Notaoverleg
Kinderopvangtoeslag

19 mei 2020
00:00 - 00:00

Oude Zaal

Inhoudsopgave

BLOK 1 Compensatie 5

Stand van zaken uitbetaling eerste deel 6
Juridische molen 8
Vergoeding kosten 9
Niet ruimhartig genoeg 10
Ontvangen bezwaren ouders (op compensatiebeschikking) 11
Hulp bij rechtsgang 12
Uitkomsten ADR 13
Onderscheid groepen 14
Vormgeving compensatie overig 15
Compensatie niet-CAF-gevallen 16

BLOK 2 Ouderdossiers/ontbrekende documenten 17

Stand van zaken verstrekken ouderdossiers 18
Verbetering informatiehuishouding 21
Factsheet Informatiebeheer 22
Compensatie bij ontbrekende documenten 23
Gesprekken met ouders 24
Contact gemachtigde 25
Duidelijkheid overige ouders 26
Ontbrekende documenten 27

BLOK 3 AUT 28

Maar 22 dossiers 29
Gevallen voor 2015 30
Gevallen <1500 euro 31
Mate vergelijkbaarheid CAF 11 32
Wijze beoordeling vergelijkbaarheid 33
Aanvullende schadevergoeding disproportionaliteit 34
Hardheidsclausule 35
Groepen hardheidsclausule 36
Vormgeving hardheidsclausule 37
Terugbetalingsregelingen < 1500 euro 39
Omgang zaken geen CAF-zaak 40
Factsheet planning uitvoering regelingen 41
Wanneer loketten open 43
Zelf verzoek indienen 44
Hoe weet een ouder of die gedupeerd is 45
Zelf aantonen 46
Voorkomen fouten herbeoordeling 47
Hoeveel nihilstellingen 48
Hoe vaak OGS 49
Kwalificatie OGS 50
Geen compensatie maar vergoeding 51
Compensatie armoede door hardheid 52
Waarom weer juridisch moeras 53
Zelf aanvraag doen 54
Ondersteuning ouders 55
Persoonlijke zaakbehandelaar 56
Waarom niet iedereen evenveel recht op compensatie 57
Strafrechtelijk onderzoek etnisch profileren 58
Waarom politici buitenschot gelaten 59
Eerder aangegeven geen schade 60
Waarom hebben eerdere signalen niet tot aanpassing geleid 61

BLOK 4 Beleid 63

Praktische rechtsbescherming 64
Praktische rechtsbescherming motie Omtzigt 65
Wijzigingen wetgeving 66
Pauzeknop/dwanginvordering 67
Proportioneel toekennen 68

Verjaring ... 70
Proportionaliteit (tweede beleidsbesluit) ... 71
Nieuw OGS-beleid ... 72
Geen OGS-kwalificatie meer ... 73
Slechter af nieuw beleid ... 74
Waarom niet kwijtgescholden ... 75
BLOK 5 Personeel ... 77
Personeel raadsman/vrouw ... 78
Termijn raadspersonen ... 79
Aantal raadspersonen ... 80
Vertrouwelijkheid signalen ... 81
Medewerking BD raadspersonen ... 82
Vervolgonderzoek raadspersonen ... 83
Raadspersonen ambtsmisdrijven ... 84
Mandaat raadspersonen ... 85
Raadspersonen en second opinion ... 86
Personele consequenties ... 87
Second opinion strafrechtelijk handelen ... 88
Vormgeven second opinion ... 89
Strafbare feiten vastgesteld? ... 90
Bereid aangifte te doen ... 91
BLOK 6 Commissies ... 92
Instellen Commissies van wijzen ... 93
Start cie van wijzen ... 94
Cie wijzen - bezwaaradviescommissie ... 95
Commissie beoordeling hardheidsclausule ... 96
Cie beoordeling hardheidsregeling ... 97
BLOK 7 Onderzoeken ... 98
Autoriteit persoonsgegevens ... 99
Nationale ombudsman ... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
Inspectie overheidsinformatie & erfgoed ... 102
Managementinformatie ... 103
Kwaliteit MI ... 104
Factsheet: Programma Managementinformatie en Risicomanagement ... 106
BLOK 8 Wie wist wat wanneer ... 108
BLOK 9 Budgettair ... 109
Dekking maatregelen ... 110
Omvang budgettaire gevolgen ... 111
Dekking structurele verbeteringen ... 113
BLOK 11 Tweede nationaliteit ... 115
BLOK 10 Overig ... 116
Gevolgen RvS-uitspraak vaststelling KOT ... 117
Gevolgen RvS-uitspraak vaststelling terugvordering ... 118
RvS-uitspraak 24 april 2019 gevolgen kot ... 119
Feitenrelaas SZW ... 121
Ondersteuningstraject gemeenten ... 122
Parlementair onderzoek ... 123
Huurtoeslag ... 124
Stopzetten huurtoeslag ... 125
Compensatie huurtoeslaggerechtigden ... 127
Klokkenluidersregeling ... 128
Fraudeaanpak Belastingdienst ... 129
Vragen ten aanzien van FSV ... 130
Overschrijden wetgeving ... 131
Zwartboek ... 132
Kindgebonden Budget ... 133
Factsheet herstelorganisatie ... 134
Opzetten crisisorganisatie ... 136

