Gespreksverslagen rondetafelgesprekken Ouderbijeenkomst 20 januari 2020 in de Broodfabriek in Rijswijk

---

Tafel 1

- Vooraf 1: Personen die in eerste instantie waren toebedeeld aan tafel 1 zijn aan andere tafels gaan zitten. Dit in verband met de aanwezigheid van hun gemachtigden aan die andere tafels. Uiteindelijk sloten 5 genodigden aan tafel 1 aan.

- Vooraf 2: personen die aan tafel 1 zaten zijn bekend of ter plekke bekend gemaakt met het 0800 nummer.

- De aanwezigen geven aan dat de hele affaire een enorme impact heeft op hun dagelijks leven. In welke mate en op welke wijze verschilt, maar in alle gevallen beheerst dit het hele doen en laten.

- De aanwezigen doen allemaal hun eigen verhaal:
  "Op straat geleefd en uiteindelijk gevlucht naar het buitenland. Leven is kapotgemaakt. Zelfs in buitenland nog achtervolgd door de BD om gelden te innen. Ik kan er niet meer over praten".

  "Mijn goedlopende bedrijf ben ik door deze affaire kwijtgeraakt. Leven is verwoest. Niet alleen mijn eigen leven maar ook van kind en ouders. Ouders moeten huurtoeslag terugbetalen door mijn aanwezigheid in hun huis".

  "De Belastingdienst doet aan etnisch profileren; kijk om je heen en zie hoeveel personen hier van buitenlandse afkomst zijn".

- Zonder uitzondering geven ze aan dat het vertrouwen in de overheid volledig verdwenen is. Deze bijeenkomst kan een begin zijn van herstel van dat vertrouwen maar er is nog een lange weg te gaan. Dit is niet meer dan een nieuw begin. Maar het is na vandaag zeker niet klaar.

- Grote ergernis over de manier waarop het allemaal is gegaan. Het stempel fraudeur/crimineel is geplaatst en daar viel verder niet meer over te praten. Het gevoel is in sterke mate aanwezig dat je het nooit 'wint' van de Belastingdienst; hoe hard je er ook tegen vecht.

- Uit de verhalen blijkt telkens het domino-effect/stapel-effect/de gevolgschade: het begon met het stopzetten/terugvorderen van de toeslag maar dat had én heeft vervolgens allerlei andere effecten voor ouders, hun kinderen en andere familieleden. Denk aan het afsluiten van nieuwe telefoonabonnementen en verzekeringen, toeslagen andere personen, andere schulden, schaamte, geen sociaal contact meer, enzovoort. Bij echt alles speelt de affaire een rol.

- De compensatie voelt grotendeels nog als het terugkopen van vertrouwen. De compensatie is direct na ontvangst gebruikt om schulden af te lossen. Het is al weer op.

- De gemeente wordt regelmatig genoemd als instantie die ook niet thuis geeft. Bijvoorbeeld in het kader van schuldhulpverlening. In het gesprek valt op dat een deel van de aanwezigen een belangrijke rol ziet weggelegd voor gemeenten. Ook in het kader van de Toeslagen zelf.

- *Hoe gaan we om met verjaring?* We wachten hier de reactie van 'Donner' af. Dit geldt ook voor het antwoord op de vraag hoe dit nu allemaal zo heeft kunnen gebeuren en of er sprake is geweest van etnisch profileren.

- Na de verhalen komt de vraag aan de orde hoe we dit anders hadden kunnen doen. De aanwezigen richten zich daarbij vooral op de wijze waarop 'hun' affaire nu – zo spoedig mogelijk - afgewikkeld moet worden. De vraag hoe we dit soort excessen in de toekomst kunnen voorkomen, komt niet echt aan de orde. De enige opmerking die in die richting wordt gemaakt, gaat over de enorme hoeveelheid gegevens die aangeleverd moeten worden, voordat een toeslag wordt toegekend. Terwijl de Belastingdienst toch alles al weet. *Waarom zo ingewikkeld?*

- De aanwezigen aan tafel 1 willen niet alleen een compensatie voor de materiële schade, maar zeker ook voor de immateriële schade. En willen daarbij maatwerk. Het besef dat de juiste hoogte van de schade enorm lastig is vast te stellen, is duidelijk aanwezig. Ook ziet een deel het risico van misbruik in, omdat bepaalde personen mogelijk meer gaan claimen dan de werkelijke schade. Wél verwachten ze van de Belastingdienst een 'nederige' houding in bijvoorbeeld de bewijsvoering. Door tijdsverloop zal niet alles meer te bewijzen zijn. Een coulante houding is noodzakelijk hierbij.

- Belangrijk is helderheid over de procedures die straks gevolgd moeten worden. Welke rechten heb ik en hoe zorg ik dat ik die niet verspeel? De aanwezigen verwachten daar informatie over in een taal die zij begrijpen en willen dat rechtstreeks van de Belastingdienst te horen krijgen. En niet uit de media moeten vernemen.

- Er is behoefte aan hulp om het leven weer op de rit te krijgen. De onafhankelijke buddy wordt genoemd: geef ons een persoon die in staat in om over de volle breedte van vooral de overheid mij te helpen (belastingen, toeslagen, subsidies, bemiddelen bij een baan of een studie). Ook hier wordt de gemeente nadrukkelijk genoemd, omdat die als dichtbij (fysiek contact mogelijk) wordt ervaren.

- Aan het einde van de gesprek bedanken de aanwezigen zonder uitzondering de gesprekleidster en de notulist voor het luisterend oor.

Tafel 2

- Compensatie van toeslagen die terugbetaald werden in december vielen bij belastingplichtigen in de schuldsanering.
- Er werd geadviseerd de advocaatkosten in rekening te brengen. Belastingplichtige had geen geld om advocaat te betalen. Hoeveel is zijn tijd waard?
- Mensen durven de compensatie niet aan te spreken, bang dat het weer teruggevorderd wordt.
- Brieven van de Belastingdienst komen altijd op vrijdag; voor het weekend.
- Jarenlang geen leuke dingen kunnen doen. Onbetaalbaar! De compensatie voelt niet eens als een pleister op de wonde. Brief voor kerst/brief voor oud en nieuw… Waardeloos. Het immateriële is moeilijk te bepalen.
- Ook gastouderbedrijf is de dupe. Waren zo leuk met de kinderen en deden niets verkeerd.
- Iedereen die gedupeerd is zou persoonlijk benaderd moeten worden.
- Een behandelaar op hetzelfde dossier zetten.
- Veelvuldig werd de naam van de medewerker niet bekend gemaakt.
- Kinderen en kleinkinderen gingen werken om financieel steun te geven.
- Ambtenaren Belastindienst toonden geen enkel begrip.
- Schade gaat verder dan bij de ouders. De opvangouders, de kinderen, iedereen ervaart het effect.
- De schadevergoeding voor de immateriële schade is veel te laag.
- Kunnen ouders ook rechtsbijstand krijgen (van overheidswege) Sommige ouders kunnen het niet zelf betalen en kiezen dan soms te snel voor een schikking.

Tafel 3

Plenaire opening

- Welkom aan ouders in de zaal. Betrokkenen in CAF 11 zaak zijn al ten dele financieel tegemoetgekomen. Vertrouwen in het systeem is geschaad, niets maakt goed wat betrokkenen hebben meegemaakt. Vandaag duidelijkheid verkrijgen, verhaal delen, waar is iedereen aan toe, het leed is niet goed te maken.

