijn in het algemeen casuïstisch beantwoord.
- Sommige antwoorden zijn vastgelegd in een handboek. Het handboek is bedoeld als naslagwerk voor de medewerkers maar is niet bindend.
- Daarom was er voor Toeslagen geen aanleiding om specifiek voor Toeslagen een procedure hoe om te gaan met rechtsvragen vast te leggen.
- Ik vind het belangrijk dat bij Toeslagen dezelfde werkwijze wordt gehanteerd als bij andere onderdelen van de Belastingdienst en dat op vragen die vaker worden gesteld beleid wordt geformuleerd dat wordt vastgelegd in een beleidsbesluit.

Met opmerkingen B/T voert ook regelgeving uit die gemaakt is door SZW, BZK en VWS. Moeten we nog iets zeggen over de uitleg van die regelgeving?

Q: Werden er hiervoor geen checks gedaan van rechtsvragen bij specialisten formeel recht? Wie maakten de inschatting toen?

A:

- Bij Toeslagen is een team juristen werkzaam als juridische vraagbaak. Voorgelegde vragen zijn in het algemeen casuïstisch beantwoord.
- Een enkele vraag is daarbij wel voorgelegd aan de specialisten formeel recht.
- Sommige antwoorden zijn vastgelegd in een handboek.
- Het handboek is bedoeld als naslagwerk voor de medewerkers maar is niet bindend.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Met opmaak: Standaard, Geen opsommingstekens of nummering

Q: Is er door Toeslagen in het verleden niet goed omgegaan met rechtsvragen?

A:

- Bij Toeslagen is een team juristen werkzaam als juridische vraagbaak. Voorgelegde vragen zijn in het algemeen casuïstisch beantwoord.
- Een enkele vraag is daarbij wel voorgelegd aan de specialisten formeel recht.
- Sommige antwoorden zijn vastgelegd in een handboek.
- Het handboek is bedoeld als naslagwerk voor de medewerkers maar is niet bindend.
- Ik vind het belangrijk dat bij Toeslagen dezelfde werkwijze wordt gehanteerd als bij andere onderdelen van de Belastingdienst en dat op vragen die vaker worden gesteld beleid wordt geformuleerd dat wordt vastgelegd in een beleidsbesluit.

Met opmerkingen B/T voert ook regelgeving uit die gemaakt is door SZW, BZK en VWS. Moeten we nog iets zeggen over de uitleg van die regelgeving?

Q: Waarom is er gekozen voor het herzien van de regels procesvertegenwoordiging?

A:

- In mijn brief aan uw Kamer heb ik aangegeven dat het zelflerend vermogen bij Toeslagen te beperkt is geweest.
- Het is niet gelukt om gaandeweg het proces voor een betere afhandeling voor ouders te zorgen.
- Ervaringen opgedaan door procesvoerende ambtenaren zijn onvoldoende teruggegeven aan enerzijds andere procesvoerende ambtenaren en anderzijds aan de rest van de organisatie.
- Daarnaast zijn de procesvoerende ambtenaren soms te eenzijdig gefocust geweest op het winnen van de procedure zelf zonder oog te hebben voor de relevante omgeving.
- Overigens is bovenstaande geen kritiek op individuele ambtenaren maar wel op de wijze waarop een en ander was georganiseerd. Dat kan beter. Dat moet beter.

Q: Is de kans groot dat er door de escape vaak van de regel wordt afgeweken? Gaan medewerkers dan toch vaak alleen?

A:

- In het Besluit bestuursrecht Toeslagen is opgenomen dat van de aanwezigheid van een procesdeskundige ter zitting kan worden afgezien als zowel de zaakbehandelaar als de procesdeskundige van oordeel is dat de aanwezigheid van laatstgenoemde ter zitting geen toegevoegde waarde kan hebben, en [redacted] Toeslagen dit heeft goedgekeurd.
- De overwegingen hiervoor worden in het dossier vastgelegd. Deze beoordeling zal per zaak moeten worden gemaakt.

- Het is niet bedoeling dat er zonder mijn toestemming een algemene lijn wordt gehanteerd om standaard in bepaalde zaken niet te gaan.
- Ik kan vooralsnog nog niet inschatten in hoeveel zaken een procesdeskundige zal optreden.

Met opmerkingen [redacted] Ik vind het een enorm risico om dit te zeggen. Er zijn namelijk drie uitkomsten mogelijk:
1.Er komt geen richtlijn. Dan leidt tot onduidelijkheid en mogelijk zelfs (een vermoeden van) willekeur.
2.Er komt toch een soort richtlijn, maar die is niet voorgelegd.
3.Er komt een richtlijn die is goedgekeurd.

Q: Moet de juridische afdeling niet worden uitgebreid?

