

Bijlage 1 – Voortgangsrapportage Toeslagen

Er zijn nu veel overlappings tussen de brief en dit stuk. Lijkt mij niet handig. Graag overleg hierover.

In deze voortgangsrapportage geef ik uw Kamer een update van gedane toezeggingen, openstaande moties, lopende maatregelen en onderzoeken. Allereerst ga ik in op de plannen voor de organisatie Toeslagen en de nieuwe tijdelijke Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen, en daarna schets ik een stand van zaken bij een aantal thema's. Zo wordt een update gegeven van enkele onderdelen van de specifieke aanpak richting ouders en van de maatregelen om te voorkomen dat dit andere ouders kan overkomen. Ook komt het gebruik van (tweede) nationaliteit bij toezicht aan bod in deze brief en behandel ik onder het kopje overig nog enkele andere onderwerpen, zoals het intern onderzoek naar informatiebeheer bij Toeslagen. Deze intro klopt volgens mij niet meer met onderstaande. Graag check.

Ik mis eerder door mij aangegeven wijzigingen in de tekst. Kan dat kloppen? Heb om die reden nu niet alle opmerkingen opnieuw gemaakt. Graag overleg.

1. Crisis en herstel kinderopvangtoeslag

a. Opzet crisisorganisatie en bijbehorende commissies

Voor de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (deze benaming gebruiken we niet in de andere stukken. Graag recht trekken) zijn vooruitlopend op de voorjaarsbesluitvorming financiële middelen vrijgemaakt die moeten bewerkstelligen dat de herstelwerkzaamheden beschreven in AUT I en AUT II op een zorgvuldige en snelle wijze kunnen worden opgepakt. Voor de hersteloperatie is een periode van twee jaar uitgetrokken, met als startdatum 1 april 2020. We zijn toch eerder begonnen? Daarbij zullen naar verwachting ongeveer 600 FTE ingezet worden. Deze doorlooptijd en het aantal FTE is gebaseerd op de omvang van de hersteloperatie zoals die nu in beeld is gebracht. De noodzakelijke financiële middelen voor het eerste half jaar zijn inmiddels toegekend. Over de rest van de middelen wordt via de voorjaarsnotabesluitvorming besloten. De opdracht van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen is beschreven in de brief die op 27 februari jl. aan uw Kamer is gestuurd.¹ Sinds eind februari is de crisisorganisatie van start om zich voor te bereiden op het zo snel en goed mogelijk uitvoeren van herstelwerkzaamheden. Het is niet helder wat het verschil is tussen UHT en de crisisorganisatie. Zou eerst de crisisorganisatie noemen en als onderdeel daarvan UHT. Allereerst heb ik een Strategisch Crisis team opgetuigd om de crisisorganisatie via korte lijnen te besturen. Het Strategisch Crisis team staat onder leiding van de [] van het Ministerie van Financiën. Het SCT bestaat uit leden uit alle benodigde disciplines en departementen, zoals ook SZW. Het SCT komt momenteel twee keer per week bij elkaar om voortgang te bespreken, obstakels weg te nemen en richting te geven aan de organisatie.

Daarnaast heb ik een Bestuurlijke Adviesraad opgericht, waarin experts van verschillende relevante disciplines deelnemen om ons te adviseren in de hersteloperatie. Ook ben ik bezig een ouder- en een kindpanel op te richten om de blik vanuit ouders en kinderen direct goed mee te kunnen nemen, en richten we verschillende commissies (noem ze hier) op om de kwaliteit en de onafhankelijkheid van het uitvoeringsproces te borgen.

Voordat we kunnen starten met herstelwerkzaamheden is (uitbreiding van) beleid en wetgeving nodig. De eerste aanpassingen in beleidsbesluiten verwacht ik begin mei in de Staatscourant te publiceren. Ook is de uitvoeringsorganisatie voor de hersteloperatie druk bezig met het werven en opleiden van personeel en het inregelen van kantoorprocessen en systemen. Zo zijn er reeds 8 opleidingsgroepen gestart met 10-15 nieuwe medewerkers per groep. We werken samen met gemeentes om te bezien hoe we burgers bredere ondersteuning kunnen bieden dan alleen herstel van kinderopvangtoeslag. De pilot voor deze ondersteuning wordt momenteel voorbereid en zal in april nog van start gaan, om vervolgens snel te worden opgeschaald. Ook werkt de organisatie aan het inrichten van digitale en fysieke plekken voor ouders om zich te melden en aan een kanalenstrategie om mogelijk gedupeerden ouders te bereiken en aan te sporen zich te melden. Ik streef ernaar om voor 1 juni 2020 een volledig operationele uitvoeringsorganisatie te hebben staan om herstelwerkzaamheden en bredere ondersteuning te verrichten voor alle verschillende doelgroepen van gedupeerden ouders.

¹ Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 607.

b. Planning uitvoering regelingen voor de verschillende groepen ouders

Opvolging gesprekken met ouders

Inmiddels hebben meerdere ouderbijeenkomsten en oudergesprekken plaatsgevonden al of niet in aanwezigheid van een of meerdere bewindslieden. De vragen die tijdens deze bijeenkomsten of gesprekken zijn gesteld, zijn zoveel als mogelijk beantwoord. Als volgende stap zal de herbeoordeling van dossiers plaatsvinden, waarbij gekeken wordt of herstel, reparatie of compensatie aan de orde is. Herbeoordeling gaat plaatsvinden nadat de beleidsbesluiten en wetswijzigingen zijn geaccordeerd en gepubliceerd. Maar we bereiden wel al zoveel mogelijk de dossiers voor.

Uitbetaling compensatie CAF 11

Graag informeer ik uw Kamer over de stand van zaken van de betaling van compensatie voor de bij de CAF 11-zaak betrokken ouders. In de week voor kerst zijn de eerste betalingen overgemaakt. Van de 309 betrokken ouders hebben 287 ouders recht op compensatie.² In totaal ging het om een bedrag van € 4.232.503, gemiddeld € 14.646³. Zeven ouders hadden geen bij de Belastingdienst bekend rekeningnummer.⁴ Inmiddels hebben twee van die zeven ouders de uitbetaling alsnog ontvangen. Voor de overige vijf ouders is zonder resultaat getracht via andere instanties zoals de SVB de noodzakelijke contactgegevens te achterhalen.

Er zijn 22 ouders die bericht hebben gehad dat zij geen compensatie ontvangen. Hun situatie is beoordeeld door een commissie van onafhankelijke deskundigen, conform de aanbevelingen van de Adviescommissie uitvoering toeslagen (AUT). De commissie van onafhankelijke deskundigen heeft geoordeeld dat deze ouders geen recht hebben op compensatie. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld dat er evident sprake is van het ontbreken van het recht op kinderopvangtoeslag of dat er (over alle drie de toelagenjaren, 2012, 2013 en 2014) geen reactie van de burger over de stopzetting is gekomen. Alle 309 ouders hebben een brief ontvangen waarin het besluit tot compenseren is toegelicht.⁵ Tot 28 januari jl. konden beide groepen ouders reageren op deze voorafkondiging. De ouders die geen compensatie hebben ontvangen konden hierbij aangeven op welke gronden ze daar volgens hen wel recht op hebben. Geen van deze ouders heeft hiervan gebruik gemaakt, toch?? Dan aangeven. De groep ouders die wel een eerste betaling heeft gekregen kon de bij Toeslagen bekende gegevens aanvullen en hun eventuele zienswijze geven. Van de 309 ouders hebben 79 personen hier tot nu toe op gereageerd. De reacties zijn meegenomen bij het opstellen van de definitieve beschikkingen. Deze zijn op 26 en 27 maart verzonden aan de CAF-11 ouders. De nabetaaling op basis van de beschikking heeft plaatsgevonden op 10 april 2020. Indien ouders het niet eens zijn met de definitieve beschikking kunnen ze hier bezwaar tegen maken. Een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie zal advies uitbrengen over de wijze van afdoening van deze bezwaarschriften. De komende maanden zal ik u op de hoogte houden van de voortgang van de compensatie voor ouders in de CAF 11-zaak.

Na de presentatie van het eindrapport van de AUT en de kabinetsreactie daarop zijn de voorbereidingen gestart voor het kunnen herstellen en compenseren van de burgers genoemd in het eindrapport en de kabinetsreactie. Het streven is de beleidsbesluiten af te ronden en de wetswijzigingen in te dienen op zo kort mogelijke termijn, zodat daarna de uitvoering gestart kan worden. Streven is te starten met de CAF-11 vergelijkbare zaken. Geef de planning hiervan aan.