Samenstelling klanbordgroep 137
Waarborg aansluiten vraag ouders 139
Financiële consequenties crisisorganisatie 141
Waarom losstaande crisisorganisatie 143
Voorkomen samenloop in contactpersonen 145
Herstel vertrouwen 146
Informeren Kamer 147
Vooringenomenheid Belastingdienstbreed 148
Factsheet communicatie met ouders 150
Klantgerichte dienstverlening 152
Factsheet verbetertraject KOT 153
Factsheet programma verbetering dienstverlening 154
Factsheet maatregelen ter voorkoming herhaling 155
Factsheet bezwaarbehandeling Toeslagen 158

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 zeven 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.

Factsheet Compensatie CAF 11.

- X.
- X.

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.

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

Met opmerkingen

7

Juridische molen
Steller/partij
Vraag: Komen ouders wederom in een bureaucratische en juridische molen terecht als zij de compensatie te laag vinden?

Kern antwoord:

- 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
Steller/partij
Vraag: Waarom vergoedt u niet alle echte kosten van de ouders?

Met opmerkingen
Aanvullen aan de hand van AUT II

Kern antwoord:

- 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
Steller/partij
Vraag: Hoe wordt omgegaan met het feit dat burgers de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg vinden?

Met opmerkingen [ ] UHB aanvullen aan de hand van commissies

Kern antwoord:

- Sommige ouders hebben aangegeven de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg te vinden.
- Na 28 januari 2020 ontvangen de ouders die betrokken zijn bij de CAF11-zaak die in december een voorschot op de compensatie hebben ontvangen een definitieve beschikking.
- Hiertegen kunnen ze in bezwaar gaan.
- 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.

Ontvangen bezwaren ouders (op compensatiebeschikking)

Met opmerkingen

11

Hulp bij rechtsgang

Met opmerkingen

12

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 kijkt de ADR op basis van de stukken 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 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?

Met opmerkingen

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

Vormgeving compensatie overig

Met opmerkingen [ ] JHB aan de hand van commissies

15

Compensatie niet-CAF-gevallen

Met opmerkingen | | UHB adhv commissies

BLOK 2 Ouderdossiers/ontbrekende documenten

Stand van zaken verstrekken ouderdossiers

Met opmerkingen

Spreeklijn

- X.
- X.

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.

Factsheet ontbrekende documenten.

- X.
- X.

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?

Met opmerkingen

23

Gesprekken met ouders

Steller/Partij:

Vraag: Heeft u met zelf met ouders gesproken?

Met opmerkingen ☐ UHB aanvullen vanuit SO

Kern antwoord

- 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 de Belastingdienst daarmee omgaat.

Contact gemachtigde

Met opmerkingen [ ] eventueel updaten

Steller/Partij:
Vraag: Waarom heeft de BD de contacten met de ouders uit CAF11 niet via de gemachtigde laten lopen?