- Minister President: Onschuldige ouders zijn in problemen gekomen. Commissie Donner heeft adviesrapport uitgebracht. Premier maakt excuus: dit had nooit mogen gebeuren. Op korte termijn komen er ook aanbevelingen voor de andere ouders in de overige CAF-zaken. Doel van vandaag wat kunnen we hier van leren, herstel van vertrouwen, stap voor stap in deze complexe materie.

- Minister Financiën: Vandaag kan de problematiek niet worden opgelost. Wel hoe gaan we in zorgvuldigheid verder met de ontstane situatie. We moeten voorkomen dat burgers in de toekomst niet meer onder de wielen worden gereden.
- Vandaag staat in het teken van luisteren, er is een serviceteam gedupeerden Kinderopvangslag met speciaal telefoonnummer. Aan alle kanten moet nu gezorgd worden dat het in contact komen met betrokkenen gerealiseerd wordt.
- *Heeft actualiteit Belastingdienst impact op de situatie?*
  Zaken moeten anders georganiseerd gaan worden, lopende trajecten mogen geen vertraging oplopen, zorgvuldigheid staat voorop.

Iemand is onschuldig tot het tegendeel is bewezen. Kan nu dan al niet overgegaan worden tot deel van de compensatie?
Juist gezien het wantrouwen is de onafhankelijke Commissie. ingesteld. En moet de inzet van vertrouwenspersonen en richtlijn van de Raad van Europa over klokkenluiders hierin bijdragen.

- Er zijn betrokkenen die letterlijk ziek zijn geworden van de situatie. In de CAF 11 zaak is een voorschot financiële tegemoetkoming vertrekt. Ook voor andere groepen moet uitsluitsel komen. Verwachtingen moeten ook wel waargemaakt kunnen worden. Er is veel leed.
- *Ouders hebben moeten vechten om erkenning, hoe is aan te tonen wat er is misgegaan?*
  De overheid moet burgers beschermen tegen de staat hier is dat misgegaan.
- Opvragen van dossiers, zwart gelakt ontvangen, roept reacties op. Belastingdienst moet toch beschikken over alle informatie van de burger.

Rondetafelgesprekken gaan van start
Terugkoppeling groepsgesprek tafel 3: Groepsleider nodigt deelnemers uit hun verhalen te delen, verbetersuggesties in te brengen en vraagt aandacht voor privacy van een ieder.

Schets van casussen welke zijn ingebracht:

- Ouder A: alleenstaande ouder, kinderopvang toeslag stopgezet in 2013 – 2014. Beslissing op bezwaar ontvangen in 2016. Geen recht op toeslag. Door situatie burn-out. Kind met beperkingen werd uit vertrouwde gastouderomgeving gehaald. Heeft effect gehad op de ontwikkeling. Nu 8 jaar oud het ontwikkeling is stabiel. Veel bezwaarschriften ingediend.

- Ouder B: gebruikgemaakt van gastouderbureau in 2011 en 2012. In 2013 de KOT stopgezet. Beide waren fulltime werkzaam. Een ouder heeft baan moeten opzeggen. Financiële problemen (koopwoning, loonbeslag, beslagleggen door Belastingdienst). Financiële lening bij familie. Bezwaarschriften werden niet behandeld/afgewezen. Inzet advocaat, geen effect. Belastingadviseur in arm genomen. Je weet dat je in je recht staat omdat je niets fout hebt gedaan. Naamzuivering is belangrijk. Onduidelijkheid over hoe omgegaan wordt met compensatie van kosten die zijn gemaakt voor advocaat, inzet belastingadviseur en lening van familie.
  Vraag: hoe krijg je compensatie voor gemaakte advocaat, advieskosten en anderszins.

- Ouder C: in 2016 KOT stopgezet zonder redenen. Contact gezocht met Belastingdienst, reactie het komt wel goed. Vervolgens terugvordering voor 2015 ontvangen, veel gebeld, uitleg over het waarom ontbreekt. Veel gebeld, bezwaren ingediend geen reactie op ontvangen. Dossier met bewijsstukken gekopieerd en aangeleverd. Nogmaals een terugvorderingsverzoek ontvangen. Reactie op vragen blijft ontbreken.
  Vanaf 2018 weer recht op KOT. Geen idee waarom in CAF-11 zaak terechtgekomen. Vandaag aanwezig om in gesprek te zijn over de situatie, vrouw is minder gaan werken, blauwe enveloppe Belastingdienst roept bij binnenkomst

zorg op wat nu weer, kinderopvang anders moeten inregelen door situatie, boosheid/verdriet.

- Ouder D: voor vier kinderen kinderopvang geregeld zien te krijgen, weinig slapen, auto total loss door vermoeidheid achter stuur, leefpatroon: werken – thuis/kinderen – werken thuis/kinderen, veel stress weinig geld. Stopzetten betreft 2013 en 2014, advocaat in arm genomen, zorg om blauwe enveloppen op de deurmat, continu bezig kinderopvang te regelen, werken in veel wisselende diensten, veel stress. Terugbetalen in één keer kan niet.

- Ouder E: loonbeslag, veel bezwaren ingediend. Stopzetten betreft 2012-2013-2014. Wat overkomen/meegemaakt is, is niet te vergeten. Emotioneel. Sorry zeggen helpt niet. De gedachte gaat niet weg. Wat gaat er gebeuren.

- Ouder F: doet thuis de administratie. In 2014 KOT ontvangen, zelf in 2015 stopgezet i.v.m. ziekte partner, zelf opvang geregeld. 2015 is toch geheel doorbetaald, terugbetaling voor gedaan. Vervolgens voor 2014 terugvordering ontvangen. Met dossier onder de arm naar Belastingdienst. Eén bankafschrift ontbrak, daarmee gaf Belastingdienst aan dan is het dossier niet compleet te maken qua bewijslast. Uiteindelijk 2014 terugbetaald.
  Had geen verwachtingen meer, uiteindelijk in 2019 wel. Vrouw werkt niet meer. Heeft zelf doordeweekse baan + weekendbaan. Heeft impact op gezondheid, moet operatie ondergaan, blijft dit uitstellen omdat stoppen met werk geen optie is.

- Ouder G: drie kinderen, terugvordering 2013, kosten gemaakt, lening afgesloten bij bank, psychische problemen, geen geld voor opvang.
  Vraag: wat maakt dat teruggave nu wel kan, waarom destijds stopgezet?
  Hoe wordt compensatie gegeven voor kosten die gemaakt zijn. De directe en de indirecte kosten.

Minister President schuift aan bij rondetafelgesprek tafel 3

- *Hoe wordt omgegaan met verjaring?*
  Commissie Donner moet hier eind januari uitsluitsel over geven.
- *Hoe wordt omgegaan met extra gemaakte kosten (advocaat/adviseur etc.)?*
  In compensatie die toegekend wordt is een opslag opgenomen voor materiële en immateriële schade.
- *Hoe wordt omgegaan met kosten welke gemaakt zijn die niet met stukken aangetoond kunnen worden (voorbeeld lening familie)?*
  De vraag wordt genoteerd en meegenomen.
- *Hoe gaat Belastingdienst klantvriendelijker worden?*
  Wetgeving te rigide.
- *Geld lost niet alles op, er is emotionele schade geleden.*
  In CAF 11 zaak is nu overgegaan tot compensatie via voorschot, definitieve beschikking volgt. Uitgangspunten voor compensatie conform advies Cs. Donner.

