

In de Kamerbrief van afgelopen zaterdag spreekt minister Hoekstra over 'grote stappen' die genomen moeten worden op het gebied van informatie- en 'documenthuishouding'. Vooral die laatste term resoneert bij ons, aangezien wij precies op dat terrein van een reeks aan bronnen signalen hebben gekregen, waarover Trouw en RTL Nieuws een publicatie voorbereiden.

Kort gezegd komt het erop neer dat informatie die bij ouders is uitgevraagd om hun recht op toeslagen aan te tonen, bij de Belastingdienst structureel onvindbaar lijkt. Zelfs als deze informatie per aangeleekende post is verstuurd, of fysiek bij belastingkantoren is ingeleverd.

Meerdere bronnen wijzen ons op de gang van zaken intern bij de Belastingdienst, waar structureel en op grote schaal gedurende een periode van meerdere jaren (zowel voor de oprichting van het CAF, als in recente jaren) informatie niet zou zijn bewaard of zou zijn vernietigd. Dit varieert van telefoonnotities van de Belastingtelefoon, vervolgvragen vanuit de Belastingtelefoon aan gespecialiseerde afdelingen tot het massaal weggooien/verwijderen van tienduizenden bezwaarschriften zonder deze inhoudelijk te behandelen. Doel van deze schoonmaakacties zou zijn geweest het voldoen aan doelstellingen mbt productie.

Van daadwerkelijke persoonlijke dossiers waar ouders nu inzage in vragen, zou ook geen sprake zijn. Informatie is versnipperd over verschillende systemen en, zoals eerder gemeld, veel informatie die door burgers zelf is aangeleverd is niet terug te vinden. Burgers wordt nu gevraagd om aan te tonen dat zij, soms jaren geleden, bewijsstukken hebben gestuurd aan de Belastingdienst.

Algemene vragen:

Uitgangspunt zou zijn: herkent de Belastingdienst het hiervoor geschetste beeld? En wat betekent de gebrekkige documenthuishouding voor burgers die zich gedupeerd voelen – in hoeverre is voor de Belastingdienst nog na te gaan welke rechten zij hebben/hadden, en of zij juist zijn behandeld? Is het fair om de bewijslast daarvoor opnieuw bij de belastingplichtige te leggen?

Antwoord:

In het geschetste beeld komen 4 zaken naar voren: niet bewaarde informatie, massaal afdoen van bezwaarschriften, opbouw persoonlijke dossiers en verdeling bewijslast. Deels wordt het geschetste beeld herkend.

Zoals meermaals aangegeven was het informatiebeheer bij Belastingdienst/Toeslagen niet op orde in de betreffende periode. Hierdoor kan het inderdaad zo zijn dat informatie niet is bewaard of zeer moeizaam terug te vinden is. Dit is niet goed. Daarom loopt er een programma informatiebeheer om dit op orde te brengen.

Het beeld van het (systematisch) vernietigen of verdwijnen van bezwaren wordt niet herkend (voor toelichting zie het antwoord op vraag 2).

Er liggen inderdaad geen persoonlijke dossiers van iedere individuele burger klaar. Een burger kan met verschillende onderdelen van de Belastingdienst te maken hebben. Hierbij wordt met verschillende systemen gewerkt door de afzonderlijke onderdelen van de Belastingdienst. Gegevens over burgers zitten dan ook in verschillende systemen, waarbij niet elk onderdeel van de Belastingdienst toegang heeft tot alle informatie van een burger (mede vanwege privacywetgeving). De dossiers die nu door ouders opgevraagd worden, moeten daarom eerst samengesteld worden. Na de eerdere verstrekking van dossiers in december jl. zijn de nodige lessen getrokken. Bij het verstrekken van de dossiers moet het perspectief van de burger en zorgvuldigheid centraal staan.

Met betrekking tot het aanleveren van bewijsstukken wordt opgemerkt dat de ouders die reeds compensatie hebben ontvangen niet opnieuw bewijsstukken hebben moeten aanleveren voor het ontvangen van de compensatie.

Met opmerkingen ☐ 1: Check Toeslagen/FJZ

De **feitelijke vragen** die we hebben zijn:

1. Kan nader worden toegelicht wat exact wordt bedoeld met de gebrekkige informatie- en 'document-huishouding' bij Belastingdienst / Toeslagen, met name als het gaat om dossiers van individuele vraagouders?

Antwoord:

2. Doordat het informatiebeheer bij Belastingdienst/Toeslagen niet op orde was, duurt het samenstellen van de gevraagd dossiers door de individuele ouders lang. Herkent u het beeld over het vernietigen, verdwijnen en 'wegtikken' van bezwaarschriften, niet alleen in CAF-zaken, maar ook daarbuiten, over een reeks van jaren? Welke formele regels of instructies gelden er binnen B/T en is daarnaar gehandeld?