Kern antwoord

- 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
Steller/Partij:
Vraag: Wanneer krijgen de andere ouders meer duidelijkheid?

Met opmerkingen graag updaten

Kern antwoord

- 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?

Met opmerkingen

27

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?

Met opmerkingen

A.

- Nee, hardheidsclausule voor dit soort gevallen?

Gevallen <1500 euro

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

Met opmerkingen

31

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?

Met opmerkingen

32

Wijze beoordeling vergelijkbaarheid

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

Met opmerkingen

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?

Met opmerkingen

Hardheidsclausule

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

Met opmerkingen

35

Groepen hardheidsclausule

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

Met opmerkingen

Vormgeving hardheidsclausule

Q. Hoe zal de hardheidsclausule vorm krijgen en uitgewerkt worden? Hoe worden de ouders hierover geïnformeerd?

Met opmerkingen

Q. Hoe kunnen ouders weten of zij kwalificeren als schrijnend geval? En hoe zal de aanvullende compensatie voor deze groep ouders vorm krijgen?

Met opmerkingen

38

Terugbetalingsregelingen < 1500 euro

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

Met opmerkingen

39

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?

Met opmerkingen

40

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?

Met opmerkingen

Zelf verzoek indienen

Met opmerkingen

Q. Voor een herbeoordeling van hun zaak zullen ouders weer bewijsstukken moeten aanleveren. Begrijp ik het goed dat de gedupeerde ouders dit verzoek zelf moeten indienen?

Hoe weet een ouder of die gedupeerd is

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

Met opmerkingen

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?

Met opmerkingen

46

Voorkomen fouten herbeoordeling

Met opmerkingen

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?

Hoeveel nihilstellingen

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

Met opmerkingen

Hoe vaak OGS

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

Met opmerkingen JHB nav SO

49

Kwalificatie OGS

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

Met opmerkingen

50

Geen compensatie maar vergoeding

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)?

Met opmerkingen

Compensatie armoede door hardheid

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

Met opmerkingen UHB

52

Waarom weer juridisch moeras

Met opmerkingen UHB

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

53

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?

Met opmerkingen

54

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?

Met opmerkingen

55

Persoonlijke zaakbehandelaar

Q. Wanneer krijgen ouders hun persoonlijke begeleider?

Met opmerkingen

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?

Met opmerkingen

57

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)?

Met opmerkingen

58

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?

Met opmerkingen SZW ism UHB

59

Eerder aangegeven geen schade

Q. Hoe heeft het kunnen gebeuren dat de regering (dhr. Wiebes) in 2017 nog aangaf dat ouders geen onnodige schade hadden geleden?

Met opmerkingen SZW ism UHB

60

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 SZW ism UHB

61

BLOK 4 Beleid

Beleid

Praktische rechtsbescherming

Met opmerkingen

Spreeklijn

- X.
- X.

Factsheet Beleid.

- X.
- X.

Praktische rechtsbescherming motie Omtzigt
Steller/partij:
Vraag: wanneer wordt het onderzoek naar de praktische rechtsbescherming gestart (motie Omtzigt)?

Met opmerkingen Is er al meer bekend over de commissie e.d. ten op zichtte van de brief 19 feb.

Kern antwoord:

- 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.
- **PM uitkomsten AUT op dit punt**
- Op dit moment wordt gewerkt aan het tweede deel van de motie, namelijk de praktische rechtsbescherming van burgers en kleine ondernemers in belastingzaken.

Wijzigingen wetgeving

Met opmerkingen

66

Pauzeknop/dwanginvordering

Steller/partij
Vraag: Wanneer wordt overgegaan tot een meer proportionele vaststelling en terugvordering van de kinderopvangtoeslag? Geldt dit ook voor het verleden?

Met opmerkingen | SZW

Kern antwoord:

- 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.
- 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
Steller/partij
Vraag: 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 SZW / UHB

Kern antwoord:

- 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 [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

Steller/partij
Vraag: Waarom wijkt u af van de vijfjaarstermijn? Schept u hiermee geen precedent?