Inventarisatie verbetersuggesties

- Hoe kunnen gedupeerden die gestopt zijn met werken en die dit willen weer terugkeren in het arbeidsproces; kan je die een begeleidingstraject bieden?

- Als Belastingdienst goed communiceren, meer luisteren, informatie opvragen.
- Bewijsstukken aangeleverd, daarna melding niets ontvangen, hoe ontvangst van bewijsstukken te borgen.
- Behandel zaken integraal, beoordeel op individueel niveau.
- Geef duidelijkheid waar stempel fraudeur vandaag is gekomen.
- Excuusbrieven.
- Zorg in het contact met Belastingdienst dat er iemand is die individueel dossier kent.
- Professioneel communiceren.
- In contact met Belastingdienst hoe wordt je serieus genomen.
- Hoe voorkom je dat er meerdere keren informatie aangeleverd moet worden.
- Bezwaarprocedure duurt te lang, zorg voor korte procedures, informeer tussentijds over status van verzoeken.
- Maak dossierbehandeling persoonlijk.
- Wijs contactpersonen aan.
- Zorg voor gedegen vastlegging in dossiers.
- Geef duidelijkheid hoe betrokkenen in CAF 11 zaak terecht zijn gekomen.
- Zorg na telefonisch contact dat er een schriftelijke bevestiging volgt van hetgeen besproken is
- Belastingdienst belt via anoniem nummer, zorg dat bij niet opnemen er een schriftelijk verzoek tot terugbellen komt

Plenaire terugkoppeling van rondetafelgesprekken

- Maak een structureel plan
- Er moet nu doorgepakt worden, maak er werk van, ontstane situatie moet zo goed mogelijk afgewikkeld worden, het is een Erekwestie
- Oproep aan gedupeerden vol te houden, ondanks het onbeschrijflijk leed wat is overkomen
- Veel leed is ontstaan, betrokkenen voelen zich voortvluchtig door een dienst die gefaald heeft
- Verzoek wordt gedaan terugvorderingen stop te zetten, punt wordt meegenomen
- Toegewerkt moet worden naar een ander systeem
- Verzoek wordt gedaan snelheid er in te houden, alles op alles wordt hierop gezet maar wel met zorgvuldigheid
- Sorry alleen is niet genoeg
- Waarom blijft bewijslast bij ouders liggen?

Samenvattende conclusie groep 3

- Naast financieel, veel persoonlijk, geestelijk, emotioneel leed. Dat kan niet alleen met geld worden gecompenseerd.
- Hoe kunnen kosten worden gecompenseerd die niet met bonnetjes kunnen worden aangetoond? Bijvoorbeeld leningen bij familie.
- Hoe kunnen indirect gemaakte kosten worden vergoed? Bijvoorbeeld door het opzeggen van een baan is er loon misgelopen.
- Hoe kan mijn naam worden gezuiverd?
- Waarom behoor ik tot de CAF 11 zaak?

Leerpunten

- Professioneel klantcontact.
- Bij voorkeur 1 vast aanspreekpunt.
- Snellere doorlooptijden bijvoorbeeld bij bezwaren + vereenvoudiging.
- Bevestig de mondeling/telefonisch gemaakte afspraken.
- Zorg voor transparantie voortgangscontrole (soort track en trace).
- Welke hulp kan (naast financieel) worden geboden bijvoorbeeld bij terugvinden baan of verwerken emotionele schade?

Tafel 4

Gespreksleider heet iedereen welkom, stelt zichzelf en notulist voor en legt het doel van het gesprek uit: Het delen van ervaringen en het aandragen van verbeterpunten voor de Belastingdienst.

Vragen aan premier
Daar de premier, Mark Rutte, aan zal schuiven, worden een drietal vragen voorbereid. De gegeven antwoorden staan er in rood gedrukt achter.

- *In het introductiepraatje werd door de premier gesproken over 'wel 10 ideeën' om het vertrouwen terug te winnen van de burger. Kunt u de drie belangrijkste noemen?*
  Toepassen van 4-ogen-principe binnen bepaalde processen, 2. Het oprichten van een klankbordgroep die de kennisontwikkeling moet bevorderen, 3. Cultuuronderzoek binnen de Belastingdienst.

- *Worden ambtenaren die (opzettelijk) fouten hebben gemaakt, ook strafrechtelijk vervolgd?*
  Er loopt op dit moment een onderzoek om te bepalen of ambtenaren hiervoor vervolgd kunnen worden. Uiteindelijk is de politiek verantwoordelijk voor de wetgeving en niet de uitvoerende ambtenaren. Ook wordt het bovengenoemde cultuuronderzoek verder uitgerold.

- *Uit angst door eerdere ervaringen, is er voor bepaalde jaren geen KOT aangevraagd. Kan er ook voor deze jaren aanspraak worden gemaakt op compensatie?*
  Dit is onderdeel van het rapport van Donner, welke eind januari uitgebracht zal worden. De Tweede Kamer neemt de uitkomsten van dit rapport serieus.

Verbeterpunten voor de organisatie

- Er zijn brieven verstuurd naar burgers met de melding dat zaken 'onjuist' of 'onvolledig' zijn. In het vervolg aangeven wát er 'onjuist' of 'onvolledig' is.
- Als uiteindelijk blijkt dat er geen recht is op compensatie voor jaren waarvoor geen KOT is aangevraagd, dan het verzoek om een 'nulbeschikking' te sturen, - zodat hier bezwaar op kan worden gemaakt.
- Ga zorgvuldig om met het behandelen van de dossiers, zodat er niet nog meer fouten worden gemaakt. Ook bij het toekennen van de compensatie is in sommige

gevallen niet letterlijk het advies van Donner overgenomen; wees hierin zorgvuldig.
- Maak het belastingstelsel eenvoudiger.

Tafel 5

Aan tafel 5 zitten ouders van de CAF-11 dossiers samen met hun vertegenwoordiger (advocaat mevr. 10.2.e . De ouders geven aan dat zij aanwezig zijn om te kijken hoe het verder moet en om een aantal vragen beantwoord te krijgen.

- 10.2.e start het gesprek en geeft een toelichting van wat er in het gesprek aan bod kan komen. 10.2.e geeft aan dat de ouders hun verhaal kunnen doen, vragen kunnen stellen (eventueel individueel) en suggesties kunnen doen hoe de Belastingdienst haar dienstverlening kan verbeteren

- De ouders starten het gesprek en geven direct aan dat zij de compensatie te laag vinden. Ze geven aan dat zij tegenwoordig bang zijn voor de Belastingdienst. Het vertrouwen in de Belastingdienst is weg. Ze zijn in de verschillende fases van de behandeling van hun dossier (opleggen beschikking, bezwaar en beroep) onvriendelijk behandeld en zij hekelen de lakse houding van de ambtenaren in kwestie. Daarnaast zijn de ouders bang dat de compensatie verdwijnt in de schulden die zijn opgebouwd in de afgelopen jaren of dat de compensatie hun inkomen verhoogt en weer wordt ingevorderd vanuit de inkomstenbelasting.

- De ouders vragen zich af hoe het komt dat zij als fraudeur zijn behandeld en dat niemand naar hen wilde luisteren. Eén van de burgers geeft aan dat driemaal een afspraak is gemaakt om terug gebeld te worden door behandelfunctionaris. Echter is hij niet teruggebeld. Daarnaast geeft dezelfde burger aan dat hij enkel een machtigingsbrief heeft ontvangen. Tevens wordt duidelijk gemaakt dat het onredelijk is dat zij de dupe zijn van de te late indiening van informatie door de gastouderbureau. Hierdoor worden de ouders hard aangepakt en zijn zij in zeer onwenselijke situaties terechtgekomen. Zij voelen zich vernederd, terwijl vooral het gastouderbureau de steken heeft laten vallen.