A:

- Ik heb de opdracht gegeven om Toeslagen beter in te bedden in de vaktechnische infrastructuur en de vaktechnische kwaliteit binnen Toeslagen beter te borgen.
- ~~Dit betekent niet per se dat een kwantitatieve uitbreiding nodig is.~~ Onderdeel van deze opdracht is te bekijken hoeveel juristen waar nodig zijn.
- ~~Door verbeteringen in processen kunnen medewerkers efficiënter en effectiever worden ingezet.~~
- Via de Halfjaarsrapportage van het voorjaar 2019 zal ik u informeren hoe en een ander concreet uitpakt.

Met opmerkingen [redacted]**:** Nu al een voorschot nemen dat een uitbreiding niet nodig is, vind ik prematuur en risicovol.

Met opmerkingen [redacted] Dit vind ik echt een gotspe. Ze hebben in Den Haag geen enkel idee wat de juristen bij B/T doen en hoe ze het doen. Hoe kunnen ze dan bepalen of er op dit punt winst gemaakt kan worden.

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

A:

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

Met opmerkingen [redacted] Is er bij de rest van de organisatie iets veranderd op dit punt? Zo niet, dan zou ik dit weglaten.

Q: Wanneer zijn de regels geëffectueerd en geharmoniseerd?

A:

- Bedacht dient te worden dat het inregelen van de kwaliteitsborgende maatregelen tijd nodig heeft.

- Via de Halfjaarsrapportage van het voorjaar 2019 zal ik u informeren over de voortgang.

Handboek en toezicht

Q: Bestond er voor deze casus geen werkinstructie?

A:

- Zoals ook bij andere dienstonderdelen bestaan bij Toeslagen vele algemene instructies, bijvoorbeeld voor de behandeling van een aanvraag en het afdoen van een bezwaarschrift. Op deze wijze wordt een uniforme werkwijze gewaarborgd.
- Voor de behandeling van de zaken in het CAF 11 project zijn stukken met algemene achtergrondinformatie opgesteld. De stukken die kunnen worden gezien als een instructie, heb ik aan uw Kamer verstrekt.

Q: Wat is de status van het handboek? Hoe wordt het handboek binnen Toeslagen gebruikt?

A:

- Sinds begin 2015 heeft Toeslagen het ~~huidige~~ Handboek Toeslagen~~.~~ in de huidige vorm. Daarvoor was er ook een Handboek, maar met andere indeling. Dit Handboek staat op het intranet en is daar voor alle medewerkers beschikbaar.
- Het Handboek is bedoeld als intern naslagwerk en bevat de wet- en regelgeving die van belang is bij het verlenen en toekennen van toeslagen.
- Het Handboek wordt regelmatig geactualiseerd bijvoorbeeld bij nieuwe jurisprudentie of wetgeving (in 2018 tot nu toe 4x).

Met opmerkingen [redacted] Lijkt me we relevant om te noemen, omdat CAF 11 als voor 2015 speelde.

Q: Is het handboek openbaar te raadplegen?

A:

- Nee, nog niet. In het kader van het verbeteren van de kwaliteitsborging bij Toeslagen in de toekomst wordt ook het Handboek Toeslagen gereviewd.
- Voor zover het Handboek beleidsopvattingen bevat over de toepassing van het formele bestuursrecht, zullen deze worden opgenomen in het Besluit bestuursrecht Toeslagen. Daarmee is het beleid voor eenieder kenbaar.
- Het is mijn bedoeling dat ook het Handboek zelf na opschoning openbaar gepubliceerd wordt.

Met opmerkingen Opschoning kan impliceren dat er nu dingen in staan die we verborgen willen houden voor de buitenwereld. Ik zou hier zelf van maken dat na een check of alles nog actueel is, het handboek openbaar gepubliceerd wordt

Q: Hoe wordt geborgd dat medewerkers ook echt volgens het handboek werken?

A:

- Het Handboek is een intern naslagwerk met uitleg van en toelichting op de relevante wet- en regelgeving.
- Het Handboek bevat zelf geen werkinstructies. Wel kan het voorkomen dat een werkinstructie voor achtergrondinformatie naar het Handboek verwijst.
- Ik heb verder geen enkele aanleiding om te veronderstellen dat medewerkers van Toeslagen zich niet aan de werkinstructies houden.

Q: Bestaan er zwarte lijsten (uitsluitlijsten) en wat is de status daarvan?

Met opmerkingen: Deze term zou ik niet hanteren

Met opmerkingen Hier komt ook een factsheet van met hoeveel ouders op dit moment op welke uitsluitlijst staan.