Met opmerkingen

Kern antwoord:

•

Proportionaliteit (tweede beleidsbesluit)

Steller/partij
Vraag: PM afhankelijk van AUT II / stas

Kern antwoord:

Nieuw OGS-beleid
STELLER/PARTIJ:

VRAAG:

Hoe komt het nieuwe OGS-beleid eruit te zien?

ANTWOORD

- 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
STELLER/PARTIJ:

VRAAG:

Krijgt vanaf nu niemand meer een OGS-kwalificatie?

ANTWOORD

- 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
STELLER/PARTIJ:

VRAAG:

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

ANTWOORD

- 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
STELLER/PARTIJ:

VRAAG:

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?

ANTWOORD

- 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 25.00 á 35.000 gevallen in de periode van 2012 tot nu opnieuw bekeken moeten worden.

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

BLOK 5 Personeel

Personeel raadsman/vrouw

Spreeklijn

- Zoals in het debat van 4 december 2019 aangekondigd zijn er 2 onafhankelijke raadspersonen aangezocht.
- **PM afhankelijk van toezending instellingsbesluit aan de Kamer**

Termijn raadspersonen
Steller/partij:
Vraag: Waarom worden de raadspersonen "maar" voor een jaar aangewezen?

Kern antwoord:

- Een jaar is een redelijke termijn om signalen binnen te halen;
- Raadspersonen zijn een aanvulling op de al bestaande integriteitinfrastructuur.
- Tijdens dit jaar werken we zelf ook hard aan een cultuurverandering bij de Belastingdienst. Zo zetten we in op menselijke maat, een veilige werkomgeving en een versterking van het 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
Steller/partij:
Vraag: Twee raadspersonen zijn te weinig voor de hoeveelheid medewerkers, locaties en signalen.

Kern antwoord:

- Naast de personeelsraadspersonen zijn er meer mogelijkheden voor medewerkers om zich te melden met integriteitsschendingen en/of vermoedens van misstanden.
- 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 nog aan te wijzen raadspersonen voor de voeten lopen.

Vertrouwelijkheid signalen
Steller/partij:
Vraag: Op welke wijze wordt de vertrouwelijkheid van de signalen geborgd?

Kern antwoord:

- Medewerkers kunnen anoniem melden bij de raadspersonen.
- Eventuele melders worden beschermd, zoals ook al eerder aan de Kamer is toegezegd;
- 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?

- De anonimiteit wordt geborgd door de personeelsraadspersonen. Op welke wijze zij daaraan invulling geven, ligt bij deze personeelsraadspersonen.
- Vertrouwen werkt twee kanten op: vertrouwen dat de melder anoniem kan blijven en vertrouwen dat je als medewerker in een veilige werkomgeving werkt. Voor dit laatste is hoor en wederhoor belangrijk.

Medewerking BD raadspersonen
Steller/partij:
Vraag: Hoe borgt u dat de personeelsraadspersonen alle medewerking krijgen van de Belastingdienst?

Kern antwoord:

- Ik verwacht volledige medewerking van de Belastingdienst.
- 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?

- Dat hangt af van het geval. Het doel is dat de personeelsraadsleden de aan hen opgedragen taak goed kunnen uitvoeren. De acties die daarvoor nodig zijn ondernemen we.

Vervolgonderzoek raadspersonen
Steller/partij:
Vraag: Hoe ziet het vervolgonderzoek na de signalen die de personeelsraadspersonen ophalen eruit?

Kern antwoord:

- Eventueel vervolgonderzoek hangt af van de aard, ernst en omvang van het signaal.
- Ik neem elk signaal serieus.
- Daar kan ik nu niet op vooruitlopen.
- Wel kan ik melden dat indien vermoedens bestaan van ambtsmisdrijven aangifte zal worden gedaan. Het is dan aan het OM om te beslissen over het al dan niet verrichten van onderzoek.

Raadspersonen ambtsmisdrijven
Steller/partij:
Vraag: Wat als de raadspersonen stuiten op signalen van ambtsmisdrijven?

