Notaoverleg
Kinderopvangtoeslag

26 mei 2020
14:00 - 18:00

Thorbeckezaal

Inhoudsopgave

Spreeklijn 5

BLOK 1 Compensatie 8

Stand van zaken uitbetaling eerste deel 9
Naar tevredenheid gecompenseerd ..... 11~~10~~
Juridische molen ..... 12~~11~~
Vergoeding kosten ..... 13~~12~~
Niet ruimhartig genoeg ..... 14~~13~~
Ontvangen bezwaren ouders (op compensatiebeschikking) ..... 15~~14~~
Hulp bij rechtsgang ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**~~15~~
Uitkomsten ADR 16
Onderscheid groepen 18
Vormgeving compensatie overig 19

BLOK 2 Ouderdossiers/ontbrekende documenten 20

Stand van zaken verstrekken ouderdossiers 21
Verbetering informatiehuishouding 23
Factsheet Informatiebeheer 24
Compensatie bij ontbrekende documenten 25
Gesprekken met ouders 26
Q. Spreekt u ook in deze corona tijd met gedupeerde ouders? 27
Contact gemachtigde 28
Duidelijkheid overige ouders 29
Ontbrekende documenten 30

BLOK 3 AUT 31

Maar 22 dossiers 32
Gevallen voor 2015 33
Gevallen <1500 euro 34
Mate vergelijkbaarheid CAF 11 35
Wijze beoordeling vergelijkbaarheid 36
Aanvullende schadevergoeding disproportionaliteit 37
Hardheidsclausule 39
Groepen hardheidsregeling 41
Vormgeving hardheidsregeling 42
Terugbetalingsregelingen < 1500 euro 43
Omgang zaken geen CAF-zaak 44
Factsheet planning uitvoering regelingen 45
Wanneer loketten open 47
Hoe weet een ouder of die gedupeerd is 49
Zelf aantonen 50
Q. Is het voor alle ouders duidelijk waar ze terecht kunnen? 52
Voorkomen fouten herbeoordeling 53
Hoeveel nihilstellingen 54
Hoe vaak OGS 55
Kwalificatie OGS 56
Geen compensatie maar vergoeding 57
Compensatie armoede door hardheid 58
Waarom weer juridisch moeras 59
Voorschot 60
Zelf aanvraag doen 61
Ondersteuning ouders 62
Waarom niet iedereen evenveel recht op compensatie 63
Strafrechtelijk onderzoek etnisch profileren 65
Waarom hebben eerdere signalen niet tot aanpassing geleid 66
Voortgang process 68
Termijn proces 69

BLOK 4 Beleid 70

Praktische rechtsbescherming 71
Praktische rechtsbescherming motie Omtzigt 73
Wijzigingen wetgeving 75

Pauzeknop/dwanginvordering ... 77~~76~~
Proportioneel toekennen ... 78~~77~~
Verjaring ... 80~~79~~
Proportionaliteit (tweede beleidsbesluit) ... 81~~80~~
Nieuw OGS-beleid ... 82~~81~~
Geen OGS-kwalificatie meer ... 83~~82~~
Slechter af nieuw beleid ... 84~~83~~
Waarom niet kwijtgescholden ... 85~~84~~
Factsheet IBO Toeslagen ... 87~~86~~
Q. Gaat dit kabinet het toeslagenstelsel afschaffen? ... 90~~89~~
Q. Welke verbetermaatregelen voor de korte termijn worden ingevoerd? ... 91~~90~~
Q. Welke maatregelen uit IBO zijn al in werking getreden? ... 92~~91~~
Q. Wanneer ontvangt de Kamer een overzicht van de maatregelen die het kabinet wil nemen en die met het Belastingplan 2021 kunnen worden gerealiseerd? ... 93~~92~~
Q. Kunt u garanderen dat niemand er in inkomen op achteruitgaat in een nieuw stelsel? ... 94~~93~~
Q. Denkt u dat het lukt om het toeslagenstelsel af te schaffen? ... 95~~94~~
BLOK 5 Personeel ... 96~~95~~
Personeel raadspersonen ... 97~~96~~
Termijn raadspersonen ... 98~~97~~
Aantal raadspersonen ... 99~~98~~
Vertrouwelijkheid signalen ... 100~~99~~
Medewerking BD raadspersonen ... 102~~101~~
Vervolgonderzoek raadspersonen ... 104~~103~~
Raadspersonen ambtsmisdrijven ... 105~~104~~
Mandaat raadspersonen ... 106~~105~~
Raadspersonen en second opinion ... 107~~106~~
Personele consequenties ... 108~~107~~
Q. Kan het herstel plaatsvinden met dezelfde mensen als die er zaten toen de problemen begonnen? Moeten er geen mensen worden weggestuurd? ... 109~~108~~
Second opinion strafrechtelijk handelen ... 111~~110~~
Vormgeven second opinion ... 112~~111~~
Strafbare feiten vastgesteld? ... 113~~112~~
Bereid aangifte te doen ... 114~~113~~
BLOK 6 Commissies ... 115~~114~~
Instellen Commissies van wijzen ... 116~~115~~
Start cie van wijzen ... 117~~116~~
Cie wijzen - bezwaaradviescommissie ... 118~~117~~
Commissie beoordeling hardheidsclausule ... 119~~118~~
Cie beoordeling hardheidsregeling ... 121~~120~~
BLOK 7 Onderzoeken ... 122~~121~~
Autoriteit persoonsgegevens ... 123~~122~~
Inspectie overheidsinformatie & erfgoed ... 126~~125~~
Managementinformatie ... 127~~126~~
Kwaliteit MI ... 128~~127~~
Factsheet: Programma Managementinformatie en Risicomanagement ... 130~~129~~
BLOK 8 Wie wist wat wanneer ... 132~~131~~
Waarom politici buitenschot gelaten ... 133~~132~~
Q. Is er destijds over de problematiek gesproken tussen de bewindspersonen? ... 135~~134~~
Q. Is het realistisch dat dhr. Asscher niet op de hoogte was? ... 136~~135~~
Nadere zoektocht naar stukken bij SZW ... 137~~136~~
Q. Wat gaat u doen tegen het alles of niets principe? ... 138~~137~~
BLOK 9 Budgettair ... 139~~138~~
Dekking maatregelen ... 140~~139~~
Omvang budgettaire gevolgen ... 141~~140~~
Dekking structurele verbeteringen ... 142~~141~~
BLOK 11 Tweede nationaliteit ... 144~~143~~
BLOK 10 Overig ... 161~~144~~
Gevolgen RvS-uitspraak vaststelling KOT ... 162~~145~~

Gevolgen RvS-uitspraak vaststelling terugvordering 163146
Feitenrelaas SZW 164147
Ondersteuningstraject gemeenten 165148
Parlementair onderzoek 167150
Huurtoeslag 168151
Stopzetten huurtoeslag 170153
Compensatie huurtoeslaggerechtigden 172155
Klokkenluidersregeling 173156
Fraudeaanpak Belastingdienst 174157
Vragen ten aanzien van FSV 175158
Inventarisatie strijdigheden uitvoering Toeslagen met Wetgeving, het 21 punten lijstje 177160
Factsheet Zwartboek 178161
Kindgebonden Budget 179162
Herstelactie kindgebondenbudget 181164
Opzet herstelactie kindgebondenbudget 182165
Voortgang herstelactie kindgebondenbudget 183166
Factsheet herstelorganisatie 184167
Opzetten crisisorganisatie 187170
Samenstelling klanbordgroep 188171
Waarborg aansluiten vraag ouders 189172
Financiële consequenties crisisorganisatie 190173
Waarom losstaande crisisorganisatie 191174
Voorkomen samenloop in contactpersonen 193176
Herstel vertrouwen 194177
Informeren Kamer 196178
Vooringenomenheid Belastingdienstbreed 198180
Factsheet communicatie met ouders 200182
Klantgerichte dienstverlening 202184
Factsheet verbetertraject KOT 203185
Factsheet programma verbetering dienstverlening 204186
Factsheet maatregelen ter voorkoming herhaling 205187
Factsheet bezwaarbehandeling Toeslagen 208190

Spreeklijn

- Het kan niet vaak genoeg herhaald worden: In de uitvoering van de kinderopvangtoeslag is heel veel fout gegaan.
- Ouders zijn de dupe geworden van fraudebestrijding, het ontbreken van de menselijke maat binnen Toeslagen, en harde regelgeving met een buitenproportioneel "alles of niets"-karakter.
- Ik spreek wekelijks met ouders die mij schrijnende verhalen vertellen die me enorm raken. Deze gesprekken motiveren mij om hard te blijven werken aan een oplossing voor de problematiek.

- Ik wil de gedupeerde ouders zo snel mogelijk duidelijkheid bieden en tegemoetkomen en dat dit op een juiste en menselijke manier gaat. Dat betekent dat er een flinke organisatie moet staan. In het najaar van 2019 is al begonnen met het opbouwen van een herstelorganisatie.
- In totaal wordt 500 fte uitgetrokken voor die herstelorganisatie. Op die manier wil ik ervoor zorgen dat de 20.000 ouders die mogelijk gedupeerd zijn goed te woord worden gestaan en op een betrokken en menselijke manier worden begeleid. Door middel van het instellen van commissies met onafhankelijke experts wordt ook een externe check ingebouwd op de werkzaamheden van de herstelorganisatie.

- Daarnaast heb ik ook een spoedwet ingediend met de wettelijke basis die nodig is om de hardheidsregeling te kunnen uitvoeren.
- Ik begrijp heel goed dat het voor ouders heel frustrerend is dat in de afgelopen twee maanden op hun dossier op het oog niets lijkt te zijn gebeurd. Maar er is achter de schermen heel hard gewerkt om ervoor te zorgen dat er een herstelorganisatie staat waarbij het proces transparant en menselijk kan verlopen. Ik vind het namelijk belangrijk dat ouders snel duidelijkheid hebben, maar ik vind het minstens zo belangrijk dat we dit proces op een gedegen verloopt.
- Dat ouders niet het gevoel hebben dat ze weer tegen bureaucratische muren aanlopen, maar met hun eigen persoonlijke aanspreekpunt kunnen sparren.
- Dat zij met de expertise van onafhankelijke experts erop kunnen vertrouwen dat er op een juiste manier naar hun dossier is gekeken.
- Dat zij bij andere problematiek bijgestaan kunnen worden door gemeenten.
- En dat zij op die manier met een menselijke maat geholpen worden.
- Ik heb daarom veel inspanningen verricht en die hebben tijd gekost. Maar ik heb vertrouwen dat de komende periode veel werk zal worden verzet. Toch zal de hersteloperatie ongeveer twee jaar in beslag nemen en daarom begint de herstelorganisatie met de meest

schrijnende gevallen die bekend zijn. Ik verwacht deze zomer de eerste ouders – buiten de CAF11-zaak – te kunnen compenseren.

- Daarnaast werk ik natuurlijk aan de toekomst. De menselijke maat moet terugkeren in het totale toeslagenstelsel.

- Recent heb ik een beleidsbesluit gepubliceerd waarin onder andere de proportionaliteit van het stelsel wordt geregeld. Dit zal ik in samenwerking met mijn collega van SZW ook codificeren in wetgeving.
- Er wordt verder gewerkt aan de routekaart die richting moeten geven aan de wijze waarop verder wordt gegaan met het IBO Toeslagen.
- Op Prinsjesdag wordt een wetsvoorstel ingediend met verbeteringen en alternatieven door te voeren op weg naar een beter en menselijker systeem.
- Tot slot blijf ik, samen met SZW, werken aan de verbetering van dienstverlening van de kinderopvangtoeslag om de hoge terugvorderingen binnen de kinderopvangtoeslag te reduceren. Dit jaar beginnen we hier al mee door kinderopvangorganisaties gegevens te laten aanleveren.
- Zo wil ik het verleden herstellen en tegelijkertijd werken aan de toekomst. Door middel van voortgangsrapportages zal ik u hierover periodiek informeren.

BLOK 1 Compensatie

Compensatie CAF 11

Stand van zaken uitbetaling eerste deel

- Zoals eerder aan de Kamer gemeld is er alles op alles gezet om iedereen voor de Kerst de eerste betaling over te maken.
- In vijf gevallen is dit nog niet gelukt. Van deze ouders weten wij niet waar zij woonachtig zijn. Zij hebben zich ook niet zelf bij de Belastingdienst gemeld.
- De compensatiebeschikking is op 26 en 27 maart 2020 verzonden aan alle burgers.
- De nabetalingen zijn uitbetaald op 9 april 2020.
- Inmiddels zijn 52 bezwaren n.a.v. de compensatie beschikking ingediend. Deze worden voorgelegd aan ingestelde/nog in te stellen BezwarenschriftenAdviesCommissie (BAC)
-

Met opmerkingen
Graag aanvullen met betrekking tot de huidige stand van zaken.
Daarnaast graag de factsheet aanvullen met wat voor stappen wij allemaal hebben gezet om de ouders te vinden die nog geen compensatie hebben ontvangen.

heeft opmaak toegepast: Markeren

Factsheet Compensatie CAF 11.

- CAF 11 betreft 309 ouders
- 287 ouders hebben recht op compensatie
- Op 17 december 2019 zijn de vooraankondigingen verzonden
- Op 20-23-24 en 27 december 2019 zijn de uitbetalingen verricht; één betaling volgde nog in januari 2020
- In totaal zijn 282 betalingen verricht n.a.v. de vooraankondiging

- Voor de vijf ouders waarvan de uitbetaling nog zonder resultaat is, is getracht via andere instanties zoals de SVB, de noodzakelijke contactgegevens te achterhalen.
- Op 26 en 27 maart 2020 zijn de compensatiebeschikkingen verstuurd aan alle 304 ouders, voor 5 ouders zijn de adresgegevens niet bekend, vertrokken onbekend waarheen.
- Op 9 april 2020 zijn de nabetalingen verricht n.a.v. de compensatiebeschikking
- 222 ouders hebben een betaling ontvangen op 9 april
- ~~X.~~
- ~~X.~~

Naar tevredenheid gecompenseerd

Q. Zijn de ouders naar hun tevredenheid gecompenseerd? Heeft de staatssecretaris al een reactie gehad van de ouders?

A.

- Er zijn 287 ouders die in aanmerking komen voor een compensatiebedrag. 5 ouders zijn (nog) niet traceerbaar voor uitbetaling.
- Van 282 ouders, met een uitbetaald compensatiebedrag, hebben:
  - 41 ouders, via één advocaat, pro forma bezwaar aangetekend. De advocaat gaat de bezwaren motiveren nadat het mandaat van de diverse commissies en de reikwijdte van de compensatieregeling, op het onderdeel werkelijke schade, officieel bekend worden gemaakt.
  - 6 ouders individueel bezwaar ingediend.
  - 5 ouders individueel bezwaar ingediend wegens (hogere) werkelijke schade

Juridische molen

Q. Komen ouders wederom in een bureaucratische en juridische molen terecht als zij de compensatie te laag vinden?

A.

- Ik streef ernaar om dit zo snel mogelijk op te lossen voor de ouders.
- Met de Adviescommissie denk ik dat we de getroffen CAF11-ouders op een evenwichtige wijze tegemoetkomen.
- We ontnemen mensen natuurlijk ook hier niet hun rechtsmiddelen. Voor de mensen die in bezwaar gaan wil ik benadrukken dat bij hun bezwaar een speciaal daarvoor in te richten bezwaarschriftenadviescommissie wordt betrokken.
- Natuurlijk kan een ouder hierover anders denken. Deze kan dan rechtsmiddelen tegen het besluit aanwenden. Waaronder een procedure voor de bestuursrechter of de civiele rechter.

Vergoeding kosten

Q. Waarom vergoedt u niet alle echte kosten van de ouders?

A.

- Ik denk dat de Adviescommissie tot een evenwichtige oplossing is gekomen.
- Hiermee wordt binnen een generieke en uitvoerbare regeling zo veel mogelijk recht gedaan aan de individuele omstandigheden van ouders.
- De Adviescommissie heeft op een aantal onderdelen juist bewust voor deze benadering gekozen. Bijvoorbeeld bij de 25% voor veronderstelde materiële schade.

Niet ruimhartig genoeg

Q. Hoe wordt omgegaan met het feit dat burgers de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg vinden?

A.

- Sommige ouders hebben aangegeven de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg te vinden.
- Tegen de definitieve beschikking kan door de ouders bezwaar worden gemaakt.
- Zoals bekend zal voor de beoordeling van dit bezwaarschrift een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie worden ingesteld.
- Als het gaat om extra kosten die de ouders hebben gemaakt, zoals bij beslaglegging en juridische bijstand, dan zijn ouders uitgenodigd om deze kosten aan te leveren, zodat ook deze waar mogelijk vergoed kunnen worden.
- In de kabinetsreactie heb ik ook aangegeven dat ik het mogelijk maak dat ouders in schrijnende gevallen meer schade vergoed krijgen.
- Het gaat dan om situaties waarbij de compensatieregeling evident onvoldoende is en de ouders uitzonderlijk hard zijn geraakt.
- Hiervoor wordt ook een onafhankelijke commissie ingesteld die tot taak heeft verzoeken van ouders om meer schade vergoed te krijgen, te beoordelen.
- Het oordeel van deze commissie zal steeds door de Dienst Toeslagen worden gevolgd.

Ontvangen bezwaren ouders (op compensatiebeschikking)

- Er zijn 52 bezwaren ingediend naar aanleiding van de verzonden compensatiebeschikkingen.

Uitkomsten ADR

Factsheet onderzoek ADR overige CAF-zaken

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

De Kamer kan vragen waarom het ADR-onderzoek geen inzicht geeft op de vraag wie verantwoordelijk is voor het onrechtmatig handelen.

Het onderzoek van de ADR is hier niet op gericht, wel heeft de ADR op basis van de stukken gekeken wanneer de ambtelijke en politieke top wist van het mogelijk onrechtmatig handelen (vraag 9).

Dit is ook eerder gecommuniceerd met de Kamer in de brief van 2 september over de aanbieding van de bijgestelde opdracht.

Factsheet

Kernboodschap

- De ADR heeft onderzoek gedaan in hoeverre er bij toeslag-gerelateerde CAF-zaken van januari 2013 tot eind 2019 sprake is geweest van een vergelijkbare behandeling als bij CAF-11.
- Ook heeft de ADR onderzocht op welke punten en hoe lang de Belastingdienst zich in deze CAF-zaken niet heeft gehouden aan de geldende wet- en regelgeving.

- De ADR heeft onderzocht wanneer de politieke en ambtelijke top geïnformeerd was over onrechtmatig handelen en andere problemen.

Onderscheid groepen

Q. Waarom wordt er een onderscheid gemaakt tussen ouders die in het 'reguliere' toezicht disproportioneel getroffen zijn en ouders die via groepsgewijs onderzoek in de problemen zijn gekomen?

Claim: Zowel de ADR als de AUT wijzen erop dat de werkwijze door Toeslagen in beide gevallen hetzelfde is.

- Dit onderscheid wordt gemaakt omdat ouders die via een groepsgewijs onderzoek vooringenomen zijn behandeld, naast herstel van de toeslag ook compensatie krijgen voor de wijze waarop zij zijn behandeld.
- Zij zijn namelijk niet zozeer de dupe van de harde uitwerking van de toeslagenwetgeving, als wel van de werkwijze van Toeslagen. Waarbij zij als deel van een groep werden verondersteld onjuist te hebben gehandeld, zonder dat daarvoor aanwijzingen waren vastgesteld in hun persoonlijke dossier.

Vormgeving compensatie overig

Q. Hoe wordt de compensatie voor de overige groepen vormgegeven?

A.

- Eerder heb ik aangegeven dat ik voor de compensatie voor ouders die gedupeerd zijn door de hardheid van het stelsel op zo kort mogelijke termijn regelgeving zal introduceren.
- Deze regelgeving moet de compensatie, de reparatie en het herstel mogelijk te maken.
- Op 22 april jongstleden is het Verzamelbesluit toeslagen gepubliceerd in de Staatscourant. Daarin is voorzien in de mogelijkheid om met terugwerkende kracht het beleid inzake proportioneel toekennen van de kinderopvangtoeslag toe te kunnen passen.
- Onherroepelijk geworden beschikkingen kinderopvangtoeslag kunnen worden herzien tot vijf jaar in het verleden. Hetzelfde geldt voor de mogelijkheid tot matiging van de terugvordering kinderopvangtoeslag in bijzondere situaties.
- Daarmee kan een start worden gemaakt met de reparatie van het 'alles-of-niets'- karakter van de wet voor de periode tot vijf jaar in het verleden.
- Voor besluiten van meer dan vijf jaar geleden werk ik op dit moment aan een spoedwetsvoorstel, dat ik snel bij uw Kamer indien.

BLOK 2 Ouderdossiers/ontbrekende documenten

Stand van zaken verstrekken ouderdossiers
Spreeklijn

- Er zijn 41 ouders die hun ouderdossier hebben ontvangen.
- Er zijn bijna 700 verzoeken ingediend voor een persoonlijk dossier.
- Op 20 april jl. is gestart met pilot de nieuwe werkwijze te beproeven; eerst contact met de burger om de exacte informatiebehoefte te achterhalen, vervolgens op maat uitvoering geven aan de wens van de burger. Het betreft 20 burgers.
- De overige burgers heeft een informatiebrief ontvangen over de nieuwe werkwijze; ze worden voor 1 juni a.s. gebeld of de brief duidelijk is en om de informatiebehoefte in beeld te krijgen, zodat de gewenste informatie ook voor deze groep op geleverd kan worden.