Hier ook de stand van zaken aangeven van de overige groepen ouders die we gaan compenseren

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Cursief

c. Communicatie met ouders

De afgelopen maanden is er op verschillende manieren contact geweest met ouders. Waar in het begin de nadruk lag op schriftelijke communicatie, is er inmiddels een verschuiving richting persoonlijke benadering ingezet. Dit betekent dat naast de brieven die worden gestuurd, zoals aan de volledige populatie O/GS met nog een openstaande schuld???, zelfmelders leg uit wat daarmee wordt bedoeld en CAF op 18 maart jl., ook wordt ingezet op de persoonlijke benadering. In de hiervoor genoemde brief zijn ouders geïnformeerd over de kabinetsreactie op het eindadvies van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen en zijn zij uitgenodigd voor webinars. Vervolgens zijn deze webinars snel georganiseerd waarin de ikzelf en de uitvoeringsorganisatie vragen van bezoekers hebben beantwoord. Zodra het beleid rondom covid-19 dit toelaat, worden er tevens fysieke bijeenkomsten georganiseerd. Geef ook aan dat ik met ouders 1 op 1 gesprekken voor. Inmiddels XX gevoerd en nog ruim 300 in de planning (dit zijn ouders die zich hebben opgegeven).

² Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 575.

³ Zie hiervoor de brief van 17 december 2019; Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 574.

⁴ Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 575.

⁵ Deze brieven zijn als bijlage bij de brief van 17 december jl. (Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 574.) naar uw Kamer gestuurd.

Daarnaast is een deel van de website toeslagen.nl (toeslagen.nl/herstel) ingericht met praktische achtergrondinformatie. Ook is het speciale telefoonnummer voor getroffen ouders nog steeds operationeel en is er contact met koepel-, branche- en belangenorganisaties om zo goed mogelijk met de doelgroep in contact te komen. ~~Zo Ook~~ wordt er een ouder-/ kindpanel opgezet die adviseert over de communicatie. Dit staat hierboven al, zou ik hier dan anders aangeven. Tot slot krijgen ouders wiens dossier wordt herbeoordeeld ~~een~~ de komende maanden een contactpersoon toegewezen. Deze behandelt ~~de~~ de herbeoordeling en is persoonlijk benaderbaar voor vragen of informatie

Service-team

d. Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag

Het Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag (Serviceteam) is zoals toegezegd door mijn ambtsvoorganger van start gegaan op 2 januari van dit jaar. Voor het Serviceteam is een apart telefoonnummer gereserveerd. Dit telefoonnummer is voor ouders die vermoeden dat hun kinderopvangtoeslag in het verleden onterecht is stopgezet. In het eerste kwartaal van 2020 heeft het Serviceteam bijna 5500 telefoontjes beantwoord (5488 in totaal). De bereikbaarheid was goed. De gemiddelde wachttijd was 34 seconden. Sinds 1 maart wordt de klanttevredenheid op de binnenkomende telefoontjes gemeten. Het is nog te vroeg om daaruit resultaten af te leiden. Dit hangt samen met de korte tijd die verstreken is sinds de start van de meting van de klanttevredenheid en de tot nu toe ontvangen respons van 5% op de uitnodiging om mee te doen aan de enquête. Naar verwachting is na een periode van 3 maanden meten begin juni meer te melden over de resultaten.

Het vaakst werd gebeld met een verzoek om herbeoordeling. Daarnaast is er veel gebeld over het ontbreken van een ontvangstbevestiging op deze verzoeken. De frequentie nam aanzienlijk af nadat op 16 januari jl. een grote groep verzoekers een ontvangstbevestiging van hun verzoek tot herbeoordeling heeft ontvangen. In de ontvangstbevestiging wordt gevraagd om, middels een bijgevoegd formulier, door te geven of er een gemachtigde is. De laatste weken werd naast nieuwe aanmeldingen voor herbeoordeling vooral veel gebeld over de brieven die zijn verstuurd inzake de pauzering van de invordering en de gevolgen die dit heeft voor de burger. Ook wordt er nog geregeld gevraagd wat de stand van zaken is van de herbeoordeling.

Het Serviceteam heeft ook proactief mensen benaderd die zich al bij de Belastingdienst hadden gemeld om hen te informeren dat de rapporten van de AUT en ADR later dan oorspronkelijk verwacht zouden verschijnen. Tevens heeft het Serviceteam afspraken gemaakt over het bezorgen van dossiers en belt het Serviceteam burgers die zich hebben gemeld bij BOiNK of de SP om hun gegevens aan te vullen en hen voor herbeoordeling te registreren. Daarnaast heeft het Serviceteam een aantal vragen beantwoord van mensen die bij de ouderbijeenkomst met de Minister-President en de Minister van Financiën op 20 januari jl. waren. Eind februari is door het Serviceteam contact opgenomen met de CAF 11 ouders dat de compensatiebeschikking later komt dan gepland (is inmiddels uitgesteld) en op 30 maart is gestart met het benaderen van burgers die hun telefoonnummer achter hebben gelaten n.a.v. het 'webinar ouderbijeenkomsten'. Al deze mensen zijn gebeld. Ruim 2500 mensen zijn bereikt door het Serviceteam.

heeft opmaak toegepast: Markeren

Daarnaast is het van belang scherp te houden wat mensen kunnen verwachten van het Serviceteam. Zo zal het bijvoorbeeld, ook na de publicatie van de rapporten van de AUT en ADR, niet mogelijk zijn te bellen en op dat momentom direct een uitspraak van het Serviceteam te krijgen over een individueel dossier. Wel kan het Serviceteam bijvoorbeeld de aanpak van de herbeoordeling toelichten. De toeloop van mensen waarvoor het speciale telefoonnummer niet is bedoeld (als 'sluiproute' voor de Belastingtelefoon) blijft een groot-risico. Tot dusverre ging 8% van het totale aanbod aan telefoontjes over een vraag die niet bestemd is voor het Serviceteam.

e. Aanpak inzien dossiers. GRAAG HIER MIJN EERDERE OPMERKINGEN VERWERKEN

Graag informeer ik uw Kamer over de stand van zaken ten aanzien van de recente verzoeken van burgers tot inzage in hun toeslagen-dossier. Op 17 januari jl. zijn er twaalf dossiers uitgereikt. Op 1 maart jl. hebben de volgende tien burgers hun dossier ontvangen. Met alle burgers is contact gezocht of zij een toelichting willen ontvangen op het uitgereikte dossier. Hiervan hebben 15 burgers gebruik gemaakt. De persoonlijke gesprekken hebben, op een na, plaats gevonden. In verband met het coronavirus wordt één gesprek opnieuw gepland. Zeven ouders hebben aangegeven nog geen behoefte te hebben aan een toelichtend gesprek.

De samenvattingen die zijn gemaakt bij de dossiers zijn positief ontvangen door de ouders. Het dossier bevat namelijk erg veel technische informatie, dat die vaak- lastig te duiden is. De

samenvatting geeft de burger een beter beeld van hetgeen gebeurd is. De ervaring tijdens de gesprekken die tot nu toe gevoerd zijn, is dat het dossier zelf nauwelijks ter sprake komt. Deen maximale dienstverlening in de vorm van een persoonlijk gesprek aan-met de burger, waarmee hij een goed inzicht krijgt in de inhoud van zijn dossier, sluit meer aan bij de behoefte van de burger en staat voor mij centraal.

Het tijdig, volgens de wettelijke termijn van 12 weken, vervaardigen van alle opgevraagde dossiers is gezien de benodigde menskracht onmogelijk. De redenen hiervoor zijn dat de dossiers zijn opgebouwd uit vaak duizenden documenten die opgeslagen zijn in verschillende systemen en dat al deze documenten moeten worden hernoemd en in de juiste volgorde geplaatst, zodat de documenten op een logische volgorde in de map terecht komen. De documenten moeten vervolgens handmatig worden gelakt volgens de AVG en zoals de geheimhoudingsverplichting dit voorschrijft. Er wordt in samenspraak met de Nationale ombudsman gekeken naar een nieuwe werkwijze. Centraal staat daarbij het in een persoonlijk gesprek toelichten van het toeslagendossier waarbij het opleveren van het totaal dossier nog slechts als sluitstuk wordt gebruikt indien de burger na het persoonlijke gesprek hier nog prijs op stelt.