Kern antwoord:

- Ik verwacht dat de personeelsraadspersonen deze signalen meteen rapporteren.
- Naar aanleiding van deze mogelijke signalen onderneem ik, actie Daaronder begrepen, het doen van aangifte bij de Rijksrecherche.

Mandaat raadspersonen
Steller/partij:
Vraag: Mogen de raadspersonen ook zelf de Rijksrecherche en/of het OM inschakelen?

Kern antwoord:

- De personeelsraadspersonen melden vermoedens van strafbare feiten meteen aan de ambtelijke top.
- Bij vermoedens van strafbare feiten wordt aangifte gedaan door de werkgever.
- De personeelsraadspersonen mogen, net als ieder ander, zelf aangifte doen bij vermoedens van strafbare feiten.

Raadspersonen en second opinion
Steller/partij:

Vraag: Wat is de relatie tussen de personeelsraadspersonen en de second opinion naar ambtsmisdrijven?

Kern antwoord

- De personeelsraadspersonen worden aangewezen om actief de Belastingdienst in te gaan, signalen naar boven te halen en hoor en wederhoor te faciliteren.
- Ik heb op dit moment geen aanwijzingen voor ambtsmisdrijven.

Personele consequenties

Vraag: Waarom kunnen de schuldigen gewoon blijven zitten terwijl er hele levens zijn verwoest?

Kern antwoord

- **PM**
-

Second opinion strafrechtelijk handelen

Steller/Partij:
Vraag: Wat gaat u doen aan de ambtsmisdrijven die door medewerkers van de Belastingdienst/toeslagen zijn begaan.

Kern antwoord:

- Er zijn bij toeslagen fouten gemaakt. Daarover zijn wij het met elkaar eens en dat heeft de heer Donner ook heel helder beschreven in zijn rapport.
- Daarnaast is ook **onrechtmatig** gehandeld waar het ging om het stopzetten van de toeslag en de termijnen. Dat is op zich al ernstig genoeg.
- Maar ambtsmisdrijven zijn van een wezenlijk andere orde. Niet iedere onrechtmatigheid is relevant voor het strafrecht.
- Zoals eerder aangegeven zijn er **geen indicaties** 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 (ambts)misdrijven.
- Mocht ik op enige wijze signalen ontvangen dat er ambtsmisdrijven zijn begaan dan verplicht artikel 162 van het Wetboek van Strafvordering om aangifte te doen.

Vormgeven second opinion
Steller/Partij:
Vraag: Hoe wordt het aangekondigde onderzoek over strafbaar handelen vormgegeven?

Kern antwoord:

- 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.
- De **onafhankelijke** buitenstaander zal beschikken over grondige kennis van het strafrecht.
- Op dit moment wordt de **onafhankelijke** buitenstaander aangezocht.
- Tijdens het AO van 4 maart heb ik toegezegd dat Kamer zal worden geïnformeerd over de opdracht voor de second opinion.

De Kamer wordt ook nog nader geïnformeerd over wie de second opinion gaat verrichten.

Strafbare feiten vastgesteld?
Steller/Partij:
Vraag: Welke strafbare feiten zijn er inmiddels vastgesteld in het aangekondigde onderzoek over strafbaar handelen?

Kern antwoord:

- 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.
- Op dit moment wordt de **onafhankelijke** buitenstaander aangezocht.
- Tijdens het AO van 4 maart heb ik toegezegd dat Kamer zal worden geïnformeerd over de opdracht voor de second opinion.
- De Kamer wordt ook nog nader geïnformeerd over wie de second opinion gaat verrichten.
- Ik wil niet vooruitlopen op de conclusies van de second opinion.

Bereid aangifte te doen
Steller/Partij:
Vraag: Bent u bereid om aangifte te doen indien toch strafbare feiten vast komen te staan in het kinderopvangtoeslagdossier?

Kern antwoord:

Als blijkt dat er 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
STELLER/PARTIJ:

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

ANTWOORD

- Er is een commissie van drie onafhankelijke deskundigen ingesteld in het kader van de compensatieregeling CAF11. Aan deze commissie wordt gerefereerd met 'de commissie van wijzen'.
- 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
STELLER/PARTIJ:

VRAAG: Kan de commissie van wijzen direct aan de slag?

