

Tekst notitie handreiking en instructie

Op 4 september 2018 berichtte het dagblad Trouw dat uit een interne instructie van Toeslagen uit 2016 zou blijken dat er bewust werd aangestuurd op het afwijzen van de ingediende bezwaarschriften in de casus CAF 11. In dit stuk stond volgens Trouw de volgende zin: "waarschijnlijk kun je bijna niets toekennen". Dit document behoorde niet tot de documenten met betrekking tot CAF 11 die de week daarvoor aan de Kamer zijn toegezonden.

Naar aanleiding van dit bericht is binnen Toeslagen onderzoek gedaan en er is gebleken dat het bewuste document een handreiking van een medewerker van Toeslagen aan de medewerkers van de bezwaarteams was. In deze handreiking heeft de medewerker enkele bevindingen die uit het primaire toezicht zijn gebleken beschreven en handreikingen gedaan voor de behandeling van het bezwaar. Zo is er gesteld dat de besluiten niet anders opgesteld dienden te worden dan reguliere besluiten en werden tips voor de beoordeling van het recht gegeven. De medewerker heeft aangegeven in deze handreiking dat de verwachting was dat er bijna niets toegekend zou kunnen worden.

Hiernaast is een tweede handreiking aangetroffen die is opgesteld door een medewerker. Deze handreiking is een leidraad voor de behandeling van de bezwaren in de casus CAF 11. In de handreiking is specifiek aangegeven dat dit geen werkinstructie is maar dat het is bedoeld ter ondersteuning van de bezwaarmedewerkers wanneer er sprake is van een gecompliceerd dossier.

Beide stukken zijn ter vertrouwelijke inzage aan de Kamer toegezonden.

Binnen Toeslagen wordt bij de beoordeling en vaststelling van het recht op een toeslag, onder andere, gebruik gemaakt van werkinstructies. Deze instructies staan geplaatst op het intranet van toeslagen en de medewerker wordt geacht deze te gebruiken bij zijn dagelijkse werkzaamheden.

Daarnaast is echter gebleken dat er, naast deze formeel vastgestelde instructies, binnen verscheidene behandelteams gebruik werd gemaakt van niet vastgestelde documenten en handreikingen die door medewerkers worden gebruikt bij de uitoefening van hun werkzaamheden.

Aan de toenmalig [] Toeslagen, [], is opdracht gegeven om onderzoek te doen naar de informatiehuishouding binnen Toeslagen in kaart en om procedures voor beantwoording van Kamervragen en voor de totstandkoming van werkinstructies en andere relevante documenten op te stellen en formeel vast te stellen, door de kenbaarheid van de status van documenten te verbeteren, en door maatregelen te treffen die de vindbaarheid en toegankelijkheid van documenten verbeteren. U bent hier op 21 september 2018 van op de hoogte gesteld.

Momenteel wordt in kaart gebracht welke documenten, instructies en andere zaken worden gebruikt bij de uitvoering van het werk. Vervolgens wordt bekeken wat de status is van deze stukken en hoe deze worden gearhiveerd. Dit gebeurt in samenspraak met verschillende teams binnen Toeslagen.

Vervolgens wordt bepaald wat het uniforme proces is voor de behandelteams. Er worden richtlijnen opgesteld voor de vaststelling, aanpassing en archivering van de stukken.

Met opmerkingen [] Klopt deze datum? Ik vond een notitie met die datum die op die dag de parafenlijn in ging.