- Enkele ouders geven aan dat de compensatie niet ziet op de situatie waarbij zij zelf de kinderopvangtoeslag hebben stop gezet. Door de problemen in de jaren 2012, 2013 en 2014 hebben enkele burgers de kinderopvangtoeslag stopgezet. Dit om verdere problemen (en terugvordering) te voorkomen. Nu vervalt het recht op kinderopvangtoeslagen in de jaren van stopzetting omdat de aanvraag slechts met terugwerkende kracht van drie maanden kan worden opgestart. Zij geven aan dat de kinderen geen stopknop hebben en dat de periode na 2014 heel zwaar is geweest. De compensatie zou ook voor de jaren erna moeten gelden en degene die door de hele toestand zelf de kinderopvangtoeslag hebben stopgezet, alsnog recht moeten hebben op de toeslag. Dit is hen immers ontzegd, maar daarmee ook tijd om hun kinderen zelf op te kunnen voeden. Sommige ouders hebben 2 banen per persoon moeten aannemen om rond te komen. Daarnaast wordt aangegeven dat zij al jaren niet op vakantie zijn geweest. De ouders geven aan dat de kinderen vragen hebben gesteld waarom zij nooit op vakantie gaan en

verder geen leuke dingen kunnen doen. De ouders vinden het heel vervelend dat hier geen rekening mee wordt gehouden (levensderving). De ouders halen wederom aan dat de compensatie te laag is. Door de afgelopen 5 jaar hard te hebben gewerkt, hebben ze hun kinderen amper kunnen zien. Ze ergeren zich aan het feit dat zij nu wel alle aandacht krijgen en destijds niet.

- Ook vertellen de ouders verhalen dat vanwege de schulden die zijn opgebouwd door de Belastingdienst en door het loonbeslag als gevolg van die schulden sommigen geen leningen meer konden afsluiten en al jaren vast zitten aan een BKR-registratie waardoor hun leven ernstig wordt bemoeilijkt. Zelfs het aanschaffen van een mobiele telefoon is voor één ouder onmogelijk. Daarnaast geven de ouders aan dat zelfs een VOG aanvraag een probleem is geworden en dus ook het kunnen krijgen van banen bij bijvoorbeeld de overheid om zo aan inkomen te komen. Een ander voorbeeld dat wordt genoemd, is dat door de schulden een ouder geen alimentatie kon betalen en daarom zijn kinderen niet meer kan zien. Het 'etiket' fraudeur lijkt overal te staan; niet alleen bij de interne systemen van de Belastingdienst ,waardoor ze nergens goed worden geholpen, maar dus ook bij BKR e.d. Hun leven is getekend door deze onterechte labeling. Daar zouden ze vooral vanaf willen komen en met een 'schone lei' in alle systemen in deze samenleving verder willen leven.

- Eén van de burgers geeft aan dat zij de afgelopen jaren veel stress heeft gehad en dat haar kind door alle stress die is veroorzaakt door de Belastingdienst ziek is geboren. De schade die zij hebben geleden (immaterieel) is veel hoger dan dat met de compensatieregeling daadwerkelijk wordt uitgekeerd. Ze hekelen het feit dat in de media wordt gerept over een ruimhartige compensatie. Echter geven ze aan dat slechts één van hen een bedrag om en nabij de € 60.000 heeft gekregen, terwijl de meesten een bedrag van € 8.000 hebben gekregen. De € 8.000 verdwijnt vanzelf in alle schulden die zij tot op heden hebben opgebouwd door alle ellende die is veroorzaakt, menen zij. Het is een druppel op de gloeiende plaat. Het bedrag vinden zij lachwekkend. Eén van de burgers geeft hij aan dat hij op zijn werk werd aangesproken waarom loonbeslag is gelegd. Hij heeft de afgelopen jaren in schaamte geleefd en nu slechts een bedrag van € 8.000 ontvangen. Hij geeft aan dat de compensatie op geen enkele manier voldoet om alle leed dat hij heeft de afgelopen jaren heeft gehad, te compenseren.

- De ouders stellen ook vragen over discriminatie. Niet alleen zie je dat aan de mensen die nu vandaag hier binnen zijn. Er zitten, geven zij aan, bijna geen Nederlanders tussen. Maar ook weten zij dat degene uit de CAF-11- zaak die als enige ruim €60.000 heeft ontvangen, een Nederlander is en dat alle andere ouders met een allochtone achtergrond bijna tien keer minder hebben gehad. Dat bevreemdt hen.

- De ouders geven aan door het stopzetten van de kinderopvangtoeslag één van de ouders thuis is gebleven. Hierdoor heeft één van de twee ouders niet kunnen werken en is er niets verdiend. Dit heeft inkomensderving tot gevolg en dit zien zij niet terug in de compensatie. De compensatie is overall allerminst ruimhartig en compenseert noch het leed, noch de inkomstenderving of de derving in kwaliteit van leven. Bovendien compenseert het niet het leed dat hun kinderen is aangedaan. Sommigen hebben zo weinig aandacht van hun ouders gehad en

bijvoorbeeld geen bijles (omdat dat te duur was) dat zij naar minder goede scholen konden. Ook hun toekomst is getekend.

- De ouders geven aan dat de herstelactie één groot toneelstuk is geworden. Nu de media en de aandacht omtrent deze zaken is ontstaan, worden de ouders zogenaamd in de watten gelegd. De ouders geven aan dat zij het gevoel hebben dat alles wordt gedaan om hen te sussen tot het politiek weer over waait.

- De ouders geven aan dat de medewerkers van de Belastingdienst ten tijde van het vaststellen van de beschikking, en het bezwaar en beroep simpelweg niet geschikt waren om het werk correct uit te voeren. Zij geven aan dat bij afwijzingen niet gebeld werd. Daarnaast hebben zij een e-mail beschikbaar waarin ambtenaren naar elkaar corresponderen dat er niks mag worden toegekend. Ook blijkt uit dezelfde mails dat ambtenaren de waarschuwing om te hard te reageren in de wind sloegen. Deze e-mails zitten in dossiers die de advocaat (mevr. 10.2.e) in handen heeft. Daarnaast geven zij aan dat informatie beschikbaar is waaruit blijkt dat de ambtenaren willens en wetens de burgers in de problemen hebben gebracht. Ook geven zij aan dat sprake was van discriminatie. Eén van de burgers geeft aan dat bij een balie van de Belastingdienst onbeschoft is gevraagd of een tolk nodig was voor een vrouw van allochtone afkomst, maar die vloeiend Nederlands sprak en al sinds 1980 in Nederland woont.

- Wat de ouders vooral hekelen is dat zij het idee hebben dat de behandeling van hun dossiers nog steeds wordt uitgesteld. Ze wachten nu al 5 jaar en krijgen alsnog geen garantie dat het in 2020 zal worden afgerond. Ze willen weten hoelang het gaat duren. Ze krijgen nergens antwoorden. Daarnaast geven de ouders aan dat zij niet tevreden zijn met de houding van de Belastingdienst. Ze geven aan dat de Belastingdienst dure landsadvocaten in dienst neemt om tegen hun zaak te procederen. De ouders geven aan dat zij een lage vergoeding krijgen terwijl mogelijk drie ton wordt uitgegeven aan dure advocaten. De ouders voelen zich machteloos en zich opboksen tegen een heel groot systeem waarin machtsmisbruik normaal lijkt te zijn.