ANTWOORD

- 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.
- Bezien zal moeten worden of de bezetting van drie personen voldoende is.

Cie wijzen - bezwaaradviescommissie
STELLER/PARTIJ:

VRAAG: Is de commissie van wijzen hetzelfde als een bezwaaradviescommissie?

ANTWOORD

- Nee.
- De commissie van wijzen is aan zet vóórdat er een eerste besluit door Toeslagen wordt genomen.
- 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
STELLER/PARTIJ:

VRAAG: Komt er een aparte commissie voor de beoordeling van de hardheidsclausule?

KERN ANTWOORD:

- 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.

Cie beoordeling hardheidsregeling
STELLER/PARTIJ:

VRAAG: Komt er een aparte commissie voor de beoordeling van de hardheidsregeling?

KERN ANTWOORD:

- Ik benadruk hier dat de hardheidsclausule moet worden onderscheiden van de hardheidsregeling.
- Voor de hardheidsregeling wordt een wettelijke grondslag gecreëerd. Daarvoor zal ik een wetsvoorstel indienen.
- Verzoeken op grond van de hardheidsregeling worden behandeld door 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 de Belastingdienst 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.

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

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

Steller/partij:

Vraag: Wat gaat u doen om de managementinformatie te verbeteren?

Kern antwoord:

- 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

Steller/Partij:

Vraag: Waaruit blijkt dat de MI nog niet op orde is?

Kern antwoord:

- 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)
- Belastingmiddelen, zoals de schenk- en erfbelasting, worden via fiscale processen geheven. De fiscale processen raken in de uitvoering altijd meerdere onderdelen van de Belastingdienst en zijn georganiseerd in ketens. Er is onvoldoende inzicht in- en overzicht op de prestaties van de ketens als geheel. Er zijn goede initiatieven ontwikkeld maar op het totaal ontbreekt het nog aan een gecoördineerde en samenhangende aanpak.
- 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.
- Het ontbreken van een samenhangende set aan managementinformatie voor de uitvoerende dienstonderdelen inclusief de verbinding naar strategisch (concern)niveau en sturing op de totstandkoming daarvan is meermalen geduid. Op onderdelen (Douane, Toeslagen, Keten inning en betalingsverkeer) zijn goede initiatieven ontwikkeld, maar op het totaal van de uitvoerende processen ontbreekt het aan een gecoördineerde en samenhangende aanpak.
- Naar aanleiding van de geconstateerde onvolkomenheid op managementinformatie heeft de Belastingdienst reeds stappen ter verbetering gezet, zoals op het gebied van de DG-rapportage en aansluiting P&C-cyclus Belastingdienst op het kerndepartement.
- In aanvulling hierop constateert de Belastingdienst dat verbinding nodig is met de belastingmiddelen die uitgevoerd worden via ketens van de primaire processen en dat tot meer outcome gerichte KPI's moet worden gekomen.

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.
- Ten opzichte van de oorspronkelijke planning is het programma in 2019 minder ver gekomen met de ketenaanpak dan beoogd.
- 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

Met opmerkingen SZW en UHB

BLOK 9 Budgettair

Dekking maatregelen

STELLER/PARTIJ:

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

ANTWOORD:

- 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.
- PM cijfers Kamerbrief Kabinetsreactie
- De financiële **dekking** van de compensatie, het herstel en de uitvoering hiervan 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
STELLER/PARTIJ:

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

ANTWOORD:

- Zoals in de Kabinetsreactie aangekondigd hebben de aangekondigde **compensatieregelingen** en **aanvullende maatregelen** omvangrijke financiële **consequenties**.
- PM cijfers Kamerbrief Kabinetsreactie
- Het Kabinet houdt rekening met **€ 360 mln** voor **herziening en correctie** van toeslagen voor CAF-zaken en de **hardheid** van het stelsel.
- Daarnaast houden we rekening met **€ 30 mln** voor **compensatie** voor institutionele vooringenomenheid bij de CAF-zaken.
- 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
STELLER/PARTIJ:

VRAAG: 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?

