

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

FOUT! ONBEKEND NAAM VOOR DOCUMENTEIGENSCHAP.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.De

~~Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal~~

Postbus 20018

2500 EA Den Haag

Datum **Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.**

Betreft **Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.** Verzamelbrief Toeslagen

Geachte voorzitter,

De gesprekken die ik sinds mijn aantreden als staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane heb gevoerd met onder andere ouders, medewerkers van [Belastingdienst](#)/Toeslagen en andere betrokkenen hebben mij diep geraakt. Ik heb begrip voor de boosheid, machteloosheid en vele vragen bij de ouders. Dit sterkt mij in het voornemen verbeteringen door te voeren in de werkprocessen, rechtsbescherming en ook in het wettelijk kader. Het vertrouwen bij de burger en bedrijven moet hersteld worden. Ook de medewerkers van [Belastingdienst](#)/Toeslagen moeten kunnen rekenen op omstandigheden waaronder zij hun werk rechtvaardig en met oog voor de menselijke maat kunnen uitvoeren.

~~Ik ben blij~~[Het is goed](#) dat de -bij de CAF 11-zaak betrokken ouders voor kerst de eerste uitbetaling van de compensatie hebben kunnen ontvangen. Daarmee zijn we er echter nog niet. Er zijn ook ~~de~~ ouders die hebben aangegeven op vergelijkbare wijze te zijn behandeld. Hiernaar hebben de Adviescommissie uitvoering toeslagen (AUT) en de Auditdienst Rijk (ADR) verdere onderzoeken gedaan. Aan de Kamer is veelvuldig toegezegd dat vergelijkbare gevallen op vergelijkbare wijze worden gecompenseerd. Daarnaast heeft de AUT in het eindrapport aanbevelingen gedaan voor verbetering van de rechtsbescherming van burgers en in het bestuurlijk proces. Dan gaat het over toeslagen in het algemeen en kinderopvangtoeslag in het bijzonder.

Ik realiseer mij dat het geduld van de getroffen ouders en uw Kamer meermaals op de proef is gesteld. Dat betreurt ik. Snelheid en zorgvuldigheid gaan helaas vaak niet samen. Met de eindrapport van de AUT en de ADR kan uitvoering worden gegeven aan de compensatie van de getroffen ouders. Ik ben de AUT en de ADR zeer erkentelijk voor hun werkzaamheden. **Ik omarm het advies en neem de aanbevelingen over.** Met deze brief wil ik daarnaast uw Kamer een update geven van gedane toezeggingen en lopende maatregelen en onderzoeken.

PM updaten na rapporten/scenario's

PM korte schets inhoud/leeswijzer

FOUT! ONBEKEND NAAM VOOR

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

@minfin.nl
www.minfin.nl

Ons kenmerk

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Uw brief (kenmerk)

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Kabinetsreactie op de rapporten van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen en de Auditdienst Rijk

PM

Stand van zaken compensatie CAF 11

PM inleidend zinnetje ('Graag informeer ik uw Kamer over...') In de week voor kerst zijn de hebben 287 personen een eerste betalingen voor compensatie voor de bij de CAF 11-zaak betrokken ouders compensatie overgemaakt. Van de 309 betrokken ouders hebben 287 ouders recht op compensatie.¹ ontvangen. In totaal ging het om een bedrag van € 4.232.503, gemiddeld € 14.646². Zeven ouders hadden geen bij de Belastingdienst bekend rekeningnummer.³ Inmiddels hebben PM ouders de uitbetaling alsnog ontvangen. Het streven blijft om alle ouders die recht hebben op compensatie, te compenseren. Er zijn 22 Personen ouders die bericht hebben bericht gehad dat zij geen compensatie ontvangen. Hun situatie is beoordeeld door een commissie van onafhankelijke deskundigen, conform de aanbevelingen van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen (AUT). De commissie van onafhankelijke deskundigen -AUT heeft geoordeeld dat deze ouders geen recht hebben op compensatie. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld dat er in deze gevallen evident sprake is van het ontbreken van het recht op kinderopvangtoeslag of dat er ook na herhaaldelijk verzoek (over alle drie de toeslagjaren, 2012-2013 en 2014) geen reactie is gekomen. Alle 309 ouders hebben een brief ontvangen waarin het besluit tot compenseren is toegelicht.⁴ Tot 28 januari jl. konden beide groepen ouders reageren op deze vooraankondiging. De ouders die geen compensatie kregen konden hierbij aangeven op welke gronden ze daar volgens hen wel recht op hebben. De groep ouders die wel een eerste betaling heeft gekregen kon de bij Belastingdienst/Toeslagen bekende gegevens aanvullen en hun eventuele zienswijze geven. Van de 309 ouders hebben 24 [tzt actualiseren] personen hier op gereageerd. Geen van deze personen hadden recht op een compensatie. De reacties worden meegenomen bij het opstellen van de definitieve beschikkingen die uiterlijk PM worden gestuurd. Indien ouders het niet eens zijn met de definitieve beschikking kunnen ze hier bezwaar tegen maken. Deze bezwaren worden beoordeeld door een team dat door Toeslagen daarvoor apart in het leven is geroepen. Tevens zal een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie zich over deze bezwaren buigen. De komende maanden zal ik u op de hoogte houden van de voortgang van de compensatie voor ouders in de CAF 11-zaak compensatie.