A:

- In het kader van het toezicht werkt Toeslagen met lijsten.
- Plaatsing op een lijst verhindert niet dat de burger een aanvraag kan doen of een wijziging kan doorgeven.
- Plaatsing op een lijst voorkomt wel dat een toeslag automatisch (door het systeem) toegekend wordt; een behandelaar moet de aanvraag of wijziging eerst beoordelen en akkoord geven.
- Het werken met vergelijkbare lijsten gebeurt ook bij "blauw". Bij de aanslagregeling wordt gewerkt met uitworpredenen, de OB kent een negatieve norm (bij een hoog verzoek om teruggaaf eerst controle) en bijvoorbeeld tijdens een boekenonderzoek kan het opleggen van een

definitieve aanslag geblokkeerd worden om te voorkomen dat de Belastingdienst rechten verliest.

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

Toelichting [achtergrondinformatie!)

- Toeslagen kent 3 soorten toezichtslijsten:
  1. Een uitsluitlijst. Mensen kunnen hier zowel automatisch als handmatig op geplaatst worden,
  2. Een toezichtslijst. Hierop staan mensen die zijn aangemeld bij het Fraudeteam van Toeslagen, en
  3. Een lijst voor afwijkende behandeling, bijvoorbeeld als eerder een aanvraag afgewezen is omdat niet de gevraagde bewijsstukken zijn overlegd.
- De gevolgen zijn bij alle 3 de lijsten dezelfde: een burger kan aanvragen doen en wijzigingen doorgeven maar toekenning vereist een handmatig akkoord.
- Met de genoemde lijsten zelf is niets "mis", deze dienen te voorkomen dat ten onrechte toeslagen uitbetaald worden en passen bij een toezichtsstrategie als van Toeslagen verwacht mag worden.
- Het werken met dit soort lijsten vereist wel dat een handmatige beoordeling en akkoord snel gebeurt om onredelijke vertraging te voorkomen.
- Daarvoor zijn regels opgesteld in algemene Toeslagbrede instructies.
- Bij CAF 11 heeft de beoordeling echter te lang geduurd. De betrokken burgers, die vanuit het project allemaal op de uitsluitlijst geplaatst zijn, kunnen daardoor lang op een voorlopige of definitieve toekenning hebben moeten wachten.
- Daarnaast kent Toeslagen een uitsluitlijst burgerportaal. Dit is een zwaar middel dat alleen bij excessen ingezet wordt. De burger kan dan alleen nog via een speciaal telefoonnummer contact met Toeslagen opnemen (niet via

internet, mail of de balie). De burger wordt hier altijd schriftelijk over geïnformeerd. Geen van de betrokken ouders van het project CAF 11 is uitgesloten geweest van het burgerportaal. Andere dienstonderdelen kennen geen vergelijkbare uitsluitlijst en de rechtmatigheid/wenselijkheid van zo'n lijst moet onderzocht worden.

Q: U schrijft dat het van belang is dat de toezichtsstrategie bij Toeslagen plaatsvindt conform andere dienstonderdelen van de Belastingdienst. Hoe gaat u dat doen en wanneer rapporteert u daarover?

A:

- De toezichtsstrategie bij Toeslagen wordt meegenomen in en beoordeeld bij het bredere onderzoek naar het verbeteren van de kwaliteitsborging bij Toeslagen.
- Ik informeer u daarover in de halfjaarsrapportage die ik uw Kamer in het voorjaar van 2019 zend.

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

A:

- Ja. Er zijn verschillende redenen waarom een burger op een lijst kan komen. In alle gevallen is erin voorzien dat de burger weer van de lijst gehaald wordt.
- De risicoselectiemodule plaatst de burger automatisch op een lijst.
- Zodra een behandelaar de aanvraag beoordeeld heeft, wordt de burger ook weer automatisch van de lijst verwijderd.
- Ook tijdens de behandeling van een bezwaar wordt een burger automatisch op de lijst geplaatst om te voorkomen dat een beschikking genomen wordt die de bezwaarbehandeling doorkruist.
- Ook hier geldt dat de burger na de behandeling van het bezwaar weer van de lijst verwijderd wordt. Daarnaast kan

Met opmaak: Inspringing: Links: 0 cm, Verkeerd-om: 0,63 cm

Met opmaak: Inspringing: Links: 0 cm, Verkeerd-om: 0,63 cm

een burger handmatig op een lijst geplaatst worden bijvoorbeeld bij een projectaanpak zoals CAF 11.

- Ook dan wordt de burger weer van de lijst gehaald zodra het project afgerond is of zo veel eerder als de beoordeling plaatsgevonden heeft.
- Ik benadruk dat plaatsing op een lijst geen gevolgen heeft voor de mogelijkheid om aanvragen te doen.

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

A:

- Ook achteraf bezien waren er naar mijn mening voldoende aanwijzingen die het project CAF 11 rechtvaardigen.
- Het toezicht is dus niet te streng geweest. Wel zijn er in de uitvoering fouten gemaakt.
- Ik noem het onvoldoende motiveren van de stopzettingen, de karige informatievoorziening richting de betrokken burgers in het algemeen en vooral de trage afhandeling van het hele project.
- Ik stel alles in het werk om de betrokken burgers te compenseren (excuusbrief, verstrekking stukken, schadevergoeding) en vergelijkbare fouten in de toekomst te voorkomen (verbeteren informatiemanagement, Besluit bestuursrecht Toeslagen, verbeteren kwaliteitsborging).