ANTWOORD:

- 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 11 Tweede nationaliteit

BLOK 10 Overig

Gevolgen RvS-uitspraak vaststelling KOT
STELLER/PARTIJ:

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

KERN ANTWOORD:

- 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 terugvordering
STELLER/PARTIJ:

VRAAG: Wat zijn de precieze gevolgen van de uitspraak van de Afdeling van 23 oktober 2019 voor de vaststelling van de terugvordering?[3]

KERN ANTWOORD:

- Er is al veel gezegd en geschreven over deze uitspraak, ook door Donner.
- Als gevolg van deze uitspraak kan van terugvordering worden afgezien of kan de terugvordering worden gematigd.
- 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.

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

RvS-uitspraak 24 april 2019 gevolgen kot
STELLER/PARTIJ:

VRAAG: Wat zijn de precieze gevolgen van de uitspraak van de Afdeling van 24 april 2019 voor de vaststelling van het recht op kinderopvangtoeslag?[4]

KERN ANTWOORD:

- Er is al veel gezegd en geschreven over deze uitspraak, ook door Donner.
- Als gevolg van deze uitspraak is een nihilstelling van een recht op kinderopvangtoeslag bij een klein afrondingsverschil tussen de totale kosten van kinderopvang en de totale betaalde kosten aan kinderopvang, niet langer gerechtvaardigd.
- Aan deze uitspraak komt zelfstandige betekenis toe. Ondanks kleine afrondingsverschillen wordt het ervoor gehouden dat de kosten voor opvang volledig zijn voldaan. Dat is anders dan een lagere vaststelling van het recht op kinderopvangtoeslag in evenredigheid met hetgeen betaald is.
- Daarnaast worden problemen in betalingsgedrag zijn toegerekend aan ouders, terwijl die problemen het gevolg waren van een onterechte stopzetting.
- Met deze uitspraak wordt de schrijnende uitwerking van de kinderopvangtoeslagwetgeving deels weggenomen.

[4] ECLI:NL:RVS:2019:1333.

- Deze uitspraak neemt een centrale plek in binnen de uitwerking van de aangekondigde maatregelen.

Feitenrelaas SZW

Met opmerkingen SZW

Factsheet

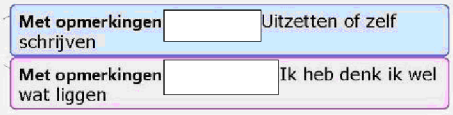
- Aan de ADR is gevraagd een tijdlijn te maken waardoor de vraag wordt beantwoord wanneer de ambtelijke en politieke top van het onrechtmatig handelen en andere problemen afwist.
- De andere problemen betreffen het evident onzorgvuldig handelen en de gevolgen hiervan voor toeslaggerechtigden.
- Dit feitenrelaas 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

Parlementair onderzoek



123

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.
- In een aantal gevallen is dit gesignaleerd (bijvoorbeeld bij beroep/bezwaar) en is dit hersteld. Het is dus niet zo dat bij iedereen het verworven recht is herleefd.
- In 2017 is de fout in de uitvoering 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 in lijn met deze uitspraak.
- Volgens de UR Awir is de uitspraak niet met terugwerkende kracht toe te passen.
- Deze werkwijze is gebruikelijk en conform artikel 5a AWIR.
- Vanaf de datum uitspraak kan verworven recht huurtoeslag weer herleven. Dat geldt voor alle besluiten die op de datum van de

uitspraak nog niet onherroepelijk vaststaan. Dat geldt ook voor nieuwe aanvragen Huurtoeslag 2019, dat kan nog tot 1 september 2020 worden aangevraagd.

LET OP: er wordt met BZK gesproken over een coulance voor huurtoeslag 2018. Eigenlijk had dit uiterlijk 01-09-2019 aangevraagd moeten zijn, maar met BZK wordt besproken deze termijn te verlengen. BD en BZK staan hier positief tegenover.