Stand van zaken inzien dossiers

Graag informeer ik uw Kamer over de stand van zaken ten aanzien van de recente verzoeken van burgers tot inzage in hun toeslagen-dossier. Op 17 januari jl. zijn er twaalf dossiers bezorgd. Negen van hen hebben inmiddels een gesprek gehad met medewerkers van Toeslagen. Het laatste gesprek is ingepland op 17 februari aanstaande. Voor 1 maart van dit jaar ontvangen de volgende tien burgers hun dossier. Het betreft burgers die betrokken zijn geweest in een fraudeonderzoek. Zij ontvangen daarom net als de burgers die op 17 januari een

¹ PM vindplaats toevoegen (brief van 24 december 2019)

² Zie hiervoor de brief van 17 december 2019; Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 574.

³ PM vindplaats toevoegen (brief van 24 december 2019)

⁴ Deze brieven zijn als bijlage bij de brief van 17 december jl. naar uw Kamer gestuurd.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons
Fout:
voor

Met opmerkingen [1]: Onderstaande passage is vorige maand aangeleverd voor een overzichtsbrief die uiteindelijk niet is verstuurd. Vraag is of je nu ook zo gedetailleerd wilt informeren, voor nu een iets algemenere suggestie opgenomen. Belangrijkste punt is dat nog niet iedereen het geld ook echt heeft ontvangen bijv. vertrokken onbekend waarheen)

Op 24 december 2019 is uw Kamer geïnformeerd over de stand van zaken van de uitbetaling van de compensatiebedragen in de CAF-11 zaak.¹ Aanvullend hierop kan ik uw Kamer melden dat op 27 december ook succesvol is uitbetaald aan de in de brief bedoelde ouder waar in die week nog een huisbezoek aan zou worden afgelegd om het rekeningnummer te ontvangen. Van de in de brief bedoelde drie ouders die in het buitenland woonachtig zijn heeft inmiddels één contactpersoon van een ouder zich gemeld. Met deze contactpersoon is besproken hoe tot uitbetaling kan worden overgegaan. Voor een andere ouder woonachtig in het buitenland geldt dat de post onbestelbaar retour is gekomen. Van de derde ouder woonachtig in het buitenland, is nog geen reactie ontvangen. Ik hoop dat de Belastingdienst alsnog in contact kan komen met deze ouders zodat uitbetaling ook voor deze ouders kan plaatsvinden.

Met opmerkingen [2]: Wellicht opnemen welke acties worden ondernomen om de laatste 5 ouders te vinden (volgens mij zijn het er 5)

Met opmerkingen [3]: Verzoek om welke informatie? Dit toevoegen, anders is onduidelijk wie (ouders, neem ik aan) waarop een reactie had moeten geven.

Met opmerkingen [4]: Checkvraag: in eerdere brieven moesten we Belastingdienst/Toeslagen noemen. Maken we daar nu – met het oog op de opsplitsing – Toeslagen van?

Met opmerkingen [5]: Als er dan 24 hebben gereageerd, klopt het dan dat zij allemaal geen recht hadden (22 ouders geen compensatie gekregen)

Met opmerkingen [6]: Eens, dit graag laten checken.

Met opmerkingen [7]: Is dit al bekend? Zo ja, dan kunnen we hier mogelijk wat over zeggen. Check bij FJZ.

Met opmerkingen [8]: Toelichten wat de bedoeling is vh gesprek?

dossier hebben ontvangen, naast hun persoonlijke dossier, ook een samenvatting van het fraudeonderzoek waarin zij betrokken zijn geweest. Ook d Deze burgers krijgen hun dossier thuisbezorgd en zullen ook benaderd worden voor het inplannen van een persoonlijk gesprek om het dossier toe te lichten.

De samenvattingen die zijn gemaakt bij de eerder genoemde twaalf dossiers zijn positief ontvangen door de ouders. Het dossier bevat namelijk erg veel technische informatie, die voor een burger vaak onoverzichtelijk en lastig te duiden is. De samenvatting is bedoeld om -geeft de burger een beter-goed beeld te geven van hetgeen gebeurd is. In combinatie met een persoonlijk gesprek wordt een samenvatting door de ouders als prettig ervaren. De ervaring tijdens de gesprekken die tot nu toe gevoerd zijn, is dat het dossier zelf nauwelijks ter sprake komt en in veel gevallen zelfs ongeopend blijft tijdens het gesprek.

Stand van zaken aangekondigde maatregelen

In de brief van 15 november jl.⁵ zijn diverse maatregelen geschetst die er, samen met destijds al in gang gezette maatregelen, voor moeten zorgen dat situaties als bij CAF 11 worden voorkomen. Graag geef ik uw Kamer een update over de in de brief genoemde maatregelen.