- De ouders geven aan dat ook bij de invordering veel fout is gegaan. Zij geven aan dat persoonlijke regelingen werden afgewezen en de ouders letterlijk in de schuldsanering werden gedrukt en dat ook door medewerkers van de Belastingdienst werd aangegeven dat dat hun eigen probleem was. Op vragen om hulp, betalingsregelingen of mogelijkheden om uit de schulden te komen, werd niet ingegaan. De ouders voelen zich daardoor in de steek gelaten.

- Waar de ouders vooral mee zitten is het feit dat de kinderen midden in de crisis zaten en alles hebben meegekregen. Zij vragen zich dan af hoe de gevolgen en de schade is berekend in de compensatie. Zij geven aan dat zij in schaamte hebben geleefd en de mensen in hun omgeving anders naar hen zijn gaan kijken. Vooral het effect op hun kinderen vinden zij heel erg en ook het gebrek aan begrip daarvoor vanuit de politiek.

- De heer Rutte komt aan tafel. De ouders vragen zich meteen af of de situatie de heer Rutte persoonlijk raakt. De heer Rutte geeft aan dat hij dit niet meer los zal

laten. Hij geeft aan dat hij niet kan beloven dat iedereen de gewenste compensatie zal krijgen. Echter geeft hij wel aan dat hij zich zal inzetten voor iedereen die betrokken is in de kinderopvangtoeslagaffaire. De heer Rutte geeft aan dat deze situatie in de buurt komt van de MH17 ramp. Eén van de ouders geeft aan de heer Rutte aan dat zij nu met een ziek kind thuis zit door deze ellende en wordt heel emotioneel. De heer Rutte geeft aan dat het hem heel diep raakt.

De ouders hebben samen met hun advocaat enkele vragen opgesteld en willen ook via de advocaat antwoord op die vragen op korte termijn

- *Binnen welk termijn komen er meer duidelijkheden en wanneer worden de afspraken nagekomen?*
- *Hoe zit het met de jaren na 2014? Wordt dit ook nog gecompenseerd?* De ouders geven aan dat de jaren na 2014 de kinderopvangtoeslag ook niet is ontvangen om verschillende redenen.
- *Waarom heeft Donner en zijn team de dossiers niet inhoudelijk bekeken en wel een compensatieregeling bedacht?*
- *Heeft de tweede nationaliteit gevolgen gehad voor het feit dat de ouders als fraudeurs zijn bestempeld?*
- *Wat wordt er gedaan met de ambtenaren die de schade op hun geweten hebben? Worden zij nog gestraft en zitten zij nog steeds bij Toeslagen?*
- *Wat is er gebeurd met de ambtenaren die de beroemde uitspraken hebben gedaan zoals 'afpakjesdag' en 'bij twijfel afwijzen'. Zitten zij nog steeds bij de Belastingdienst?*

De ouders vinden de onderstaande punten en suggesties belangrijk

- De ouders vinden de compensatie te laag omdat door het niet toekennen van de kinderopvangtoeslag één van de twee ouders niet heeft kunnen werken (inkomensderving). Dit zien zij niet terug in de compensatie.
- De ouders zijn niet tevreden over de werking van de terugwerkende kracht van drie maanden bij aanvraag van de kinderopvangtoeslag. Sommige ouders hebben bewust de kinderopvangtoeslag stopgezet en hebben hierdoor geen recht meer terwijl ze al die jaren wel recht zouden hebben als zij niet waren bestempeld als fraudeurs. Zij vinden de aanvraagtermijn onredelijk.
- De ouders willen de juiste mensen op de juiste plek. Zij zijn in het proces veel onbekwame ambtenaren tegen gekomen. Zij willen dat mensen hiervoor gestraft worden of op zijn minst niet meer een functie kunnen uitvoeren waarin zij hun macht kunnen misbruiken.
- De ouders willen weten of de kinderen ook gecompenseerd worden, aangezien zij ook in alle leed zijn terecht gekomen.
- De ouders verwachten een ruimere compensatie. De gevolgen van het worden aangezien als fraudeur werkt nog steeds door in hun leven. Zij kunnen geen telefoon meer aanschaffen, geen persoonlijke leningen aangaan en er zitten ouders bij die geen VOG hebben gekregen door de beslagleggingen.
- Een suggestie is om in ieder geval om 1 tot 3 dagen gratis kinderopvang te verlenen om in dit soort situaties alsnog mogelijk wordt dat beide ouders gaan werken.

Tafel 6

Hoe kijken deze CAF11 ouders tegen de organisatie / Belastingdienst aan?

- Kan mij niet voorstellen dat Nederland zo'n regime heeft. Mag gewoon niet. Is fascistisch. Het is een opgezet spel geweest. Het is bewust gedaan. 'Hebben onlangs letterlijk gehoord in persoonlijk gesprek thuis dat dit is gedaan door medewerker zodat hij zijn doelstelling haalt en een schouderklop krijgt van zijn manager.'
- Belastingdienst dacht dat ze boven de wet staan. Heel arrogant, heel intimiderend. Liegen en bedriegen.
- Verrassend wat er allemaal speelde, dat er over lijken gelopen is.
- Hoe kan Belastingdienst anders beschikken over zelfde situatie, ene jaar wel goedkeuren, en andere jaar terugvorderen. (In persoonlijk dossier gesprek met [redacted] gepland begin februari as.)
- Zelfde mensen, zelfde situatie maar weer anders beschikt. Willekeur?
- Bij opleggen aanslag, is daar geen 4-ogen principe toegepast? Heeft iemand die macht? Antwoord gespreksleider; wel 4-ogen principe bij bezwaar, maar wel met degene die eerder had afgewezen. Er was wel vooringenomenheid.
- Wat gebeurt er met die 10 mensen (weet dat er 10 zijn) die ons dit hebben aangedaan met dat CAF team; 'Afpakjesavond'. Die 10 hebben dat bewust gedaan, wat gebeurt er met hen? Heb liever het ontslag van hen dan financiële compensatie. Dan mogen ze zelf meemaken wat het is als ze hun hypotheek niet kunnen betalen en huis verliezen. Mogen diep uit mijn hart echt gestraft worden.

Specifieke punten in ons CAF-11 oudergesprek

- We hebben eerder met hen gesproken, en daar ook verslag aan de TK gestuurd. Dat wordt nu in dit verslag niet herhaald. Wel wat ze daarnaast nog aangeven, is:
- Bijzondere aan mijn verhaal is, ik werkte zelf bij Bd MKB als fiscalist in een trainee programma. Mocht daar niet meer werken want ik had daar een bezwaar lopen. Vanwege integriteit moest ik van de een op de andere dag weg.
- Daarvoor bij de BelTel in Eindhoven gewerkt. Daar is enorme hiërarchie en arrogantie. Mij en andere Bd collega's werd aangegeven: 'je moet altijd achterdochtig zijn', 'bij twijfel moet je altijd verder kijken'. Maatwerk leveren kon niet.
- Die opleiders zijn zo ouderwets, communistisch/fascistisch systeem is het. Mocht niet doorvragen.
- Ik was er bijna twee keer niet. Vanwege kinderen die stap niet gezet; wie had dan voor hen moeten zorgen. Nog steeds antidepressiva, psycholoog, bewindvoerder en gelukkig ook mijn zus.