LET OP 2: Omtzigt en Ronnes hebben opnieuw vragen gesteld. Zij zijn in de veronderstelling dat uitvoeringsbeleid is gewijzigd (dat is niet zo, er was sprake van een fout in de uitvoering).

Stopzetten huurtoeslag

Steller/Partij:

Vraag: 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?

Kern antwoord:

- 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 nieuwe interpretatie van wet- en regelgeving die door de uitspraak van de Raad van State is ontstaan.

Compensatie huurtoeslaggerechtigden
Steller/Partij:
Vraag: Worden deze mensen ook gecompenseerd? Waarom niet?

Kern antwoord:

- Nee. Er is sprake van een ommekeer in de interpretatie van de wet als gevolg van jurisprudentie. Er is geen sprake van een fout in de uitvoering.
- In deze situaties wordt niet met terugwerkende kracht gecompenseerd. Dat is conform de AWIR en gebruikelijk in deze situaties.

Klokkenluidersregeling

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 FSV (een algemeen antwoord)

Met opmerkingen | Tzt updaten

A:

- U heeft een aantal vragen gesteld over de relatie met FSV.
- Dit zijn echt uitzoekpunten en vragen een secure beantwoording.
- Zoals de staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst en ik tijdens het AO Belastingdienst van 4 maart jl. hebben toegezegd sturen wij uiterlijk op 23 april 2020 een brief over FSV.
- De door u gestelde vragen neem ik daarin mee.

Overschrijden wetgeving

131

Zwartboek

Kindgebonden Budget
Steller/Partij:
Vraag:

Kern antwoord:

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. Het streven is dat de volledige uitvoeringsorganisatie voor 1 juni 2020 aan het werk is, waarin gestart wordt met de meest schrijnende 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 voor het eerste half jaar zijn inmiddels toegekend. Over de rest van de middelen is via de voorjaarsnotabesluitvorming besloten.

Opzetten crisisorganisatie
Steller/Partij:

Vraag: Hoe ver bent u met het opzetten van deze crisisorganisatie?

ANTWOORD

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

Steller/Partij:

VRAAG: Hoe is de samenstelling van de klankboordgroep bepaald?

ANTWOORD

- Het opstellen van de klankboordgroep 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 het klankbord, 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

Steller/Partij:

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

ANTWOORD

- 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.

140

Financiële consequenties crisisorganisatie

Steller/Partij:

VRAAG: Is er al meer duidelijkheid over de financiële consequenties van het opzetten van deze crisisorganisatie?

ANTWOORD

- 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.
- 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 250 tot 500 extra FTE benodigd zijn om correcte uitvoering te kunnen waarborgen.
- Het exacte aantal FTE alsmede de bijbehorende kosten worden op de korte termijn verder uitgewerkt.

- Daarnaast gaan we ervan uit dat het ouderpanel en de klankbordgroep op vrijwillige basis worden ingevuld en enkel reisvergoeding en vergader-gebonden kosten gemaakt worden.

Met opmerkingen twijfel of we dit moeten noemen

142

Waarom losstaande crisisorganisatie
Steller/Partij:

VRAAG: Waarom is er een losstaande crisisorganisatie nodig?

ANTWOORD

- 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
Steller/Partij:

VRAAG: 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?

ANTWOORD

- 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?

A.

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?

Met opmerkingen : UHB

147

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?

Met opmerkingen UHB

148

Factsheet communicatie met ouders

Kernboodschap

Ik vind het belangrijk dat alle betrokken ouders zich gedurende het gehele traject op een toegankelijke manier kunnen laten informeren. Om die reden is een breed pallet aan kanalen opgezet voor ouders om zich te (laten) informeren; brieven, bijeenkomsten (o.a. met gemeenten), persoonlijke gesprekken, webinars, videoberichten en infographics (via social media), vaste contactpersonen voor ouders, het telefoonnummer van het Serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslag, en de website van Toeslagen.

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 de webinars. 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?

152

Factsheet verbetertraject KOT

Met opmerkingen SZW

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

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.

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 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 de zomer 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.

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 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.