Factsheet aanpak verzoek persoonlijk dossier

Kernboodschap

Iedere ouder die zijn/haar dossier heeft opgevraagd, zal deze ontvangen. Bij het verstrekken van de dossiers wordt gekeken wat past bij de informatiebehoefte van de ouder.

Belangrijkste informatie

- De ouders die een dossier hebben opgevraagd worden volgens de nieuwe werkwijze eerst gebeld. In dat gesprek wordt de informatiebehoefte van de ouder vastgesteld. Vervolgens wordt een afspraak gepland om

de vragen te beantwoorden. Wanneer de ouder na de gesprekken alsnog een volledig dossier wenst te ontvangen, zal het dossier uiteraard worden samengesteld.

- Over deze nieuwe werkwijze heeft overleg plaatsgevonden met de Nationale Ombudsman. Inmiddels hebben ruim 650 ouders hun dossier opgevraagd, waarvan bijna 50 hun dossier hebben ontvangen. Met alle ouders is contact gezocht of zij een toelichting willen ontvangen op het uitgereikte dossier. Van de 15 ouders die hier gebruik van wilden maken moet er met één ouder nog een persoonlijk gesprek plaatsvinden. Het tijdig, volgens de wettelijke termijn van 12 weken, vervaardigen van alle nog openstaande aanvragen van dossiers is gezien de benodigde menskracht onmogelijk.

Verbetering informatiehuishouding

Met opmerkingen

Q. Welke plannen zijn er om de informatiehuishouding/het gegevensbeheer binnen de Belastingdienst/Toeslagen te verbeteren?

A.

Factsheet Informatiebeheer

Met opmerkingen

- 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 geïmplementeerd.
- De aanhoudende signalen van ouders en media over kwijtgeraakte stukken zijn aanleiding om dit te laten onderzoeken door een onafhankelijke (externe) instantie. Momenteel wordt hier een plan van aanpak voor opgesteld dat wordt gecheckt door DocDirect en de ADR.
- De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed verricht ook een onderzoek naar het informatiebeheer en de kwaliteit van archivering bij Toeslagen waarbij de Archiefwet wordt getoetst.

Compensatie bij ontbrekende documenten

Q. In hoeverre is het mogelijk om ouders goed te kunnen compenseren met een informatiehuishouding die niet op orde is?

A.

- De persoonlijke behandelaar van de ouder(s) zal alle systemen, waarin mogelijke informatie is opgeslagen, betrekken bij 'compensatie' c.q. 'herstel' van het toeslagrecht. In overleg met de toeslaggerechtigde wordt -zo nodig- ook gevraagd of deze aanvullende informatie kan verschaffen.
- Indien nodig én mogelijk worden ook derden (zoals gastouderbureaus, kinderopvanginstellingen, banken en financieel dienstverleners) benaderd.

Gesprekken met ouders

Q. Heeft u met zelf met ouders gesproken?

A.

- Ik heb meermaals met betrokken ouders gesproken.
- Dit heeft mij erg aangegrepen en mij gesterkt om voor iedereen een passende oplossing te vinden.
- De gesprekken hebben mij een goed beeld gegeven wat speelt bij deze ouders en hoe Toeslagen daarmee omgaat.

Q. Spreekt u ook in deze corona tijd met gedupeerde ouders?

- Ja zeker, weliswaar digitaal. Maar ik vind het heel belangrijk om met de ouders in gesprek te blijven.
- Ieder heeft weer een eigen verhaal en de gesprekken helpen bij het beeld wat er speelt bij ouders en hoe we daarmee om moeten gaan.
- Tijdens de webinars in april en maart hebben zo'n 300 ouders aangegeven behoefte te hebben aan een persoonlijk gesprek en ik ga met al die ouders in gesprek.

Contact gemachtigde

Q Waarom heeft de BD de contacten met de ouders uit CAF11 niet via de gemachtigde laten lopen?

A.

- De Belastingdienst probeert waar mogelijk persoonlijk contact te zoeken met betrokken ouders uit de CAF-11 zaak. Uit het verleden is gebleken dat de informatievoorziening en het contact vanuit de Belastingdienst naar ouders toe niet altijd even soepel is verlopen.
- Hierbij moet bedacht worden dat de gemachtigde bij de Belastingdienst **niet** altijd bekend is. Ik maak mij er nu hard voor dat dit in de toekomst beter uitgevraagd en geregistreerd wordt.
- Naar aanleiding van dit contact heeft een gemachtigde van een aantal van deze ouders aangegeven onvoldoende betrokken te zijn geweest bij deze afspraken. Ik heb de Belastingdienst verzocht meer aandacht te hebben voor het op de juiste wijze betrekken van de gemachtigde.

Duidelijkheid overige ouders

Q. Wanneer krijgen de andere ouders meer duidelijkheid?

A.

- Laat ik vooropstellen: **alle ouders die op dezelfde manier als in de CAF 11-zaak slachtoffer zijn** geworden van de institutionele vooringenomenheid, **krijgen** ook **herstel en compensatie**.
- Maar: dit is een complexe en omvangrijke zaak. Het gaat om grote groepen met zeer verschillende zaken. Ik wil dit herstel **voortvarend** oppakken, maar **vooral ook zorgvuldig doen**.
- **PM hoe verder**
- Daarbij is belangrijk om **realistisch** te zijn: we gaan dit herstellen, maar dit kost tijd. Dit is niet vandaag of morgen geregeld.

Ontbrekende documenten

Q. Hoe wordt er omgegaan met situaties waarin zowel Toeslagen als de ouder(s) niet over de benodigde informatie/documenten beschikken die nodig is/zijn voor compensatie?

- Het is noodzakelijk dat de betrokken ouders over de hierboven genoemde jaren kunnen aantonen dat er sprake is geweest van kinderopvang waarvoor kosten zijn betaald.
- Ik besef dat het niet eenvoudig is 10 – 15 jaar na dato nog over alle noodzakelijke documenten te beschikken. Daarbij kan ook gebruik gemaakt worden van informatie die wordt verzameld via banken en kinderopvanginstellingen.
- Toeslagen zal zich, samen met de betrokken ouders, maximaal inspannen om tot een beeld te kunnen komen over die jaren en waar er (deels) recht op kinderopvangtoeslag bestaat dit recht aan ouders te geven.

BLOK 3 AUT

Maar 22 dossiers

Q. Op basis waarvan is de beslissing gemaakt om op 'maar' 22 andere CAF dossiers te focussen m.b.t. vergoeding en/of compensatie?

A.

- Deze beslissing is gemaakt op basis van percentages van afwijzingen en stopzettingen van toeslagen (zonder nader onderzoek) in de overige CAF dossiers.
- Na het vergelijken van deze percentages met de algemene trend zijn 10 'zekere' dossiers (waarin >70% is afgewezen en >50% is stopgezet) en 12 'mogelijke' dossiers (waarin 50-70% is afgewezen en 40-50% is stopgezet) vastgesteld.

Gevallen voor 2015

Q. Klopt het dat, door ook te kijken naar gevallen van voor 2015, een wetswijziging noodzakelijk is?

A.

- Ja. De huidige bevoegdheid tot herziening van eerdere beschikkingen werkt slechts tot vijf jaar terug.
- Voor gevallen van meer dan vijf jaar geleden is wetgeving nodig om een (hardheids)tegemoetkoming te bieden.

Toelichting

- De hardheidstegemoetkoming voor gevallen waarin de vijfjaarstermijn is verstreken wordt voorgesteld in de hardheidsregeling van het (spoed)wetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir.

Gevallen <1500 euro

Q. Op basis van welke regels worden de gevallen met een terugvordering van <1.500 euro beoordeeld?

A.

- Een verzoek om herstel of reparatie wordt alleen beoordeeld indien het gaat om een nihilstelling met een minimale terugvordering van € 1.500 euro.

Mate vergelijkbaarheid CAF 11

Q. Waarom is het niet voldoende wanneer een klein deel van de ouders is benadeeld in een CAF-dossier?

Claim: Het individuele leed van een ouder is toch niet afhankelijk van hoeveel nadeel andere ouders hebben ondervonden in eenzelfde CAF-dossier?

A.

- De compensatie wordt geboden aan ouders die groepsgewijs vooringenomen zijn behandeld. Het is dus niet voldoende dat het voorschot in een individueel dossier is stopgezet, of dat er niet verder is doorgevraagd; het gaat erom dat excessieve controle het patroon was bij de groep als geheel.

Wijze beoordeling vergelijkbaarheid

Q. Op welke wijze wordt beoordeeld of ouders zijn geconfronteerd met een disproportioneel hoge terugvordering?

A.

- In de situatie dat een ouder onderdeel is geweest van een CAF-dossier en dat ten aanzien van dat dossier is vastgesteld dat er niet groepsgewijs vooringenomen is gehandeld, komt de ouder in principe niet in aanmerking voor compensatie.
- Toch kan er sprake van zijn dat deze ouder gedupeerd is geweest door de strenge regelgeving van de kinderopvangtoeslag. In dat geval kan een ouder zich melden voor een herbeoordeling en wordt de situatie beoordeeld.
- Er wordt tijdens deze herbeoordeling bijvoorbeeld gekeken of:
    - de ouder een hoog bedrag aan toeslag moest terugbetalen omdat hij niet kon aantonen dat alle kosten zijn betaald, of:
    - het slachtoffer was van een frauderende organisatie, of:
    - een hoog bedrag aan toeslag moest terugbetalen, terwijl er maar een kleine fout was gemaakt.

Aanvullende schadevergoeding disproportionaliteit

Q. Kunnen ouders die geconfronteerd zijn met een disproportionele terugvordering in aanmerking komen voor een vorm van (aanvullende) schadevergoeding/compensatie als zij gevolgschade hebben ondervonden?

A.

- Ouders die zijn geconfronteerd met bepaalde onevenredige hardheden van het systeem krijgen een herziening dan wel een hardheidstegemoetkoming op basis van de toeslag waarop ze naar huidige inzichten recht zouden hebben.
- Dit is al een vergaande stap omdat bij deze ouders geen sprake was van institutioneel vooringenomen handelen door de Belastingdienst/Toeslagen, maar van een reguliere uitvoering van de wetgeving volgens de toen geldende kaders.
- Hierbij past geen aanvullende schadevergoeding.
- Daar bovenop komt er wel een vangnetregeling voor ouders die met de verschillende herstelregelingen niet of onvoldoende geholpen zijn en menen in een zeer schrijnende situatie te zitten.

Toelichting

- Op basis van de **vangnetbepaling** kan onder omstandigheden een bijzondere tegemoetkoming worden toegekend indien sprake is van een **zeer schrijnend geval** waarin toepassing van de wet- en regelgeving inzake de kinderopvangtoeslag heeft geleid tot ernstige onbillijkheden van overwegende aard, welke onbillijkheden zodanig zijn dat het overduidelijk onredelijk is deze voor rekening van de belanghebbende te laten.
- Het gaat hierbij uitdrukkelijk niet om tegemoetkoming voor eventuele schade als gevolg van een compensatie, herziening, hardheidstegemoetkoming of vergoeding.
- Het betreft dus **geen gehele of gedeeltelijke schadevergoeding**.
- Het gaat alleen om een **bijzondere tegemoetkoming om leed te verzachten**.

Hardheidsclausule

Q. Op basis van welke regels kan er gebruik worden gemaakt van de hardheidsclausule?

A.

- Soms leidt wet- en regelgeving tot gevolgen die bij het maken van die wet- en regelgeving niet voorzien waren en ook niet bedoeld waren.
- Dit kan ook het geval zijn bij het toepassen van de Toeslagenwet- en regelgeving.
- In het (spoed)wetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir wordt een uitbreiding van de bestaande hardheidsclausule voorgesteld. Hiermee wordt het (in de toekomst) mogelijk om tegemoet te komen aan situaties waarin de toepassing van wet- en regelgeving op het gebied van toeslagen leidt tot niet voorziene en niet beoogde gevolgen.
- Dit is een van de maatregelen om de menselijke maat terug te krijgen in het toeslagenstelsel.
- De hardheidsclausule moet worden onderscheiden van de hardheidsregeling. Op basis van de hardheidsregeling kunnen ouders die (globaal gezegd) langer dan vijf jaar geleden zijn geconfronteerd met een onevenredig hoog terug te

vorderen bedrag aan kinderopvangtoeslag, een verzoek doen op een toekenning van een hardheidstegemoetkoming.

TOELICHTING

- Een toeslaggerechtigde ouder moet zelf verzoeken om toepassing hardheidsclausule.

Groepen hardheidsregeling

Q. Is de hardheidsregeling mogelijk voor alle groepen gedupeerde ouders?

A.

- De hardheidsregeling is bedoeld voor ouders die meer dan vijf jaar geleden zijn geconfronteerd met een onevenredig hoog terug te vorderen bedrag aan kinderopvangtoeslag.
- Ouders waarbij die vijfjaarstermijn nog niet is verstreken, komen in aanmerking voor herziening van de tegemoetkoming.
- Het resultaat is hetzelfde. Ouders krijgen waarop ze bij beroep op de nieuwe jurisprudentie recht hebben.
- Daarnaast is er de compensatieregeling voor ouders die zijn getroffen door institutionele vooringenomenheid van de Belastingdienst/Toeslagen (in de CAF 11-zaken en aanverwante zaken).

<u>Vormgeving hardheidsregeling</u>
Q. Hoe zal de hardheidsregeling vorm krijgen en uitgewerkt worden? Hoe worden de ouders hierover geïnformeerd?

A.

- De hardheidsregeling biedt een tegemoetkoming aan ouders die meer dan vijf jaar geleden zijn geconfronteerd met een onevenredig hoog terug te vorderen bedrag aan kinderopvangtoeslag.
- Zij kunnen bij de Belastingdienst/Toeslagen een hardheidstegemoetkoming aanvragen.
- Daarmee kunnen ouders alsnog het bedrag krijgen waarop ze recht hebben bij een beroep op de huidige jurisprudentie van de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.
- Ouders worden hierover via diverse kanalen geïnformeerd, zoals via de website van de Belastingdienst/Toeslagen en via webinars.

Terugbetalingsregelingen < 1500 euro

Q. Wat zijn de opties voor terugbetalingsregelingen voor mensen met een schuld (van <1.500 euro)?

- Indien belanghebbende een schuld < € 1.500,00 heeft, dan komt hij ook gewoon in aanmerking voor een standaardregeling en voor een persoonlijke betalingsregeling. Er is dus geen verschil met iemand die een schuld heeft van > € 1.500,00.
- Ook mag belanghebbende ervoor kiezen om zijn maandelijkse voorschotten van de toeslagen elke maand te verrekenen met de terugvorderingsbeschikkingen (dit is ook een vorm van een betalingsregeling).
- Bij het afgeven van de betalingsregeling moet het minimumbedrag voor iedere terugvordering € 20,00 per maand zijn. Dus stel dat het openstaande bedrag van een terugvordering € 400,00 is, dan krijgt belanghebbende een betalingsregeling van 20 maanden x € 20,00.

Omgang zaken geen CAF-zaak

Q. Hoe zal worden omgegaan met de zaken waarin geen sprake is geweest van een groepsgewijze behandeling? In andere woorden, waarin geen CAF dossier is opgesteld?

- Mensen die betrokken zijn geweest in een CAF-onderzoek worden daar door de Belastingdienst over geïnformeerd.
- Mensen die niet in een CAF-onderzoek betrokken waren, kunnen zichzelf bij de Belastingdienst melden om een beroep te doen op de hardheidsregeling.

Factsheet planning uitvoering regelingen

Met opmerkingen

Met opmerkingen Nog even kijken naar de opmaak

Kernboodschap

De belangrijkste taak van de hierboven benoemde crisisorganisatie is het opnieuw beoordelen van de dossiers van ouders, om vervolgens vast te stellen of ouders rechts hebben op herstel, reparatie of compensatie.

Belangrijkste informatie CAF overig

- Het beoordelingsproces of een CAF-zaak vergelijkbaar is met CAF 11 is gestart en wordt begin mei afgerond. Na het informeren van de betrokken ouders en het verkrijgen van toestemming van deze ouders om tot beoordeling van hun dossier over te gaan, zal de individuele beoordeling plaatsvinden of een ouder recht heeft op compensatie.
- Bij CAF-zaken waarbij wordt geoordeeld dat deze niet vergelijkbaar zijn met CAF 11, maar waar de ouder van mening is dat hij wel op basis van collectieve vooringenomenheid tegemoet is getreden, kan deze ouder een verzoek indienen dat UHT opnieuw naar de situatie kijkt. Tegen de beschikking van UHT bestaat vervolgens de mogelijkheid voor de ouder om in bezwaar of beroep te gaan.

Voor de ouders die gedupeerd zijn door de hardheid van het stelsel starten de voorbereidingen ook in mei, evenals de behandeling van de ouders die OG/S is verweten.

Belangrijkste informatie CAF 11

- In de week voor kerst 2019 zijn de eerste betalingen aan de betrokken ouders overgemaakt. Van de 309 betrokken ouders hebben 287 ouders recht op compensatie. Voor de laatste 5 ouders die de uitbetaling nog niet hebben ontvangen wordt geprobeerd via buitenlandse belastingdiensten aan adresgegevens te komen.
- Er zijn 22 ouders die bericht hebben gehad dat zij geen compensatie ontvangen. Hun situatie is beoordeeld door een commissie van wijzen.
- Alle 309 ouders hebben een brief ontvangen waarin het besluit tot compenseren is toegelicht.
- De groep ouders die een eerste betaling heeft gekregen kon de bij Toeslagen bekende gegevens aanvullen en hun eventuele zienswijze geven. De reacties (van 80 ouders) zijn meegenomen bij het opstellen van de definitieve beschikkingen, die op 26 en 27 maart jl. zijn verzonden aan de ouders. De nabetaling op basis van de beschikking heeft plaatsgevonden op 9 april jl. Indien ouders het niet eens zijn met de definitieve beschikking kunnen ze hier bezwaar tegen maken.

Wanneer loketten open

Q. Dhr. Donner sprak over loketten waar gedupeerden ter plekke geholpen kunnen worden. Wanneer zullen deze loketten in werking worden gesteld?

Telefonisch loket

- Is reeds sinds 2-1-2020 open. Betreft het serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslag.

Fysiek loket

- We gaan gebruik maken van de Toeslagen Service Punten en 10 gemeente loketten.
- Per 1-6-2020 zijn deze servicepunten geïnformeerd over het behandelproces en kunnen zij ook assisteren bij het melden in het kader van de hardheid van het stelsel.
- Via het serviceteam kan er een afspraak worden gemaakt voor hulp en ondersteuning bij de Belastingdienst balie. Dit betreft hulp bij uitleg van het behandelproces en het melden in het kader van hardheid.

- Uiteraard is deze fysieke dienstverlening op dit moment i.v.m. het coronavirus via de Belastingdienst balie niet beschikbaar.
- Voor wat betreft de andere loketten is dit op dit moment nog onduidelijk.

Digitale loket

- De website is beschikbaar en wordt periodiek geactualiseerd. Het digitaal melden is helaas nog niet mogelijk. Wellicht op een later moment.
- De mogelijkheid van video bellen wordt op dit moment uitgewerkt.

Hoe weet een ouder of die gedupeerd is

Q. Hoe kan een ouder weten of hij/zij de dupe was van een groepsgewijze aanpak?

- Burgers die betrokken waren in een CAF-onderzoek worden door middel van een informatiebrief geïnformeerd.
- In de brief wordt aangegeven of er sprake is geweest van een vergelijkbare situatie als in de CAF11 zaak en hiermee sprake is van een groepsgewijze vooringenomen aanpak.
- In het eindrapport Omzien in verwondering geeft de Adviescommissie uitvoering toeslagen een aantal criteria die erop kunnen duiden dat er sprake is van deze geïnstitutionaliseerde vooringenomenheid. Het gaat om de volgende criteria:

  1. een collectieve stopzetting zonder een voorafgaande individuele beoordeling die dit rechtvaardigde;
  2. het breed uitvragen van bewijsstukken over één of meerdere jaren;
  3. gevolgd door een zero tolerance-controle;
  4. het niet nader uitvragen van informatie bij gebleken tekortkoming daarin;
  5. het afwijzen of reduceren van de aanspraak op Kinderopvangtoeslag bij de minste of geringste onregelmatigheid in de stukken.

Zelf aantonen

Q. Hoe kunnen ouders weten/aantonen of ze wel of niet op een vergelijkbare, institutioneel vooringenomen wijze zijn behandeld? Waarom wordt dit door Toeslagen beoordeeld?

- In het eindrapport Omzien in verwondering geeft de Adviescommissie uitvoering toeslagen een aantal criteria die erop kunnen duiden dat er sprake is van deze geïnstitutionaliseerde vooringenomenheid. Het gaat om de volgende criteria:

  1. een collectieve stopzetting zonder een voorafgaande individuele beoordeling die dit rechtvaardigde;

  2. het breed uitvragen van bewijsstukken over één of meerdere jaren;

  3. gevolgd door een zero tolerance-controle;

  4. het niet nader uitvragen van informatie bij gebleken tekortkoming daarin;

  5. het afwijzen of reduceren van de aanspraak op Kinderopvangtoeslag bij de minste of geringste onregelmatigheid in de stukken.