2. Voorkomingsmaatregelen (niet erg helder kopie)

Allereerst ga ik in dit onderdeel in op onderzoeken en verbetertrajecten die zijn ingesteld. Dit betreft het verbetertraject kinderopvangtoeslag, het onderzoek naar het gebruik van de tweede nationaliteit en het intern onderzoek naar informatiebeheer bij Toeslagen. In de brief van 15 november jl.⁶ heeft mijn ambtsvoorganger diverse maatregelen geschetst die er, samen met destijds al in gang gezette maatregelen, voor moeten zorgen dat situaties als bij CAF 11 worden voorkomen. Graag geef ik uw Kamer ook een update over de in de brief genoemde maatregelen.

- a) Onderzoeken en verbetertrajecten

PM label fraudeur en andere onderzoeken

Verwijderen van de (tweede) nationaliteit uit de toezichtsystemen

Graag benadruk ik nogmaals dat ik etnisch profileren ten strengste afkeur. In de brief van 11 juni jl. is door mijn ambtsvoorganger toegezegd dat vanaf de zomer de tweede nationaliteit niet meer raadpleegbaar is voor medewerkers en deze voor eind 2019 uit de systemen bij Toeslagen gehaald worden.⁷ Aan de eerste toezegging is voldaan. Voor medewerkers is de tweede nationaliteit vanaf de zomer van 2019 niet meer raadpleegbaar. De laatste toezegging is niet per eind 2019 gerealiseerd, dit betreurt ik. Hebben we toch al eerder gemeld? Dan dat graag aangeven. Het verwijderen van de tweede nationaliteit naast de Nederlandse nationaliteit bij de circa 1,4 mln. Nederlanders die een tweede nationaliteit in de systemen van de Toeslagen hebben is een zeer ingewikkeld proces waarbij de kans op procesverstoringen en ongewenst gevolgen groot was, bijvoorbeeld door herberekeningen voor het heden of verleden.

Eind februari is voor 98% de tweede nationaliteit verwijderd. Per 8 maart is dit percentage gestegen tot 99,9%, de laatste circa 400 gevallen zullen de komende maanden verwijderd worden, zodat naar verwachting voor 1 juli ook van de laatste burgers de tweede nationaliteit uit de systemen van Toeslagen zal zijn verwijderd. Gegevens over de tweede nationaliteit (naast de Nederlandse nationaliteit) mogen geen rol spelen in de uitvoering. Bij de overige onderdelen van de Belastingdienst is de tweede nationaliteit uit de risicomodellen en de selectieregels verwijderd. Ook de eerste nationaliteit wordt niet in risicomodellen en selectieregels gebruikt, tenzij daar een wettelijke grondslag voor bestaat, zoals in bepaalde situaties voor de loonheffing. Of daarmee alle onterechte gebruik van nationaliteit is gestopt, kan nog niet met zekerheid gezegd worden. Zo zijn er (oude) gegevensbestanden die mogelijk voor verschillende doeleinden zijn/worden gebruikt en waarvan niet duidelijk is, of deze nog steeds beschikbaar zijn of gebruikt worden en of nationaliteit daarin ten onrechte is opgenomen. Om ook die bestanden te controleren is door de uitvoerende directies een verdere inventarisatie gestart. Het doel van deze inventarisatie is om voor de (oude) gegevensbestanden in kaart te brengen of de nationaliteit van burgers hierin is opgenomen en (als dit het geval is) aan de hand van privacywetgeving of een wettelijke grondslag te beoordelen of dit

⁶ Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 538.

⁷ Kamerstukken II, 2018/19, 31066, nr. 490.

noodzakelijk en rechtmatig is. [Wanneer is dat klaar en wat doen we nog meer om etnisch profileren te voorkomen? We hebben daar toch nog andere maatregelen voor voorzien?](#)

Onderzoek Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman is in 2019 gestart met een onderzoek naar de wijze waarop overheden omgaan met klachten over etnisch profileren. Er zijn gesprekken gevoerd met verschillende overheidsinstanties, waaronder de Belastingdienst. Deze gesprekken leverden een beeld op van de aard van de klachten bij de overheid en hoe overheden daar vervolgens mee omgaan. Daarnaast is gesproken met organisaties die zich inzetten om etnisch profileren tegen te gaan.

Na deze verkenning is besloten het onderzoek voort te zetten met als doel te komen tot een helder klachtbehandelingskader voor klachten over etnisch profileren. Hiervoor heeft de Nationale ombudsman op 17 maart jl. een Meldpunt etnisch profileren geopend waar burgers ervaringen hierover kunnen melden.⁸ De Belastingdienst zal vanzelfsprekend alle medewerking verlenen aan het onderzoek.

Onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens onderzoekt of de Belastingdienst, vanaf in ieder geval 6 januari 2014 tot heden, (bijzondere) persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt mogelijk onrechtmatig verwerkt. Meer specifiek richt het onderzoek zich op het verwerken van gegevens omtrent tweede nationaliteit in het Toeslagen systeem en/of in het kader van controle op de toeslagen voor kinderopvang. Daarnaast onderzoekt de AP of de Belastingdienst, vanaf in ieder geval juni 2016, geautomatiseerde besluitvorming en/of profilering gebaseerd op bijzondere categorieën van persoonsgegevens - meer specifiek de tweede nationaliteit- mogelijk in strijd met de AVG toepast of heeft toegepast in het kader van controle op de toeslagen voor kinderopvang. In de documentanalyse naar aanleiding van het Wob-verzoek inzake CAF zijn documenten gevonden die wijzen op het gebruik van (tweede) nationaliteit als selectiecriteria bij andere CAF-zaken buiten Toeslagen. Deze signalen zijn in november aan de AP overgedragen om mee te nemen in het onderzoek. De betreffende stukken zijn openbaar gemaakt. Het is niet bekend wanneer de AP het onderzoek verwacht af te ronden. Begin april heeft de AP ten behoeve van haar onderzoek nog nadere vragen gesteld. De vragen worden uiterlijk 20 april beantwoord. Na de afronding zullen de resultaten van het onderzoek met uw Kamer worden gedeeld.

Intern onderzoek naar informatiebeheer bij Toeslagen

Mijn ambtsvoorganger heeft uw Kamer op 11 oktober 2018 geïnformeerd over de noodzaak om het informatiebeheer bij Toeslagen te verbeteren.⁹ Directe aanleiding destijds was het feit dat in de dossiers van CAF 11 niet alle voor de procesvoering relevante documenten beschikbaar waren voor de verweerder. Uit een interne verkenning binnen Belastingdienst/Toeslagen bleek dat een versterking van de informatiehuishouding c.q. het informatiebeheer noodzakelijk was. Er is onderzoek uitgevoerd naar deelprocessen binnen het primaire proces van Toeslagen waarin voor een dossier relevante informatie wordt gegenereerd en verwerkt. In het tweede kwartaal van dit jaar worden de resultaten van het interne onderzoek opgeleverd. Vervolgens worden de verbeteringen uit het onderzoek ontwikkeld en geïmplementeerd. Daarnaast verricht de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed een onderzoek naar het informatiebeheer bij de Belastingdienst/Toeslagen.

In de brief aan uw Kamer van 17 januari jl.¹⁰ heb ik aangegeven dat ik voornemens ben om de aanhoudende signalen die ik van burgers en media heb ontvangen over kwijtgeraakte stukken wil laten onderzoeken door een onafhankelijke instantie. Ik laat momenteel een plan van aanpak opstellen om een onderzoek te doen naar specifieke gevallen waarin stukken vermeend zijn kwijtgeraakt. Dit plan van aanpak stem ik af met de ADR en DocDirekt, twee partijen met veel kennis op het vlak van informatiebeheersing en -processen. In samenspraak met de ADR en DocDirekt ga ik op zoek naar een geschikte partij die dit onderzoek op korte termijn kan uitvoeren. Om mogelijke belangenverstrengeling te voorkomen en de onafhankelijkheid van het onderzoek te waarborgen zal dit waarschijnlijk een externe partij zijn. Het eerder aangekondigde onderzoek van de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed zal zich dan meer algemeen richten op de kwaliteit van archivering binnen Toeslagen.

Voortgang second opinion naar ambtsmisdrivingen

⁸ <https://www.nationaleombudsman.nl/etnischprofilen>

⁹ Kamerstukken II, 2018/19, 31066, nr. 434.