Hoe is het nu met de CAF-11 ouders?

- Eerder gesprek gehad, fijn dat we nu gehoord worden.
- Bedanken dat wij als eerste aan de beurt zijn gekomen met herstel.
- In mei konden jullie nog nix zeggen, nu wel. En stappen daarna kunnen zetten.
- Hebben heel hard gevochten, nu erkend dat wij gedupeerd zijn door de overheid. Dat wij niets fout hebben gedaan, dat wij geen fraudeur zijn.
- Wel geruststelling, bevestiging.

- Konden niet alles vertellen. Dat heeft 10.2.e (advocaat 10.2.e) voor ons gedaan.
- Mijn vrouw kan nu eindelijk hierover praten, vandaag is het voor het eerst dat ze hierover kan praten, maar zit nog steeds aan antidepressiva.
- Door erkenning, in woord en financieel, gaat het nu gelukkig beter met mij.
- We hebben gelukkig elkaar, zitten met aantal in app groep.
- Tegemoetkoming fijn, niet dat het schade vergoed die geleden is met de kinderen die geraakt zijn, en de gezondheid die er onder geleden heeft.
- Het is geen schadevergoeding, wel hetgeen wij hebben betaald. We krijgen de betaalde kosten terug.
- Wil dat naar schadevergoeding wordt gekeken. Moesten lenen, gezondheidsschade, schade kinderen.

Wat te verbeteren

Proportionaliteit

- '90% doet u het goed, 10% niet. Dus alles terugbetalen! '
- 'Iets klopt niet, alles terug.'
- Twee weken te laat betaald, want moest lening via bank regelen. Afgewezen'
- Dit mag niet meer zo zijn. Alles of niets, dat is slecht.

Wat zouden we nog moeten doen?

- Per persoon in gesprek.
- Deel ook financieel, ook heel belangrijk.
- Vertrouwen heel langzaam te herwinnen.
- Gezondheid is niet goed te maken.
- Wat gebeurt er met de andere jaren 2016 – 2018. Daar werd bijv. mee verrekend en ontstonden er ook problemen. Daar zegt Donner nix over.
- Wat met zelf betaalde opvang, ik durfde het niet meer aan te vragen. Hebben zelf maar betaald omdat wij nix meer met de Belastingdienst te maken wilden hebben. Andere ouder gaf aan geblokkeerd te zijn.
- Wat met gevolgschade? Mijn vrouw is met de auto aan de kant gezet, moest eruit en zelf voor verder vervoer zorgen. Auto is afgesleept en verkocht voor laag bedrag.
- Zorg dat het andere ouders niet kan overkomen. Zorg dat zij niet in dezelfde situatie terecht kunnen komen, dat er geen grote fouten meer gemaakt worden.
- Goed idee zoals plenair geopperd om beslissingen / keuzes die gemaakt worden, te toetsen bij zogenoemd ouderenpanel.

Hoe punt eronder zetten?

Vraag zo letterlijk gesteld. Ouders wisten niet goed / eenduidig aan te geven hoe nu voor hen een punt achter te zetten. Een stap is er al wel gezet met gehoord worden, erkenning, uitleg, gezien worden, financiële compensatie voor gemaakte kosten en vertraging. Maar:

- De schade aan de kinderen; 'Heb geen goede ouder kunnen zijn, heb kinderen veel moeten ontzeggen'.
- Gezondheidsschade, 'gezondheid is niet goed te maken'.
- Die zijn eigenlijk niet te herstellen, op wat voor wijze dan ook. Wat ze zoal aangeven:
  - Geld boeit mij niet eens, kinderen zijn het meest geraakt.
  - Gezondheid is niet goed te maken.

- Geen hele lange staart, snel afhandelen.
- Menselijke maat, hier goede gesprekken. Samen kijken naar de oplossing. Hoe langer proces gaat duren, des te langer blijft de pijn.

Besproken aan tafel met MP Rutte

- Hele zware tijd gehad. Met mijn vrouw afgesproken om geen tweede kind te nemen. Nu pas, na 6-7 jaren hebben we het aangedurfd om kind in dit systeem / situatie te krijgen en is ons tweede kind geboren.

Rutte: dit is niet klaar met vanavond.
Ouders: Wij willen iemand die ons niet laat vallen
Rutte: Ik laat dit echt niet los.
Ouders: Wij laten jou ook niet los.
Ontspannen selfie moment gehad, selfie werd onderling gedeeld in hun app groep of door uitwisselen nummers.
Ouders leken tevreden te zijn dat ze nu gehoord worden door MP Rutte.

Feedback op gespreksleider
Bedankt voor uw persoonlijke aandacht, u luistert echt naar ons.
Wij vertrouwen u. U hebt niets fout gedaan.
Wij zien uw naam steeds onder de brieven staan, dan denk ik, hé die ken ik, dat is een goede!
Werd hartelijk en menselijk afscheid genomen van

Vragen voor het gesprek

In mei zijn eerdere oudergesprekken geweest, een aantal van u is daar geweest.
Na het oudergesprek is er het een en ander gebeurd. Gesprek staatssecretaris, besprekingen in de Tweede Kamer, onderzoek Donner, compensatieregeling, aftreden staatssecretaris. *Hoe hebt u dat ervaren?*

- Wat moet er voor u gebeuren zodat u de toeslagaffaire zo goed als mogelijk kunt afsluiten?

- *In het eerdere oudergesprek werd goed aangegeven wat de toeslagaffaire voor u heeft betekent. U gaf onder ander aan; financiële problemen, u voelde zich als fraudeur behandeld, uw relatie met uw partner en kinderen leidde eronder, u had geen vertrouwen meer in de Belastingdienst en de overheid, stress. Hoe gaat het nu met u?*

- *Als straks Rutte en minister Hoekstra bij ons aan tafel aanschuiven, wat wilt u hen vertellen?*

- *Wat verwacht u van dit gesprek, wanneer bent u tevreden met dit gesprek, met vandaag?*

Tafel 7

De groep bestaat uit 5 ouderparen. Mensen hebben aangegeven dat ze het heel belangrijk vinden dat hun verhaal gehoord wordt. Vandaar dit uitgebreide verslag. Daarnaast willen ze alle 5 heel graag gebeld worden.

Tips voor de belastingdienst

- Zorg voor een vaste contactpersoon. Iemand die ons dossier en verhaal kent.
- Ken ons en ons verhaal, reageer niet alleen van papier.
- Brieven moeten minder ingewikkeld
- Mensen bij de Belastingtelefoon weten niks, luisteren niet goed. Doe daar iets aan
- Geef niet zulke grote voorschotten als we ze weer moeten terugbetalen. Dit systeem moet anders.
- Verhaal ouderpaar I

In 2014 kregen wij een brief thuis waarin stond dat we een heleboel bewijzen moesten aanleveren en dat anders het recht op kinderopvangtoeslag zou worden ingetrokken. Op de brief stond een telefoonnummer. Dat nummer hebben we gebeld maar bestond niet. We belden de belastingtelefoon, maar die wisten van niks. We wisten niet wat we precies aan moesten leveren. En overal waar we om hulp aanklopten bleef de deur gesloten. Met toeslagen zelf kregen we geen contact. We hebben ons gekleineerd gevoeld. Wij moesten bewijzen dat we goed zaten.
Op een gegeven moment hebben we alles opgestuurd. Toen kregen we een brief: er ontbreekt iets. Maar wat er ontbrak kregen we niet te horen. We hebben zo vaak gebeld en gevraagd. Toen kregen we een brief. Uw kinderopvangtoeslag wordt stop gezet en u moet alles terugbetalen. Dat was heel veel geld, we hebben drie kinderen.