Met opmerkingen | Binnen de wettelijke kaders?

Sturing en informatievoorziening

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

A:

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

Met opmerkingen De meeste werkinstructies e.d. kun je zo van intranet plukken.

Q: Zijn de problemen bij CAF 11 illustrerend voor heel Toeslagen? Worden de maatregelen voor heel Toeslagen uitgevoerd?

A:

- Het CAF 11-project ziet op een zaak die speelde in 2013 en 2014. Elke ~~fraudezaak~~ toezichtszaak is uniek. Bovendien speelde deze zaak in een andere tijd. De gang van zaken is dus in het algemeen niet representatief voor hoe Toeslagen omgaat met burgers.
- Tegelijkertijd zijn in deze zaak dingen naar boven gekomen die breder binnen Toeslagen niet goed gaan.

Met opmerkingen [redacted] Ik zou het woord fraude vermijden.

Met opmerkingen [redacted]: CAF 11 is wel binnengekomen als mogelijke fraudezaak, maar is uiteindelijk niet als zodanig beoordeeld. Het lijkt mij, mede gezien de civiele procedure, niet verstandig om hier dan de term fraude te gebruiken.

Met opmerkingen [redacted] Te zwaar wat mij betreft

- Daarvoor heb ik verbeteracties in gang gezet:
  - Het informatiebeheer was Toeslagenbreed niet op orde. Daarom heb ik opdracht gegeven hier een verbeterslag in te maken.
  - De instructies en werkwijze van Toeslagen waren niet transparant. Dat heeft eraan bijgedragen dat in zaken niet alle relevante stukken zijn verstrekt. Daarom werk ik aan een beleidsbesluit. In dat beleidsbesluit wordt geregeld dat vragen over formeel recht worden voorgelegd aan specialisten. Daarnaast wordt de procesvertegenwoordiging versterkt, zodat bij elke zaak in beginsel twee medewerkers van Toeslagen aanwezig zijn. Ook stel ik [redacted] aan die de vaktechnische kennis binnen Toeslagen waarborgt.
- Deze verbeteracties gelden Toeslagenbreed.

Met opmerkingen [redacted]: Hier worden m.i. verschillende dingen door elkaar gehaald/aan elkaar geknoopt.

Q: Hoe wordt de sturing bij Toeslagen verbeterd?

A:

- De verbetering van de sturing is tweeledig:
  - De vaktechnische sturing wordt verbeterd door het verbeteren van het informatiebeheer. Zonder informatie

kan je niet sturen. Door de processen voor het vaststellen, opslaan, beheren en opleveren van documenten te verhelderen, kan het management van Toeslagen beter sturen bij rechtsvragen.

- Een andere verbetering ziet op de vakinhoudelijke aansturing. Met een beleidsbesluit borg ik dat medewerkers bij Toeslagen op het terrein van het formele recht voorleggen aan specialisten. Daarnaast stel ik [redacted] aan die de vaktechnische kennis binnen Toeslagen waarborgt.

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

A:

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

Met opmerkingen [redacted]**:** Nu lijkt het net of er een controle gedaan gaat worden in alle oude lopende dossier.

Q: Wat gaat u doen om de sturingsproblematiek, die ook op andere plekken in de Belastingdienst actueel is, op te lossen?

A:

- Om goed te kunnen sturen is goede informatie nodig. Informatievoorziening is een Belastingdienstbreed probleem.
- We hebben het hier vaak gehad over het ontbreken van stuur- en managementinformatie. Het verbeteren daarvan is een van de speerpunten van de Beheerst vernieuwen-agenda. Hier speelt een ander informatieprobleem. Het gaat hier over het beheer van documenten die relevant zijn voor sturen en verantwoorden.
- Dit specifieke probleem lossen we op door het informatiebeheer beter op orde te brengen.

Q: Wat leert u van de problemen in het verleden met bv schenk- en erf?

A:

- De problematiek rond het CAF 11-project is anders dan bij bijvoorbeeld de schenk- en erfbelasting en de belastingtelefoon. Tegelijkertijd zien we hier kwetsbaarheden terug die bekend zijn, onder meer uit het werk van de Commissie onderzoek Belastingdienst.
- Dat gaat met name om het cultuuraspect. Het verandervermogen van de Belastingdienst is niet op alle punten groot. Veranderingen kosten tijd en dat geldt zeker voor cultuurveranderingen.
- Er is sinds 2014 ook al het een en ander veranderd. Toeslagen worden niet meer direct stopgezet en de bezwaarbehandeling is versneld.
- Ik blijf mij daar voortdurend voor inspannen.