¹⁰ PM

Op 20 maart jl. is uw Kamer bij brief¹¹ geïnformeerd over de voortgang bij de second opinion naar ambtsmisdrivingen die op 14 januari jl. is toegezegd. In de brief is aangegeven dat [] de second opinion gaat uitvoeren. De opdrachtbrief aan hem is bij deze brief gevoegd. Op dit moment is [] bezig met zijn werkzaamheden. Op 27 februari jl. heb ik aan uw Kamer gemeld dat de second opinion binnen twee maanden gereed zou zijn. Op dat moment was er echter nog niemand gevonden die de second opinion zou uitvoeren. Inmiddels, nu dat wel het geval is, zal de second opinion naar verwachting in de tweede helft van mei gereed zijn. Zodra ik de bevindingen van [] heb ontvangen, zal ik uw Kamer daarover informeren.

b) Maatregelen ter voorkoming dat dit andere ouders kan overkomen

1. Verbeteren van cultuur en vaardigheden

In de kabinetsreactie op het eindrapport van de AUT en het rapport van de ADR is een toelichting op dit onderwerp gegeven. Het doel van dit traject is het verleden op een passende manier af te sluiten en lessen te trekken voor de toekomst, om uiteindelijk nieuw perspectief te schetsen voor het opbouwen van een toekomstbestendige cultuur binnen Toeslagen waarin veiligheid, openheid, en de menselijke maat centraal staan in de activiteiten en werkwijze.

De aanpak kent vijf fasen die variëren in ondersteuning en inhoud. In de voorfase zal gesproken worden met de OR en de raadspersonen. Vervolgens zal in de eerste fase een gesprek gevoerd worden met (een panel van) getroffen ouders. Dit gesprek richt zich op de volgende vragen: hoe hebben zij deze periode ervaren, wat zijn voor hen cruciale stappen in het proces geweest en wat willen zij verder meegeven ten aanzien van de huidige en gewenste cultuur. De uitkomsten van deze gesprekken vormen de basis voor het verdere traject met gesprekken met leidinggevend en medewerkers. Het idee daarbij is om vanuit een kleine groep directbetrokkenen stapsgewijs op te schalen naar uiteindelijk actieve betrokkenheid van de hele keten Toeslagen. Medewerkers en leidinggevend ontwikkelen, afzonderlijk van elkaar, onder professionele begeleiding een reconstructie van de toeslagenaffaire.¹² Er zal nadrukkelijk ruimte zijn om aan te geven hoe zij de affaire hebben beleefd en wat dit met hen heeft gedaan:

- De stap wordt gezet naar de systeemgedachte: wat is er fout gegaan;
- Welke keuzes lagen hieraan ten grondslag;
- Hoe en met welke overwegingen werden deze gemaakt; en
- Vanuit welke intentie is gehandeld.

Vanuit deze reconstructie worden verschillende kritieke beslissingen en gedragingen geïdentificeerd in de keten Toeslagen die anders ingericht moeten worden. Gezamenlijk worden door alle betrokken medewerkers en leidinggevend lessen getrokken uit de reconstructie en wordt er vooruitgekeken. Dat gaat onder andere over keuzes, richtlijnen, afwegingen, protocollen, en beslismomenten en -gremia. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar de verschillende onderdelen los van elkaar en in samenhang binnen het gehele systeem van de keten Toeslagen.

Deze lessen krijgen beslag in een waardenkompas en een reflectie- en interventieplan dat verder invulling geeft aan de toekomstbestendige cultuur binnen Toeslagen. Hiermee wordt de basis gelegd en een aanpak geschetst voor de komende periode. Ook zullen de tussentijdse resultaten van het al lopende traject Missie, Visie en Dienstverlening benut worden, waarmee beide trajecten samen komen en elkaar versterken. De uitkomsten komen vanzelfsprekend terug in verdere ontwikkelinterventies voor medewerkers en leidinggevend zodat er sprake is van structurele borging van de gewenste cultuur binnen Toeslagen, ook op de lange termijn.

De opdracht voor de nadere invulling en begeleiding van dit traject bevindt zich nu in de fase van aanbesteding. Na gunning van de opdracht, en een korte opstartfase, is de totale doorlooptijd van het traject twee maanden. Gezien de COVID-19 situatie is het vooralsnog onduidelijk wanneer de opdracht daadwerkelijk kan starten. Wanneer de situatie het toelaat, wordt direct gestart.

2. Meer maatwerk in dienstverlening

Het merendeel van de toeslaggerechtigden weet zich goed bediend met het digitaal aanvragen en wijzigen en het geautomatiseerd berekenen en ontvangen van toeslagen. Zij vragen hun toeslag aan via het Toeslagenportaal en geven daar ook wijzigingen door. De betalingen vinden altijd plaats op de 20^e van de maand. Maar als feiten en omstandigheden daarom vragen moeten burgers kunnen rekenen op meer persoonlijke dienstverlening en maatwerk in het toekennen en aanpassen van het recht op een toeslag. Toeslagen zorgt daarom voor meer uitleg en motivatie bij

¹¹ Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 615.

¹² Medewerkers die nu niet meer werkzaam zijn bij DG Toeslagen, maar betrokken zijn geweest bij de kinderopvangtoeslagaffaire, worden ook betrokken bij de reconstructie in fase 3 om een volledig beeld te ontwikkelen.

besluiten, vooral als deze een vermindering inhouden. Ook wordt contact gezocht om mensen in staat te stellen om meer toelichting of aanvullend bewijs te geven bij bijvoorbeeld een ingediend bezwaarschrift. Deze werkwijze zal gefaseerd verder worden doorgevoerd in alle processen, zoals bij het behandelen van wijzigingen en het uitzoeken en beantwoorden van vragen. Hiermee wordt bereikt dat mensen eerder en in 'één keer goed' worden geholpen en dat de toeslaggerechtigde een besluit dat leidt tot een vermindering begrijpt en accepteert. Als de tevredenheid met de behandeling toeneemt zal de behoefte aan het stellen van meer vragen of het indienen van klachten en bezwaren naar verwachting afnemen. Met het verder invoeren hiervan nemen de behandeltijden en de daarmee samenhangende benodigde capaciteit toe. Ook vraagt deze implementatie om het investeren in de kennis en de vaardigheden van medewerkers en management. De vaktechnische waarborgen die worden aangebracht ondersteunen dit. Voor deze gefaseerde invoering is in combinatie met andere herstel- en verbeteractiviteiten een doorlooptijd van circa drie jaar gepland.

Met actuele gegevens over de grondslagen van een toeslag kunnen burgers er op geattendeerd worden dat het mogelijk beter is om de lopende toeslag aan te passen. Daarmee kan een terugbetaling achteraf worden voorkomen. Dit jaar worden alle kinderopvanginstellingen gevraagd en ondersteund om maandelijks de afgenomen opvanguren in te sturen. Met deze informatie zullen ouders worden geattendeerd als er een aanwijzing is dat de toeslag moet worden bijgesteld. Deze attenderingen zullen via een app worden gestuurd, die in een pilot is uitgetest en binnenkort voor alle ouders ter beschikking komt. Hierin kunnen ook de gegevens van de toeslagen worden geraadpleegd en wijzigingen worden ingevoerd. Ook zal in het voorjaar worden gestart met het telefonisch benaderen van ouders met deze attenderingen. Daar waar blijkt dat ouders meer begeleiding nodig hebben in het goed aanvragen en aanpassen van de toeslag zal dit worden geboden. Deze persoonlijke benadering is op kleine schaal uitgetest en gereed voor bredere toepassing als voldoende capaciteit is aangetrokken.

3. Betere juridische waarborgen

De concerndirectie Fiscaal Juridische Zaken van de Belastingdienst en Corporate Dienst Vaktechniek van de Belastingdienst hebben een breed programma in uitvoering dat is gericht op de inrichting en versterking van de vaktechnische structuur waardoor de borging van de vaktechnische kwaliteit vorm krijgt. Hierdoor komen dilemma's over de toepassing van de wet in concrete situaties sneller naar boven. Dit heeft inmiddels geleid tot meerdere, met betrokken beleidsdepartementen afgestemde, (concept-)beleidsbesluiten, zoals het Besluit bestuursrecht Toeslagen en het Verzamelbesluit Toeslagen. De Corporate Dienst Vaktechniek behandelt ook brieven van burgers, met name verzoeken om toepassing van de hardheidsclausule. De in het Besluit bestuursrecht Toeslagen opgenomen waarborg dat als uitgangspunt geldt dat bij de mondelingen behandeling van beroepszaken een procesvertegenwoordiger en een procesdeskundige aanwezig zijn, is geïmplementeerd. Inmiddels zijn bij de Corporate Dienst Vaktechniek twee (van de drie) nieuwe medewerkers, die de monitoring van beroepszaken ter hand zullen nemen, gestart. Zij moeten bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van procederen, waaronder ook het voorkomen van onnodige procedures wordt verstaan. De uitbreiding van de vaktechniek draagt er tevens aan bij dat beleidsbesluiten en regelgeving sneller en meer toegesneden op de uitvoerbaarheid en de begrijpelijkheid van de burger tot stand komen.