- Op dit moment wordt de crisisorganisatie verder opgebouwd. De benodigde bewijsstukken die noodzakelijk zijn om aan te tonen dat een zaak vergelijkbaar is met de CAF11-zaak, is hierbij ook onderwerp van gesprek.
- Hoewel het mijn intentie is om hier richtlijnen voor op te stellen, kan dit nooit een limitatieve lijst vormen.
- Ik zeg uw Kamer toe dat ik u hierover nader informeer als dit punt nader is uitgekristalliseerd.

Q. Is het voor alle ouders duidelijk waar ze terecht kunnen?

- Ik heb een breed pallet aan kanalen opgezet voor ouders om zich te laten informeren. Op deze manier wil ik alle ouders bereiken en kunnen zij zelf kiezen welke informatiebron voor hen het prettigste is.
- Ik heb alle ouders die mogelijk in aanmerking komen voor compensatie na het publiceren van het eindrapport van de Adviescommissie een brief gestuurd. Daarnaast hebben alle ouders deze maand een brief gekregen over de hersteloperatie.
- Er zijn in maart en april webinars georganiseerd waar ouders vragen konden stellen en op de website van Toeslagen en kinderopvangorganisaties hebben we informatie geplaatst.
- Naast de persoonlijke zaakbehandelaars die ouders zullen begeleiden in het proces worden fysieke balies ingericht waar ouders terecht kunnen met hun vragen.
- Tot slot word ik door een ouder- en kindpanel geadviseerd over die communicatie. Wat kan er beter of anders in toon of inhoud.

Voorkomen fouten herbeoordeling

Q. En, als deze herbeoordeling weer door de Belastingdienst wordt uitgevoerd en onderzocht, hoe zorgen we er dan voor dat er deze keer geen fouten worden gemaakt?

- De medewerkers die werkzaam zijn in de herstelorganisatie zijn geworven op specifieke competenties om de herbeoordelingen te kunnen uitvoeren. In het proces vinden diverse kwaliteitstoetsen plaats, zoals vier ogen principe en steekproefcontroles.
- Er is een structuur van vaktechnische toetsing en begeleiding ingericht. Er is een leercirkel ingericht zodat relevante signalen van de werkvloer tijdig naar boven komen en kunnen worden gedeeld met het ministerie (FIN en SZW).
- De eerste weken worden de stappen en beslissingen tijdens het herbeoordelen eerst breed gedeeld en besproken - ook met het strategisch crisisteam - alvorens ze worden geëffectueerd, ter borging van het juiste maatgevoel en juiste toepassing van de beleidskaders door de uitvoering.

Hoeveel nihilstellingen

Q. Hoeveel gedupeerden hebben in totaal een nihil stelling gehad en moesten alles terugbetalen?

- Vanaf toeslagjaar 2006 hebben 109.000 unieke burgers voor minimaal één toeslagjaar te maken gehad met een nihilstelling van een kinderopvangtoeslag hoger dan € 1.500.

Hoe vaak OGS

Q. In hoeveel zaken was er sprake van opzet/grove schuld?

A.

- De bepaling of er sprake is van OGS is opgenomen in een vrij tekstveld dat handmatig is gevuld.
- Hierdoor is het niet mogelijk de groep burgers met OGS-bepalingen precies in beeld te brengen.
- Vanwege de verslaglegging in vrije tekstvelden kunnen we niet betrouwbaar stellen welk deel te maken heeft gehad met de kwalificatie opzet en welk deel met grove schuld.
- Het merendeel van de OGS-bepalingen zal voor grove schuld zijn afgegeven wegens non-respons, of het niet doorgeven van wijzigingen.

Kwalificatie OGS

Q. Hoe wordt het al dan niet terecht toekennen van de kwalificatie OGS bij ouders nader onderzocht?

- Dat wordt niet onderzocht. Voor het eindresultaat maakt dat ook niet uit, aangezien iedereen in aanmerking voor een persoonlijke betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit.
- Om meer gevoel te krijgen bij OGS en in kader van lerende organisatie heb ik de Herstelorganisatie gevraagd om 20 OGS-dossiers te bekijken en analyseren. De resultaten hiervan zijn nog niet bekend.

Geen compensatie maar vergoeding

Met opmerkingen

Q. Waarom worden de ouders die jarenlang onder loonbeslag zaten (als gevolg van de 'hardheid' van de regering), maar niet groepsgewijs zijn aangepakt, niet gecompenseerd (maar alleen vergoed)?

Compensatie armoede door hardheid

Q. Waarom krijgen ouders die jarenlang in bittere armoede hebben gezeten door de 'hardheid' van de regering geen compensatie?

A.

- Op dit moment wordt er hard gewerkt aan een Spoedwetsvoorstel dat op korte termijn bij uw Kamer wordt ingediend.
- In dit wetsvoorstel wordt ook een hardheidsregeling geïntroduceerd.
- Ik zal tijdens de behandeling van dit wetsvoorstel ook nader met uw Kamer van gedachten wisselen over de voorgestelde keuzes.
- Zoals eerder met uw Kamer gedeeld kunnen ouders die menen dat hun werkelijke schade hoger is dan de vergoeding bij Toeslagen een verzoek tot aanvullende vergoeding indienen.
- Toeslagen zal deze verzoeken aan een onafhankelijke Commissie aanvullende schadevergoedingen werkelijke schade voorleggen en het advies van deze Commissie volgen.

Waarom weer juridisch moeras

Q. Waarom worden de gedupeerde ouders wederom een juridisch moeras ingestuurd?

A.

- Het is geenszins de bedoeling om ouders een juridisch moeras in te sturen.
- Wel is het zaak om alles voorgoed op te lossen zodat de ouders ook echt geholpen zijn. Daar horen nu eenmaal ook regels bij.
- Om het de ouders zo makkelijk mogelijk te maken krijgen zij een persoonlijk aanspreekpunt.
- Deze persoon begeleid de ouder(s) in het proces van compensatie en herstel.

Voorschot

Q. Wat vindt u van het idee om alle gedupeerde ouders eerst een voorschot over te maken ter compensatie en daarna pas de individuele dossiers te behandelen?

- Ik begrijp dat het aantrekkelijk klinkt, maar dat zou zorgen voor schijnzekerheid.
- Als ik nu voorschotten zou uitbetalen, dan zou ik niet met zekerheid kunnen zeggen of de ouders daar recht op hebben.
- Dat kan dus bij individuele behandeling betekenen dat ouders alsnog een deel moeten terugbetalen.
- Bij uitbetaling van het voorschot is er dan nog niets duidelijk.
- Ik doe het dan liever ineens goed, zodat de ouders meteen duidelijkheid hebben.

Zelf aanvraag doen

Q. Waarom moeten ouders die met herziening of reparatie niet geholpen zijn en menen in een bijzondere, schrijnende situatie te zitten zich opnieuw melden bij Toeslagen? Gaat Toeslagen dan nogmaals haar conclusie tegen het licht houden?

- Ouders waarvan is vastgesteld dat 'compensatie' of 'herstel' niet mogelijk is, maar waarvan bij de behandeling van de casus door de persoonlijke behandelaar is vastgesteld dat sprake is van een bijzondere schrijnende situatie die is terug te voeren op o.a. de 'hardheid' van het stelsel worden actief door de persoonlijke behandelaar begeleid met betrekking tot de 'vangnetregeling'.
- In de casus waar de persoonlijke behandelaar dit niet onderkent of vaststelt kan de burger uiteraard 'zelf' een beroep op de 'vangnetregeling' doen.

Ondersteuning ouders

Q. Op welke manier(en) en door wie worden de ouders actief ondersteund als zij een aanvraag indienen nadat ze op de hoogte zijn gebracht van het mogelijk recht hebben op compensatie? Wanneer krijgen zij hun persoonlijke begeleider?

- Bij het eerste contact tussen de ouder en een medewerker van de Herstelorganisatie Toeslagen krijgt de burger een vaste contactpersoon/persoonlijk begeleider toegewezen.
- De ouder houdt deze begeleider gedurende de gehele periode waarin het mogelijke recht op compensatie of het matigen van zijn vordering(en) speelt.
- Deze persoonlijk begeleider zal de ouder ook ondersteunen bij contacten met de reguliere toeslagenorganisatie over lopende toeslagen en eventuele contacten met gemeenten.

Waarom niet iedereen evenveel recht op compensatie

Q. Hoe zit het met de belofte van de voormalig staatssecretaris Snel dat alle slachtoffers van de heksenjacht van de Belastingdienst evenveel recht hebben op compensatie?

- De afgelopen maanden is gebleken dat er verschillende oorzaken zijn aan te wijzen waardoor ouders benadeeld zijn.
- Voor de ouders die zijn getroffen door het institutioneel handelen van Toeslagen is voorzien in compensatie. Ik neem aan dat [vragensteller] hierop doelt met het woord heksenjacht.
- Deze compensatie is gebaseerd op het rapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen en bestaat onder andere uit compensatie voor de correctiebesluiten, immateriële schade, materiële schade, invorderingskosten en proceskosten. De compensatieregeling is voor al deze ouders gelijk.
- Een andere groep ouders is geconfronteerd met bepaalde onevenredige hardheden van het (wettelijke) systeem. Deze ouders krijgen een hardheidstegemoetkoming op basis van de toeslag waarop ze naar huidige inzichten recht zouden hebben.

- Dit is een vergaande stap omdat bij deze ouders geen sprake was van institutioneel vooringenomen handelen door Toeslagen. Maar van een reguliere uitvoering van de wetgeving volgens de toen geldende kaders.
- Daarbovenop komt er een vangnetregeling voor ouders die met de verschillende herstelregelingen niet of onvoldoende geholpen zijn en menen in een bijzondere, schrijnende situatie te zitten.

Strafrechtelijk onderzoek etnisch profileren

Q. Zal er een strafrechtelijk onderzoek in gang worden gezet indien er sprake is geweest van etnisch profileren (het gebruik van een tweede nationaliteit)?

A.

- Het is niet aan mij om een strafrechtelijk onderzoek in gang te zetten, deze bevoegdheid ligt exclusief bij het Openbaar Ministerie
- Wel geldt er een aangifteplicht op grond van artikel 162 Strafvordering indien er bepaalde misdrijven waaronder ambtsmisdrijven zijn begaan.
- Als dit blijkt dat er misdrijven zijn gepleegd die onder deze aangifteplicht vallen, dan zal er aangifte worden gedaan.

Waarom hebben eerdere signalen niet tot aanpassing geleid

Q. Hoe kan het dat bepaalde signalen vanuit de Belastingdienst richting SZW (in 2014/2015) niet destijds al tot een aanpassing van het KOT-beleid hebben geleid?

Met opmerkingen [MA((7]: SZW ism UHB

Kern: focus was te veel op fraudeaanpak. Daarnaast sloot uitvoering en beleid niet goed op elkaar aan.

- In 2014 hebben naar aanleiding van signalen uit de Belastingdienst gesprekken plaatsgevonden tussen ambtenaren van het ministerie van SZW en het ministerie van Financiën. Toen werd de geldende invorderingssystematiek al als een knelpunt ervaren. Deze gesprekken zijn uiteindelijk verzand.
- Dit kwam onder meer doordat fraudezaken in de actualiteit stonden. Het bestrijden van fraude kreeg op dat moment politiek voorrang. Bovendien werkte toenmalig minister van SZW Asscher aan een nieuwe systematiek voor de directe financiering van de kinderopvangtoeslag. Toen leefde de gedachte dat met de invoering van directe financiering het aantal verrekeningen achteraf zou verminderen en minder gevoelig zou zijn voor fouten.
- De aansluiting tussen beleid en uitvoering is onvoldoende geweest. Dit is in de toeslagenzaak pijnlijk duidelijk geworden. Om die reden heb ik aangekondigd die aansluiting te verbeteren door de bestaande

instrumenten om beleid te monitoren en evalueren beter te benutten. Zo kunnen onbedoelde neveneffecten van beleid beter in beeld worden gebracht. Hierin ligt een gemeenschappelijke opgave voor Toeslagen, het ministerie van Financiën en het ministerie van SZW.

Voortgang process

Q. Inmiddels begint het gevoel van vernieuwing en een beetje om te slaan bij de ouders. Klopt het dat alles wederom een beetje stilligt?

- Het klopt dat voor een groot aantal ouders op individuele dossiers sinds de kabinetsreactie nog geen nieuwe stappen zijn ondernomen.
- Dat betekent echter niet dat er niets is gebeurd.
- Ik ben heel hard bezig geweest met het opzetten van de crisisorganisatie waarmee ik wil zorgen dat de afwikkeling transparant en menselijk verloopt.
- Ik heb persoonlijke zaakbehandelaars geworven die de ouders moet gaan bijstaan bij de afwikkeling van hun dossier. Zo hebben de ouders altijd een aanspreekpunt waar ze terecht kunnen met vragen.
- Ik heb commissies ingesteld waarin onafhankelijk experts zitten die als blik van buiten de crisisorganisatie adviseren.
- Daarnaast heb ik spoedwetgeving bij uw Kamer aangeboden die nodig is om ook de hardheidsregeling te kunnen uitvoeren.
- Ik heb begrip dat het geduld na al die jaren op is. Ik vind het belangrijk om de ouders snel duidelijkheid te geven, maar ik vind een duidelijk en transparant proces ook belangrijk.
- Ik heb er vertrouwen in dat de komende tijd hard kan worden gewerkt aan reparatie en herstel, waarbij zal worden begonnen met de meest schrijnende gevallen.

Termijn proces

Q. Klopt het dat dit misschien nog wel tot volgend jaar duurt?

- Ja, dat klopt. Ik verwacht tot in 2021 bezig te zijn met de hersteloperatie.
- Het is een groep van ongeveer 20.000 ouders die mogelijk in aanmerking komt. Dus het is een flinke klus. Ook hou ik in dat tijdpad rekening met bezwaar en beroep.
- Wel beginnen we met de meest schrijnende gevallen die bij ons bekend zijn.

BLOK 4 Beleid

Beleid

Praktische rechtsbescherming
Spreeklijn

- Het lid Omtzigt heeft in zijn motie verzocht een onderzoek te starten naar de praktische rechtsbescherming van burgers en kleine ondernemers in belasting- dan wel toeslagzaken.
- De bestaande praktische rechtsbescherming voor burgers in de toeslagensfeer, is reeds onderzocht door de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen. Voor het onderzoek naar rechtsbescherming in belastingzaken zal ook een adviescommissie worden aangesteld.
- Ik heb uw Kamer op 19 februari 2020 per brief geïnformeerd over het voornemen om deze adviescommissie aan te stellen, met daarin ook de concept-adviesaanvraag begrepen.
- Inmiddels hebben we drie geschikte, onafhankelijke kandidaten gevonden die bereid zijn deel te nemen aan deze onafhankelijke adviescommissie. De voorbereidingen zijn door de commissie aangevangen.
- Het formele instellingsbesluit zal op zeer korte termijn aan de MR worden voorgelegd.
- Het doel van deze commissie is om vanuit het burgerperspectief de praktische rechtsbescherming in belastingzaken in kaart te brengen. Aan hen is gevraagd de klachten en bezwaren uit de maatschappij te

analyseren en in gesprek te gaan met bijvoorbeeld medewerkers van de Belastingdienst, burgers en kleine ondernemers en klokkenluiders.

- De onderzoeken zorgen er gezamenlijk voor dat een breed beeld ontstaat over de huidige praktische rechtsbescherming.

Factsheet Beleid.

Met opmerkingen

- X.
- X.

Praktische rechtsbescherming motie Omtzigt

Q. wanneer wordt het onderzoek naar de praktische rechtsbescherming gestart (motie Omtzigt)?

A.

- Ik hecht waarde aan een gedegen uitvoering van de motie van dhr. Omtzigt naar de verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken.
- Vanwege de focus op de toeslagenaffaire is eerst invulling gegeven aan het deel van de motie dat ziet op de toeslagzaken door deze onderzoeksvraag te beleggen bij de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen.
- Op dit moment wordt gewerkt aan het tweede deel van de motie, namelijk de praktische rechtsbescherming van burgers en kleine ondernemers in belastingzaken.
- Er zijn inmiddels drie geschikte, onafhankelijke experts bereid gevonden deel te nemen aan de commissie. De voorbereidingen zijn al aangevangen.
- Het formele instellingsbesluit zal op zeer korte termijn aan de MR worden voorgelegd.
- Het doel van deze commissie is om vanuit het burgerperspectief de praktische rechtsbescherming in belastingzaken in kaart te brengen. Aan hen is gevraagd de klachten en bezwaren uit de maatschappij te analyseren en in gesprek te gaan met bijvoorbeeld medewerkers van de

Belastingdienst, burgers en kleine ondernemers en klokkenluiders.

- Naar aanleiding van het verzoek van de heer Omtzigt tijdens het AO van 4 maart 2020 zal de commissie ook expliciet kijken op abstract niveau naar wat we van de Belastingdienst mogen verwachten aan rechtsbescherming.
- De adviescommissie zal dit jaar nog haar eindrapport uitbrengen.
- De onderzoeken zorgen er gezamenlijk voor dat een breed beeld ontstaat over de huidige praktische rechtsbescherming.

~~Wijzigingen ww~~Wetgeving

- Op 14 april heb ik uw Kamer een brief gestuurd met een overzicht van ingediende en op korte termijn in te dienen wetgeving op het terrein van de toeslagen.
- In de op 14 april ingediende Fiscale verzamelwet 2021 is de wettelijke grondslag opgenomen voor de inmiddels in uitvoering genomen compensatieregeling betreffende CAF-11 zaken naar aanleiding van het interim-advies van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen (AUT).
- Op dit moment aanhangig voor advies bij de Raad van State is een spoedwetsvoorstel waarin een uitbreiding van de bestaande hardheidsclausule in de Awir en de invoering van een hardheidsregeling en een vangnetbepaling zijn opgenomen.
- Dit wetsvoorstel zal op hele korte termijn bij uw Kamer worden ingediend met daarbij een nota van wijziging waarmee ik de in de Fiscale verzamelwet opgenomen wettelijke grondslag voor de compensatieregeling betreffende CAF-11 zaken naar dit wetsvoorstel overhevel. De bedoeling is dat de voorgestelde wetswijzigingen al per 1 juli inwerkingtreden.
- Verder werk ik samen met de voor de toeslagen verantwoordelijke bewindspersonen aan een wetsvoorstel met maatregelen ter verbetering van de uitvoering van toeslagen. Dit wetsvoorstel zal op Prinsjesdag worden ingediend.

Met opmerkingen

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 16 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;L, Regelafstand: Meerdere 1,07 rg, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

Pauzeknop/dwanginvordering

Q. Wanneer wordt overgegaan tot een meer proportionele vaststelling en terugvordering van de kinderopvangtoeslag? Geldt dit ook voor het verleden?

A.

- Het proportioneel toekennen van kinderopvangtoeslag is via een beleidsbesluit geregeld. Dit ziet op de situatie dat slechts een deel van de kosten van kinderopvang is betaald. De kinderopvangtoeslag wordt dan toegekend naar rato van het bedrag aan kosten dat wel is betaald.
- Deze proportionele toekenning zal gelden voor alle toekomstige zaken. En voor alle zaken die op 23 oktober 2019 nog open stonden.
- Het beleid over de mogelijkheid om een terugvordering van toeslagen te matigen wordt nog uitgewerkt. Dit ziet op bijzondere gevallen waarin die terugvordering evident onevenredig zou uitpakken of heeft uitgepakt.
- De uitwerking hiervan volgt in een nieuw beleidsbesluit dat op korte termijn gepubliceerd zal worden.
- Met dit nieuwe beleid wordt het voor Toeslagen mogelijk om in meer gevallen maatwerk te bieden.

Proportioneel toekennen

Q. Waarom is proportioneel toekennen niet tot uitvoering gekomen? Er is ook met SZW over gesproken en in de MT-verslagen van Toeslagen komt het ook terug. Wat is het probleem?

Met opmerkingen [MA([10]: SZW / UHB

A.

- Voor zover ik heb kunnen nagaan is er op twee momenten binnen het ministerie van Financiën gesproken over een versoepeling van het beleid rondom het terugvorderen van KOT bij het niet volledig voldoen van de eigen bijdrage. De eerste was eind 2012.
- Na een voor de toeslaggerechtigde ongunstige uitspraak van de Raad van State op 19 december 2012 is besloten om in lijn met de uitspraak van de Raad van State de wet te volgen en daarmee de terugvordering van kinderopvangtoeslag niet te beperken tot de hoogte van de eigen bijdrage.
- Vervolgens is eind 2014 het signaal vanuit de uitvoering gekomen dat het geheel terugvorderen van de kinderopvangtoeslag als een deel van de eigen bijdrage niet was betaald een harde ingreep was. Dit is toen door ambtenaren van het ministerie van Financiën in samenwerking met ambtenaren van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid opgepakt.
- Er is eind 2014 door ambtenaren van het ministerie van Financiën een notitie opgesteld met oplossingsrichtingen zoals een meer proportionele benadering. Deze is binnen het ministerie van

Financiën aan de staatssecretaris voorgelegd in december 2014. Daarbij is gemeld dat de oplossingsrichtingen ook voorgelegd zouden worden aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Uit navraag bij betrokkenen van beide ministeries komt echter het beeld naar voren dat de geboden oplossingen nog nader onderzocht moesten worden door zowel de uitvoering als beleid. Besluitvorming hierover was om deze reden uitgesteld.