Met opmerkingen ☐ ((2): @Toeslagen, komt het ook voor dat hierdoor stukken ontbreken in dossiers?)

In een brief van 29 november jl. is hierop ingegaan (p. 7):

"Een ander belangrijk signaal van onvolkomenheden bij de inning van toeslagen heeft mij bereikt via de brief van ☐ eerder deze maand die ook aan uw Kamer is gestuurd. ☐ schrijft in zijn brief dat bezwaarschriften tegen invorderingsbeslissingen in de periode waarin hij werkzaam was bij de Toeslagen niet werden behandeld conform de eisen van de Awb. Hij meldt dat bezwaarschriften telefonisch of via een informatiebrief afgedaan zijn zonder dat daarop een gemotiveerde schriftelijke uitspraak met rechtsmiddelenverwijzing volgde. Deze 'vereenvoudigde' wijze van afdoening heeft zich inderdaad in enkele honderden gevallen voorgedaan. Dit is niet conform de wettelijke bepalingen en de rechtsbescherming van betrokkenen is hierdoor geschaad. Sinds 1 mei 2015 komt deze praktijk niet meer voor. De personen die met deze werkwijze zijn geconfronteerd kunnen helaas niet meer worden getraceerd in de administratie van de Belastingdienst en kunnen dus niet actief worden benaderd."

Het beeld van het (systematisch) vernietigen of verdwijnen van bezwaren wordt daarmee niet herkend, wel is het zo dat door deze werkwijze de afdoening van deze bezwaarschriften niet meer traceerbaar is in de administratie van de Belastingdienst. Daarnaast kan het (incidenteel) voorkomen dat een bezwaar door een menselijke fout niet meer terug te vinden is.

Met opmerkingen ☐ (3): Check Toeslagen.

PM evt. aanvullen n.a.v. mail ☐ over bezwaren na de bezwaartermijn. Bezwaren dienen te worden behandeld volgens de daarvoor geldende (rechts)regels (uit de awb). Zoals in de Kamerbrief aangegeven is dat niet altijd goed gegaan.

3. Klopt het dat B/T niet beschikt over dossiers per burger, en dat de recent verstrekte dossiers zijn samengesteld op basis van wat in de systemen nog (wel) traceerbaar was over individuele ouders en evt. (fraude-) onderzoeken? Klopt het dat medewerkers van B/T in gesprekken met betrokken ouders hebben gezegd: "Binnen Toeslagen kennen we niet zozeer één dossier van iemand waar alles in zit. We doen verschillende soorten Toeslagen, waarbij iemand verschillende rollen kan hebben – bijv. als aanvrager, of als partner, of als medebewoner. Elk jaar begint het voor elke toeslag opnieuw."

Antwoord:

Dit klopt, in de zin dat er niet een dossier "klaar ligt" van een individuele burger. Dit heeft de staatssecretaris ook eerder in de Kamer al aangegeven (check quote handelingen). Een burger kan met

verschillende onderdelen van de Belastingdienst te maken hebben. Hierbij wordt met verschillende systemen gewerkt door de afzonderlijke onderdelen van de Belastingdienst. Gegevens over burgers zitten dan ook in verschillende systemen (en daarbij heeft ook niet elk onderdeel van de Belastingdienst toegang tot alle informatie van een burger, ihkv privacy en de toegang tot gegevens). De quote zoals jullie hierboven noteren kan ik niet verifiëren, maar inhoudelijk klopt deze wel.

Zoals in de Kamerbrief staat van 7 januari jl., kwamen verzoeken tot inzage van dossiers bij Belastingdienst/Toeslagen niet tot nauwelijks voor. Daar worden nu geheel nieuwe processen voor ingericht, zodat een mogelijk grotere stroom verzoeken zorgvuldig behandeld kan worden.

4. Kunt u aangeven wat de gevolgen van deze gebrekkige informatiehuishouding zullen zijn voor de afhandeling van de CAF-zaken en andere gevallen waarin toeslagen onrechtmatig zijn stopgezet / teruggevorderd?

Antwoord:

Ik wil vooropstellen dat de afhandeling van vergelijkbare zaken aan CAF 11 zo soepel mogelijk moet verlopen.

Over de afhandeling van overige CAF-zaken moet de Commissie AUT nog een uitspraak doen. De Commissie AUT gaat ook in op de algemene rechtspositie van toeslaggerechtigden. Wat dit exact betekent voor de afhandeling van CAF-zaken en andere gevallen kan daarmee nu nog niet worden gezegd; het kabinet zal uitgebreid reageren wanneer het eindrapport daar is.