Ook kan ik uw Kamer melden dat 40 medewerkers een vaktechnisch traject doorlopen, waarbij ook externe deskundigen in gesprek gaan met deze medewerkers over vaktechnische actualiteiten. Maatwerk in de uitvoering door Toeslagen is hierbij een centraal terugkerend thema. Dit leidt ook tot procesaanpassingen die gericht zijn op het bereiken van adequaat maatwerk bij de behandeling van de burger. Zo is er reeds meer behandeltijd mogelijk gemaakt in de behandeling van bezwaren. Hierdoor kunnen medewerkers meer contact opnemen met de burger, meer tijd nemen voor intervisie en overleg en tijdig escaleren langs de vaktechnische lijn voor meer complexe besluiten. Het is van belang te benoemen dat deze inspanningen er op zijn gericht om binnen de kaders van rechtmatigheid een voor burgers zo passende en voordelige toekenning te kunnen doen. Verder hebben bij de Belastingdienst/Toeslagen onlangs sollicitatiegesprekken voor vaktechnisch coördinatoren (vaco's) plaatsgevonden. Deze medewerkers zullen bijdragen aan meer afgestemde kwaliteit van de afweging of en hoe te procederen. De vaktechnische aanspreekpunten (vta's), die als aanspreekpunt in de teams functioneren, zullen de komende periode worden geworven, waarbij een reorganisatie-procedure zal worden gevolgd.

4. Vermindering van complexiteit en verbetering van de aansturing van de Belastingdienst

In de brief 'Aanpak problemen Belastingdienst, Douane en Toeslagen' van 27 februari jl. heb ik samen met de staatssecretaris van Financiën - Fiscaliteit en Belastingdienst onder andere

beschreven hoe we de aansturing van Toeslagen gaan verbeteren.¹³ Een belangrijke stap daarin is het ontvlechten van de Belastingdienst, Toeslagen en de Douane, waarbij Toeslagen een apart dienstonderdeel onder het ministerie van Financiën wordt. Daarnaast willen we de dienstverlening verbeteren en een cultuurverandering bewerkstelligen. Voor de zomer ontvangt u een plan van aanpak voor het verbeteren van de aansturing en de ontvlechting.

5. Naar responsieve wet- en regelgeving

Los van de voorgenomen heroverweging van het stelsel van toeslagen, wordt voor de periode daarnaartoe verder gewerkt aan een betere balans tussen de complexiteit van het kinderopvangtoeslagstelsel, de (hoge) eisen die dit stelt aan het doenvermogen en de zelfredzaamheid van burgers en de (financiële) verantwoordelijkheid voor de – juistheid van de – toeslagen die nu voor een belangrijk deel bij de burger ligt. In de brief van 15 november jl.¹⁴ werd hierbij gewezen op het eerste deelrapport van de IBO Toeslagen waarin maatregelen worden genoemd die bijdragen aan de verbetering en vereenvoudiging van de kinderopvangtoeslag. Deze maatregelen vormen een aanvulling op het verbetertraject kinderopvangtoeslag. Het tweede deelrapport van de IBO Toeslagen zal, vergezeld van een kabinetsreactie op beide delen, voor de zomer aan uw Kamer worden aangeboden. In onderdeel 4 ga ik verder in op de verbetermaatregelen die worden getroffen en de planning daarvan.

6a. Afschaffen opzet grove schuld in invorderings sfeer

Een toeslaggerechtigde kan verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling. Als het ontstaan van de terugvordering is te wijten aan opzet of grove schuld van de toeslaggerechtigde, dan komt hij niet in aanmerking voor een persoonlijke betalingsregeling en daarmee ook niet voor het afzien van inning van een restschuld. In de brief van 8 november 2019¹⁵ is aangekondigd dat het beleid ten aanzien van opzet en grove schuld wordt heroverwogen. De uitkomst van die heroverweging treft u in grote lijnen aan in bijgaande brief. Tot het moment waarop de juridische uitwerking en de uitvoering daarvan is gerealiseerd, wordt er bij een nieuw verzoek om een persoonlijke betalingsregeling voor een toeslagschuld geen onderzoek gedaan naar opzet of grove schuld, behalve als er in het voortraject (de toekenningsfase) een inmiddels onherroepelijk geworden vergrijpboete is opgelegd of strafrechtelijke vervolging is ingesteld. Wel blijft het binnen de Belastingdienst mogelijk om boetes op te leggen in gevallen van opzet of grove schuld.

6b. Pauzeknop dwanginvordering

Voor de volgende groepen toeslaggerechtigden is de dwanginvordering stopgezet ("pauzeknop"):

- (1) de CAF 11-ouders¹⁶
- (2) de overige CAF-ouders¹⁷
- (3) de (oude) opzet/grove schuldgevallen¹⁸
- (4) ouders met een problematische kinderopvangtoeslagschuld die zichzelf gemeld hebben en in een vergelijkbare situatie verkeren als de CAF-ouders¹⁹.

In de praktijk zijn niet alleen dwanginvorderingsmaatregelen zoals dwangverrekeningen en loonbeslagen opgeschort, maar zijn ook betalingsregelingen gepauzeerd. De pauzeknop geldt bovendien niet alleen voor alle soorten toeslagschulden van de betrokkenen, maar in beginsel ook voor al hun belastingsschulden, zoals inkomstenbelasting- en motorrijtuigenbelastingsschulden.

Een deel van de ouders voor wie gebruik is gemaakt van de 'pauzeknop' komt naar verwachting in aanmerking voor enige vorm van compensatie, voor een ander deel geldt dat de openstaande toeslagschuld alsnog voldaan moet worden. Ook de hierboven genoemde belastingsschulden zullen vanzelfsprekend moeten worden voldaan. Zoals in de kabinetsreactie op het eindrapport van de AUT en het rapport van de ADR is aangegeven wordt de groep bij wie er nog een schuld open blijft staan in de komende maanden geïnformeerd over de (on)mogelijkheden van een (persoonlijke) betalingsregeling. De pauzeknop blijft gelden totdat de Belastingdienst hierover afspraken met de betreffende ouders heeft gemaakt.

3. Verbeterprogramma reguliere Toeslagen-organisatie

Er is een meerjarig plan opgesteld waarmee de dagelijkse dienstverlening door Toeslagen aan de burgers wordt versterkt, vereenvoudigd en dat de ruimte geeft om met meer menselijke aandacht

heeft opmaak toegepast: Markeren

¹³ Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 607.

¹⁴ Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 538.

¹⁵ Kamerstukken II, 2019/20, 35302, nr. 26.

¹⁶ Schriftelijke toezegging van 11 juni 2019, Kamerstukken II, 2018/2019, 31 066, nr. 490.

¹⁷ Mondelinge toezegging van 4 november 2019, bevestigd in de Kamerbrief van 8 november 2019, Kamerstukken II 2019/2020, 35 302, nr. 26.

¹⁸ Mondelinge toezegging van 4 november 2019, bevestigd in de Kamerbrief van 8 november 2019, Kamerstukken II 2019/2020, 35 302, nr. 26.

¹⁹ Schriftelijke toezegging van 4 februari 2019, Kamerstukken II 2019/2020, 31066, nr. 596.

onze burgers ten dienste te staan. Daarvoor zijn meer middelen nodig. Om de voorbereiding en uitvoering van het plan niet te vertragen en de reeds ingezette verbeteringen te kunnen uitbreiden heb ik middelen beschikbaar gesteld voor de eerste fase. Het meerjarige vereenvoudigings- en intensiveringplan is ter besluitvorming voor de Voorjaarsnota aangeboden. **Hier de elementen openbaar van het programma**

Verbetertraject kinderopvangtoeslag

Op 17 oktober jl. heb ik uw Kamer voor het laatst regulier geïnformeerd over de voortgang van het verbetertraject kinderopvangtoeslag²⁰. Het verbetertraject kinderopvangtoeslag is in 2018 gestart, om (hoge) terugvorderingen bij ouders aan te pakken.

Middels deze passage informeer ik uw Kamer nader over de stand van zaken van het pakket van maatregelen om binnen het huidige stelsel van de kinderopvangtoeslag de problematiek van hoge terugvorderingen terug te dringen en de dienstverlening aan ouders te verbeteren. Na een intensief voorbereidingsjaar, is het gezamenlijke programma van SZW en Toeslagen in 2020 overgegaan in de fase van implementatie. Ik zal u hierover informeren aan de hand van de drie hoofdthema's van het verbetertraject: eerder signaleren, begeleiden van ouders met kans op een hoge terugvordering en verbeteren van de digitale dienstverlening.