- Het onderzoek lijkt daarna door de actualiteiten, zoals fraudezaken [redacted] en [redacted] te zijn overspoeld, waardoor deze op de achtergrond is geraakt. In deze periode lag de focus op fraudebestrijding, zoals ook de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen beschrijft. De werkwijze van geheel terugvorderen bij het niet betalen van (een deel van) de eigen bijdrage is in deze periode ook meerdere malen door de rechter goed bevonden.

Verjaring

Q. Waarom wijkt u af van de vijfjaarstermijn? Schept u hiermee geen precedent?

A.

- De uitvoering en werking van de kinderopvangtoeslag heeft de afgelopen periode in aan aanzienlijk aantal gevallen tot grote onbillijkheden geleid.
- Het is naar de mening van het kabinet evident onredelijk om deze gevolgen voor rekening van de ouders te laten.
- Daarom wordt een omvangrijk pakket aan compensatie- en herstelmaatregelen getroffen.
- Hierbij is ook gebleken dat deze grote onbillijkheden verder teruggrijpen dan de herzieningstermijn van vijf jaar. Mede gezien de unieke situatie acht ik de voorgenomen hersteloperatie naar het verleden, ook buiten de vijfjaarstermijn, passend en gerechtvaardigd.
- Bij de uitwerking hiervan is het voorkomen van ongewenste precedentwerking een belangrijk aandachtspunt.
- Zo zal herstel buiten de herzieningstermijn van vijf jaar uitdrukkelijk via een specifieke wettelijke hardheidstegemoetkoming plaatsvinden. En dus niet via aanpassing van de al lang vaststaande toeslagbeschikkingen.
- Daarvoor hoop ik op korte termijn een spoedwetsvoorstel in te dienen bij uw Kamer.

Proportionaliteit (tweede beleidsbesluit)

Nieuw OGS-beleid

Q. Hoe komt het nieuwe OGS-beleid eruit te zien?

A.

- OGS is in de toekomst geen belemmering meer voor een persoonlijke betalingsregeling.
- Iedereen heeft straks dus recht op een persoonlijke betalingsregeling van 2 jaar waarbij rekening wordt gehouden met het inkomen en vermogen.
- Na die 2 jaar wordt een eventuele restschuld niet meer actief geïnd. Wel wordt deze schuld nog 3 jaar lang verrekend met eenmalige teruggaven inkomstenbelasting en nabetalingen toeslagen.
- OGS kan wel een reden zijn voor het opleggen van een boete.

Geen OGS-kwalificatie meer

Q. Krijgt vanaf nu niemand meer een OGS-kwalificatie?

A.

- Nee, dat is niet het geval.
- OGS leidt alleen niet meer tot weigering van een betalingsregeling.
- OGS kan wel leiden tot een vergrijpboete.

Slechter af nieuw beleid

Q. Begrijp ik het goed dat OGS vanaf nu via boetes en strafrechtelijke vervolging wordt aangepakt? Zijn de mensen straks dan niet slechter af?

A.

- Ik ben van mening dat een vergrijpboete of, in de meest extreme gevallen, zelfs strafrechtelijke vervolging de geëigende manier is om misbruik aan te pakken. Dat blijft nodig, want misbruik mag niet lonen.
- Anders dan voor OGS zoals we dat bij de persoonlijke betalingsregeling kennen, gelden voor OGS in de boetesfeer (1) een zwaardere bewijslast voor de Belastingdienst en (2) meer waarborgen.
- Ook wordt bij de hoogte van een vergrijpboete rekening gehouden met individuele omstandigheden zoals de draagkracht en de vraag of er sprake is van recidive.

Waarom niet kwijtgescholden

Q. Voor de oude gevallen betekent het nieuwe beleid dat zij alsnog 2 jaar moeten betalen? Waarom wordt hun schuld niet direct kwijtgescholden of rekening gehouden met eerdere betalingen?

A.

- Dat klopt: iedereen met een OGS-kwalificatie in het verleden en een nog openstaande schuld krijgt alsnog een persoonlijke betalingsregeling van 2 jaar aangeboden.
- Een dergelijke terugwerkende kracht aan nieuw beleid is zeer uitzonderlijk.
- Ik heb daarbij gekozen voor een 'ruwe' terugwerkende kracht, waarbij geen rekening wordt gehouden met het feit dat iemand zijn schuld al geheel of gedeeltelijk heeft afgelost.
- Als ik dat wel zou doen, dan zouden 25.000 á 35.000 gevallen in de periode van 2012 tot nu opnieuw bekeken moeten worden.
- Bij de OGS-gevallen staat de hoogte van het teruggevorderde bedrag niet ter discussie.

- Directe kwijtschelding is ook niet aan de orde omdat daarin ook in het nieuwe beleid niet wordt voorzien.

Factsheet IBO Toeslagen

IBO Toeslagen is in 2018 gestart. Aanleiding was het aanhoudend hoge aantal terugvorderingen en nabetalingen. Het IBO bestaat uit twee deelonderzoeken:

1. Oorzaken achterhalen en voorstellen doen voor verbetering binnen het huidige stelsel

2. Verkenning naar mogelijke alternatieven voor het toeslagenstelsel. Beide deelrapporten zijn inmiddels gepubliceerd, inclusief de kabinetsreactie.

Inhoudelijk

Samenvatting kabinetsreactie:

- Onderschrijft de conclusie van deelonderzoek 1 dat de problematiek niet binnen het huidige stelsel kan worden opgelost, omdat deze het gevolg is van de uitgangspunten van het huidige stelsel
- Het kabinet wil meer zekerheid en voorspelbaarheid voor burgers en neemt daarom het principebesluit om toe te werken naar een andere wijze van inkomensondersteuning. Hiervoor is het nodig om dit eerst op stelselniveau verder te onderzoeken. Dat viel buiten het bestek van het IBO Toeslagen. Voor het eind van het jaar moet dit een contourennota en een routekaart opleveren op weg naar een ander stelsel.

- Voor de tussenliggende tijd zal het kabinet nog een aantal scherpe kantjes van het stelsel afhalen, door o.a. te investeren in dienstverlening en begeleiding en het doorvoeren van enkele vereenvoudigingen.

Conclusies deelonderzoek 1:

- Oorzaken van het aanhoudend hoge aantal terugvorderingen en nabetalingen zijn de veelheid en de complexiteit van de grondslagen, de voorschotsystematiek en de continue stroom aan beleidswijzigingen op de grondslagen. Ook sluit het stelsel onvoldoende aan op het doen-vermogen van burgers;
- De problematiek kan niet geheel binnen het huidige stelsel worden opgelost, omdat die inherent is aan de beleidskeuzes die aan het stelsel ten grondslag liggen. Er zijn in het huidige stelsel nog mogelijkheden om de problematiek deels te verminderen, maar hiervoor moet een prijs worden betaald door óf in te leveren op actualiteit óf op gerichtheid;

Conclusies deelonderzoek 2

- Alternatieven voor de toeslagen zijn mogelijk, maar er moet worden ingeleverd op gerichtheid en actualiteit
- Er zijn meer oplossingen te bedenken als op stelselniveau wordt gekeken naar de betaalbaarheid van de voorzieningen

Politiek krachtenveld

- Er ligt een kamerbrede motie om het toeslagenstelsel af te schaffen (motie Bruins en Van Weyenberg, december 2019). Met kabinetsreactie IBO Toeslagen is een eerste stap gezet op weg naar een ander stelsel
- Er ligt een kamerbrede motie om de eerste verbeteringen en alternatieven bij het Belastingplan 2021 in te dienen (motie Lodders januari 2020). Bij Belastingplan 2021 en soms vooruitlopend daarop worden verbetermaatregelen doorgevoerd

Q. Gaat dit kabinet het toeslagenstelsel afschaffen?

A.

- Het kabinet heeft besloten dat gewenst is om de inkomensondersteuning op andere wijze te organiseren.
- Op basis van voorwerk van IBO Toeslagen wordt op dit moment een aantal oplossingsrichtingen nader verkend.
- Dit moet eind van dit jaar leiden tot een contourennota en een routekaart op weg naar een andere wijze van inkomensondersteuning.

Q. Welke verbetermaatregelen voor de korte termijn worden ingevoerd?

A.

- Verbetering van de dienstverlening, zoals meer balie-dienstverlening (na Corona), begeleiding bij hoge terugvorderingen, vaker attenderen
- Hardheidsclausule
- Vereenvoudiging zorgverzekerdheid
- Vereenvoudiging bij start partnerschap

Q. Welke maatregelen uit IBO zijn al in werking getreden?

- Proportioneel toekennen
- Hardheidsclausule (bijna)
- Diverse verbeteringen dienstverlening zijn en worden in gang gezet, zoals periodiek attenderen op actualiteit en begeleiden van hoge terugvorderingen

Q. Wanneer ontvangt de Kamer een overzicht van de maatregelen die het kabinet wil nemen en die met het Belastingplan 2021 kunnen worden gerealiseerd?

A.

- Er wordt gewerkt aan een brief aan de Tweede Kamer.
- Vooruitlopend hierop wordt ook gewerkt aan een spoedwet om uitvoering te geven aan de aanbevelingen van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen. Daarin zitten ook enkele verbetervoorstellen uit het IBO-deelonderzoek 1.

Q. Kunt u garanderen dat niemand er in inkomen op achteruitgaat in een nieuw stelsel?

A.

- Het IBO Toeslagen heeft laten zien dat als gekozen wordt om burgers meer zekerheid en voorspelbaarheid er moeten worden ingeleverd op gerichtheid en op actualiteit.
- Dit betekent dat gevolgen voor burgers niet geheel kunnen worden voorkomen. Uiteraard is het de bedoeling om deze effecten zo beperkt mogelijk te laten zijn.

Q. Denkt u dat het lukt om het toeslagenstelsel af te schaffen?

A.

- Het afschaffen van het toeslagenstelsel is een ingrijpende stelselwijziging.
- Het kan slagen als de focus gericht blijft op de wens om een stelsel te maken dat minder belastend is voor burgers.
- Het vergt wel een afweging van belangen, omdat een ander, eenvoudiger, stelsel betekent dat moet worden ingeleverd op actualiteit en gerichtheid. Gemakkelijke oplossingen zijn er niet.

BLOK 5 Personeel

Personeel raadspersonen
Spreeklijn

- Zoals in het debat van 4 december 2019 aangekondigd zijn er 2 onafhankelijke raadspersonen aangezocht.
- [redacted] aan de Universiteit Utrecht, en [redacted] voormalig [redacted] bij de Hoge Raad, zijn bereid gevonden om te fungeren als raadspersonen;
- De raadspersonen zijn per 1 maart 2020 benoemd en zijn dus nu actief;
- De raadspersonen worden actief onder de aandacht gebracht van het personeel, onder meer door intranetberichten en een interview in het personeelsblad.
- De personeelsraadspersonen opereren volledig onafhankelijk en worden ondersteund door een onafhankelijk secretariaat. Zij bepalen dus zelf hun werkwijze;
- Vertrouwelijkheid staat voorop bij de behandeling van de signalen;
- In het instellingsbesluit is opgenomen dat medewerkers van Financiën, inclusief de Belastingdienst, medewerking moeten verlenen aan de uitvoering van de taak van de raadspersonen.
- De eerste rapportage van de raadspersonen wordt in september 2020 verwacht. Deze rapportage wordt niet alleen verstrekt aan de ambtelijke top, maar in kopie ook aan de vakbonden en de medezeggenschap.

Termijn raadspersonen

Q.Waarom worden de raadspersonen "maar" voor een jaar aangewezen?

A.

- Een jaar is een redelijke termijn om signalen binnen te halen;
- Raadspersonen zijn een aanvulling op de al bestaande integriteitinfrastructuur.
- Tijdens dit jaar, en de jaren daarna, werken we zelf ook hard aan een cultuurverandering bij de Belastingdienst. Zo zetten we in op menselijke maat, een veilige en open werkomgeving. En het versterken van het gewenste leiderschap.

Verdieping antwoord:

- Doorvragen: is er bereidheid om op een later moment te kijken naar een verlenging van de aanwijzing van de raadspersonen?
- Op dit moment vind ik een jaar een redelijke termijn.
- Ik vind het niet opportuun om vooruit te lopen op een verlenging van de benoeming.

Aantal raadspersonen

Q. Twee raadspersonen zijn te weinig voor de hoeveelheid medewerkers, locaties en signalen.

A.

- Naast de personeelsraadspersonen zijn er meer mogelijkheden voor medewerkers om zich te melden met vermoedelijke integriteitsschendingen en/of vermoedens van misstanden.
- Bijvoorbeeld bij de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst, die per 1 juli 2020 zal worden opgevolgd door een permanente externe commissie integriteit Belastingdienst, of bij een van de interne meldpunten.
- Gelet daarop vind ik twee raadspersonen nu passend.
- De wijze waarop de raadspersonen actief op zoek gaan naar signalen is aan de raadspersonen zelf. Zij zijn onafhankelijk.

Verdieping antwoord:

- Op dit moment vind ik twee raadspersonen passend.
- Ik kan en wil nu niet vooruitlopen op onbekende, eventueel toekomstige omstandigheden.
- Ook zou ik met een toezegging in die richting de raadspersonen voor de voeten lopen.

Vertrouwelijkheid signalen

Q. Op welke wijze wordt de vertrouwelijkheid van de signalen geborgd?

A.

- Medewerkers en externen kunnen vertrouwelijk hun signalen melden bij de raadspersonen. Die vertrouwelijkheid is van groot belang, omdat ik wil dat signalen naar boven komen en kunnen leiden tot verbeteringen.
- De vertrouwelijkheid is geborgd in het instellingsbesluit.
- In het instellingsbesluit en in de cao Rijk is ook geborgd dat melders geen nadeel ondervinden van hun melding. Dit is ook eerder toegezegd aan de Kamer.
- Ten slotte is het mogelijk om anoniem een melding te doen.
- Het is uiteindelijk aan de raadspersonen om een afweging te maken tussen de vertrouwelijkheid van signalen en het belang om deze te rapporteren.
- De raadspersonen zijn volledig onafhankelijk en ik kan en wil niet in hun werkwijze treden.

Verdieping antwoord:

Doorvragen: hoe wordt de anonimiteit geborgd?

- Vertrouwen werkt twee kanten op: vertrouwen dat de melder vertrouwelijk kan melden en vertrouwen dat je als medewerker in een veilige werkomgeving werkt. Voor dit laatste is hoor en wederhoor belangrijk.

- Daarom is het uitgangspunt dat alle signalen vertrouwelijk worden behandeld door de personeelsraadspersonen.
- Uiteraard is ook een anonieme melding mogelijk. Bij een anonieme melding is het verifiëren van signalen extra belangrijk en is hoor en wederhoor lastig.
- De anonimiteit wordt geborgd door de personeelsraadspersonen. Op welke wijze zij daaraan invulling geven, ligt bij deze personeelsraadspersonen.

Medewerking BD raadspersonen

Q. Hoe borgt u dat de personeelsraadspersonen alle medewerking krijgen van de Belastingdienst?

A.

- Ik verwacht volledige medewerking van de Belastingdienst.
- In het instellingsbesluit is opgenomen dat medewerkers van het ministerie en de Belastingdienst medewerking verlenen aan de personeelsraadspersonen; dat wordt ook zo door het management van de dienst uitgedragen
- De personeelsraadspersonen krijgen toegang tot alle documenten, medewerkers en leidinggevenden.
- Als zij op enig moment rapporteren dat zij op problemen stuiten bij hun werk, dan onderneem ik passende acties.

Verdieping antwoord:

Doorvragen: welke acties onderneemt u?

- Ik vind het belangrijk dat alle medewerkers weten dat de raadspersonen er zijn en dat ze daar terecht kunnen met hun signalen. De bekendheid borgt ook de medewerking van de organisatie.
- Daarom voeren de raadspersonen met mij, de [redacted] toeslagen, leidinggevenden binnen de Belastingdienst en het ministerie. Ook kunnen zij gesprekken voeren met de medewerkers, de medezeggenschap en

vakbondsvertegenwoordigers. Uiteraard kunnen de raadspersonen ook aanschuiven bij werkoverleggen.

- Het doel is om de raadspersonen zo veel mogelijk te faciliteren bij het opbouwen van een netwerk en het creëren van een veilige omgeving waarin signalen afgegeven kunnen worden.

Vervolgonderzoek raadspersonen

Q. Hoe ziet het vervolgonderzoek na de signalen die de personeelsraadspersonen ophalen eruit?

A.

- Eventueel vervolgonderzoek hangt af van de aard, ernst en omvang van het signaal.
- Ik neem elk signaal serieus en zal waar nodig passende actie ondernemen.
- Als vermoedens bestaan van ambtsmisdrijven die verplichten aangifte te doen, dan zal dat ook worden gedaan. Het is dan aan het OM om te beslissen over het al dan niet verrichten van onderzoek.

Raadspersonen ambtsmisdrijven

Q. Wat als de raadspersonen stuiten op signalen van ambtsmisdrijven?

A.

- Ik verwacht dat de personeelsraadspersonen deze signalen rapporteren.
- Naar aanleiding van deze mogelijke signalen wordt, actie ondernomen, daaronder begrepen, het doen van aangifte bij de Rijksrecherche.
- Mocht op enige wijze aanwijzingen zijn dat er ambtsmisdrijven zijn begaan, dan verplicht artikel 162 van het Wetboek van Strafvordering tot het doen van aangifte.

Mandaat raadspersonen

Q. Mogen de raadspersonen ook zelf de Rijksrecherche en/of het OM inschakelen?

A.

- De personeelsraadspersonen kunnen vermoedens van ambtsmisdrijven aan de ambtelijke top rapporteren.
- Bij aanwijzingen dat sprake is van ambtsmisdrijven wordt aangifte gedaan door de werkgever.
- De personeelsraadspersonen mogen, net als ieder ander, zelf aangifte doen bij vermoedens van ambtsmisdrijven.

Raadspersonen en second opinion

Q. Wat is de relatie tussen de personeelsraadspersonen en de second opinion naar ambtsmisdrijven?

A.

- De personeelsraadspersonen hebben een wezenlijk andere rol dan de second opinion.
- De personeelsraadspersonen worden aangewezen om actief de Belastingdienst in te gaan, signalen naar boven te halen en hoor en wederhoor te faciliteren.
- De taak van de personeelsraadspersonen richt zich ook op signalen over het werkproces en de omgang met elkaar.
- De second opinion wordt verricht op documenten.
- De second opinion ziet op de vraag of ik op basis van de mij ter beschikking staande informatie in documenten gehouden zou zijn aangifte te doen van het vermoeden van ambtsmisdrijven

Personele consequenties

Q. Waarom kunnen de schuldigen gewoon blijven zitten terwijl er hele levens zijn verwoest?

A.

- Ik begrijp dat de verleiding bestaat dit terug te leiden naar één individu of een aantal individuen.
- Ik wil in deze toch graag de woorden van Donner herhalen. Er is sprake geweest van **institutionele vooringenomenheid**, het zijn factoren en niet individuen die daartoe hebben geleid.
- Die vooringenomenheid is ontstaan door een sentiment in de maatschappij, een aanpak die daarop volgde en een inbedding van die aanpak in de processen van Toeslagen.
- Dat zijn verschillende factoren die leiden tot de institutionele vooringenomenheid. Het zijn die factoren en niet individuen die hebben geleid tot vooringenomenheid.
- Ik begrijp heel goed de wens om iemand erop aan te spreken. U kunt mij aanspreken, **ik ben hier politiek verantwoordelijk voor**.
- En ik wil wel benadrukken dat dit onderwerp veel aandacht krijgt in het cultuurtraject.
- 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. Daarin staan veiligheid, openheid, en de menselijke maat centraal in de activiteiten en werkwijze.

Q. Kan het herstel plaatsvinden met dezelfde mensen als die er zaten toen de problemen begonnen? Moeten er geen mensen worden weggestuurd?

- De ouders die slachtoffer zijn geweest van de hardvochtige fraudeaanpak zijn slachtoffer geworden van **institutionele vooringenomenheid**. Het is een unieke combinatie aan factoren, en niet individuen, die daartoe hebben geleid.
- Dit was, zoals Donner constateert, niet uniek, maar gelukkig ook niet normaal.
- Nu begrijp ik dat de verleiding bestaat dit terug te leiden naar individuen.
- Die vooringenomenheid is echter ontstaan door een sentiment in de maatschappij, een aanpak die daarop volgde en een inbedding van die aanpak in de processen van Toeslagen.
- Dat zijn verschillende factoren die leiden tot de institutionele vooringenomenheid. Het zijn die factoren en niet individuen die hebben geleid tot vooringenomenheid.
- Daarnaast stel ik een drietal commissies in met onafhankelijke experts die tijdens de hersteloperatie adviezen zullen geven aan Toeslagen. Dit is een extra borging om ervoor te zorgen dat ouders erop kunnen vertrouwen dat hun dossier op een onafhankelijke manier is beoordeeld.
- Tot slot worden in het kader van het cultuurprogramma gesprekken gevoerd met medewerkers van toeslagen.

- 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.
- Ik wil bewustwording en het aangaan van het gesprek stimuleren. Dat is noodzakelijk om vooringenomenheid in de toekomst uit te sluiten.

Second opinion strafrechtelijk handelen

Q. Wat gaat u doen aan de ambtsmisdrijven die door medewerkers van de Belastingdienst/toeslagen zijn begaan.

A.