1. Verbeteren van cultuur en vaardigheden

In juli 2019 is een vierde pijler 'cultuur' toegevoegd aan de Beheerst Vernieuwen aanpak. De acties onder dit cultuurprogramma zien op alle onderdelen van de organisatie, zo ook op Belastingdienst/Toeslagen. Deloitte doet momenteel, met een enquête en groepsgesprekken, onderzoek naar de huidige en gewenste cultuur van de Belastingdienst. De resultaten zijn naar verwachting begin tweede kwartaal beschikbaar. In afwachting van de aanbevelingen is de Belastingdienst aan de slag met dialoogsessies met medewerkers en leidinggevenden. Daarin wordt gereflecteerd op het gedrag en is er ruimte om dilemma's te bespreken. Ook is aan de Kamer gemeld dat de aangepaste werkwijze, waarbij wordt gekeken naar het individuele belang van de toeslaggerechtigde, andere vaardigheden van medewerkers vergt. Toeslagen brengt in beeld hoe de competenties en beschikbaarheid van deze medewerkers kan worden vergroot.

2. Meer maatwerk in dienstverlening

Er lopen verschillende initiatieven rondom maatwerk in dienstverlening. Zo lopen er pilots waarin Belastingdienst/Toeslagen (meer) telefonisch contact legt met burgers, bijvoorbeeld om informatie op te vragen en om (voorgenomen) beslissingen toe te lichten. Ook besteedt Belastingdienst/Toeslagen aandacht aan begrijpelijker en beter gemotiveerde schriftelijke uitingen, bijvoorbeeld door beter toe te lichten welke bewijsstukken worden-we verwachten van een burger.

Daarnaast gaat Belastingdienst/Toeslagen gaat onderzoeken hoe burgers beter proactief beter te ondersteunen ondersteund kunnen worden om hun toeslagrecht actueel te houden, door burgers nog gericht te attenderen op gewijzigd toeslagrecht. Zo werkt Belastingdienst/Toeslagen vanuit de pilot kinderopvangtoeslag-app toe naar een bredere beschikbaarstelling van de kinderopvangtoeslag-app deze app. Ook andere onderwerpen die in dit kader zijn genoemd in de brief van 15 november jl. hebben de aandacht. Zo Daarnaast

⁵ Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 538.

Directoraat-Generaal

Belas

Ons

Fout

voor

Met opmerkingen [] 9]: DE andere burgers hebben toch ook al een samenvatting ontvangen? Nu lijkt het alsof dat alleen voor deze burgers geldt, graag even opnieuw bekijken.

Met opmerkingen [] 10]: PM: Stas heeft vanochtend 3 feb aangegeven dat zij wellicht ook het complete onderzoeks dossier wil laten opleveren. Dus niet alleen samenvatting. Je zou hier daarom kunnen zeggen: 'Zij ontvangen daarom (...) ook informatie over het fraudeonderzoek (...) etc.

Met opmerkingen [] 11]: Hier even goed samen naar kijken; toon is belangrijk.

Met opmerkingen [] 12]: Hier al iets zeggen over de nieuwe werkwijze n.a.v. het debat van 21 januari?

Met opmerkingen [] 13]: Dit zou ik weglaten.

Met opmerkingen [] : Eens, niet nodig en het suggereert alsof de burger het dossier voor jan doedel ontvangt.

Met opmaak: Standaard

Met opmerkingen [] 15]: Is dit onderdeel van cultuur?

Met opmerkingen [] 16]: Wat doet deze app? En wat heeft dat te maken met dat onderzoek? Graag toelichten.

onderzoekt Toeslagen de mogelijkheid om via het digitale portaal bewijsstukken in te sturen, zodat een burger dat eenvoudig en snel en kan doen. Daarnaast zet Toeslagen stappen om ook rekening te houden met de menselijke maat in het zoeken naar ruimte binnen de grenzen van de huidige wet- en regelgeving, rekening houdend met de specifieke feiten en omstandigheden van het geval, voor zover haar bekend. Het in de praktijk brengen implementatie hiervan kost echter tijd. Dit vergt namelijk een goede vaktechnische inbedding, en de nodige juridische kennis en vaardigheden, en is een arbeidsintensief proces.

3. Betere juridische waarborgen

Zoals mijn ambtsvoorganger in de brief van 15 november jl. heeft aangegeven is er een begin gemaakt met de benoeming van vaktechnische medewerkers. Belastingdienst/Toeslagen voert momenteel een breed programma uit dat is gericht op de inrichting van de vaktechnische structuur waardoor de borging van de vaktechnische kwaliteit bij Belastingdienst/Toeslagen verder vorm krijgt. Zoals mijn ambtsvoorganger in de brief van 15 november jl. heeft aangegeven is er een begin gemaakt met de benoeming van vaktechnische medewerkers. Dit heeft tot gevolg dat bijvoorbeeld de De afdeling Beroep van Toeslagen heeft stappen heeft gezet in het tijdig afstemmen en escaleren van vraagstukken met de

[] Toeslagen. Deze stemt in voorkomende gevallen af met [] Hiertoe zijn door de Belastingdienst/Toeslagen ook beleidsmedewerkers aangetrokken. Deze medewerkers zullen bijdragen aan meer afgestemde kwaliteit van de afweging of en hoe (door) te procederen. Daarnaast wordt momenteel door de Corporate Dienst Vaktechniek beleid op het terrein van Toeslagen sneller gerealiseerd, waardoor eerder wordt ingespeeld op recente jurisprudentie en ontwikkelingen.