Eerder signaleren

De hoeksteen van het verbetertraject is de maatregel om kinderopvangorganisaties maandelijks actuele gegevens over de opvang aan de Belastingdienst te laten leveren. Door kinderopvangorganisaties maandelijks actuele gegevens aan te laten leveren, kan Toeslagen ouders eerder informeren wanneer er sprake is van een afwijking in het voorschot dat op basis van de kinderopvangtoeslagaanvraag wordt uitgekeerd en de daadwerkelijke situatie. Zo kan de kans op hoge terugvorderingen worden verkleind. 2020 is het groeijaar waarin de kinderopvangorganisaties geleidelijk zullen aansluiten op de gegevensuitwisseling. Vooralsnog ga ik uit van volledige realisatie van dit voornemen in 2020, waarna vanaf januari 2021 de leveringen verplicht zullen worden voor kinderopvangorganisaties. Met het oog op dit verplichtende karakter zal het AWIR hierop worden aangepast. Dit wetsvoorstel zal eind van dit jaar??? aan uw Kamer worden aangeboden.

Naast de gegevens van kinderopvangorganisaties, zal de levering van gegevens door DUO, UWV en Inlichtingenbureau vanaf dit jaar op maandelijkse basis gaan plaatsvinden. Hierdoor kan Toeslagen over actuele gegevens beschikken over het inkomen en de eventuele doelgroepstatus van ouders van de kinderopvangtoeslag. Op basis van deze gegevens kunnen bij afwijkingen ten opzichte van de bij Toeslagen bekende gegevens notificaties naar de aanvrager worden gestuurd. De aanvrager kan vervolgens wijzigingen in de aanvraag doorgeven.

Begeleiden van ouders met een grote kans op terugvorderingen

In het Verbetertraject wordt ingezet op het (proactief) begeleiden van ouders met een grote kans op terugvorderingen ter voorkoming en terugdringen daarvan. In 2019 is er, middels pilots, gedegen onderzoekt welke doelgroepen hiervoor in aanmerking komen en welke begeleiding het meest effectief is. Nog dit voorjaar start Toeslagen met de inzet van persoonlijk begeleiders, die maatwerk zullen leveren bij het oplossen van vragen bij aanvragers van de kinderopvangtoeslag. Naar verwachting zal de eerste groep persoonlijk begeleiders in mei van dit jaar van start gaan. De capaciteit voor deze inzet zal in de loop van het jaar geleidelijk gaan toenemen.

Verbeteren digitale dienstverlening

Met het verbeteren van de digitale dienstverlening richten we ons erop het aanvraag- en wijzigingsproces voor de kinderopvangtoeslag makkelijker te maken voor ouders. Zo zijn er in 2019 al wijzigingen doorgevoerd in het burgerportaal om de begrijpelijker te maken voor ouders en daarmee ook de foutgevoeligheden te reduceren.

²⁰ Kamerstuk ... nr. ...

heeft opmaak toegepast: Markeren

heeft opmaak toegepast: Markeren

heeft opmaak toegepast: Markeren

heeft opmaak toegepast: Markeren

Met opmerkingen Opmerking stas: Ik denk dat we dit eerder moeten doen.

heeft opmaak toegepast: Markeren

Met opmerkingen Opmerking stas: zijn die anders dan in de herstelorganisatie???

heeft opmaak toegepast: Markeren

Daarnaast is er hard gewerkt aan de ontwikkeling van een kinderopvangtoeslag app. De app maakt het voor ouders makkelijker en overzichtelijker hun eigen situatie te kunnen raadplegen, alsmede notificaties te kunnen ontvangen waarin ze geattendeerd worden op het controleren en zo nodig aanpassen van hun gegevens. Een eerste versie van de app zal dit voorjaar breed beschikbaar zijn.

Medio 2020 start de Belastingdienst met een bewustwordingscampagne, met als doel ouders meer bekend te maken met de werking van de kinderopvangtoeslag. De bekendheid en beschikbaarheid om gebruik te maken van de kinderopvangtoeslag app zal hier ook in worden meegenomen.

Inventarisatie strijdigheden uitvoering Toeslagen met wetgeving

Mijn ambtsvoorganger heeft op 18 december jl.²¹ aangegeven dat door de stapeling van een aantal voorbeelden een verkenning wordt gemaakt om alle systemen en processen in de uitvoering van Toeslagen te toetsen in het licht van de geldende wet- en regelgeving. Graag informeer ik uw Kamer over twee zaken. [En de overige?](#)

De eerste betreft een uitspraak van de Raad van State van 23 oktober 2019²² over de rechtsgeldigheid van het uitsluitend elektronisch verstrekken van herziene voorschotbeschikkingen van toeslagen. De heer Omtzigt heeft Kamervragen over deze uitspraak gesteld, de antwoorden hierop treft u aan als bijlage bij de aanbiedingsbrief van deze rapportage.

Zoals bekend heeft de Raad van State op 23 oktober 2019 eveneens twee baanbrekende uitspraken gedaan rondom de uitvoering van de kinderopvangtoeslag.²³ Aan deze uitspraken is de afgelopen maanden publicitair, bestuurlijk en politiek begrijpelijkerwijs meer aandacht besteed. Ik betreur het dat uw Kamer niet eerder een reactie op deze derde uitspraak van 23 oktober jl. is gestuurd en ben het lid Omtzigt dan ook dankbaar voor het andermaal onder de ~~politieke~~ aandacht brengen van deze uitspraak. Op basis van genoemde uitspraak moet helaas worden geconstateerd dat de herziene voorschotbeschikking niet is bekend gemaakt volgens de in de Regeling elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst voorgeschreven wijze. Volgens de bijlage bij deze regeling mogen kortgezegd alleen de eerste voorschotbeschikkingen en de definitieve beschikkingen uitsluitend digitaal worden verzonden. Alle overige berichten in verband met de toekenning, herziening, verrekening, uitbetaling en terugvordering van een tegemoetkoming of van een voorschot op de tegemoetkoming mogen niet uitsluitend digitaal worden verzonden. Deze berichten behoren daarnaast ook via de papieren weg te worden verstuurd. Dat is helaas niet gebeurd. De feitelijke situatie is zo dat sinds eind 2015 alle voorschotbeschikkingen van toeslagen uitsluitend digitaal worden verstuurd. Het gaat daarbij om ruim 10 miljoen voorschotbeschikkingen per jaar. Dat is inclusief de circa 5 mln. herzieningen daarvan. Graag schets ik u de stappen die in de uitvoeringspraktijk worden gezet bij de aanvraag en toekenning van toeslagen. Achtereenvolgens worden de volgende berichten verstuurd:

- (1) de eerste voorschotbeschikking en mogelijk herziene voorschotbeschikkingen. Een eerste voorschotbeschikking wordt verstuurd bij een eerste aanvraag en bij het automatisch continueren van de toeslag. Een herziene voorschotbeschikking wordt verstuurd na een wijziging van de grondslagen doorgegeven door de burger of op basis van door de Belastingdienst ontvangen contra-informatie;
- (2) de definitieve toekenningsbeschikking en mogelijk herziene definitieve toekenningsbeschikkingen na een herziening van het vastgestelde inkomen.

De eerste voorschotbeschikking en de mogelijk volgende (herziene) voorschotbeschikkingen worden nu uitsluitend digitaal verzonden. Na afloop van een toeslagjaar ontvangt de burger altijd een definitieve toekenningsbeschikking waardoor de voorschotbeschikking niet meer van belang is. De definitieve toekenningsbeschikking wordt zowel op papier als digitaal verstuurd. Als een burger het niet eens is met deze toekenningsbeschikking kan een burger een bezwaarschrift indienen. Datzelfde geldt eveneens voor een herziene definitieve toekenningsbeschikking. Indien gewenst kunnen burgers (herziene) voorschotbeschikkingen ook op papier ontvangen. Burgers kunnen daarvoor een verzoek doen bij de Belastingtelefoon.²⁴ Medio november 2019 waren er circa 80.000 burgers die hiervoor (vanaf 2015) een verzoek hebben gedaan. De Belastingdienst/Toeslagen heeft voor deze werkwijze gekozen vanuit het oogpunt van uitvoerbaarheid en in de overtuiging dat toeslaggerechtigden hiermee optimaal worden gefaciliteerd en niet in hun belangen zouden worden geschaad. Zoals hiervoor vermeld, erken ik dat deze werkwijze niet in overeenstemming is

Met opmerkingen Opmerking stas: Dit is nieuw voor mij. Graag overleg hierover. Kan gevoelig zijn in samenhang met herstel operatie.

heeft opmaak toegepast: Markeren

²¹ Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 568.