- Ik neem elk signaal serieus en zal waar nodig passende actie ondernemen.
- Er zijn **geen indicaties** of aanwijzingen dat er in strafrechtelijke zin sprake zou zijn van ambtsmisdrijven die mij zouden verplichten om bepaalde stappen te nemen.
- Om alle twijfel weg te nemen wordt er een **second opinion** uitgevoerd die kan aangeven of ik op basis van de mij ter beschikking staande informatie gehouden zou zijn aangifte te doen van het vermoeden van ambtsmisdrijven.
- De second opinion zal op korte termijn zijn afgerond. Het rapport zal ik met uw Kamer delen.
- Als vermoedens bestaan van ambtsmisdrijven die verplichten aangifte te doen, dan zal dat ook worden gedaan. Het is dan aan het OM om te beslissen over het al dan niet verrichten van strafrechtelijk onderzoek.

Vormgeven second opinion

Q. Hoe wordt het aangekondigde onderzoek over strafbaar handelen vormgegeven?

A.

- Ik wil benadrukken dat het **geen onderzoek** is. Een onderzoek is ook nooit toegezegd.
- De second opinion is een **dubbelcheck** op de vraag of de documenten aanwijzingen van **ambtsmisdrijven** bevatten waarvoor o.g.v. artikel 162 van het Wetboek van Strafvordering een aangifteplicht geldt.
- Met de brief van 20 maart jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over de opdracht aan [redacted] als onafhankelijke deskundige.
- [redacted] is benoemd omdat hij een gedegen kennis van het strafrecht en een onafhankelijke positie heeft.
- De second opinion zal op korte termijn zijn afgerond. Het rapport zal ik met uw Kamer delen.

Verdieping antwoord:

Doorvragen: Heeft de politieke voorkeur van [redacted] een rol gespeeld?

- Bij het verstrekken van de opdracht voor de second opinion is gezocht naar een persoon met gedegen kennis van het strafrecht en die een onafhankelijke positie heeft. Ook moest de deskundige beschikbaar zijn om zo snel mogelijk aan het werk te gaan.
- Deze overwegingen hebben geleid tot het verzoek aan [redacted] om als deskundige de second opinion uit te voeren.
- Partijpolitieke overwegingen hebben geen enkele rol gespeeld in de keuze voor [redacted]

Strafbare feiten vastgesteld?

Q. Welke strafbare feiten zijn er inmiddels vastgesteld in het aangekondigde onderzoek over strafbaar handelen?

A.

- Ik wil benadrukken dat de second opinion **geen onderzoek** is. Een onderzoek is ook nooit toegezegd.
- Bij brief van 20 maart jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over de opdracht aan [redacted] als onafhankelijke deskundige;
- Deze second opinion wordt nu uitgevoerd en is naar verwachting op korte termijn gereed.
- Over de uitkomsten zal ik uw Kamer uiteraard informeren.

Bereid aangifte te doen

Q. Bent u bereid om aangifte te doen indien toch strafbare feiten vast komen te staan in het kinderopvangtoeslagdossier?

A.

Als blijkt dat er aanwijzingen zijn dat ambtsmisdrijven feiten zijn begaan, dan zal er uiteraard aangifte worden gedaan. Overigens laat de wet geen andere keuze.

BLOK 6 Commissies

Instellen Commissies van wijzen

Q. AUT ziet een belangrijke rol weggelegd voor 'de commissie van wijzen'. Is die er al?

A.

- Er is een commissie van onafhankelijke deskundigen die officieel is ingesteld bij het Instellingsbesluit Commissie van onafhankelijke deskundigen CAF/toeslagen. Aan deze commissie wordt gerefereerd met 'de commissie van wijzen'.
- Zij zijn aangewezen om werkzaamheden te verrichten in het kader van de compensatieregeling CAF 11. Zij kunnen ook worden ingezet voor bredere taken voor de uitvoering van inkomensafhankelijke regelingen door Toeslagen, maar dit is nog niet gebeurd.
- Die commissie bestond uit drie leden, maar is inmiddels uitgebreid vanwege het toegenomen werk.
- Deze commissie van wijzen wordt pas opgeheven als ik van oordeel ben dat er geen werkzaamheden meer zijn waarbij de commissie een rol kan vervullen. Dit blijkt uit de toelichting bij het instellingsbesluit.[1]
- Net als Donner zie ik een belangrijke rol weggelegd voor deze commissie.

[1] Van 16 december 2019, Staatscourant 2019, nr. 70689.

Start cie van wijzen

Q. Kan de commissie van wijzen direct aan de slag?

A.

- De eerste stap is dat Toeslagen via nader onderzoek de andere CAF-dossiers identificeert waarin op vergelijkbare wijze als in CAF11 te werk is gegaan.
- Afhankelijk van de uitkomst van dit nader onderzoek moeten de dossiers aan de commissie van wijzen worden voorgelegd.
- Ook het voornemen van Toeslagen tot afwijzing van een aanvraag om compensatie moet aan de commissie van wijzen worden voorgelegd.
- Wanneer Toeslagen na een zelfmelding tot de conclusie komt dat een ouder uitmaakt van een met CAF11-vergelijkbaar dossier, moet de commissie van wijzen met dit oordeel instemmen.
- Een en ander is om te bewerkstelligen dat de grens tussen wel of niet vooringenomen behandeld zijn steeds beargumenteerd en doordacht wordt getrokken.
- De commissie van wijzen bestaat al.
- De commissie van wijzen bestaat op dit moment uit drie onafhankelijk deskundigen en wordt uitgebreid met het instellingsbesluit.

Cie wijzen - bezwaaradviescommissie

Q. Is de commissie van wijzen hetzelfde als een bezwaaradviescommissie?

A.

- Nee, ze zijn zowel in samenstelling als in verantwoordelijkheden en werkwijze niet hetzelfde.
- De commissie van wijzen is aan zet vóórdat er een eerste besluit door Toeslagen wordt genomen.
- De commissie van wijzen beoordeelt of er in een betreffende (CAF-)onderzoek sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelswijze van Toeslagen en of er onregelmatigheden zijn die er voor zorgen dat de betreffende ouder desondanks geen compensatie krijgt.
- Mogelijk gaat de commissie van wijzen nog een taak krijgen bij de vangnetregeling.
- Op verzoeken om compensatie neemt Toeslagen voor bezwaar vatbare beslissingen.
- Eventuele ingediende bezwaren worden door een onafhankelijke bezwaaradviescommissie beoordeeld.
- Dat is een bezwaarschriftenadviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 van de Awb.
- Wanneer Toeslagen na een zelfmelding tot de conclusie komt dat een aanvraag om compensatie moet worden afgewezen, moet daartegen gemaakt bezwaar ook worden behandeld door een onafhankelijke bezwaaradviescommissie.
- Volgens Donner verdient het aanbeveling dat de behandeling van bezwaren [in het kader van de hardheidsregeling] wordt geconcentreerd bij één bezwaarschriftadviescommissie.

Commissie beoordeling hardheidsclausule

Q. Komt er een aparte commissie voor de beoordeling van de hardheidsclausule?

A.

- Ik benadruk hier dat de hardheidsclausule moet worden onderscheiden van de hardheidsregeling.
- De hardheidsclausule is namelijk door Donner voorgesteld in verband met de € 10.000,- grens binnen de verruimde herzieningsbevoegdheid. Die grens heb ik aangepast naar € 1.500,-.
- De beslissing over de toepassing van de hardheidsclausule maakt onderdeel uit van de beslissing op een verzoek om herziening. Toeslagen beslist op de verzoeken om herziening.
- De behandeling van bezwaren over herzieningsbesluiten en dus ook over de toepassing van de hardheidsclausule zal door hetzelfde team gedaan worden. Donner acht dat verstandig en ik ook.
- De beoordeling over de toepassing van de hardheidsclausule zal minister van Financiën in overeenstemming met de andere betreffende ministers nemen. Voor bepaalde gevallen of groepen van gevallen kunnen dan beleidsregels worden

gegeven om tegemoet te komen aan onbillijkheden van overwegende aard.

120

Cie beoordeling hardheidsregeling

Q. Komt er een aparte commissie voor de beoordeling van de hardheidsregeling?

A.

- Nee. Er komt geen aparte commissie voor de beoordeling van de hardheidsregeling. Op verzoeken om toepassing van de hardheidsregeling neemt Toeslagen voor bezwaar vatbare beslissingen. Eventuele ingediende bezwaren worden beoordeeld door de onafhankelijke bezwaarschriften adviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 van de Awb.
- Ik benadruk hier dat de hardheidsclausule moet worden onderscheiden van de hardheidsregeling.
- Voor de hardheidsregeling wordt een wettelijke grondslag gecreëerd. Daarvoor zal ik een (spoed)wetsvoorstel (Wet hardheidsaanpassing Awir) indienen.
- Verzoeken op grond van de hardheidsregeling worden behandeld door de Belastingdienst/Toeslagen.
- Bezwaren tegen besluiten in het kader van de hardheidsregeling worden beoordeeld door een bezwaarschriftadviescommissie.

BLOK 7 Onderzoeken

~~**Autoriteit persoonsgegevens**~~
~~**Spreeklijn**~~

- ~~X.~~
- ~~X.~~

Factsheet onderzoeken.

Fraude

- Bij de herbeoordeling van dossiers zal aan betrokken ouders worden aangegeven of zij eerder door Toeslagen als fraudeur zijn aangemerkt, of reden hadden zich als fraudeur behandeld gevoeld te kunnen hebben. Indien dit onterecht was zal hiervoor excuses worden aangeboden. Om te voorkomen dat ouders in de toekomst nog als fraudeur aangemerkt worden ~~is o.a. FSV inmiddels buiten gebruik gesteld~~.

Etnisch profileren/tweede nationaliteit

- N.a.v. zijn onderzoek heeft de Nationale Ombudsman vastgesteld dat de overheid geen helder beoordelingskader voor klachten over etnisch profileren heeft. De No heeft in maart een Meldpunt etnisch profileren geopend. Het onderzoek van de Nationale ombudsman over etnisch profileren binnen de overheid loopt nog.
- De AP onderzoekt of de Belastingdienst (bijzondere) persoonsgegevens waaruit ras of etniciteit blijkt mogelijk

onrechtmatig (heeft) verwerkt. Het is niet bekend wanneer de resultaten van dit onderzoek worden gepubliceerd. ~~Naast het onderzoek van de AP treft d~~De Belastingdienst treft ~~ook~~ intern maatregelen om het persoonskenmerk nationaliteit op een rechtmatige manier te gebruiken.

Informatiebeheer

- 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 geïmplementeerd.
- De aanhoudende signalen van ouders en media over kwijtgeraakte stukken zijn aanleiding om dit te laten onderzoeken door een onafhankelijke (externe) instantie. Momenteel wordt hier een plan van aanpak voor opgesteld dat wordt gecheckt door DocDirect en de ADR.
- De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed verricht ook een onderzoek naar het informatiebeheer en de kwaliteit van archivering bij Toeslagen waarbij de Archiefwet wordt getoetst. De inspectie zal onderzoeken of de Archiefwet nageleefd is in het werkproces toeslagen kinderopvang tussen 2013 en heden. Op dit moment werkt de Inspectie

aan een aangepaste planning naar aanleiding van de COVID 19-maatregelen. Wanneer deze gereed is zullen nadere afspraken worden gemaakt.

Second opinion ambtsmisdrijven

De second opinion naar ambtsmisdrijven wordt momenteel uitgevoerd en zal naar verwachting in de tweede helft van mei 2020 gereed zijn.

~~Q. X~~

~~A.~~

- ~~X.~~
- ~~X.~~

~~Inspectie overheidsinformatie & erfgoed~~

Met opmerkingen

~~Factsheet~~

- ~~Onderzoek naar de vraag of er bewust stukken zijn kwijtgemaakt of vernietigd.~~
- ~~Eind maart is het plan van aanpak gereed.~~
- ~~Uitgangspunt is de Archiefwet.~~
- ~~**PM**~~

Managementinformatie

Q. Wat gaat u doen om de managementinformatie te verbeteren?

A.

- Goede managementinformatie is van **cruciaal belang** om de juiste besluiten te kunnen nemen en risico's tijdig te zien.
- Deze managementinformatie is **al jaren niet op orde** zo constateren diverse onderzoeken o.a. van de Algemene Rekenkamer.
- Daarom is in 2019 het **programma Managementinformatie** en Risicomanagement (MI/RM) gestart.
- Gezien de hardnekkige problematiek heb ik in mijn brief aangegeven **de aanpak op managementinformatie te intensiveren** om de sturing op het juiste niveau te brengen.
- Dit betekent een intensievere aanpak, waarin het beschikbaar maken van informatie ten aanzien van de fiscale processen prioriteit krijgt.
- Naast informatie moet de **aansluiting tussen de uitvoering en de beleidsmakers** nauwer worden.

Kwaliteit MI

Q. Waaruit blijkt dat de MI nog niet op orde is?

A.

- De Commissie Onderzoek Belastingdienst concludeerde in 2017 dat sturing op *going concern* en vernieuwing alleen mogelijk is als er adequate en samenhangende informatie beschikbaar is. Ook de Algemene Rekenkamer houdt op het gebied van Management Informatie al enige jaren een onvolkomenheid aan.
- Het geconstateerde probleem is dat de Belastingdienst onvoldoende in staat is om goed te kunnen sturen.
- Strategische doelen zijn in beperkte mate vertaald naar de uitvoering. Er bestaat een beperkt inzicht en overzicht om beheerst te kunnen sturen en te verantwoorden.
- De Belastingdienst wordt daardoor nog te veel overvallen door managementinformatie die niet altijd consistent of niet op orde blijkt te zijn (bijvoorbeeld erf- en schenkbelasting)
- In het programma Managementinformatie/ risicomanagement wordt hard gewerkt aan het op orde brengen van de managementinformatie. Zowel op het strategische (begrotings) niveau als op het niveau van de (fiscale) ketens. Dit is een omvangrijke operatie, die een aantal jaar in beslag neemt.
- In de begroting 2021 zullen meer outcome gerichte kpi's worden opgenomen. De managementinformatie voor de fiscale ketens wordt in de loop van 2020 en

2021 op orde gebracht. De overige ketens volgen in 2022.

Verdieping

- Er is in probleemanalyses geconstateerd dat er sprake is van (te) veel versnipperde informatie die is verspreid over (te) veel verschillende systemen.
- Naar aanleiding van de geconstateerde onvolkomenheid op managementinformatie heeft de Belastingdienst reeds stappen ter verbetering gezet, zoals het programma Managementinformatie/Risicomanagement dat de Belastingdienst ondersteunt bij de verbetering van managementinformatie en risicomanagement van (onder meer) de fiscale procesketens en de aansluiting van de P&C-cyclus Belastingdienst op het kerndepartement.

Factsheet: Programma Managementinformatie en Risicomanagement

Belangrijkste info

- Managementinformatie blijft een belangrijk aandachtspunt. Goede managementinformatie is cruciaal om de juiste besluiten te kunnen nemen, inzicht te hebben in de realisatie van de doelstellingen en de middelen die hiervoor zijn ingezet. Tot slot is het cruciaal om tijdig risico's te kunnen signaleren en zodanig te kunnen bijsturen.
- In 2019 is het programma Managementinformatie en Risicomanagement (MI/RM) gestart. Het programma eindigt in 2022.
- Dit programma komt voort uit:
    - de door de Algemene Rekenkamer geconstateerde onvolkomenheden;
    - de adviezen van onder andere de Commissie Onderzoek Belastingdienst
    - de problematiek in 2018 rond de informatievoorziening voor erfbelasting.
- Hierin is onderkend dat:
  1) strategische doelen in beperkte mate zijn vertaald naar de uitvoering, ook zijn de doelstellingen zijn niet altijd even duidelijk en is niet inzichtelijk hoe middelen bijdragen aan prestaties;
  2) beperkt inzicht en overzicht bestaat om beheerst te kunnen sturen en te verantwoorden;
  3) daardoor is er ook een beperkt beeld van de risico's die worden gelopen of mogen worden gelopen.

- Het programma is onder 'beheerst vernieuwen' opgenomen als onderdeel van de pijler sturing & beheersing. De andere drie pijlers binnen 'beheerst vernieuwen' richten zich op cultuur, ICT en personeel.
- Doel is de Belastingdienst op keten- en concernniveau effectiever te laten sturen en verantwoorden. De producten, werkwijzen, kaders en de aanpak die het programma ontwikkelt, faciliteren het

management van de Belastingdienst op strategisch (concern) en tactisch (keten, dienstonderdeel) niveau

- Het programma levert beter inzicht in de relatie tussen strategische doelen, uitvoering en duidelijkheid over de doelstellingen. Daarnaast wordt inzicht en overzicht gecreëerd om beheerst te kunnen sturen en te verantwoorden en ontstaat daarbij ook zicht op en beheersing van de daarbij horende risico's.

Stand van zaken

- In 2019 is voor de ketens Auto, Inning & Betalingsverkeer en Bezwaar, Beroep & Klachten is de veranderopgave op het gebied van MI en RM in kaart gebracht en is vastgesteld welke concrete verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.
- Voor alle overige ketens is in 2019 het huidige ontwikkelniveau in kaart gebracht. Daarnaast zijn er op concernniveau diverse (deel)producten ontwikkeld op het gebied van strategisch risicomanagement, is een concerndashboard ontwikkeld voor de prestatie-indicatoren uit de begroting en is gewerkt aan een nieuwe set effectgerichte prestatie-indicatoren voor de Begroting IX 2021.
- Begin 2020 zijn drie ketens samen met het programma MI/RM gestart: de Keten Schenk & Erf, Keten Overige Middelen en Keten Toeslagen.
- Specifiek voor de Keten Toeslagen zijn de volgende stappen gezet:
  1) De impactbepaling is afgerond en vastgesteld
  2) De projectbrief, waarin een toelichting gegeven wordt op de scope, projectresultaten, planning en benodigde inzet, is besproken bij de ketentafel
  3) Voor risicomanagement is een start gemaakt van het risicoregister voor Going-concern. Hierin zijn de risico's gedefinieerd en gevalideerd door experts.
- Daarom is, zoals is aangekondigd in de tweede voortgangsrapportage bij het Jaarplan, de aanpak in 2020 gewijzigd naar aanleiding van de in 2019 opgedane ervaringen. Dit betekent een intensievere aanpak, waarin het beschikbaar maken van informatie ten aanzien van de fiscale processen prioriteit krijgt.

BLOK 8 Wie wist wat wanneer

Waarom politici buitenschot gelaten

Q. Waarom worden de verantwoordelijke politici (dhr. Wiebes en dhr. Asscher) buiten schot gehouden (door de commissie-Donner), terwijl zij noodkreten van de Belastingdienst over een doorgeschoten fraudejacht hebben genegeerd?

A.

- Aan de hand van een zorgvuldig feitenonderzoek hebben de staatssecretaris van SZW en ik uw Kamer geïnformeerd hoe destijds met de signalen van de Belastingdienst is omgegaan.
- De gevonden informatie is met de Adviescommissie uitvoering toeslagen en uw Kamer gedeeld.
- Hieruit kan niet opgemaakt worden of er gesproken is tussen de toenmalig minister van SZW en staatssecretaris van Financiën.
- Mijn collega bij SZW heeft uw Kamer toegezegd de komende periode het feitenonderzoek voort te zetten.
- Mogelijk kan deze zoektocht het geschetste beeld verder aanvullen. Uw Kamer zal hierover geïnformeerd worden.
- Ik wil nogmaals aangeven dat ik betreur dat er destijds geen gevolg is gegeven aan de signalen, doordat het bestrijden van fraude voorrang kreeg. Ik kan het gedane leed niet wegnemen of geheel goedmaken.
- Ik wil wel met u vooruit kijken: wat kunnen we doen om het gedane leed te verzachten en welke

maatregelen kunnen we nemen om herhaling te voorkomen en ons stelsel te verbeteren.

- Met de hersteloperatie zet ik me in om de erfenis van een onredelijk hard toeslagenstelsel zo veel mogelijk te repareren en ouders tot waar mogelijk te compenseren.
- In deze uitzonderlijke situatie heeft het Kabinet besloten de inzichten van nu ook met terugwerkende kracht toe te passen vanaf het begin van het huidige toeslagenstelsel.
- Daarmee wil ik voor ouders die door het harde karakter van de regelgeving in ernstige en soms blijvende problemen zijn gekomen, waar mogelijk een passende oplossing bieden.

Q. Is er destijds over de problematiek gesproken tussen de bewindspersonen?

A.

- Afgelopen periode is in het kader van een zorgvuldig feitenonderzoek gezocht naar stukken.
- Deze stukken zijn met de Adviescommissie uitvoering toeslagen en uw Kamer gedeeld.
- Het beeld dat de signalen op de achtergrond zijn geraakt en het bestrijden van fraude op dat moment voorrang kreeg wordt bevestigd in deze stukken.
- Het is een beeld dat ook de Adviescommissie schetst in haar interim rapport.
- Uit de gevonden informatie valt niet op te maken of er destijds gesproken is tussen de verantwoordelijk bewindspersonen.
- In een ambtelijke concept-voorbereiding voor een AO Kinderopvang in 2015 staat dat dit wel het geval is. Echter is deze passage niet opgenomen in het uiteindelijke dossier. Waarom niet, kan tot op heden niet achterhaald worden.
- Mogelijk dat de verdere zoektocht naar stukken hier meer uitsluitsel over kan bieden.
- Mijn collega bij SZW heeft uw Kamer toegezegd de komende periode het feitenonderzoek voort te zetten met een geauditeerde werkwijze. Uw Kamer zal geïnformeerd worden over de uitkomsten van deze zoektocht.