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

Bij de Kamerbrief van 15 november jl. heeft mijn ambtsvoorganger de opdrachtformulering voor het onderzoek naar de structuur van de Belastingdienst toegevoegd. In deze opdracht is ABDTOPConsult gevraagd te onderzoeken of en hoe het ontvlechten of op (grotere) afstand zetten van Toeslagen, Douane en FIOD bijdraagt aan vermindering van complexiteit en een betere aansturing van de Belastingdienst en de onder de Belastingdienst vallende taken.

In januari van dit jaar ontving de minister van Financiën een tussentijds advies van ABDTOPConsult. Op 20 januari is een briefadvies van ABDTOPConsult 'Tussenbalans Onderzoek Structuur en Besturing Belastingdienst'⁶ met uw Kamer gedeeld. Een van de hoofdconclusies is dat de Belastingdienst voor een enorme vernieuwings- en uitvoeringsopgave staat. ABDTOPConsult concludeert dat deze opgave niet past binnen de huidige structuur en besturing. Daartoe adviseren de onderzoekers om Toeslagen en de Douane te ontvlechten van de Belastingdienst. Ook het rapport van ABDTOPConsult 'Back to Basics: alternatieve uitvoerders voor de Belastingdienst'⁷ laat zien dat de uitvoeringsopgave van de Belastingdienst de afgelopen decennia is uitgebreid met een groot aantal fiscale en niet-fiscale taken. Gevolg van die uitbreidingen is dat organisatorische en uitvoeringstechnische complexiteit is vergroot.

⁶ PM Opnemen Kamerstuknummer.

⁷ PM Opnemen Kamerstuknummer.

Directie Belastingdienst Met opmerkingen [] 17]: Wat is 'het portaal'

Ons Fout: voor Met opmerkingen [] 18]: Ruimte voor wat? Voor ruimhartiger compensatie? Voor beoordelingsruimte om te kijken of de KOT moet worden stopgezet?

Met opmerkingen [] 19]: Deze zin leest wat cryptisch, misschien nog iets meer uitleg (welke ruimte wordt gezocht en met wel doel)?

Met opmerkingen [] : Ik heb geen idee wat hier staat. Zie suggestie.

Met opmerkingen [] 21]: Nu staat er letterlijk: implementatie van het zoeken naar ruimte. De verwijzing klopt niet helemaal. Ik neem aan dat dit 'implementatie van meer ruimte in het beoordelingskader' moet zijn o.i.d?

Met opmerkingen [] 22]: Dat blijkt uit het voorgaande, dit zou ik dus schrappen.

Met opmerkingen [] 23]: Je bedoelt dat er beleidsmedewerkers zijn aangetrokken als lavaco? Anders deze zin wijzigen want het een volgt nu niet logisch uit het andere ('hiertoe'...)

Met opmerkingen [] 24]: Checkvraag: FJZ tekent beleidsbesluiten formeel. Handig om hier CD VT te noemen?

Het tussentijds briefadvies van ABDTOPConsult is onderdeel geweest van de besluitvorming die leidde tot het splitsen van de directie Toeslagen en directie Douane van de Belastingdienst in separate Directoraten-Generaals (DG's). Doel van deze splitsing is onder meer het verkleinen van de *span of control* van de top en zo mogelijke incidenten tijdiger te kunnen signaleren en escaleren. Verder helpt splitsing de separate onderdelen om de prioriteitstelling scherper te maken ten behoeve van een goede taakuitoefening. Door de splitsing ontstaat er meer zuiverheid in taakopdracht. De ontvlechting van ondersteunende organisatieonderdelen moet daar dienstig aan zijn en zorgvuldig plaatsvinden.

De aan te stellen DG's Toeslagen, Douane en Belastingdienst krijgen de opdracht om de ontvlechting uit te werken. Uitgangspunt is dat bestaande ondersteunende taken (bijvoorbeeld ICT en de BelastingTelefoon) vooralsnog onder verantwoordelijkheid van de Belastingdienst vallen, totdat anders wordt besloten. De DG's hebben elk te maken met specifieke uitdagingen. Zo wordt de door uw Kamer aangenomen motie Bruins en Van Weyenberg inzake het toeslagstelsel betrokken bij de inrichting van het DG Toelagen.