²² ECLI:NL:RVS:2019:3572.

²³ ECLI:NL:RvS:2019:3536 en ECLI:NL:RvS:2019:3535.

²⁴ Helpdesk Digitale Post: 0800 - 235 83 52.

met de bijlage bij Regeling elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst. Dat betreurt ik en daarom zal ik deze regeling per 1 juli 2020 laten aanpassen zodat de huidige uitvoeringspraktijk kan worden voortgezet. [Is dat ook wat de TK wenst?](#)

De uitspraak van de Raad van State brengt wel de terechte vraag op of alle herziene toeslagenbeschikkingen die niet op papier zijn verstrekt sinds 2015, dit zijn er circa 20 mln., nog wel rechtsgeldig zijn. Inmiddels hebben nagenoeg alle personen die indertijd een herziene voorschotbeschikking hebben gehad ook een definitieve toekenningsbeschikking op papier gekregen waardoor deze rechtsgeldig zijn vastgesteld. Tegen deze beschikking stond en staat bezwaar en beroep open. Voor deze groep zou het opnieuw op papier sturen van de herziene voorschotbeschikkingen overbodig zijn en tot veel onduidelijkheid leiden. Wel zijn er maximaal circa 1.230 personen die in een vergelijkbare situatie zitten als de bij de Raad van State aanhangig gemaakte zaak. Deze mensen hebben indertijd bezwaar gemaakt tegen de elektronisch verstuurd herziene voorschotbeschikking en zijn daarbij door de Belastingdienst niet ontvankelijk verklaard aangezien de bezwaartermijn was overschreden. Tevens heeft deze groep nog geen definitieve toekenningsbeschikking gekregen. Ik zeg u toe dat ik voor deze groep maatwerk toepas. Dat houdt in dat deze personen zo spoedig mogelijk de definitieve toekenning zullen krijgen waarbij rekening gehouden wordt met het ingediende bezwaar. Indien definitieve toekenning nog niet mogelijk is zullen de bezwaren in behandeling worden genomen. [Graag overleg hierover? Is dit de beste aanpak?](#)

De tweede betreft de situatie indien een burger zijn toeslag stopzet per 1 januari van een kalenderjaar in plaats van per 31 december. Deze burger moet dan volgens de letter van de wet (na afloop van dat jaar) een definitieve toekenning ontvangen. Toeslagen verzendt echter geen definitieve toekenningen voor toeslagen die door de aanvrager per 1 januari gestopt zijn, omdat dit communicatief verwarring veroorzaakt. [Er worden ik zal om die reden](#) geen stappen ondernomen om de uitvoeringspraktijk aan te passen. [Passen we wel de regeling aan?](#)

4. Stelselwijziging Toeslagen PM nog aanvullen

Voor 5,3 miljoen huishoudens met 8,8 miljoen burgers daarin betrokken verzorgt de dienst Toeslagen jaarlijks meer dan 7 miljoen toeslagen. Naast bezinning op een toekomst waarin toeslagen niet of in een sterk veranderende vorm zullen bestaan is het daarom onverminderd noodzakelijk om in het hier en nu te interveniëren en te investeren in het huidige stelsel. De uitvoering moet worden verstevigd naar een meer klantgerichte dienstverlening met een zo groot mogelijke toekenningszekerheid voor alle toeslaggerechtigden en een behandeling waarin de informatiehuishouding op orde is en alle relevante individuele omstandigheden gemotiveerd kunnen worden meegewogen. Het beleid kan daaraan bijdragen door vereenvoudigingen door te voeren die het voor burgers en voor de uitvoering begrijpelijker en overzichtelijker maken en het aantal (hoge) terugvorderingen verder om laag te brengen. Hierover ben ik in gesprek met mijn collega-bewindspersonen.

Daarnaast bieden twee uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van 23 oktober 2019²⁵ Toeslagen al onder de bestaande wetgeving meer mogelijkheden om maatwerk te bieden bij het bepalen van het recht op kinderopvangtoeslag. De eerste uitspraak ziet hierbij op de situatie dat niet alle kosten van de kinderopvang volledig zijn betaald. Tot de uitspraak was de lijn dat dan in beginsel het volledige recht op kinderopvangtoeslag verviel en dat de ontvanger alle voorschotten moest terugbetalen. Met de uitspraak krijgt Toeslagen binnen het geldende wettelijke kader de ruimte om bij de vaststelling van het recht op kinderopvangtoeslag rekening te houden met het wel (al) betaalde deel van de kinderopvangkosten. Aan deze uitspraak is invulling gegeven in het Verzamelbesluit Toeslagen.²⁶ Op basis van deze invulling stelt Toeslagen het recht op kinderopvangtoeslag voortaan vast naar rato van het bedrag aan kosten dat de ouder tijdig heeft betaald aan de kinderopvangorganisatie. Met deze proportionele vaststelling van de kinderopvangtoeslag kunnen in een belangrijk aantal gevallen hoge terugvorderingen worden voorkomen.

Volgens de tweede uitspraak heeft Toeslagen bij een op zichzelf terechte vaststelling van een toegekende toeslag (of van een voorschot), een zekere discretionaire ruimte bij de vaststelling van het bedrag dat daadwerkelijk wordt teruggevorderd.²⁷ Het uitgangspunt blijft dat een binnen het wettelijk kader ten onrechte uitgekeerd bedrag wordt teruggevorderd. De uitspraak biedt Toeslagen echter wel de mogelijkheid om in bijzondere omstandigheden waarin de nadelige

²⁵ ECLI:NL:RVS:2019:3535 en ECLI:NL:RVS:2019:3536.

²⁶ Besluit van 20 december 2019, nr. 2019-215337, Stcrt. 2019, 70486.

²⁷ Deze tweede uitspraak lijkt hierbij overigens niet beperkt tot de kinderopvangtoeslag en kan daarmee ook gevolgen hebben voor de andere toeslagen.

gevolgen van de terugvorderingsbeschikking in een specifieke situatie evident onredelijk zijn, tot een passende oplossing te komen. De invulling van deze tweede uitspraak wordt opgenomen in een nieuwe versie van het Verzamelbesluit Toeslagen.

In het Verzamelbesluit Toeslagen worden verder, vooruitlopend op wijzigingen in wet- en regelgeving, nog drie goedkeuringen opgenomen om enkele hardheden van het toeslagenstelsel te verzachten. De eerste goedkeuring ziet op de situatie waarin de kwijtscheldingswinst van een IB-ondernemer het toetsingsinkomen voor de toeslagen verhoogt als gevolg van openstaande te verrekenen verliezen. Dit betreft in feite papieren inkomen voor de ondernemer dat wel van invloed is op de hoogte van de toeslagen. Dit acht ik onwenselijk. Ik keur daarom goed dat in die situatie – op verzoek van belanghebbende – deze kwijtscheldingswinst voor de berekening van de toeslagen buiten beschouwing kan worden gelaten. De tweede goedkeuring ziet op de specifieke situatie waarin de toerekening van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen tussen fiscale partners in box 3 van de Inkomstenbelasting leidt tot een verlies van het recht op huurtoeslag. Voor die situatie keur ik – op verzoek van belanghebbende – goed dat voor de vaststelling van het recht op huurtoeslag uit mag worden gegaan van een zodanige toerekening van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen dat de vermogensgrens niet langer wordt overschreden. Ten slotte keur ik goed dat de termijn voor het indienen van een verzoek om rekening te houden met bijzondere omstandigheden voor de huurtoeslag wordt vermindert van 6 weken naar 5 jaar.

Ten aanzien van de kinderopvangtoeslag wordt terugwerkende kracht verleend aan het bovengenoemde beleid dat invulling geeft aan beide uitspraken van de Raad van State. Bij wijze van uitzondering geldt dit beleid ook voor de herziening van onherroepelijk vaststaande beschikkingen, met inachtneming van de wettelijke termijn van vijf jaar. Voor besluiten van meer dan vijf jaar geleden werk ik op dit moment aan een wettelijke hardheidsregeling. Hiermee sluit ik aan bij het advies van de Adviescommissie uitvoering toeslagen (AUT). Ook zal ik – met inachtneming van de wettelijke termijn van vijf jaar – een herzieningsmogelijkheid naar het verleden bieden voor de verlenging van de termijn voor het indienen van een verzoek om rekening te houden met bijzondere omstandigheden voor de huurtoeslag. Mocht ik op andere onderdelen van de toeslagen indicaties krijgen dat zich stelselmatig hardheden hebben voorgedaan, dan zal ik uiteraard bezien of een vergelijkbare benadering in de rede ligt.