Q: Waarom is de Kamer keer op keer onjuist geïnformeerd (oa in eerdere antwoorden)? Krijgt u onjuiste informatie van uw ambtenaren?

A:

- Bij de informatievoorziening aan mij en aan uw Kamer zijn fouten gemaakt. Voor een deel komen die fouten voort uit het feit dat het informatiebeheer niet op orde is. Documenten die je niet kunt vinden, kun je ook niet aan de Kamer verstrekken.
    - Voor de toekomst gaan we dat zoveel mogelijk voorkomen met verbeterd informatiebeheer.
- Het was beter geweest om dit toen een zelfevaluatie te noemen. Bijvoorbeeld: Toen werd gevraagd naar een intern onderzoek naar aanleiding van het rapport van de Ombudsman 'geen powerplay, maar fair play', is een zelfevaluatie naar dit dossier, die uit een andere periode kwam, niet genoemd.
- Daar is een verkeerde inschatting gemaakt.

Met opmerkingen : Wat?

Q: Waarom is dit niet eerder rechtgezet?

Met opmerkingen Wat?

A:

- Het informatiebeheer is in het gehele CAF-11 project een kritiek punt geweest.
- Er zijn keer op keer dingen niet goed gegaan. En we zijn niet in staat geweest om dit gedurende het proces te herstellen. Dat is het zelflerend vermogen dat bij Toeslagen tekort is geschoten.
- Ik realiseer mij dat ik dit ontzettend laat herstel. De oplossingen komen laat voor de ouders, maar ik had ook de informatie naar uw Kamer eerder willen verbeteren.
- Door het onderzoek naar het informatiebeheer en het laten toetsen van rechtsvragen door Toeslagen wil ik dit beter doen.

Met opmerkingen Wat?

Q: Hoe kan de Kamer erop vertrouwen dat de informatie voortaan wel juist en volledig is?

- Ik vind het belangrijk om uw Kamer te voorzien van juiste en volledige informatie.
- Hoewel dat voor zich spreekt, blijkt het keer op keer een uitdaging om informatie uit een dienst van 30.000 ambtenaren tijdig naar boven krijgen.

- ~~Met~~Wat betreft de Toeslagen wil ik dit ~~M~~met het verbeteren van het informatiebeheer ~~bij Toeslagen wil ik dit~~ beter doen.
- Die actie, maar ook andere veranderingen binnen de dienst, heeft tijd nodig. Ik zou willen dat dit van vandaag op morgen ging, maar dat is niet realistisch.

Q: Klopt het dat u door de Belastingdienst weer niet goed bent geïnformeerd? Heeft u nog vertrouwen in de dienst?

A:

- Ik heb zeker vertrouwen in de Belastingdienst.
- Tegelijkertijd realiseer ik mij dat het nasturen van documenten verwarrend is voor uw Kamer. Zoals ik u ook eerder heb verteld betreur ik dit.
- En zoals ook aangekondigd moet dit beter. We werken al met een verbeterde werkwijze en ook de afhandeltermijnen zijn sinds 2016 minder lang. Niemand heeft hier de verkeerde intenties.

Met opmerkingen [redacted] M.i. moeten we even onderscheid maken tussen de hele dienst (de 30.000 medewerkers) en B/T.

Met opmerkingen [redacted] Hoe zit dit bij Belastingen? Is het nodig om hier aan toe te voegen "bij Toeslagen"?

Cijfers

Met opmerkingen : Onderstaande cijfers kan je negeren. Deze zijn gedeeltelijk achterhaald.

Met opmerkingen Vragen voor

Q: Kunt u aangeven hoeveel vraagouders zijn betrokken bij het betreffende gastouderbedrijf?

A: Er zijn 235 vraagouders die in 2014 gebruikmaakten van een gastouder bemiddeld door het betreffende gastouderbedrijf.

- Bij 14 van deze 235 vraagouders is de KOT na onderzoek in 2014 door de Belastingdienst toegekend en uitbetaald.
- Bij de resterende 221 vraagouders is de KOT in 2017 volledig stopgezet in 2014.
- Door 166 van de 221 vraagouders is bewaar gemaakt tegen het stopzetten van de KOT.
- Bij 115 vraagouders is de KOT, na bezwaar of eventueel beroep, geheel of gedeeltelijk toegekend.

Q: Kunt u aangeven voor hoeveel van de betrokken vraagouders is de KOT onterecht stopgezet?