Q. Is het realistisch dat dhr. Asscher niet op de hoogte was?

A.

- Mijn collega bij SZW heeft uw Kamer geïnformeerd over het beeld dat uit de gevonden informatie gehaald kan worden over hoe het ministerie van SZW met de signalen van de Belastingdienst is omgegaan.
- Deze stukken zijn ook met uw Kamer en AUT gedeeld.
- Het beeld dat de signalen op de achtergrond zijn geraakt en het bestrijden van fraude op dat moment voorrang kreeg wordt bevestigd in deze stukken.
- Met de gevonden stukken kan niet vastgesteld worden of de bewindspersoon op de hoogte was van de problematiek.
- In enkele gevonden stukken wordt wel over de inhoud van de signalen gesproken, maar helaas kan niet worden vastgesteld of de bewindspersoon destijds hiervan kennisgenomen heeft.
- Om het beeld zo compleet mogelijk te maken, heeft mijn collega een nadere geauditeerde zoektocht aangekondigd. Mogelijk kan deze zoektocht het beeld verder reconstrueren.
- Uw Kamer zal geïnformeerd worden over de uitkomsten van deze zoektocht.

<u>Nadere zoektocht naar stukken bij SZW</u>
Q. Wanneer verwacht u de resultaten van deze zoektocht?

A.

- Mijn collega bij SZW voert deze zoektocht uit.
- Helaas heeft deze nadere zoektocht vanwege de coronamaatregelen nog niet kunnen beginnen.
- Het thuiswerken en afstand houden bemoeilijken ook het opzetten van een gedegen en geauditeerde werkwijze, waardoor dit meer tijd in beslag neemt.
- Uw Kamer zal door mijn collega bij SZW geïnformeerd worden over de uitkomst van de zoektocht.

Q. Wat gaat u doen tegen het alles of niets principe?
A.

- Ik wil nogmaals benadrukken dat ik betreur dat er destijds geen gevolg is gegeven aan de signalen.
- In 2018 hebben Toeslagen en het ministerie van SZW gezamenlijk het verbetertraject kinderopvangtoeslag opgezet. Een van de verbetervoorstellen was proportioneel vaststellen van de kinderopvangtoeslag; de maatregel om een einde te maken aan de alles of niets principe.
- In juni vorig jaar hebben de staatssecretaris van SZW en mijn voorganger deze proportionele benadering aangekondigd. Op 9 oktober 2019 is hiertoe het besluit genomen.
- De Belastingdienst/Toeslagen kan sinds 23 oktober 2019, in lijn met de uitspraak van de Raad van State, de kinderopvangtoeslag proportioneel vaststellen.
- In de komende periode zal het proportioneel vaststellen ook opgenomen worden in de wet kinderopvang.
- Dit zal als separaat wetsvoorstel bij het Belastingplan 2021 aan uw Kamer worden aangeboden.
- In deze uitzonderlijke situatie heeft het Kabinet besloten de inzichten van nu ook met terugwerkende kracht toe te passen vanaf het begin van het huidige toeslagenstelsel.
- Daarmee wil ik voor ouders die door het harde karakter van de regelgeving in ernstige en soms blijvende problemen zijn gekomen, waar mogelijk een passende oplossing bieden.

BLOK 9 Budgettair

Dekking maatregelen

Q. Aan deze maatregelen en compensaties hangt een omvangrijk prijskaartje. Hoe wordt de compensatie, het herstel en de uitvoering hiervan gefinancierd? Wie betaalt de rekening?

A.

- Op dit moment zijn de geraamde **kosten** voor de compensatie, het herstel en de uitvoering daarvan inderdaad groot, maar dit is dan ook een enorm **belangrijke zaak**. Het is essentieel dat we dit goed doen.
- De financiële **dekking** van de compensatie, het herstel en de uitvoering hiervan, in totaal € 500 mln., is onderdeel van de **budgettaire voorjaarsbesluitvorming**.
- Over de **uitkomsten** van deze **besluitvorming** wordt de Kamer, conform het reguliere begrotingsproces, met de **1e suppletoire begroting** en de **Miljoenennota** geïnformeerd.

Omvang budgettaire gevolgen

Q. Wat is de totale omvang van de budgettaire gevolgen van de compensatie, het herstel en de uitvoering daarvan?

A.

- Zoals in de Kabinetsreactie aangekondigd hebben de aangekondigde **compensatieregelingen** en **aanvullende maatregelen** omvangrijke financiële **consequenties**.
- Het kabinet houdt rekening met **€ 390 mln.** voor **herziening en correctie** van toeslagen voor CAF-zaken, compensatie voor institutionele vooringenomenheid bij de CAF-zaken en de **hardheid** van het stelsel.
- Tot slot houden we rekening met **€ 110 mln.** aan **uitvoeringskosten** voor Toeslagen.
- De financiële **dekking** voor deze kosten is onderdeel van de **budgettaire voorjaarsbesluitvorming**.
- Over de **uitkomsten** van deze **besluitvorming** wordt de Kamer, conform het reguliere begrotingsproces, met de **1e suppletoire begroting** en de **Miljoenennota** geïnformeerd.

Dekking structurele verbeteringen

Q. U geeft aan het Toeslagenproces structureel te willen verbeteren (menselijke maat en dienstverlening). Hoeveel gaat dat kosten? Hoe wordt dat op de lange termijn gedekt?

A.

- Naast de compensatie en het herstel zijn er op de langere termijn ook **wijzigingen** nodig bij **Toeslagen** zelf, om meer de **menselijke maat** toe te kunnen passen en de **dienstverlening** naar burgers structureel te verbeteren.
- Dit zal leiden tot ingrijpende **veranderingen** bij alle **onderdelen** van de Belastingdienst die bij de **Toeslagenketen** betrokken zijn, zoals de ICT-afdeling en de BelastingTelefoon.
- De **financiële dekking** van deze structurele veranderingen bij Toeslagen is onderdeel van de budgettaire **voorjaarsbesluitvorming**.
- Over de **uitkomsten** van deze **besluitvorming** wordt de Kamer, conform het reguliere

begrotingsproces, met de **1e suppletoire begroting** en de **Miljoenennota** geïnformeerd.

BLOK 10 Risicomodellen

Factsheet risicoselectie binnen de Belastingdienst (blauw)

De capaciteit van de Belastingdienst is beperkt. Voor het toezicht betekent dit dat de Belastingdienst keuzes moet maken over de inzet van verschillende instrumenten. Deze keuzes worden gemaakt op basis van het nalevingsgdrag van belastingplichtigen. Om het risico van niet naleving te bepalen maakt de Belastingdienst in zijn toezicht op aangiften onder meer gebruik van risicomodellen en ~~digitale~~ selectieregels. Daarnaast is de kennis en het geoefende oog van medewerkers een belangrijke factor in het toezicht. Tot slot kunnen medewerkers in specifieke toezichtzaken gebruik maken van lijsten~~jes~~ en applicaties (zoals query's en lokale applicaties.

Risicomodellen: Een risicomodel schat de kans op een correctie van bijvoorbeeld aangiftes, gebaseerd op een set van variabelen die correcties van historische aangiftes zo goed mogelijk verklaren. Risicomodellen geven op basis van deze historische patronen een indicatie (een risicoscore) van het in de toekomst voorkomen van een bepaalde, vooraf gedefinieerde, uitkomst. Dat kunnen ~~(positieve of negatieve)~~ fouten zijn in aangiften maar bijvoorbeeld ook bijzondere fenomenen (zoals fraude).

Selectieregels: als onderdeel van een selectiemodule worden selectieregels vastgesteld op basis van de kennis en expertise van medewerkers van de Belastingdienst. Hierbij kan gedacht worden aan vakkennis, kennis van wet- en regelgeving of ervaringen uit voorgaande jaren. Met deze selectieregels worden specifieke onderdelen van de aangifte getoetst, bijvoorbeeld of een specifieke aftrekpost hoger is dan een bepaald normbedrag.

Selectieregels zijn **"als-dan"** regels op basis van de wet en kennis en ervaring van medewerkers, die leiden tot uitworp. Hiermee wordt van een hele set van aangiften beoordeeld welke aangiften onder toezicht moeten worden geplaatst, waarbij specifiek aangegeven kan worden op grond van welke selectieregel(s) de aangifte uitgeworpen is.

Omdat er meer aangiften worden uitgeworpen op basis van selectieregels dan dat er toezichtscapaciteit is, moet een handmatige doorselectie plaatsvinden. Afhankelijk van de capaciteit en keuzes in het toezicht worden de uitgeworpen aangiften behandeld door een medewerker.

Query's zijn een verzameling van gegevens die uit meerdere gegevensbronnen komen. Zij kunnen bijvoorbeeld worden gebruikt om boekenonderzoeken~~veldcontroles~~ in te stellen bij ondernemers waarbij de kans op niet naleving groot wordt geacht.

Onderzoeken ~~naar risicoselectie~~ van de Belastingdienst

Er zijn in 2019 twee onderzoeken bij (Datafundamenten & Analytics) (DF&A) afgerond.

1. **Informatiebebeveiliging:** De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft geconstateerd dat de Belastingdienst voldoende verbetermaatregelen heeft getroffen om informatie te beveiligen. Naar aanleiding van de eindbrief van de AP heeft de TK 29 november 2019 vragen gesteld over de informatiebeveiliging bij DF&A c.q. de Belastingdienst, de genomen maatregelen en de omvang van het onderzoek van de AP. Op 27 februari jl. zijn deze vragen beantwoord.
2. **Risicoselectie:** De Algemene Rekenkamer (ARK) gaf op 11 juni 2019 naast een aantal aanbevelingen, een positief oordeel over het gebruik van risicomodellen ~~en selectiemodellen~~.

Lopende onderzoeken

De ADR is eind 2019 gevraagd om in 2020 onderzoek te doen naar de wijze van totstandkoming van risicomodellen, selectieregels, data-analyses en query's bij de Belastingdienst (incl. Toeslagen), in kaart te brengen welke waarborgen daarbij gelden en hoe deze getoetst worden. De ADR heeft deze opdracht aangenomen en recentelijk is een projectleider aangesteld die zo spoedig mogelijk de opdrachtformulering gaat uitwerken en een bijbehorend tijdpad vaststelt. De [redacted] van de Belastingdienst wordt hierbij betrokken

147

De **Autoriteit Persoonsgegevens** (AP) doet onderzoek ~~bij~~ of de Belastingdienst (bijzondere) persoonsgegevens waaruit ras of etniciteit blijkt mogelijk onrechtmatig (heeft) verwerkt. Meer specifiek richt dit onderzoek zich op het verwerken van gegevens omtrent de tweede nationaliteit in het Toeslagen systeem en/of in het kader van de controle op de toeslagen voor kinderopvang.~~**Toeslagen** naar de verwerking van bijzondere persoonsgegevens en bekijkt of sprake is geweest van etnisch profileren.~~

De [redacted] Belastingdienst heeft in zijn brief van 1 november 2019 de AP in overweging gegeven risicomodellen, te weten het (totstandkomings)proces voor risicomodellen, de selectieregels en data-analyse bij Belastingdienst/Toeslagen in het onderzoek te betrekken. De AP is zeer recent in overweging gegeven om het gebruik van het persoonsgegeven nationaliteit in selectiemethoden van de Belastingdienst (niet zijnde Toeslagen) mee te nemen in hun onderzoek. De Belastingdienst is in afwachting van de resultaten van het AP-onderzoek. Het is nog niet bekend wanneer het wordt afgerond.

De **Nationale Ombudsman** is dit jaar een onderzoek gestart naar de wijze waarop *overheden* omgaan met klachten over etnisch profileren. Dit onderzoek moet leiden tot een helder kader voor de behandeling van klachten over etnisch profileren.

Tot slot is de **Algemene Rekenkamer** (ARK) dit jaar een onderzoek gestart naar voorspellende en voortschrijvende algoritmes, die door de Rijksoverheid worden gebruikt. Ook bij de Belastingdienst heeft de ARK in het kader van dit onderzoek vragen gesteld.

Q. Hoeveel risicomodellen zijn er op dit moment?

A.

- Er zijn op dit moment **20 risicomodellen.**
- Het gaat om de volgende lijst:
  1. Betalingsregeling burger
  2. Dynamisch Monitoren
  3. Bellen na aanmaning
  4. Risicotool Aanvullingen IH (oude naam: was Aanvullingen Bezwaar)
  5. Erf- en schenkbelasting
  6. IH risicomodel 2015 Winst
  7. IH risicomodel 2015 Niet-Winst
  8. IH risicomodel 2016 Winst
  9. IH risicomodel 2016 Niet-Winst
  10. IH risicomodel 2017 Winst
  11. IH risicomodel 2017 Niet-Winst
  12. IH risicomodel 2018 Winst
  13. IH risicomodel 2018 Niet-Winst
  14. IH risicomodel 2019 Winst
  15. IH risicomodel 2019 Niet-Winst
  16. Vastgoed referentiemodel
  17. OB Negatief – risicomodel
  18. OB Afgifte BTW-nr
  19. Combinatie Aanpak Facilitatoren IH
  20. OB Carrouselfraude

~~**Q. Hoe vaak wordt een verzoek om een voorlopige aanslag ingediend (cijfers afgelopen jaren)?**~~

~~**A.**~~

- ~~In 2018 werden 1.006.502 verzoeken ingediend~~
- ~~In 2019 waren dit er 1.012.920~~
- ~~Tot nu toe zijn het er in 2020 549.433~~
    - ~~Dit is nog een lopend jaar~~

<u>Kunnen we voorbeelden geven van waarom het niet mogelijk is de selectieregels openbaar te maken?</u>

A.

- Selectieregels kunnen niet zomaar openbaar gedeeld worden
- Dit **zegt namelijk veel** over de **manier** waarop we **automatisch toezicht** houden op de grote stromen aangfiten
- Hypothetisch voorbeeld:
  - Er wordt een selectieregel ingezet die afgaat bij een aftrekpost van meer dan €5.000.
  - Delen daarvan kan leiden tot wat wel wordt aangeduid als "gaming the system"; bijvoorbeeld door ten onrechte een aftrekpost op te voeren voor een bedrag **net onder de bekende grens**.
  - **Daarmee worden die aftrekposten** dan mogelijk bewust aan het toezicht onttrokken, omdat men de grenzen gaat 'gebruiken'.
  - ~~Dit vanwege de automatische selectie door de regel~~
- Het delen van informatie over selectieregels, kan daarom **een gevaar** vormen **voor de belastingopbrengsten en de compliance.**

Q: Waar doet de AP precies onderzoek naar?

A.

- Uit de **letterlijke onderzoekomschrijving** van de AP:

- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) onderzoekt of de Belastingdienst en daarmee de Minister van Financiën als verwerkingsverantwoordelijke, vanaf in ieder geval 6 januari 2014 (overgang van Wet GBA naar Wet ERP) 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 V Systeem en/of in het kader van controle op de toeslagen voor kinderopvang.
- Daarnaast onderzoekt de AP of de Belastingdienst en daarmee de Minister van Financiën als verwerkingsverantwoordelijke, 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 artikel 22 van de AVG toepast, of heeft toegepast in het kader van controle op de toeslagen voor kinderopvang.

Q. Wanneer is het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens ~~over het etnisch profileren~~ van de Belastingdienst/Toeslagen afgerond?

A.

- Het is niet bekend wanneer het onderzoek is afgerond. Ik heb geen invloed op de hoeveelheid tijd die de AP hiervoor nodig heeft. Ik acht het van belang dat de AP de tijd heeft die zij nodig acht om het onderzoek zorgvuldig uit te voeren. Ik wacht de uitkomst met belangstelling af en verleen uiteraard volledige medewerking.

Q: Wat is het verschil tussen een persoonsgegeven en een bijzonder persoonsgegeven?

A.

- Volgens de AVG is een persoonsgegeven: **elk gegeven** over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dat kan om zowel directe, als indirecte informatie gaan.
- Persoonsgegevens mogen alleen verwerkt worden, als hiervoor een grondslag uit de AVG voor bestaat.
- Voorbeelden van *bijzondere* persoonsgegevens zijn:
  - ras en etniciteit, seksuele gerichtheid, levensovertuiging en politieke opvattingen.
- Bijzondere persoonsgegevens mogen **niet verwerkt** worden, tenzij er een **rechtvaardigingsgrond** uit de AVG van toepassing is.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Cursief

Bij Doorvragen:

- Een voorbeeld van zo'n grond is dat de verwerking noodzakelijk is vanwege **een zwaarwegend algemeen belang**.
- Daarnaast moet er **een grond** zijn in het **Nederlands of EU-recht**.
- Tot slot moet sprake zijn van **evenredigheid** en de **eerbiediging van de rechten** van de burger.

Q: Wat wordt bedoeld met een expliciete wettelijke grondslag? Concreet voorbeeld.

A.

- Het gaat daarbij om een bepaling, waaruit **duidelijk voortvloeit** dat nationaliteit verwerkt mag worden.
- **Een voorbeeld** is artikel 3 van de Successiewet.
- Hierin staat dat de erfenis en schenkingen van **een Nederlander die niet meer in Nederland woont**, belast worden.
- Deze regel geldt **tot tien jaar**, nadat de Nederlander Nederland heeft verlaten.
- Om op deze regel toezicht te houden, **moet nationaliteit verwerkt worden**:
    1. De Nederlandse nationaliteit moet vastgesteld worden.
    2. Bijgehouden moet worden, hoe lang iemand al buiten Nederland woont.

Q: Maakt het nog uit welke (tweede) nationaliteit iemand had voor ons toezicht? Bijv. Turks-Nederlands, Belgisch-Nederlands, etc.

A.

- De selectieregel van de voorlopige aanslag maakte **een onderscheid tussen 'Nederlandse' en 'nNiet-Nederlandse' nationaliteit**.
- Als er een nNiet-Nederlandse nationaliteit voorkwam, werd voldaan aan **éée n van de vijf criteria** van de selectieregel.
- Pas als **aan alle vijf criteria werd voldaan** werd de betreffende post **geselecteerd** voor handmatige behandeling.
- ~~Hieruit volgt al dat het onderscheid Nederlandse/niet-Nederlandse nationaliteit een van de criteria die destijds relevant werden geacht voor het toezicht.~~
- De risicoselectie was er dus niet op gericht om bepaalde bevolkingsgroepen als geheel te controleren.

Q: Wat wordt bedoeld met "en het noodzakelijk is om de taken uit te voeren" kan het zijn dat er wel een wettelijke grondslag is, maar het niet noodzakelijk is om nationaliteit te gebruiken? kunnen hier voorbeelden van gegeven worden?

A.

- Daarmee wordt bedoeld, dat als de Belastingdienst een wettelijke grondslag heeft om nationaliteit te verwerken, er nog getoetst moet worden aan de eisen van noodzakelijkheid, proportionaliteit en subsidiariteit, of het verwerken nodig is om het doel van de wet te bereiken.
- Zie het voorbeeld van de erfbelasting
    - Om die regeling toe te kunnen passen, kunnen we er als het ware niet omheen om nationaliteit te verwerken
- Theoretisch zou het **wel kunnen voorkomen, dat de noodzaak verdwijnt**.
        - Bijvoorbeeld door technische innovaties
        - In het geval van het voorbeeld uit de erfbelasting, verdwijnt de noodzakelijkheid na 10 jaar nadat de Nederlander uit Nederland is verhuisd.

Q. Wat is etnisch profileren?

A.

- Ik versta onder ~~E~~etnisch profileren ~~is~~ het gebruiken van criteria als huidskleur, ~~ras,~~ etniciteit, nationaliteit, taal of geloof bij opsporing of handhaving terwijl dat niet objectief te rechtvaardigen is.

Strafrechtelijk onderzoek etnisch profileren

Q. Zal er een strafrechtelijk onderzoek in gang worden gezet indien er sprake is geweest van etnisch profileren (het gebruik van een tweede nationaliteit)?

A.

- Ik ~~benadruk~~ wil allereerst benadrukken dat **ik etnisch profileren ten strengste afkeur.**
- Het is **niet aan mij** om een strafrechtelijk onderzoek in gang te zetten
- Deze bevoegdheid ligt **exclusief bij het Openbaar Ministerie**

Bij Doorvragen:

- **Wel geldt er een aangifteplicht** op grond van artikel 162 Strafvordering
  - **Ambtsmisdrijven vallen hieronder**.
- Als blijkt dat er **ambtsmisdrijven** zijn gepleegd, dan **zal ik aangifte doen**.
- Of hiervan sprake is moet **per geval** worden beoordeeld
- Hierover kan ik dus **geen algemene** uitspraken doen.

BLOK 11 Overig

Gevolgen RvS-uitspraak vaststelling KOT

Q. Wat zijn de precieze gevolgen van de uitspraak van de Afdeling van 23 oktober 2019 voor de vaststelling van het recht op kinderopvangtoeslag?[2]

A.

- Er is al veel gezegd en geschreven over deze uitspraak, ook door Donner.
- Als gevolg van deze uitspraak kan maatwerk worden verricht bij het vaststellen van het recht op kinderopvangtoeslag, ook wanneer niet is aangetoond dat de kosten voor kinderopvang volledig zijn betaald.
- Met deze uitspraak wordt de schrijnende uitwerking van de kinderopvangtoeslagwetgeving deels weggenomen.
- Deze uitspraak neemt een centrale plek in binnen de uitwerking van de aangekondigde maatregelen.
- Op basis van deze uitspraak is beleid gevormd.