De minister heeft in zijn beantwoording van feitelijke vragen naar aanleiding van zijn kamerbrief van 11 januari jl.⁸ toegezegd om de Kamer later dit jaar te informeren over de nadere uitwerking van de ontvlechting zodra er meer informatie beschikbaar is. In deze verzamelbrief Toeslagen wil ik herhalen dat # de Kamer zoals toegezegd wordt zal geïnformeerd/informeren over de voortgang van de ontvlechting van de Belastingdienst, onder meer via de reguliere voortgangsrapportages.

5. Naar responsieve wet- en regelgeving

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

De twee uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van 23 oktober 2019⁹ bieden Belastingdienst/Toeslagen al onder de bestaande wetgeving meer mogelijkheden om maatwerk te bieden bij het bepalen van het recht op kinderopvangtoeslag. De eerste uitspraak ziet hierbij op de situatie dat niet alle kosten van de kinderopvang volledig zijn betaald. Tot de uitspraak was de lijn dat dan-alsdan in beginsel het volledige recht op kinderopvangtoeslag verviel en dat de ontvanger alle voorschotten moest terugbetalen. Met de uitspraak krijgt Belastingdienst/Toeslagen binnen het geldende wettelijke kader

⁸ PM Opnemen Kamerstuknummer

⁹ ECLI:NL:RVS:2019:3535 en ECLI:NL:RVS:2019:3536.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
Fout! Onbekende naam
voor documenteigenschap.

Met opmerkingen []5]: Verwijzing opnemen

Met opmerkingen []6]: De vraag is even wie dit gaat doen. Minister, stas 1 of stas 2 of samen? Ik zou het dus iets anders formuleren.

Met opmerkingen []7]: Ambtelijk jargon © Ik weet dat het momenteel veel wordt gebruikt maar is er een eenduidige definitie van wat we hier mee bedoelen? En weet de Kamer dat ook? Voor mij is bijvoorbeeld het verschil tussen doenvermogen en zelfredzaamheid onduidelijk. Ik zou zeggen: dit begrip schrappen of anders tussen 'haakjes' plaatsen, of de definitie in een extra (tussen-)zin kort toelichten.

Met opmerkingen [] Gezien de motie die hierover ligt zou ik dit hanteren.

de ruimte om bij de vaststelling van het recht op kinderopvangtoeslag rekening te houden met het wel (al) betaalde deel van de kinderopvangkosten. Aan deze uitspraak is invulling gegeven in het Verzamelbesluit Toeslagen¹⁰. Op basis van deze invulling stelt [Belastingdienst/Toeslagen](#) het recht op kinderopvangtoeslag voortaan vast naar rato van het bedrag aan kosten dat de ouder tijdig heeft betaald aan de kinderopvangorganisatie. Dit besluit geldt vanaf 23 oktober 2019 (voor toekenningen die op dat moment nog niet onherroepelijk vaststonden). Met deze proportionele vaststelling van de kinderopvangtoeslag kunnen in een belangrijk aantal gevallen hoge terugvorderingen worden voorkomen.

Volgens de tweede uitspraak¹¹ heeft [Belastingdienst/Toeslagen](#) bij een op zichzelf terecht herziening van een toegekende toeslag (of van een voorschot), een zekere discretionaire ruimte bij de vaststelling van het bedrag dat daadwerkelijk wordt teruggevorderd.¹² Het gaat dan om bijzondere gevallen waarin de terugvordering evident onredelijk uitpakt. Ook na deze uitspraak blijft dus het uitgangspunt dat een binnen het wettelijk kader ten onrechte uitgekeerd bedrag wordt teruggevorderd. Maar de uitspraak biedt [Belastingdienst/Toeslagen](#) wel de mogelijkheid om in sprekende (individuele) gevallen waarin de geldende wetgeving evident onredelijk uitpakt, tot een passende oplossing te komen. Aan de invulling van deze tweede uitspraak wordt momenteel gewerkt in overleg met de toeslagdepartementen en [Belastingdienst/Toeslagen](#). De verwachting is dat dit binnen enkele weken [na publicatie van deze Kamerbrief](#) zal leiden tot een aanvulling van het Verzamelbesluit Toeslagen.

6a. Heroverweging beleid opzet grove schuld

Een toeslaggerechtigde kan verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling. Als het ontstaan van de terugvordering is te wijten aan opzet of grove schuld van de toeslaggerechtigde, dan komt hij niet in aanmerking voor een persoonlijke betalingsregeling en daarmee ook niet voor het afzien van inning van een restschuld. In de brief van 8 november 2019¹³ is aangekondigd dat het beleid ten aanzien van opzet en grove schuld wordt heroverwogen. Tot die tijd wordt er bij een nieuw verzoek om een persoonlijke betalingsregeling voor een toeslagschuld geen onderzoek gedaan naar opzet of grove schuld, behalve als er in het voortraject (de toekenningfase) een inmiddels onherroepelijk geworden vergrijpboete is opgelegd of strafrechtelijke vervolging is ingesteld.