A:

- Het aantal burgers voor wie in 2014 de kinderopvangtoeslag volledig is stopgezet en voor wie naderhand is vastgesteld dat zij geheel of gedeeltelijk recht hadden op kinderopvangtoeslag bedraagt tussen de 120 en 144. In 24 gevallen is de toeslag nog niet onherroepelijk vastgesteld.
- 134 van de 235 vraagouders waarvan de KOT in 2014 is stopgezet, hadden na herbeoordeling geheel of gedeeltelijk recht op KOT (inclusief niet gestopte toeslagen).
- Van de 235 vraagouders hadden 77 vraagouders geen recht op KOT in 2014.
- In 24 gevallen [PM, meerdere bezwaren over verschillende jaren opgeteld?] is het recht of geen recht op KOT nog niet onherroepelijk vastgesteld.

Intern onderzoek

Q: Hoe kan het dat u in antwoorden over de Halfjaarsrapportage schrijft dat er geen intern onderzoek is geweest en dat dat er nu toch blijkt te zijn?

A:

- Ik vind het vervelend hoe dit is gelopen.
- De vraag bij de Halfjaarsrapportage zag op het onderzoek van de Ombudsman met de titel 'Geen powerplay maar fairplay' uit 2017.
- Naar aanleiding van het werk van de Ombudsman is geen intern onderzoek gedaan.
- Dit rapport valt niet onder uw vraag:
  - Het is niet opgesteld naar aanleiding van het onderzoek van de Ombudsman,
  - Het stamt uit een andere tijd, en
  - We zien het ook niet als intern onderzoek, maar als zelfevaluatie van een deel van de betrokken medewerkers.
- Tegelijkertijd was het goed geweest om in de geest van de vraag de zelfevaluatie wel te noemen.
- Bij het beantwoorden van de vraag is niet gedacht dat de zelfevaluatie onder de gestelde vraag viel. Daarom ben ik ook niet geïnformeerd over het bestaan van deze evaluatie.
- Nogmaals: het was beter geweest als er een andere afweging gemaakt was.

Q: Wat is het verschil tussen een intern onderzoek en een evaluatie?

A:

- Ik wil hier geen semantische discussie voeren. Ik had u willen informeren over het bestaan van de zelfevaluatie.
- Tegelijkertijd begrijp ik dat bij het beantwoorden van uw eerdere vragen daarover niet aan deze zelfevaluatie is gedacht.
- Een intern onderzoek is in opdracht van de leiding uitgevoerd, met een omschreven doel van de opdracht, resulterend in een rapportage.
- Een (zelf) evaluatie kan ook door de betrokkenen zelf uitgevoerd worden, en hoeft geen formeel karakter te hebben.
- Nogmaals: hiermee praat ik het niet goed. Ik had u willen informeren over het bestaan van de evaluatie. Uw vraag is echter zo geïnterpreteerd dat niet aan het evaluatierapport is gedacht.

Q: Waarom kunt u de vertrouwelijk verstrekte documenten niet openbaar maken?

A:

- Deze documenten bieden inzicht in de handhavingsstrategie van de Belastingdienst. Dat is gevoelige informatie.
- Daarom kan ik deze helaas niet openbaar maken.
- Om u de mogelijkheid te geven uw rol te vervullen, heb ik u deze documenten wel ter vertrouwelijke inzage toegestuurd.

Met opmerkingen Zitten er ook stukken tussen die vertrouwelijk zijn omdat ze tot personen te herleiden zijn?

[redacted]

Met opmerkingen [redacted] Vragen voor [redacted]

Q: Is de situatie bij kinderopvanginstelling [redacted] vergelijkbaar met de zaken uit CAF 11? Om hoeveel ouders ging het?

A:

- [redacted] casus betreft ongeveer 150 ouders en speelde in de jaren 2012 en 2013.
- [redacted] was een relatief grote fraudezaak waar er sprake was van het op grote schaal overtreden van de Wet kinderopvang door het merendeel van de betrokken ouders.
- Ouders dienden bij [redacted] ten onrechte ontvangen kinderopvangtoeslag terug te betalen omdat ze zich soms, gedurende langere perioden, niet aan de regels uit de Wet kinderopvang hebben gehouden. Dat is anders dan bij de (meeste) ouders uit CAF 11.
- Het ging in een aantal gevallen om aanzienlijke bedragen (tienduizenden euro's).

Met opmerkingen [redacted] NIET ZO OPNEMEN:we hebben de ouder niet beboet/vervolgd:voldeden niet aan de voorwaarden

Met opmerkingen [redacted] Niet voldeden aan voorwaarden voor aanspraak op kinderopvangtoeslag

Q: Zijn er [redacted] die een verzoek tot een persoonlijke betalingsregelingen hebben ingediend, omdat zij niet kunnen voldoen aan de standaard betalingsregeling van 24 maanden?

A:

- Het lid Peters (CDA) heeft aan u en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op 3 september jl. vragen gesteld over [redacted] U heeft deze vragen op 2 oktober jl. beantwoord.
- 50 ouders hebben een verzoek tot een persoonlijke betalingsregeling ingediend. Daarvan zijn er 15 toegekend. Het afwijzen van de persoonlijke betalingsregeling heeft te malen met opzet/grove schuld of het beschikken over voldoende betalingscapaciteit. Bij ieder verzoek heeft door de Belastingdienst een individuele beoordeling van de casus plaatsgevonden.