We hebben bezwaar gemaakt en alle bewijsstukken aangetekend ingestuurd. Ons bezwaar is verdwenen. Zes maanden lang hoorden we niks. Alles bleef vaag en de Belastingdienst is zo onbereikbaar. Op een gegeven moment kregen we een brief: uw bezwaar is goedgekeurd. Wat waren we blij. Maar, een maand later kregen we een nieuwe brief. Nu over 2015 en toen begon alles opnieuw. We hebben vele uren gebeld, zijn langsgegaan bij het belastingkantoor. Nergens werden we gehoord. Ons leed valt mee maar mijn man is in een depressie beland, is gestopt met zijn opleiding, is 13 kilo afgevallen. Pas afgelopen oktober 2019 is hij weer volledig aan het werk.

Dit verhaal kennen jullie niet, zien jullie niet op afstand. Jullie kijken alleen maar naar papier. Nooit is ons duidelijk geworden waarom iets werd afgekeurd. We dachten dat we de enige waren. Dat dit de normale gang van zaken was. Het ergste is dat mijn kinderen hier om geleden hebben.

Hoe meet je al het leed dat ons is aangedaan? En dan vooral het niet financiële? Zorg dat dit signaal terechtkomt bij de mensen die hierbij betrokken waren. Wij vonden het zo moeilijk om hierheen te komen. We durven de post soms niet meer open te maken. Mijn man zapt weg als het over kinderopvangtoeslag gaat. We hebben een bedrag gekregen maar er is nooit met ons gesproken! Dat is toch raar?

Gespreksleider geeft aan hoe het met de voorschotten werkt.

IV
Mijn kinderen vragen steeds: "Papa waarom kijk je zo boos?"

Er zijn zoveel problemen bij de Belastingdienst. Dat is toch ongeloofwaardig?
Ik durf het geld wat we nu gekregen hebben niet te gebruiken. Onze zekerheid is helemaal weg.
In totaal heb ik wel 15 x mijn dossier opgestuurd. Het is steeds weg, we spreken steeds andere mensen.
Er is geen communicatie mogelijk met de Belastingdienst.
We zijn een keer naar het kantoor in Doetinchem geweest met alle papieren. Die meneer heeft toen alles met de interne post naar de juiste personen gestuurd. Wat blijkt een week later: niets is aangekomen! Ik heb wel 3500 kopietjes gemaakt.
Zorg voor een vaste contactpersoon voor ons. En wees netjes in de communicatie.

Wij hebben een bedrag ontvangen. Maar heb ik ook garantie dat we dit niet weer kwijtraken?

Gesprekleider geeft aan dat het bedrag niet meer teruggevorderd kan worden. Dat heeft de minister verzekerd.

IV
Wij zijn 3x naar het hooggerechtshof geweest.
De advocaat van de Belastingdienst zat daar onderuitgezakt op zijn stoel. Minachtend, ongeïnteresseerd. Hij ging zelf bellen en liet ons en de rechter wachten!

Het ergste vind ik dat het zo'n effect heeft op mijn kinderen. Ik ben zo boos en verdrietig.
Waarom is er niet naar de ombudsman geluisterd?
Waarom denken jullie dat iedereen het verkeerd heeft gedaan?

V
Wat een raar systeem dat je eerst geld krijgt als voorschot en dat het dan na lange tijd teruggevorderd kan worden. Doe dat anders.
En zorg dat 1 persoon op 1 dossier zit. Niemand weet van iets.
Wij hebben op een gegeven moment alle post aangetekend verstuurd, maar dat maakte niks uit. Het kwam niet aan.
Bij de belastingtelefoon zitten mensen die niet luisteren, kortaf doen of zelf de hoorn er op gooien.

Wij draaien op voor de fraude van een gastouderbureau. Dat vind ik erg vreemd. Ik draai voor hun fraude op.

I
Het systeem deugt niet. Raar dat je eerst iets krijgt en dat het dan wordt afgenomen.
Er wordt te veel van ons als burger verwacht. Wij moeten alles begrijpen over die toeslagen!?

V
Alle toeslagen zijn stopgezegd, ook huur en zorg.
Heb een trauma behandeling ondergaan.
We hadden elke dag ruzie.
Dit kunnen ze niet meer goedmaken.
Het heeft zo lang geduurd voordat we gehoord werden.

I
Ik ben erg blij dat we dit nu kunnen delen. Dat we ons verhaal kwijt kunnen.

II
Ik moest een auto kopen van €350 voor mijn werk. Ik heb daar geld voor moeten lenen. Ik ging naar RDW om mijn rijbewijs naar het Nederlands om te zetten. Dat mocht niet. En daardoor kon ik niet werken.

III
Wij hoorden dat we op een zwarte lijst staan. Wat is dat? Wat betekent dat? Wat hebben we gedaan? We kregen te horen dat de Belastingdienst daar niks over mocht zeggen. We kregen geen antwoord, alle deuren bleven dicht. We maakten bezwaar maar hoorden niks.

Ik heb alle stukken kunnen aanleveren maar zelf dan. Na twee maanden wachten kregen we gelijk en kregen we 2009/2010 terug. Omdat mijn vrouw werkloos werd hebben we toen alles stop gezet.
En toen kregen we een brief van de belastingdienst. Er is iets mis. Er ontbrak een contract omdat het bemiddelingsbureau niet meer bestond. Uiteindelijk hebben we zelfs dit gevonden bij een bedrijf dat dit had overgenomen.

Een rechtszaak hebben we gewonnen. Maar we moesten de kosten van de advocaat wel zelf betalen: €2500! En dat om aan te tonen dat ik in m'n recht stond. Dat is de omgekeerde wereld. Vervolgens bleek dat weer ergens een dagtekening miste

En de dames van het gastouderbureau zijn met de noorderzoon vertrokken. Ik draai op voor de kosten. Je kan toch niet maken om na 3 jaar te zeggen als Belastingdienst: gastouderbureau is niet koosjer. Jullie moeten alles terug betalen: €17.000.

We konden nooit op vakantie. Mijn kinderen vroegen: "Zijn wij arm mama?"
Ik bedacht smoesjes. Probeerde leuke goedkope uitjes te vinden.
Onlangs heb ik het aan mijn oudste zoon verteld. Hij begrijpt nu waarom alles zo ging.

V
Wij hebben nog geen voorschot gekregen. Ik weet niet waarom niet.

III
Mijn moeder past op onze kinderen. Maar wij vragen echt nooit meer kinderopvangtoeslag aan.

Dit wordt vervolgens door andere stellen bevestigd. Ze hebben recht op toeslag maar de angst is te groot om nog iets aan te vragen.

II
Ons kind vraagt nog regelmatig: "Waarom kan ik niet sporten, of zwemmen."
We hebben vanaf 2012 kinderopvangtoeslag. In 2016 werden we gevraagd om alles aan te leveren. Ik had net nieuw werk en moest op de derde dag verschijnen. Maar dat kon niet, ik kon geen vrij nemen.