6b. Pauzeknop dwanginvordering

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

- (1) de CAF 11-ouders¹⁴
- (2) de overige CAF-ouders¹⁵
- (3) de (oude) opzet/grove schuldgevallen¹⁶

In de praktijk zijn niet alleen dwanginvorderingsmaatregelen zoals dwangverrekeningen en loonbeslagen opgeschort, maar zijn ook

¹⁰ Besluit van 20 december 2019, nr. 2019-215337, Stcrt. 2019, 70486.

¹¹ ECLI:NL:RVS:2019:3536

¹² Deze tweede uitspraak lijkt hierbij overigens niet beperkt tot de kinderopvangtoeslag en kan daarmee ook gevolgen hebben voor de andere toeslagen.

¹³ Kamerstukken II, 2019/20, 35302, nr. 26.

¹⁴ toezegging van 11 juni 2019, PM vindplaats

¹⁵ toezegging van 4 november 2019, PM vindplaats

¹⁶ toezegging van 4 november 2019, PM vindplaats

Met opmerkingen [29]: Zelfmelders hier toevoegen?

Met opmerkingen []: Ja, volgens mij zijn het er inmiddels meer.

Met opmerkingen [31]: Dubbelcheck: is dit cf. Kamerbrief die vrijdag jl. is uitgegaan?

betalingssystemen gepauzeerd. De pauzeknop geldt bovendien niet alleen voor alle soorten toeslagschulden van de betrokkenen, maar in beginsel ook voor al hun belastingsschulden.

7. Opvolging fraudesignalen

In de brief van 15 november jl.¹⁷ is toegezegd om de behandeling van signalen van fraude binnen de Belastingdienst tegen het licht te houden. 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;
- ervoor zorgen dat we keuzes kunnen onderbouwen en zo nodig terug kunnen grijpen op eerdere vastleggingen;
- ervoor zorgen dat de waarborgen worden nageleefd en hier op wordt toegezien.

Er wordt daarom 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. Als dit voor de Belastingdienst in kaart is gebracht zal ook met andere (overheids)partijen die werken met signalen van mogelijke fraude worden gesproken om te vernemen wat de reactie op de aanpak van de Belastingdienst is en of er nog suggesties voor verbeteringen zijn. De conclusies en aanbevelingen verwacht ik uiterlijk in september van dit jaar.

Stand van zaken lopende onderzoeken

De afgelopen periode zijn er diverse onderzoeken aangekondigd, dan wel gestart. In deze brief voorzie ik uw Kamer van een update over een aantal van deze onderzoeken.

a. Intern onderzoek naar informatiebeheer bij Toeslagen

Mijn ambtsvoorganger heeft uw Kamer op 11 oktober 2018 geïnformeerd over de noodzaak om het informatiebeheer bij Toeslagen te verbeteren.¹⁸ Directe aanleiding destijds was het feit dat in de dossiers van CAF 11 niet alle voor de procesvoering relevante documenten beschikbaar waren voor de verweerder. Uit een interne verkenning binnen Belastingdienst/Toeslagen bleek dat een versterking van de informatiehuishouding c.q. het informatiebeheer noodzakelijk was. Er zijn zeven deelonderzoeken uitgevoerd. De onderzoeken zien op deelprocessen binnen het primaire proces van toeslagen.

De verwachting is dat in het eerste kwartaal van dit jaar de resultaten van de deelonderzoeken beschikbaar komen. Vervolgens wordt een start gemaakt met de implementatie van de verbeteringen, die in de onderzoeken worden voorgesteld. Zodra ik over de resultaten van alle onderzoeken beschik, informeer ik uw Kamer hierover.

b. Onderzoek onvolledige dossiers BD/Toeslagen

Zoals in de Kamerbrief van 17 januari jl. aan uw Kamer is gemeld, is tijdens het proces van het samenstellen van de eerste ouderdossiers gebleken dat de dossiers op onderdelen onvolledig zijn. Ook bij de registratie van ouders die zich melden bij de Belastingdienst en vanuit de media komen signalen dat de

¹⁷ Kamerstukken II, 31066, nr. 538.

¹⁸ Kamerstukken II, 2018/19, 31066, nr. 434.

systemen bij Belastingdienst/Toeslagen geen volledig beeld geven van een dossier. Hoewel er geen indicaties zijn dat stukken of bezwaarschriften bewust zijn kwijtgemaakt of vernietigd, is in de brief van 17 januari aangekondigd dit door een onafhankelijke instantie te laten onderzoeken. Daarbij is aangegeven dat we met de Auditdienst Rijk (ADR) in gesprek zijn of dan wel de ADR dan wel een andere instantie de aangewezen autoriteit is om dit te onderzoeken. Mede naar aanleiding van deze Kamerbrief heeft de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (hierna: Inspectie O&E) aangegeven zich op de hoogte te willen stellen van de archivering van informatie in het proces van de toeslagen kinderopvang bij de Belastingdienst. De Inspectie O&E houdt toezicht op de naleving van de Archiefwet 1995 bij de centrale overheid. De beoogde reikwijdte van het aangekondigde onderzoek wordt op korte termijn met de Inspectie O&E besproken. Bij dit gesprek wordt, conform mijn toezegging aan dhr. Omtzigt tijdens het debat van 21 januari jl., ook de mogelijkheid van een rol van de Rijksarchivaris besproken.

c. Onderzoek Nationale Ombudsman

De Nationale ombudsman is in 2019 gestart met een onderzoek naar de wijze waarop overheden omgaan met klachten over etnisch profileren.