[2] ECLI:NL:RVS:2019:3535.

Gevolgen RvS-uitspraak vaststelling KOT en terugvordering

Q. Wat zijn de precieze gevolgen van de uitspraken van de Afdeling van 23 oktober 2019 voor de vaststelling van de terugvordering?[3]

A.

- Door deze uitspraak heeft Toeslagen in bijzondere omstandigheden een zekere discretionnaire bevoegdheid bij de vaststelling van het bedrag dat wordt teruggevorderd.
- Het gaat dan om situaties waarin de gevolgen van het terugvorderen van de al betaalde voorschotten evident onredelijk zijn.
- Door de matiging van de terugvordering kan in schrijnende individuele gevallen meer maatwerk worden geboden.
- De bevoegdheid tot matiging is beleidsmatig nader ingevuld in het Verzamelbesluit Toeslagen. Dit ziet in elk geval op de periode vanaf de Raad van State uitspraak.
- Via de hersteloperatie voor de kinderopvangtoeslag zal deze bevoegdheid tot matiging echter op dezelfde wijze worden toegepast op schrijnende gevallen die zich in het verleden hebben voorgedaan.

[3] ECLI:NL:RVS:2019:3536.

Feitenrelaas SZW

Met opmerkingen [MA((13]: SZW

Factsheet

- Aan de ADR is gevraagd een tijdlijn te maken waardoor de vraag wordt beantwoord wanneer de ambtelijke en politieke top van het onrechtmatig handelen en andere problemen afwist.
- De andere problemen betreffen het evident onzorgvuldig handelen en de gevolgen hiervan voor toeslaggerechtigden.
- Dit feitenrelaas is veelvuldig gevraagd door dhr. Omtzigt, o.m. in een motie n.a.v. het wetgevingsoverleg bij het Belastingplan 2020:

"...verzoekt de regering tevens, bij de rapportage in november ook een volledig feitenrelaas te verschaffen met onder andere wie wanneer welk besluit in CAF-gerelateerde zaken genomen heeft en op basis van welke informatie, en welke handelingen onrechtmatig waren,"

- In de brief van 24 januari jl. is aangegeven dat na publicatie van het rapport van de ADR uitvoering kan worden gegeven aan de motie Omtzigt.

Ondersteuningstraject gemeenten

- Een financiële tegemoetkoming voor ouders zal het leed nooit volledig kunnen wegnemen. De gebeurtenissen hebben het leven van sommige ouders en kinderen ernstig ontregeld en om hun leven weer op de rit te krijgen, hebben ouders vaak andere hulp nodig.
- Ik heb daarom op 3 maart een eerste bestuurlijke bijeenkomst gehad met gemeenten over een ondersteuningstraject voor ouders.
- Er is vervolgens met drie gemeenten een pilot gedraaid waarbij contact is gelegd met een aantal ouders die betrokken zijn in de CAF 11-zaak.
- De samenwerking tussen de Belastingdienst en gemeenten is daarbij erg goed geweest.
- Ik waardeer de betrokkenheid van de gemeenten in dit traject enorm.
- Tijdens de pilot is wel tegen een aantal wettelijke beperkingen aangelopen. Zo is er geen juridische grondslag om de gegevens van ouders met gemeenten te kunnen delen. Hierdoor moet het eerste contact door de Belastingdienst worden gelegd en is het mogelijk dat we een deel van de ouders niet op de meest wenselijke manier kunnen bereiken.
- Vanavond heb ik een tweede bestuurlijke bijeenkomst waarin met gemeenten wordt verder gesproken over het uitbreiden van de pilot.

- Ik zal u over de voortgang hierover via de voortgangsrapportage op de hoogte houden.

Parlementair onderzoek

Q. Is het geen tijd voor een parlementair onderzoek of zelfs een enquête naar Toeslagen?

Met opmerkingen [EV(vd(14]: Uitzetten of zelf schrijven

Met opmerkingen [MA((15R14]: Ik heb denk ik wel wat liggen

- Ik begrijp de wens van leden om vanuit een breed perspectief periodiek geïnformeerd te worden over de ont en afwikkeling van Toeslagen goed. Er is in de afgelopen tijd veel gebeurd en gewisseld met uw Kamer en de informatievoorziening, ook richting uw Kamer, is ook niet altijd vlekkeloos geweest.
- Tegelijkertijd heb ik er vertrouwen in dat met de crisis- en herstelorganisatie én de maatregelen op Toeslagen een stap vooruit kan worden gezet. Dat is en blijft mijn prioriteit.
- Vooropgesteld gaat uw Kamer over uw eigen instrumentarium.

Huurtoeslag
Factsheet

Regelgeving

- Het verworven recht is ooit geïntroduceerd om te voorkomen dat mensen als gevolg van bevriezing van de huurgrens hun recht op (toen) huursubsidie zouden verliezen.
- Een eenmaal toegekende huursubsidie bij een overschrijding van de maximale huurgrens kon doorlopenlopen, als direct in de maand juni voor de overschrijding ook huursubsidie werd ontvangen.
- Dit artikel is ongewijzigd overgenomen in de Wet op de huurtoeslag in 2006.
- Uitleg van de regelgeving was daarom dat een eenmaal onderbroken recht op huurtoeslag niet kon herleven.

Uitvoering

- In de uitvoering is het een tijd (2012-2016) niet goed gegaan. Verworven recht herleefde toen wel. Dit gebeurde automatisch.
- Een klein aantal aanvragen is mogelijk buiten de geautomatiseerde systemen – handmatig – beoordeeld. Niet bekend is hoeveel dit er zijn.
- In 2017 is de fout in de geautomatiseerde systemen hersteld en in lijn gebracht met bovenstaande uitleg van de regelgeving.
- Besloten is toen om niet met terugwerkende kracht te herstellen. Vanaf dat moment herleefde verworven recht na onderbreking bij geen enkele burger.

Uitspraak RvS 24-07

- De RvS oordeelt dat verworven recht moet herleven wanneer weer aan de overige voorwaarden wordt voldaan.
- De fout in de uitvoering tussen 2012 en 2016 is daarom achteraf in lijn met deze uitspraak.
- Op grond van Awir uitvoeringsregeling artikel 5a is het in beginsel niet gebruikelijk om een uitspraak toe te passen met terugwerkende kracht.
- Door de fout in geautomatiseerde systemen is tussen 2012 en 2017 een meerderheid van de aanvragen reeds volgens deze gunstigere interpretatie beoordeeld.
- Bekeken wordt daarom hoe de uitspraak ook van toepassing kan zijn op de minderheid van aanvragen die niet zijn beoordeeld volgens deze gunstigere interpretatie.

- Met BZK is toegezegd de Kamer hierover in mei nader te informeren per brief.

Stopzetten huurtoeslag

Q. Klopt het dat de BD jarenlang ten onrechte huurtoeslag heeft stopgezet en teruggevorderd bij mensen die tijdelijk te veel inkomen of vermogen hadden? Hoe kon dit gebeuren?

A.

- Iemand die voldoet aan de inkomens- en vermogenstoetsen heeft in beginsel recht op huurtoeslag, mits de huurprijs niet hoger is dan de maximale huurtoeslaggrens.
- Toegekende huurtoeslag kan bij overschrijding van de maximale huurgrens doorlopen wanneer iemand in de maand direct voorafgaand aan de huurgrensoverschrijding ook recht had op huurtoeslag. Dan ontstaat een verworven recht.
- Wanneer tijdelijk sprake is van te veel inkomen of vermogen, herleeft het recht op huurtoeslag wanneer weer aan de geldende inkomens- en vermogensgrenzen wordt voldaan.
- Tot 24 juli 2019 gold dit niet voor mensen met een verworven recht huurtoeslag die tijdelijk te veel inkomen of vermogen hadden. Voor deze mensen verviel het recht op huurtoeslag definitief. Dit was conform de geldende interpretatie van de wet- en regelgeving.
- Op 24 juli 2019 heeft de Afdeling Bestuursrecht van de Raad van State geoordeeld dat ook bij mensen met een verworven recht de huurtoeslag moet herleven wanneer weer aan de inkomens- en vermogenstoetsen wordt voldaan.

- Vanaf 24 juli 2019 is de uitvoering aangepast aan de uitspraak van de Raad van State is ontstaan.

Compensatie huurtoeslaggerechtigden

Q. Worden deze mensen ook gecompenseerd? Waarom niet?

A.

- Als gevolg van een fout in de geautomatiseerde systemen van de Belastingdienst is sinds 2012 een meerderheid van de aanvragen reeds beoordeeld conform de uitspraak van de Raad van State.
- Een minderheid van de belanghebbenden heeft niet deze gunstige beoordeling gekregen. Dit is voor mij aanleiding om te bezien hoe de uitspraak van de Raad van State ook voor deze mensen van toepassing kan zijn.
- Binnenkort zal ik hier samen met de minister van Milieu en Wonen met een brief op terugkomen.

Klokkenluidersregeling

Q. Hoever staat het met de toegezegde extra bescherming voor klokkenluiders?

A.

- De toegezegde implementatie van de aanbevelingen van de Raad van Europa voor de bescherming van klokkenluiders is inmiddels geïmplementeerd in het personeelsreglement van Financiën,
- Hierbij is aansluiting gezocht bij de in de CAO rijk gehanteerde termijnen en al rekening gehouden met de inmiddels in EU verband geaccordeerde richtlijn voor de bescherming van Klokkenluiders die in Nederland einde 2021 moet worden geïmplementeerd.
- Ook afstemming met het departementaal georganiseerd overleg is afgerond.
- De regeling wordt op korte termijn /is recent aan uw Kamer aangeboden.

Fraudeaanpak Belastingdienst

- De uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst is gericht op het voorkomen van fouten in plaats van het achteraf controleren van aangiften.
- De BD wil het gedrag van burgers en bedrijven zodanig beïnvloeden dat zij zoveel mogelijk uit zichzelf de regels naleven, zonder dwingende en kostbare acties van de zijde van de Belastingdienst.
- Waar burgers of bedrijven regels bewust niet willen naleven of frauderen wordt naleving afgedwongen.
- Ten aanzien van de aanpak van signalen van mogelijke fraude en de inzet van de capaciteit op dit gebied zijn er een aantal trajecten van belang:
    - Allereerst wordt een analyse gemaakt van mogelijke tendensen van fraude. Doel hiervan is om hiermee vooraf beter in te kunnen schatten waar de beschikbaarheid van gespecialiseerde ("fraude")capaciteit op ingezet moet worden.
    - Daarnaast wordt verkend op welke plekken signalen van fraude binnenkomen om zo de informatiepositie van de Belastingdienst te verbeteren.
    - Als derde wordt, zoals aangegeven in de brief van 15 november 2019 over CAF, in kaart gebracht of binnen de Belastingdienst wordt zorggedragen voor een zorgvuldige behandeling van fraudesignalen, welke protocollen hiervoor zijn, hoe hier mee wordt omgegaan en of hier verbeteringen bij nodig zijn.

Vragen ten aanzien van fraude-aanpak en FSV (een algemeen antwoord)

A:

- U heeft een aantal vragen gesteld over de fraude-aanpak en FSV.
- Ik wil met u doorpraten over FSV en de fraude-aanpak van de Belastingdienst en ik snap dat ik uw geduld op de proef stel. Maar pas als ik meer informatie boven tafel heb kan ik ook inhoudelijke antwoorden geven.
- Op 28 april jongstleden hebben wij u een brief gestuurd over de stand van zaken FSV. Waarin we zijn ingegaan op de problematiek en welke zaken niet goed zijn gegaan.
- Helaas hebben wij ook moeten constateren dat nog veel onduidelijk is.
- Dat is de reden dat we met spoed een onderzoek laten doen door een externe en onafhankelijke partij.
- Zoals toegezegd zullen wij uw Kamer informeren over de precieze opdracht en welke partij de opdracht wordt gegund.
- Uiteraard wordt u geïnformeerd over de uitkomsten van dit externe onderzoek.
- ~~Ik wil met u doorpraten over FSV en de fraude aanpak van de Belastingdienst en ik snap dat ik uw geduld op de proef stel. Maar pas als ik meer informatie boven tafel heb kan ik ook inhoudelijke antwoorden geven.~~

- Ons streven is om uiterlijk in de zomer een brief te sturen waarin we uw Kamer nader informeren.
- In de tussentijd zitten we niet stil zoals aangegeven zal de functie van de Functionaris voor de gegevensbescherming en de positie privacy-officer worden versterkt.

Achtergrond

De volgende aspecten worden in het onderzoek betrokken:

1. De precieze werking en gebruik van FSV door de diverse dienstonderdelen van de Belastingdienst. Het effect van de precieze werkwijze met FSV voor burgers en bedrijven is hiervan een onderdeel.

2. Het bestaan van met FSV vergelijkbare applicaties en toezichtprocessen bij de Belastingdienst.

3. Onder welke condities FSV en eventueel vergelijkbare systemen (weer) kunnen worden ingezet, welke acties er nodig zijn voor deze systemen en de bredere fraudebestrijding bij de Belastingdienst en hoe eventuele alternatieven eruit kunnen zien.

Inmiddels heeft u besloten dat de door de Belastingdienst intern gestarte onderzoeken naar:

- *– de informatiestromen en fraudemeldpunten*
- *- en de waarborgen behandeling fraudesignalen*

ook zullen worden meegenomen in het externe onderzoek.

-

Inventarisatie strijdigheden uitvoering Toeslagen met Wetgeving, het 21 punten lijstje
Feitenrelaas

- Naar aanleiding van een toezegging door de vorige staatssecretaris op 18 december jl. is er een inventarisatie gemaakt van waar Toeslagen bij de uitvoering mogelijk de wet niet of niet goed toepast. Deze inventarisatie is opgenomen in de Voortgangsrapportage van 28 april.
- Van de 21 onderwerpen is er één opgenomen waarbij Toeslagen zeker niet volgens de wet handelt. Dit betreft het elektronisch berichtenverkeer (uitspraak RvS) waarover ook separaat een vragen- en antwoordenset van Omtzigt is toegestuurd. In het kort zal de regelgeving worden aangepast zodat de huidige uitvoering kan blijven bestaan.
- In vijf gevallen moet nog nader bezien worden of de wet overtreden wordt. Hierbij zijn tijdpaden voor wat betreft reactie richting de TK toegezegd (vnl. voor de zomer).
- In twaalf gevallen is de uitvoering aangepast zodat deze weer binnen de wetgeving past.
- In drie gevallen is geoordeeld dat er niet in strijd met de wet is gehandeld.

Factsheet Zwartboek

- De SP heeft een zwartboek over toeslagen gepresenteerd met een aantal aanbevelingen.
- Met de ouders die zich via het Zwartboek hebben gemeld is – waar mogelijk – contact opgenomen door Toeslagen en gevraagd of ze als zelfmelders geregistreerd willen worden. Deze meldingen zullen op dezelfde manier worden afgehandeld als meldingen van ouders die zich rechtstreeks bij Toeslagen melden.
- In de kabinetsreactie op het eindrapport van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen bent u ingegaan op dit Zwartboek.
- Daarbij heeft u onder meer aangegeven dat de signalen uit het Zwartboek ~~zijn~~ ook zijn meegenomen en hebben bijgedragen aan de maatregelen die zijn genomen om gedupeerde ouders te ondersteunen.

- Dit betekent dat zij worden meegenomen in de beoordeling van dossiers om te bepalen of ouders in aanmerking komen voor compensatie of reparatie. Ouders worden hier ook voor benaderd; net als andere ouders.
- In het schriftelijk overleg heeft u aangegeven dat u de bekende schrijnende gevallen, zoals het zwartboek, met voorrang gaat behandelen.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 16 pt

Met opmaak: Standaard, Inspringing: Links: 0,63 cm, Geen opsommingstekens of nummering

Kindgebonden Budget

Factsheet wet kindgebonden budget

De wet

- Met het kindgebonden budget ontvangen ouders een inkomensafhankelijke financiële tegemoetkoming in de kosten van kinderen;
- Een ouder heeft recht op kindgebonden budget als:
  - Er een kind(eren) van jonger zijn dan 18 jaar;
  - Er recht is op kinderbijslag;
  - Het (gezamenlijke) inkomen en vermogen niet te hoog is. Het hangt van het aantal kinderen, de leeftijd van de kinderen en de huishoudsamenstelling af tot welk inkomen recht bestaat op kindgebonden budget;
  - Men de Nederlandse nationaliteit heeft of een geldige verblijfsvergunning.

Gewijzigde veldcode

De hoogte van de toeslag

- De hoogte van het kindgebonden budget hangt af van:
  - het aantal kinderen, per extra kind in het gezin neemt de bijdrage per kind af;
  - de leeftijd van de kinderen, de bijdrage neemt toe als het kind ouder is, er zijn 3 leeftijdcategoriën (0–11 jaar, 12-15 jaar, 16-17 jaar);
  - het (gezamenlijke) toetsingsinkomen, boven het Wettelijk Minimumloon (WML) neemt de bijdrage af met 6,75% van het inkomen boven deze inkomensgrens;
  - Verder is er sprake van een vermogenstoets. In tegenstelling tot de inkomensgrens is dit een harde grens, waarboven het recht op WKB in zijn totaliteit komt te

vervallen. De vermogensgrens is exclusief het heffingsvrij vermogen en de mogelijkheid om vermogen te hebben opgebouwd in het eigen huis.

- Vermogensgrenzen inclusief heffingsvrij vermogen wordt dan:

Jaar	Maximaal vermogen zonder toeslagpartner	Maximaal vermogen samen met toeslagpartner
2019	€ 114.776	€ 145.136

Huishoudtype

- Het kindgebonden budget heeft door de invoering van de Wet hervorming kindregelingen in 2015 een nieuw onderscheidend criterium gekregen, te weten het huishoudtype: alleenstaand of een paar;
- Alleenstaande ouders (dwz een ouder die geen partner heeft) ontvangen geïntegreerd in het kindgebonden budget een extra inkomensafhankelijk bedrag van €3.139,- (in 2019) de zogenaamde alleenstaande ouderkop (ALO-kop). Met introductie van de ALO-kop in het kindgebonden budget is tegelijk het kopje voor alleenstaande ouders in de bijstand afgeschaft. Doel van de ALO-kop is om het voor alleenstaande ouders meer lonend te maken om te gaan werken vanuit de bijstand, het voorkomen van de zogenaamde armoedeval.

Herstelactie kindgebondenbudget

Q. Waarom is er een herstelactie voor het kindgebonden budget?

A.

- Begin 2019 is geconstateerd dat kindgebonden budget niet conform de bedoeling van de wetgever is uitgevoerd.
- Van burgers die - nadat ze daar eerst in één of meerdere jaren wel recht op hadden – hun recht op kindgebonden budget verliezen zou jaarlijks automatisch moeten worden (her)beoordeeld of zij daar wel recht op hebben voor het nieuwe toeslagjaar, als zij ook een andere toeslag ontvangen. Dat was niet goed ingeregeld in het systeem. Er werd ten onrechte vanuit gegaan dat in deze gevallen altijd eerst een nieuwe aanvraag moest worden ingediend.
- Als gevolg daarvan hebben een heleboel burgers de voorbije jaren ten onrechte geen kindgebonden budget ontvangen.
- In februari 2019 is de Tweede Kamer hierover geïnformeerde.
- Er wordt hersteld over de jaren 2013 tot 2017.
- Voor de jaren 2018 en 2019 wordt nabetaald omdat die nog niet waren afgesloten.

Opzet herstelactie kindgebondenbudget

Q. Hoe is de herstelactie voor het kindgebonden budget opgezet?

A.

- In september 2019 is gestart met het uitvoeren van de herstelactie.
- De Belastingdienst/Toeslagen heeft voor de herstelactie een tijdelijke projectorganisatie ingericht. Uiterlijk eind 2020 zijn de werkzaamheden afgerond.
- Op de website is informatie opgenomen over de herstelactie waar burgers.
- Er is een apart deel van de website ingericht voor burgers die een brief hebben gekregen met op hen afgestemde informatie.
- Burger die een nabetaling ontvangen krijgen een brief met uitleg die toegespitst is op hun situatie.
- In de hersteloperatie is goede communicatie met de burger een belangrijk onderdeel. Er is een communicatieplan opgesteld waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de mogelijke gevolgen van een nabetaling voor de burger. Er wordt voor diverse doelgroepen aanvullende, soms persoonlijke dienstverlening en communicatie ontwikkeld, met als doel dat voor de ouders de gevolgen van de beschikking in één keer duidelijk worden.
- Specifieke vragen van burgers bij de BelastingTelefoon worden doorverwezen naar de projectorganisatie.

Voortgang herstelactie kindgebondenbudget

Q. Hoe gaat het met de voortgang van de herstelactie voor het kindgebonden budget?

A.

- Hierover is uw Kamer geïnformeerd per brief (brief gaat deze week uit).