Q: Welke overtredingen hebben ouders bij [redacted] begaan? Waren alle 150 ouders in overtreding?

A:

- Van de 150 ouders hebben 30 zich wel aan de regels gehouden, zij hadden recht op kinderopvangtoeslag.
- Voor 120 ouders geldt dat zij zich op verschillende manieren niet aan de regels hebben gehouden waardoor ze geen recht hadden op kinderopvangtoeslag. Het gaat bij deze ouders om meerdere van onderstaande punten:
  - Ouders hebben voor meer uren kinderopvangtoeslag aangevraagd en in ondertekende contracten afgesproken dan dat hun kinderen daadwerkelijk naar de kinderopvang gingen;
  - Er zijn bewijsstukken vervalst, bijvoorbeeld door het achteraf aanpassen van het aantal opvanguren;
  - Ouders hebben kinderopvangtoeslag aangevraagd terwijl hun kinderen helemaal niet meer naar de opvang gingen;
  - De ontvangen kinderopvangtoeslag is niet betaald aan de kinderopvang;
  - Er is niet de wettelijk verplichte (Wet kinderopvang) eigen bijdrage betaald.

Met opmerkingen [redacted] Wederom:niet aan de voorwaarden voldaden

3. Factsheets

Factsheet Cijfers [PM: check Toeslagen]

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

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

Bezwaar, eventueel gevolgd door beroep	166
Beroepen, uitspraak nog niet onherroepelijk	14 (c)
Bezwaren, termijn voor beroep nog niet verstreken	~~10~~ 0 (c)
Geheel of gedeeltelijk toegekend	115 (a)
Afgewezen	27 (b)

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

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

(a) Geheel of gedeeltelijk recht op kinderopvangtoeslag 2014
(b) Geen recht op kinderopvangtoeslag 2014
(c) Recht of geen recht nog niet onherroepelijk vastgesteld

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

Met opmerkinger [redacted]: Deze cijfers zijn achterhaald

Met opmerkingen [redacted] Deze is inmiddels achterhaald, omdat sinds het maken procedures zijn afgerond. [redacted] komt met een nieuwe.

heeft opmaak toegepast: Markeren

heeft opmaak toegepast: Markeren

heeft opmaak toegepast: Markeren

heeft opmaak toegepast: Markeren

heeft opmaak toegepast: Markeren

heeft opmaak toegepast: Markeren

Cijfers nader toegelicht

Populatie

- De totale onderzoekspopulatie bedraagt 302 personen
- Deze populatie ziet op personen die in de jaren 2012 tot en met 2014 een voorschot kinderopvangtoeslag ontvingen
- Van deze populatie ontvingen 235 personen een voorschot kinderopvangtoeslag in 2014.

Primaire besluiten

- Van de 235 personen die in 2014 kinderopvangtoeslag ontvingen is bij 221 personen de kinderopvangtoeslag geheel stopgezet na afloop van het onderzoek
- Bij de resterende 14 personen is na de beoordeling in 2014 een voorschot voor heel het jaar 2014 verstrekt

Bezwaar

- Van deze 221 personen, hebben er 166 bezwaar gemaakt tegen de nihilstelling van het voorschot in 2014
- De overige 55 personen hebben geen bezwaar gemaakt
- Alle bezwaren die zijn ingediend naar aanleiding van de stopzetting van de kinderopvangtoeslag in het berekeningsjaar 2014 zijn afgehandeld
- Van 1 afgehandeld bezwaarschrift loopt de beroepstermijn nog

Beroep

- Op dit moment lopen er nog 17 (hoger) beroepszaken die zien op de stopzetting van het voorschot kinderopvangtoeslag in het berekeningsjaar 2014
- Bij meerdere van de lopende (hoger) beroepszaken is er reeds een toekenning gegeven maar is er toch een beroepsprocedure door de burger of de gemachtigde gestart of doorgezet

Herbeoordeling

- Alle reeds onherroepelijke dossiers waarbij geen recht bestaat en waarbij de kinderopvangtoeslag gedurende het jaar 2014 is stopgezet door Belastingdienst/Toeslagen zijn opnieuw beoordeeld
- Dit houdt in dat personen bij wie nog een bezwaar of hoger beroep liep op dat moment niet in die populatie zijn meegenomen aangezien de herbeoordeling reeds in bezwaar of (hoger) beroep werd gedaan
- Ook personen die zelf de kinderopvangtoeslag hebben stopgezet zijn niet meegenomen in de herbeoordeling.
- Uiteindelijk is bij 55 personen het recht op kinderopvangtoeslag integraal herbeoordeeld.
- Uit deze herbeoordeling is gebleken dat bij 4 personen de uitspraak van 8 maart 2017 van toepassing was waardoor er een (gedeeltelijk) recht op kinderopvangtoeslag bestond
- Bij 1 persoon is gebleken dat de kosten over het hele jaar waren voldaan en dat dit eerder was afgewezen (ook door de rechtbank) omdat de kosten te laat waren voldaan. Gezien de aan de No toegezegde coulance is aan deze persoon alsnog voor heel het jaar 2014 een recht op kinderopvangtoeslag toegekend.