Hij heeft in dat verband ook gesprekken gevoerd met de Belastingdienst (Belastingen, Toeslagen en Douane).

De Nationale ombudsman vat de resultaten van dit oriënterend onderzoek als volgt samen:

'Alle overheidsinstanties waarmee wij in de verkenning spraken gaven aan weinig klachten over etnisch profileren te ontvangen. Dat komt ook overeen met het algemene beeld dat er een lage klaagbereidheid bestaat op dit onderwerp. Wij zien dit ook terug in ons eigen klachtbeeld.'

De Nationale ombudsman ziet aanleiding om het onderzoek te vervolgen.

Met dit vervolg wordt beoogd helder te maken wat burgers met klachten over etnisch profileren van overheidsinstanties mogen verwachten.

De verwachting van de Nationale ombudsman is dat dit onderzoek in het derde kwartaal van 2020 wordt afgerond.

d. Onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) doet onderzoek naar het gebruik bijzondere persoonsgegevens zoals nationaliteit bij de [Toeslagen](#). Dit onderzoek is in eerste instantie gericht op signalen over het gebruik van (tweede) nationaliteit bij [Belastingdienst/Toeslagen](#). In de documentanalyse naar aanleiding van het Wob-verzoek inzake CAF zijn documenten gevonden die wijzen op het gebruik van (tweede) nationaliteit als selectiecriteria bij andere CAF-zaken buiten Toeslagen. Deze signalen zijn in november aan de AP overgedragen om mee te nemen in het onderzoek. De betreffende stukken zijn openbaar gemaakt. Het is niet bekend wanneer de AP het onderzoek verwacht af te ronden.

Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag

Het serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag (Serviceteam) is zoals toegezegd door mijn ambtsvoorganger van start gegaan op 2 januari van dit jaar. Voor het Serviceteam is een apart telefoonnummer gereserveerd. Tot en met vrijdag 31 januari is het Serviceteam 1844 keer gebeld. De bereikbaarheid was goed. De gemiddelde wachttijd was ongeveer een halve minuut.

[FOUT! ONBEKENDE NAAM VOOR](#)

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
[Fout! Onbekende naam](#)
[voor documenteigenschap.](#)

Met opmerkingen ☐ 33]: Afhankelijk van timing verzending brief mogelijk updaten

Pagina 9 van 10

Het vaakst werd gebeld met het een verzoek om herbeoordeling. Daarnaast is er veel gebeld over ontvangstbevestigingen. De frequentie nam aanzienlijk af nadat op 16 januari jl. een grote groep verzoekers een ontvangstbevestiging van hun verzoek tot herbeoordeling heeft ontvangen. In de ontvangstbevestiging wordt gevraagd om, middels een bijgevoegd formulier, door te geven of er een gemachtigde is. Het Serviceteam merkt dat in afwachting van de rapporten van de AUT en ADR het aantal telefoongesprekken waarin mensen vragen naar de stand van zaken van hun herbeoordeling is toegenomen sinds de laatste weken van januari.

Het Serviceteam heeft vanaf december ook proactief een groot aantal mensen benaderd om hen te informeren dat de rapporten van de AUT en ADR later dan verwacht zouden verschijnen. Tevens heeft het Serviceteam afspraken gemaakt over het bezorgen van dossiers en belt het Serviceteam burgers die zich hebben gemeld bij BOiNK om hun gegevens aan te vullen en hen als zelfmelder te registreren. Daarnaast heeft het Serviceteam een aantal vragen beantwoord van mensen die bij de ouderbijeenkomst met de Minister-President en de Minister van Financiën op 20 januari jl. waren. Ruim duizend mensen zijn pro-actief bereikt benaderd door het Serviceteam.

De toelooop van mensen waarvoor het speciale telefoonnummer niet is bedoeld blijft een groot risico een aandachtspunt. Daarnaast is het van belang scherp voor ogen te houden wat mensen kunnen verwachten van het Serviceteam. Zo zal het bijvoorbeeld, ook na de publicatie van de rapporten van de AUT en ADR, niet mogelijk zijn te bellen en teren ter plekke een uitspraak van het Serviceteam te krijgen over een individueel dossier. ~~Tevens bestaat er nog een Een~~ ander (nieuw) risico voor het gebruik van het speciale telefoonnummer. ~~Er is besloten betreft het besluit~~ dat het pauzeren van de invordering ook geldt bij voor zelfmelders. Hierdoor bestaat het risico dat een groot aantal mensen belt, omdat zij graag willen dat hun invordering wordt opgeschort, terwijl zij niet tot de doelgroep behoren. Als dit een grote aanzuigende werking heeft, heeft dit effect op zal dit leiden tot een slechtere de bereikbaarheid van het Serviceteam en met tevens een uitstralings effect op de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon.