Het concept Verzamelbesluit Toeslagen stuur ik uw Kamer mee als bijlage bij de aanbiedingsbrief van deze rapportage. Het besluit zal op woensdag 22 april worden gepubliceerd in de Staatscourant.

5. Overige zaken

Procedure Landsadvocaat

Tijdens het plenaire debat van 21 januari 2020 heeft het lid Leijten uitleg gevraagd over het met inzet van de Landsadvocaat doorzetten van het hoger beroep in een procedure waarbij de rechtbank onder meer heeft geoordeeld dat Toeslagen het volledige dossier over het onderzoek bij een gastouderbureau moet verstrekken aan een vraagouder.²⁸ Ik begrijp dat het merkwaardig kan overkomen dat er momenteel nog wordt geprocedeerd over het verstrekken van het dossier in een individuele zaak. In deze zaak is inmiddels echter een dossier verstrekt aan de vraagouder. Zoals mijn ambtsvoorganger in zijn brief van 23 augustus 2019²⁹ heeft laten weten, is het belangrijk om van de Raad van State op een aantal punten duidelijkheid te krijgen over de uitspraak van de rechtbank.

In de uitspraak van 12 juli 2019 heeft de rechtbank Rotterdam geoordeeld dat Toeslagen het volledige dossier over het onderzoek bij een gastouderbureau moet verstrekken aan een vraagouder. Voor Toeslagen is het niet duidelijk wat precies onder het volledige dossier van het onderzoek moet worden verstaan en of alle gegevens uit dit volledige dossier wel mogen worden verstrekt. Het dossier bevat vertrouwelijke informatie, zoals privacygevoelige gegevens van anderen. Toeslagen wil graag voldoen aan het oordeel van de rechter, maar heeft tevens een verantwoordelijkheid om vertrouwelijk met de gegevens van derden om te gaan en kan ook gebonden worden door zijn geheimhoudingsplicht. De enige manier om de zekerheid te verkrijgen dat Toeslagen voldoet aan de verplichting die op hem rust, maakt, mede met het oog op andere zaken, het oordeel van de Raad van State nodig.

Inhalen achterstand behandelen van bezwaren binnen Toeslagen

In de jaren 2017 tot en met 2019 lag het aantal tijdig behandelde bezwaren ruim boven de norm van 90%. Vanaf het vierde kwartaal van 2019 is de voorraad aan bezwaren echter flink gestegen

²⁸ Handelingen 2019-2020, nr. 43, item 26, pag. 52.

²⁹ PM

door aan de ene kant een hogere instroom en anderzijds verminderde behandelcapaciteit. Inmiddels is, met het separeren van de herstel activiteiten ten aanzien van het verleden, weer een voorzichtige dalende trend te zien. In februari was het aantal tijdig behandelde bezwaren gezakt tot 60%. In april wordt een plan van aanpak opgeleverd om de opgelopen achterstanden in het reguliere proces in te lopen. [Wanneer wordt dat aan de TK gemeld?](#)

Stukken m.b.t. correspondentie Nationale ombudsman

Tijdens het debat van 21 januari jl. met uw Kamer heeft de Minister van Financiën toegezegd om in overleg met de Nationale ombudsman (hierna: Ombudsman) te bepalen op welke wijze documenten van de Belastingdienst die met de Ombudsman zijn gedeeld in het kader van de kinderopvangtoeslagaffaire kunnen worden gedeeld met uw Kamer.³⁰ Hieronder versta ik ook correspondentie met de Ombudsman over de kinderopvangtoeslagaffaire. Eerder heeft mijn ambtsvoorganger per brief³¹ aan uw Kamer de correspondentie met de Ombudsman gedeeld over "Geen powerplay maar fair play" naar aanleiding van een verzoek van uw Kamer (2019D48782) op 28 november jl. Daarnaast heb ik op 4 februari jl. per brief³² aan uw Kamer de correspondentie met de Ombudsman van 2019 gedeeld inzake – onder andere – de rappelplicht bij Toeslagen.

Daarnaast treft u hieronder een overzicht van de vindplaats van de stukken die door de Belastingdienst aan de Ombudsman zijn verstrekt als bijlage bij een brief waarin antwoorden worden gegeven op vragen van de Ombudsman die in het kader van het onderzoek "Geen powerplay maar fair play" zijn gesteld alsmede de vindplaats van de brief zelf. Vier van deze bijlagen zijn nog niet met uw Kamer gedeeld. Deze stukken treft u als bijlage bij deze rapportage.

Ik beschouw hiermee de toezegging als afgedaan.

	Naam document	(Openbare) vindplaats
0	Reactie op onderzoek No 221216	Wob-besluit 15 november 2019: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/wob-verzoeken/2019/11/15/besluit-op-wob-verzoek-over-combiteam-aanpak-facilitators-caf (Bijlage 4.2, documentnummer 156)
1	Behandelvoorschrift behandelen bezwaren TVS vs. 2.1 van 7 november 2016	Als bijlage opgenomen in deze rapportage.
2	Rapport derdenbezoek MKB Eindhoven van 4 mei 2016	Vertrouwelijk verstrekt bij Kamerstukken II, 2018/19, 31 066, nr. 440 (zie onder 'zes documenten' het tweede document).
3	Brief DVTBB van 20 oktober 2014	Als bijlage opgenomen in deze rapportage.
4	Brief DVTBV van 20 oktober 2014	Als bijlage opgenomen in deze rapportage.
5	Interne notitie met bevindingen van 21 mei 2014	Wob-besluit 24 april 2019: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/wob-verzoeken/2019/04/24/twee-beslissingen-op-bezwaar-van-het-ministerie-van-financien-na-afwijzende-besluiten-op-wob-verzoeken-die-betrekking-hebben-op-caf-11-kinderopvangtoeslag ('Eerste beslissing op bezwaar van het ministerie van Financiën na afwijzende besluiten op Wob-verzoeken die betrekking hebben op CAF 11 (kinderopvangtoeslag)', bijlagennummer 5.

³⁰ Handelingen 2019/20, nr. 43, item 26, p. 39.

³¹ Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 572.

³² Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 596.

6	Overdrachtsdocument Casus Hawaii van 3 april 2014	Wob-besluit 24 april 2019: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/wob-verzoeken/2019/04/24/twee-beslissingen-op-bezwaar-van-het-ministerie-van-financien-na-afwijzende-besluiten-op-wob-verzoeken-die-betrekking-hebben-op-caf-11-kinderopvangtoeslag ('Eerste beslissing op bezwaar van het ministerie van Financiën na afwijzende besluiten op Wob-verzoeken die betrekking hebben op CAF 11 (kinderopvangtoeslag)', bijlagenummer 3.
7	Notitie casus Hawaii vs. 0.9 van 7 oktober 2012	Wob-besluit 24 april 2019: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/wob-verzoeken/2019/04/24/twee-beslissingen-op-bezwaar-van-het-ministerie-van-financien-na-afwijzende-besluiten-op-wob-verzoeken-die-betrekking-hebben-op-caf-11-kinderopvangtoeslag ('Eerste beslissing op bezwaar van het ministerie van Financiën na afwijzende besluiten op Wob-verzoeken die betrekking hebben op CAF 11 (kinderopvangtoeslag)', bijlagenummer 0.
8	Antwoord op bejegeningklacht ingediend door [vertrouwelijk]	Wob-besluit 15 november 2019: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/wob-verzoeken/2019/11/15/besluit-op-wob-verzoek-over-combiteam-aanpak-facilitators-caf (Bijlage 4.2, documentnummer 159)
9	Antwoord op algemene klacht van [vertrouwelijk]	Als bijlage opgenomen in deze rapportage
10	Antwoord op klacht ingediend door [vertrouwelijk]	Wob-besluit 24 april 2019: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/wob-verzoeken/2019/04/24/twee-beslissingen-op-bezwaar-van-het-ministerie-van-financien-na-afwijzende-besluiten-op-wob-verzoeken-die-betrekking-hebben-op-caf-11-kinderopvangtoeslag ('Eerste beslissing op bezwaar van het ministerie van Financiën na afwijzende besluiten op Wob-verzoeken die betrekking hebben op CAF 11 (kinderopvangtoeslag)', bijlagenummer 15.