Factsheet herstelorganisatie

- De Kamer is op 17 december geïnformeerd dat een projectorganisatie zou worden ingesteld enkel en alleen voor de afwikkeling van het kinderopvangtoeslag-dossier.
- De crisisorganisatie is per 24 februari van start gegaan. Dit is op 27 februari aan de Kamer gemeld. De organisatie is begonnen met voorbereidend werk voor het zo snel en goed mogelijk uitvoeren van herstelwerkzaamheden. De uitvoeringsorganisatie is op 1 juni 2020 operationeel . En zal starten met de meest urgente gevallen. Het duurt in ieder geval tot en met 2021 voor de hersteloperatie is afgerond.
- **Doel:** De crisisorganisatie wordt ingericht om de toeslagencrisis te besturen. Het doel van de crisisorganisatie is het in kaart brengen van de grootte van de problematiek door gemaakte fouten, het ontwikkelen van een beleidskader rondom compensatie, en uitvoeren van de hieruit volgende hersteloperatie. Hierin staat de crisisorganisatie continu in contact met stakeholders, worden signalen vanuit de buitenwereld proactief gedetecteerd en wordt actie ondernomen waar nodig.
- Door middel van het inrichten van een crisisorganisatie worden korte lijnen onderhouden van de werkvloer naar de top, en werken teams met sterke afhankelijkheden samen. Er wordt een crisisbureau ingericht als spil in de

hersteloperatie. Het crisisbureau staat onder leiding van een crisismanager en neemt taken rondom projectmanagement op zich.

- In het werk van de crisisorganisatie staat de burger centraal, in al zijn variëteit, in onze dienstverlening en besluiten.
- De crisisorganisatie wordt zo veel mogelijk samengesteld uit bestaande rollen en werknemers.
- Er wordt een Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag opgericht om advies te geven in de hersteloperatie.
- Ook wordt een ouder- en kindpanel opgericht om advies te geven vanuit hen perspectief.
- Bovendien zijn verschillende onafhankelijke commissies ingesteld ter advisering bij de werkzaamheden; de Commissie van Wijzen, de Bezwaarschriftenadviescommissie CAF 11 en vergelijkbare (CAF-) zaken en Hardheid van het toeslagenstelsel, en de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade.
- Op dit moment is de uitvoerbaarheid van de maatregelen op hoofdlijnen beoordeeld, maar er heeft nog geen volledige uitvoeringstoets plaatsgevonden.
- Gedurende de herstelperiode zullen naar verwachting 500 FTE worden ingezet.
- De noodzakelijke financiële middelen zijn onderdeel van de budgettaire voorjaarsbesluitvorming. Over de uitkomsten van deze besluitvorming wordt de Kamer,

conform het reguliere begrotingsproces, bij 1e suppletoire begroting en de Miljoenennota geïnformeerd.

Opzetten crisisorganisatie

Q. Hoe ver bent u met het opzetten van deze crisisorganisatie?

A.

- Op dit moment is de volgende voortgang geboekt:
- De crisisorganisatie is per 24 februari ingesteld
- Daarnaast is de structuur voor de crisisorganisatie intern goedgekeurd door de bestuursraad. Momenteel zijn we bezig met het rondkrijgen van de interne bemensing
- Mandaten zijn uitgewerkt en ingevoerd
- Meest urgente risico's zijn gesignaleerd en mitigerende maatregelen zijn getroffen
- Plan is ontwikkeld voor contact met gedupeerde ouders voor de periode zonder beleidsbesluit
- Eerste stappen zijn gezet op de inrichting van een adviserend ouderpanel en klankbordgroep

Samenstelling klanbordgroep

Q. Hoe is de samenstelling van de klankboordgroep bepaald?

A.

- Het opstellen van de bestuurlijke adviesraad is bepaald met als uitgangspunt het creëren van een brede basis van expertise met betrekking tot de kinderopvangtoeslag.
- Hierom is een groep vertegenwoordigers geselecteerd met diverse achtergronden: voorzitters van maatschappelijke organisaties en brancheverenigingen, strategisch en (sociaal) juridisch experts, bestuurders uit gemeenten met veel gedupeerden en vertegenwoordigers van de uitvoering.
- Ook nemen experts en ervaringsdeskundigen op het gebied van crisismanagement deel aan de bestuurlijke adviesraad, zoals bestuurders uit Groningen en PGB problematiek.
- Door deze combinatie van experts en bestuurders beoogd de crisisorganisatie een breed gedragen adviesorgaan op te richten welke de organisatie scherp houdt en stuurt in de juiste richting.

Waarborg aansluiten vraag ouders

Q. Hoe wordt gewaarborgd dat ontwikkelde maatregelen aansluiten bij de vraag van gedupeerde ouders via het ouderpanel?

A.

- De crisisorganisatie wil dicht bij de gedupeerde ouders staan om tot een passende en bevredigende oplossing te komen.
- De crisisorganisatie heeft haarzelf hierom het doel gestel om een breed gedragen ouderpanel in te richten.
- Een ouderpanel dat de boodschap van de ouders weet te vertalen in adviezen en suggesties voor de crisisorganisatie.
- Deze adviezen en suggesties van het ouderpanel worden zwaar gewogen in de beleidsbesluiten van de crisisorganisatie.
- Op deze manier tracht de crisisorganisatie te waarborgen dat maatregelen worden uitvoert die de huidige problematiek van gedupeerde ouders adequaat aanpakt.

Financiële consequenties crisisorganisatie

Q. Is er al meer duidelijkheid over de financiële consequenties van het opzetten van deze crisisorganisatie?

A.

- De crisisorganisatie wordt zo veel mogelijk samengesteld uit bestaande functies. Het is echter duidelijk geworden dat er extra capaciteit nodig is binnen de organisatie om het herstel op een juiste manier uit te voeren.
- Voor de uitvoeringskosten van de hersteloperatie is een bedrag van 110 miljoen euro uitgetrokken.
- Het grootste aandeel van nieuwe medewerkers zit daarmee in de opschaling van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT).
- Eerste grove schattingen geven aan dat er binnen de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen tot 500 extra FTE benodigd zijn om correcte uitvoering te kunnen waarborgen.

Waarom losstaande crisisorganisatie

Q. Waarom is er een losstaande crisisorganisatie nodig?

A.

- Ik vind het belangrijk dat er zo snel mogelijk een oplossing komt voor de gedupeerde ouders en dat de oplossingen op een juiste manier worden afgehandeld.
- Tegelijkertijd wil ik niet dat de reguliere processen van Toeslagen hierdoor in gevaar komen: Ik wil immers ook in de toekomst fouten voorkomen.
- Door een aparte crisisorganisatie in te stellen komt de lopende operatie niet in het geding.
- Binnen de crisisorganisatie worden projecten en programma's georganiseerd om de crisis op te lossen apart van de lopende operatie.

Bij doorvragen:

- Het is wel van belang dat de projectorganisatie contact en afstemming zoekt met de lopende organisatie om de sterke afhankelijkheden die er zijn te managen.
- Ook moet er een feedbackloop zijn tussen de hersteloperatie en de andere organisatieonderdelen, zodat lessen die getrokken worden uit de crisis

vertaald worden naar de lopende operatie, organisatieontwikkeling en toekomstig toeslagenbeleid.

Voorkomen samenloop in contactpersonen

Q. Hoe zorgen we ervoor dat burgers niet met meerdere loketten te maken hebben binnen toeslagen, één in de crisisorganisatie en één in de lopende operatie?

Met opmerkingen

A.

- Het team Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen begeleidt burgers met hersteldossiers van begin tot eind in het proces.
- Dit team zal in dat proces ook contact hebben met de lopende operatie om het verleden en de context van dossiers beter te begrijpen.
- Op dit moment wordt nader uitgezocht wat de meest effectieve taakverdeling is tussen het team Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen en de reguliere operatie.
- Het uitgangspunt is hierin in ieder geval dat burgers ten allen tijde één duidelijk aanspreekpunt hebben en dat dit aanspreekpunt de benodigde kennis heeft om de burger goed te begeleiden in zowel herstel als lopende operatie.

Herstel vertrouwen

Q. Welke maatregelen worden moeten het vertrouwen van de burger te herstellen?

Met opmerkingen

A. _

- Ik heb uw Kamer in april gemeld dat het belangrijk is om te werken aan nieuw perspectief. Dat kan alleen als erkend wordt wat er fout is gegaan en hoe keuzes zijn gemaakt die hiertoe hebben geleid, en welke intentie en patronen daaraan ten grondslag lagen.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Vet

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;L, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

- Een veilige, open en lerende cultuur is nodig om het vertrouwen te herstellen en de geloofwaardigheid terug te krijgen.
- Deze veranderingen teweegbrengen vraagt de komende jaren om veel aandacht voor cultuur en leiderschap binnen de Toeslagen.
- Ik ben bezig om de klantgerichte werkwijze van medewerkers en leidinggevenden binnen Toeslagen te vergroten.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Vet

- Om de toekomstige dienstverlening richting ouders aan te laten sluiten bij hun behoeftes worden klantreizen ontworpen en gerealiseerd.

- Hiervoor wordt aangesloten bij de inzichten over en uitkomsten onder (mogelijk) gedupeerden. De inzichten van de klantreis worden toegepast op de in te richten processen om het herstel uit te voeren.

Informeren Kamer

Q. Hoe gaat de staatssecretaris er voor zorgen dat bepaalde signalen m.b.t. fouten en processen die misgaan eerder en structureler bij de Kamer terecht komen?

- Ik constateer dat de relevante informatie bijzonder moeilijk, vaak onvolledig en regelmatig te laat naar boven is gekomen. Het informatiebeheer bij Toeslagen is absoluut niet op orde. Inmiddels is daarom een programma gestart om het informatiebeheer op orde te brengen en verricht de Erfgoedinspectie een onderzoek naar het naleven van de Archiefwet.
- Het programma managementinformatie is tevens voor 2020 gewijzigd en daarbij zal de prioriteit worden gelegd bij Toeslagen en de processen binnen de Belastingdienst die inzicht geven per belastingmiddel. Hierbij wordt de grootste managementinformatiebehoefte het eerst opgepakt.
- Naast het op orde brengen van het informatiebeheer, is gestart met het ontvlechten van de Belastingdienst om de span of control beheersbaar te maken. Zo krijgen de organisatieonderdelen op korte termijn de bestuurlijke aandacht en focus die past bij de omvang en het belang van hun taak.
- Tot slot wordt geïnvesteerd in bewustwording van risico's en de beheersing daarvan binnen de organisatie. In de

beoogde cultuur vertalen we signalen vanaf de werkvloer in actief risicomanagement, waardoor de organisatie haar doelen kan behalen.

- Er worden dus op verschillende vlakken stappen genomen zodat signalen over processen die fout gaan of over knelpunten eerder naar boven komen.
- Over de voortgang van de ontvlechting informeer ik uw Kamer voor deze zomer nog.
- En ik stel ook voor de andere onderwerpen voorop dat ik u over alle relevante info informeer door middel van bijvoorbeeld voortgangsrapportages.

Vooringenomenheid Belastingdienstbreed

Q. Op welke wijze wordt onderzocht of er op andere (belasting)gebieden ook sprake is (geweest) van institutionele vooringenomenheid in de handelswijze? Is deze vooringenomenheid Belastingdienst breed?

- De Adviescommissie heeft de vraag onderzocht of er sprake was van een vergelijkbare institutionele vooringenomen handelwijze van Toeslagen in andere dossiers.
- De conclusie van de Adviescommissie op dat punt is dat die handelwijze helaas niet uniek was, maar (gelukkig) ook niet normaal en dat die handelwijze zich vooral voordeed in de jaren 2014-2015.
- In het interim-advies van de Adviescommissie is aangegeven dat de institutionele vooringenomenheid een combinatie is van factoren.
- Voeg daarbij de druk om toeslagen 'snel en voortvarend' te verlenen, die kan leiden tot een defensieve houding van: 'afwijzen bij twijfel', en je krijgt een situatie waarin veel goedwillende ouders lijden onder het strenge regime dat was bedoeld voor een paar 'kwaden'.
- Deze bijzondere omstandigheden in combinatie met het snel uitbetalen is specifiek voor toeslagen.
- Wel wordt de behandeling van signalen van fraude binnen de Belastingdienst tegen het licht gehouden. Het gaat dan om de vraag of, bij signalen van mogelijke fraude, gepaste middelen worden ingezet. Het betreft de waarborgen in de organisatie die ervoor zorgen dat we de gepaste middelen inzetten en daarmee voorkomen dat we

burgers en bedrijven ten onrechte met te zware middelen benaderen.

Factsheet communicatie met ouders

Kernboodschap

Ik vind het belangrijk dat alle ouders die zich gedupeerd voelen door de kinderopvangtoeslagaffaire op een persoonlijke en toegankelijke manier worden geïnformeerd over de stappen die worden gezet binnen het herstelproces. Dat betekent dat het persoonlijk contact de basis vormt van de oudercommunicatie. Dit betekent in de praktijk: een vast contactpersoon voor ouders, mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek met de staatssecretaris, een speciaal telefoonnummer waar ouders terecht kunnen met vragen, een ouder- en kindpanel waarin ouders en kinderen hun mening kunnen geven over de wijze van communiceren over het herstelproces. Ook hopen we op termijn weer samen met gemeenten bijeenkomsten in het land te kunnen organiseren. Vooralsnog worden er als alternatief webinars voor ouders georganiseerd. Daarnaast voorziet de communicatie in brieven, een website voor gedupeerde ouders en de inzet van social media (infographics, video's).

Belangrijkste informatie

- In de week die volgde op het verschijnen van de rapporten van de AUT en de ADR zijn er ongeveer 20.000 betrokken ouders per brief geïnformeerd over de kabinetsreactie op deze rapporten en de gevolgen van het voorlopig uitstellen van bijeenkomsten vanwege het

COVID-19 beleid, en werden ze uitgenodigd voor webinars. Deze webinars werden door 1250 ouders gevolgd, leidden tot ruim 1300 vragen en 300 aanvullende aanvragen voor een persoonlijk gesprek meet de staatssecretaris. De komende tijd informeert Toeslagen al deze ouders per brief of per telefoon over het vervolg.

- Het ouder- en kindpanel zal adviseren over de wijze van communicatie.
- Soms is buiten herstel en compensatie ook aanvullende hulp en ondersteuning nodig die de Belastingdienst zelf niet kan bieden, bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhulpverlening. Daarom is in april 2020 een pilot gestart waarbij de Belastingdienst en de gemeenten gaan samenwerken om ouders te ondersteunen.
- In het eerste kwartaal van 2020 heeft het Serviceteam bijna 5.500 telefoontjes beantwoord. Naar verwachting zijn er begin juni de resultaten over de klanttevredenheid van deze telefoontjes.

Klantgerichte dienstverlening

Q. Op welke manier(en) zal de ~~klantgerichte~~ dienstverlening verbeterd worden?

- Voor de zomer wordt een plan van aanpak opgeleverd dat is gericht op verbetering van de dienstverlening door in samenwerking met de beleidsdepartementen vereenvoudigingen in de toeslagregelingen aan te brengen en door met meer capaciteit ondersteuning en maatwerk aan te kunnen bieden.
- De vereenvoudigingen in de regelgeving worden onder andere gebaseerd op IBO Toeslagen. Er is daartoe wetgeving in voorbereiding die op zo kort mogelijke termijn in werking kan treden. Verbeteringen door proportioneel kunnen vaststellen van kinderopvangtoeslag en het in uitzonderlijke situaties matigen van terugvorderingen zijn reeds in werking gegaan.
- Naast het bieden van ondersteuning en meer maatwerk door persoonlijke begeleiding worden ook verbeteringen in de digitale voorzieningen voorbereid. Zo wordt onderzocht of er meer gegevensuitwisselingen mogelijk zijn waarmee toeslaggerechtigden eerder kunnen worden geattendeerd en inzicht kan worden gegeven op mogelijke afwijkingen ten aanzien van het verkregen toeslagvoorschot. Zo kunnen terugvorderingen verder worden voorkomen.

Met opmerkingen

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 14 pt, Tekstkleur: Tekst 1

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;L, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

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;L, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 14 pt, Tekstkleur: Tekst 1

Factsheet verbetertraject KOT

Kernboodschap

Een van de reeds ingezette verbeteringen in de dienstverlening van Toeslagen is het programma Verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag. Dit gezamenlijke programma van SZW en Toeslagen is in 2020 overgegaan in de fase van implementatie. Het streven is om over het jaar 2020 het aantal hoge terugvorderingen terug te brengen naar een derde ten opzichte van 2015. De tussentijds te meten effecten laten daarin een positieve voortgang zien.

Belangrijkste informatie

- Het verbetertraject bestaat uit drie hoofdthema's:

1. Eerder signaleren (door kinderopvangorganisaties maandelijks actuele gegevens over de opvang aan de Belastingdienst te laten leveren)
2. Begeleiden van ouders met kans op een hoge terugvordering
3. Verbeteren van de digitale dienstverlening (het voor ouders gemakkelijker maken van het aanvraag- en wijzigingsproces voor de kinderopvangtoeslag)

- Er is een algemene en continue voorlichtingscampagne voorbereid, die uitleg geeft over de werking van de kinderopvangtoeslag.
- Daarnaast zal een eerste versie van de kinderopvangtoeslag app dit voorjaar breed beschikbaar zijn.

Factsheet programma verbetering dienstverlening

Met opmerkingen

Kernboodschap

Voor de zomer van 2020 wordt een programmaplan opgeleverd om het beleid van Toeslagen te vereenvoudigen, met als doel dit beleid voor zowel burgers als voor de uitvoering begrijpelijker en overzichtelijker te maken. Daarbij wordt de dienstverlening verbeterd en uitgebreid om meer ondersteuning en maatwerk te kunnen bieden.

Belangrijkste informatie

- Het aantal (hoge) terugvorderingen kan zo verder omlaag worden gebracht, evenals het vergroten van de toekenningszekerheid van een voorschot, en het verkleinen van de na- en terugbetalingen bij definitieve vaststellingen.
- Bovendien wordt de dagelijkse dienstverlening door Toeslagen aan burgers uitgebreid, om burgers met meer menselijke aandacht ten dienste te staan.

Factsheet maatregelen ter voorkoming herhaling

Belangrijkste informatie

Verbeteren van cultuur en vaardigheden

- 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 verschillende fasen die variëren in ondersteuning en inhoud. De opdracht voor de nadere invulling en begeleiding van dit traject bevindt zich nu in de fase van aanbesteding.

Meer maatwerk in dienstverlening

- Vanaf november 2019 hanteert Toeslagen een werkwijze waarin burgers kunnen rekenen op meer persoonlijke dienstverlening en maatwerk in het toekennen en aanpassen van het recht op een toeslag. Een voorbeeld van dat maatwerk is dat contact wordt opgenomen met burgers wanneer zij in bezwaar~~beroep~~ gaan.

Betere juridische waarborgen

- Er is een breed programma in uitvoering dat is gericht op de inrichting en versterking van de vaktechnische

structuur van de Belastingdienst waarmee de vaktechnische kwaliteit wordt geborgd. Met de vaktechnische kwaliteit wordt beoogd dat dilemma's over de toepassing van de wet in concrete situaties sneller naar boven komen om zorgvuldig beoordeeld en beschikt te worden. Dit heeft inmiddels geleid tot meerdere beleidsbesluiten.

Vermindering complexiteit en verbetering aansturing Belastingdienst

- Voor 1 september zal een plan van aanpak voor het verbeteren van de aansturing en de ontvlechting worden opgesteld en met uw Kamer worden gedeeld.

Naar responsieve wet- en regelgeving

- Er wordt 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 toeslagen die nu voor een belangrijk deel bij de burger ligt.

Afschaffen O/GS en pauzeknop dwanginvordering

- Het opzet-/grove schuldcriterium bij de invordering van toeslagschulden wordt afgeschaft. Dit betekent dat

iedereen met een toeslagschuld recht krijgt op een persoonlijke betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit en vermogen. Dit nieuwe beleid wordt ook toegepast op toeslagschulden uit het verleden.

- Voor de CAF 11-ouders, de overige CAF-ouders, de (oude) O/GS-gevallen, en ouders met een problematische kinderopvangtoeslagschuld is de dwanginvordering stopgezet (de "pauzeknop"). Een deel van de ouders voor wie gebruik is gemaakt van de pauzeknop komt naar verwachting in aanmerking voor enige vorm van compensatie, reparatie of herstel. Voor een ander deel geldt dat de openstaande toeslagschuld alsnog voldaan moet worden. In het laatste geval zal steeds een passende betalingsregeling getroffen kunnen worden. In het laatste geval zal steeds een passende betalingsregeling getroffen kunnen worden.

Factsheet bezwaarbehandeling Toeslagen

Van 2017 tot en met 2019 lag het aantal tijdig behandelde bezwaren ruim boven de norm (>90%). Vanaf het vierde kwartaal van 2019 is de voorraad aan bezwaren echter flink gestegen door enerzijds een hogere instroom en anderzijds een verminderde behandelcapaciteit (60% in februari 2020). Inmiddels is, met het separeren van de herstel activiteiten, een voorzichtig dalende trend te zien in de voorraden van bezwaren die nog behandeld moeten worden.

- Een vergelijkbare trend is te zien ten aanzien van andere werkstromen binnen de reguliere Toeslagen organisatie. ~~Binnenkort wordt~~Eind april is een plan van aanpak opgeleverd om deze opgelopen achterstanden zo spoedig mogelijk in te lopen.

Daarnaast is de budget-vrijgave voor meer en hoger gekwalificeerde medewerkers, nodig voor de reguliere behandeling en de voorgenomen verbetering van de dienstverlening, gerealiseerd. De voorbereidingen voor grootschalige werving zijn gestart. Die werving loopt mogelijk enige vertraging op vanwege COVID-19.