Gebruik van (2e) nationaliteit bij toezicht/systemen

De Belastingdienst heeft in het kader van de onderzoeken naar de werkwijze van het 'Combiteam aanpak facilitators' (CAF) ook geconstateerd dat bij andere onderdelen van de Belastingdienst ten onrechte nationaliteitsgegevens in selectiemodellen zijn opgenomen. Deze nadere informatie is gedeeld met uw Kamer in de brief van mijn ambtsvoorganger van 15 november 2019 en met de Autoriteit Persoonsgegevens in een brief van 1 november 2019. Daarbij is aan de Autoriteit Persoonsgegevens verzocht de informatie en de bijbehorende documenten in het onderzoek naar Belastingdienst/Toeslagen te betrekken. Het is nog niet duidelijk wanneer de rapportage hierover verwacht kan worden. Uiteraard zal ik de bevindingen van de Autoriteit Persoonsgegevens zo spoedig mogelijk met uw Kamer delen, nadat het onderzoek is afgerond.

Ook wil ik hierbij nogmaals benadrukken dat ik etnisch profileren ten strengste afkeur. Conform de toezegging in de brief van 15 november 2019 is opdracht gegeven om nationaliteit uit alle selectiemodellen te verwijderen tenzij er een expliciete wettelijke grondslag bestaat die het gebruik van nationaliteit

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
Fout! Onbekende naam
voor documenteigenschap.

Met opmerkingen 34: Groep specificeren.

Met opmerkingen 35: Welke mensen zijn wel gebeld en welke niet? M.a.w. wat waren de criteria om deze mensen te benaderen?

Met opmerkingen 36: Zijn al die mensen inmiddels gebeld? Volgens mij was de toezegging toch voor 1 feb?

Met opmerkingen 37: Ik zou dit anders formuleren.

Met opmerkingen 38: Lastige alinea, ik zie het risico op bereikbaarheid; maar is het risico niet veel groter: veel mensen (ook buiten de doelgroep) pauzeren de invordering. Kan de nodige vragen oproepen. Is het wel nodig dit risico te schetsen op deze plek?

Met opmerkingen 39: Hebben we deze passage echt nodig? Ik sta voor om dit te schrappen. Dit is meer interne info.

noodzakelijk maakt en daarmee rechtvaardigt. Sinds juli 2019 is bij Toeslagen de tweede nationaliteit niet meer raadpleegbaar voor medewerkers. Aan het verder verwijderen van nationaliteit uit alle risicomodellen en systemen wordt bij Toeslagen nog gewerkt. Bij de overige onderdelen van de Belastingdienst is de nationaliteit inmiddels wel uit de risicomodellen verwijderd. Of daarmee alle onterechte *gebruik* van nationaliteit is gestopt, kan nog niet met zekerheid gezegd worden. Zo zijn er (oude) gegevensbestanden die mogelijk voor verschillende doeleinden zijn/worden gebruikt en waarvan niet duidelijk is, of deze nog steeds beschikbaar zijn of gebruikt worden. Dit wordt de komende tijd nader in kaart gebracht, zodat ook deze kunnen worden beëindigd.

Tenslotte wil ik uw Kamer nog informeren over een onderzoek dat de Nationale ombudsman in 2020 start 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. Ik kijk met belangstelling uit naar de resultaten van dat onderzoek.

PM: graag toevoegen tijdspad/dan wel dat dit niet te geven is en dat we er dan spoedig delen met Kamer. Ook toevoegen breder onderzoek NO naar etnisch profileren + tijdspad.

PM slot

Hoogachtend,

Alexandra van Huffelen

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
Fout! Onbekende naam
voor documenteigenschap.

Met opmerkingen [40]:
Tekst Ombudsagenda 2020

Klachtbehandeling bij etnisch profileren

De Nationale ombudsman start in 2020 een onderzoek naar de wijze waarop overheden omgaan met klachten over etnisch profileren. Het is van belang dat burgers die zich etnisch geprofileerd voelen, gehoord worden en dat hun klacht op een behoorlijke wijze wordt behandeld.

Aanleiding van dit onderzoek zijn gesprekken met overheidsinstanties die een opsporingstaak hebben over het herkennen, erkennen en behandelen van klachten over etnisch profileren. Ook is informatie opgehaald bij instanties die zich actief inzetten tegen etnisch profileren, zoals Amnesty International en ControleAltDelete. De focus ligt op klachtbehandeling en de vraag wat burgers daarin van belang vinden. Uiteindelijk moet dit onderzoek leiden tot een helder kader voor de behandeling van klachten over etnisch profileren.

Met opmerkingen [41]: Dubbel met c en d hiervoor. Graag even kijken hoe het kan worden samengevoegd.