Cijfers tot op heden

- Aan 136 personen is een onherroepelijke (gedeeltelijke) toekenning kinderopvangtoeslag over het berekeningsjaar 2014 toegekend.
- Aan 81 personen is onherroepelijk geen kinderopvangtoeslag over het berekeningsjaar 2014 toegekend.
- Er lopen nog 17 (hoger) beroepszaken tegen de vaststelling van de kinderopvangtoeslag 2014
- Van 1 afgehandeld bezwaar is de termijn voor indienen van beroep nog niet verstreken

136 onherroepelijke toekenning + 81 personen onherroepelijk geen toekenning + 17 beroepszaken + 1 bezwaarschrift = 235 personen = de onderzoekspopulatie 2014

Factsheet aanbevelingen

Nationale ombudsman: "Geen powerplay maar fair play" (8/2017)

Aanbeveling 1: opgevolgd
Bij onderzoek naar de rechtmatigheid van een lopende kinderopvangtoeslag, de procedure van de wetgever volgen voldoen aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'.

- Toeslagen stopt een toeslag niet meer lopende een onderzoek naar de rechtmatigheid van de aangevraagde toeslag. Pas als uit het onderzoek blijkt dat er geen recht bestaat, wordt de toeslag gestopt. Wel kan, indien noodzakelijk geacht, de uitbetaling van het voorschot tijdelijk worden opgeschort. [PM: eerder aan TK gecommuniceerd?]

Met opmerkingen Ja, de reactie op het rapport van de No is op 7-11-2017 naar de TK gestuurd.

https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/documenten/kamerstukken/2017/11/10/bijlage-uw-rapport-%E2%80%98geen-powerplay-maar-fairplay%E2%80%99

Aanbeveling 2: opgevolgd
In de beschikking duidelijk aan te geven welke informatie en/of bewijsstukken ontbreken of niet voldoen aan de eisen.

- In de communicatie naar de aanvragers wordt duidelijker aangegeven waarom er geen recht op de toeslag bestaat. Wanneer de reden ligt in het niet overleggen van alle benodigde stukken, wordt duidelijker aangegeven welke stukken ontbreken of niet voldoen.

Aanbeveling 3: opgevolgd
Excuses maken aan gedupeerde ouders en een tegemoetkoming aanbieden

- Toeslagen stelt zich coulant op waar het gaat om de termijn waarbinnen de opvangkosten moeten zijn voldaan.
- Toeslagen betracht coulance bij het treffen van een betalingsregeling. Dit betekent dat een aanvrager eerder in aanmerking komt voor een betalingsregeling waarbij rekening wordt gehouden met de persoonlijke draagkracht, wat leidt tot een lager te betalen maandbedrag.
- 166 ouders die een bezwaar hebben ingediend bij de Belastingdienst hebben op 29 mei jl. een excuusbrief ontvangen.

Aanbeveling 4: opgevolgd
Afgewezen bezwaarschriften en lopende beroepszaken toetsen aan de uitspraak van de Raad van State.

- Na herbeoordeling van alle dossiers is gebleken dat ongeveer 100 ouders over 2014 ~~alsnog~~ (geheel of gedeeltelijk) recht ~~bestaat~~ hebben op kinderopvangtoeslag.
- Een aanvrager die van mening is dat bij hem de uitspraak van de Raad van State niet of niet juist is toegepast ~~kon~~ kan zich bij de Belastingdienst/Toeslagen melden. Het dossier ~~is~~ wordt dan opnieuw beoordeeld.

Met opmerkingen : 5

Met opmerkingen : Vervangen door aantal ouders dat nu recht heeft.

Met opmerkingen In een aantal gevallen is al voor de herbeoordeling (gedeeltelijk) toegekend.

Met opmerkingen De ouders hebben tot eind 2019 de tijd.

Tijdlijn: Kinderopvangtoeslag CAF 11

~~7~~ 9 augustus 2017
Rapport Nationale ombudsman (No) 'Geen powerplay maar fair play', over CAF 11.

7 november 2017
Reactie Belastingdienst op rapport van de No.

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

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

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

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

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

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

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

30 augustus 2018
Antwoord aan de Kinderombudsman en TK

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

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

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

19 september 2018
Vragen lid Omtzigt over rechtszaken CAF 11.

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

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