De reactie van de Belastingdienst was: "U neemt vrij of u betaald alles terug." Ik het toen nog een paar keer uitgelegd waarom ik niet kon komen. Het maakte niks uit. Twee weken later kreeg ik een brief: we moesten alles terugbetalen. We hebben bezwaar gemaakt.

Mijn man kreeg een alcoholverslaving en vertrok naar Polen. Ik heb twee zelfmoordpogingen gedaan. Ons huwelijk ging er bijna aan ten onder.
Ik heb hulp gevraagd en kreeg een bewindvoerder. Die heeft ons begeleid. En het gekke is, de belastingdienst wilde niet met mij praten, maar wel met de bewindvoerder.
We hadden geen geld. Ik had loonbeslag, mijn man werkte niet meer door zijn verslaving. Eten kwam van de voedselbank. Kleren kregen we van vrienden.

IV
We zien het effect of onze kinderen. Minder gezonde voeding, slechtere schoolresultaten. En we hebben niks gedaan. Niks! Waarom??

Mijn vrouw durfde de post niet meer open te maken.
Nu kunnen we de kinderen een beetje uitleggen wat er is gebeurd.
Ze zorgen dat de blauwe enveloppen naar mij gaan zodat mijn vrouw ze niet hoeft te zien.

En we voelden ons zo alleen! We dachten dat we de enige waren.

Dit wordt door alle ouders beaamd. Ze kijken de ruimte rond.

V
Wij kregen een beschikking thuis. We moesten 2012 tot 2014/15 terug betalen. Wij hebben veel aangetekende brieven verstuurd. We zijn naar belastingdienstkantoren in Rotterdam en Dordrecht geweest. Iedereen zegt iets anders.
We hadden €10 per week om van rond te komen. Mijn man kreeg hierdoor een alcoholverslaving. En nergens konden we ons verhaal kwijt.

Het gastouderbureau gaf ons een tip voor een advocaat. Stukken waren niet op tijd aangeleverd! En daardoor werd alles ongegrond verklaard.

Ik kreeg psychische klachten. Mijn man heeft moeite met brieven in het Nederland dus ik moest overal achteraan. En de brieven van de belastingdienst zijn erg lastig te lezen. Post durf ik niet meer open te maken.

Op een gegeven moment kregen we te horen dat de belastingdienst een fout had gemaakt met de berekening. En toen moesten we meer betalen dan binnenkwam. Ik ben toen doorgedraaid.
We hebben een betalingsregeling getroffen en inmiddels hebben we alles terug betaald. Maar het gastouderbureau is er met het geld vandoor gegaan!

Ik werd ook gebeld door iemand (naam medewerker wordt genoemd) en die zei: "Nou deze maand kunt u wel iets meer betalen." Hij ging met mij onderhandelen! Je kunt niks. Ze pakken alles af. Dit kan niet goed gemaakt worden. De kinderen hebben nooit vakantie gehad. Alleen maar thuis zitten.
Wat wordt er met het gastouderbureau gedaan? Die zit hier ook in de zaal!

Belastingdienst moet heropgevoed worden. Belastingtelefoonmedewerkers weten niks. Ze poeieren je af.
Hoe zit het met alle andere kosten: bellen, reiskosten, kopieerwerk, advocaat. Dit heeft zo veel tijd gekost!

Op een gegeven moment werden we benaderd door een bemiddelaar die aangaf het bedrag van €80.000 te kunnen verlagen naar €10.000. We wilden hem zo graag geloven. Moesten vooraf €1000 betalen. Ook dat geld zijn we kwijt. Het bleek een oplichter.

Onze 3 kinderen zijn in stress opgegroeid. Geen kinderfeestjes. En dan zit dat gastouderbureau daar aan tafel! Hoe durven ze! Jullie luisteren er ook nog naar.

V
De terugvordering was steeds om een ander argument

I
Wij wisten niet eens waarom we het geld terug moesten betalen.

III
We hebben zo veel meegemaakt.
We zijn niks waard. Dat is het gevoel wat we steeds krijgen.
Mijn vrouw wilde zelfmoord plegen.

Toen ik werkloos werd wilde de belastingdienst geen regeling treffen.
Naar buiten toe wist niemand iets van onze situatie. We hebben het onlangs pas verteld.
Vier jaar lang hadden we een dubbelleven.

I
Je kan het ook niet uitleggen. Wat moet je zeggen? We worden gezien als fraudeurs.
We zijn er zo veel tijd mee bezig. Nu ook weer. En het is telkens in het nieuws. Zo confronterend. Ik blijf de pijn voelen. Ik wil dit zo graag afsluiten.

Het valt me op dat wij allemaal een buitenlandse achternaam en achtergrond hebben.
Ook als ik om mij heen kijk. Of een dubbele nationaliteit.
Maar ik voel me Nederlander!
Worden we nu beoordeeld op onze achternaam?
Ik bleef volhouden dat dat niet gebeurde in dit land. Maar dat durf ik nu niet meer te zeggen. Het gebeurt echt!
Zo pijnlijk dat de overheid dit doet.
Het vertrouwen is weg.
Wat kan ik nu nog van de overheid verwachten?

Minister President Rutte schuift aan. De ouders vertellen allemaal één ding wat hen emotioneel heeft geraakt.

I
De schade bij de kinderen. De spanning thuis. Depressie
De communicatie met de belastingdienst gaat zo enorm moeilijk! Het nummer op de brief klopte niet. Kreeg geen contact. Is dat bewust gedaan?

II
Mijn man was verslaafd en ik had een depressie.
Mijn kind had het heel moeilijk. We waren hele arme mensen, hadden amper eten.

III
We hadden geen geld. Mijn zoon was 7 en had echt een fiets nodig. Na heel veel speuren had ik er een voor €20 op Marktplaats gevonden. Mijn zoon was zo blij!
Na een week werd de fiets gestolen.
Mijn zoon vroeg "Papa hebben wij nog €20?"
Hij was 7 jaar en wist dit soort dingen al. Ik ben zo boos! Met welke belofte kun je dt goed maken? Kun je dit met geld goed maken?

IV
Een luisterend oor was zo fijn geweest.
Alleen maar muren en dichte deuren.
Waarom zo hard??

V
Zo fijn dat we nu gehoord worden.
Er is ons en onze kinderen zo veel ontnomen. Alcoholmisbruik van mijn man, scheiding. Ik heb de dood van mijn zus nog niet kunnen verwerken. Heb een traumabehandeling ondergaan.
En wij hebben alles terugbetaald. Alles.
We hebben nog geen voorschot gekregen.

Ik wil mijn vertrouwen terug.

Ronde tafel gesprek wordt afgesloten. Ouders geven aan erg blij te zijn met dit gesprek. Ze voelen zich voor het eerst gehoord.

Tafel 8

- Mw 10.2.e had een goede baan bij de RVO. Ze was alleenstaande moeder en had haar kind bij een frauderende koo ondergebracht. Ze had volgens eigen zeggen een goed leven, en nu zit ze aan de grond. Op een bepaald moment is haar kot stopgezet. Toen de problemen begonnen dacht ze er zelf wel uit te komen met de BD. Maar ze raakte alsmaar verder verstikt in het systeem. Ze zit in de schuldsanering, heeft loonbeslag en een bewindvoerder, is ontslagen omdat ze van haar werkgever geen schulden mag hebben en tot overmaat van ramp is er over haar melding gedaan bij 'veilig thuis' als gevolg waarvan haar kind uit huis is geplaatst. Onlangs is mw vervoerd met ambulance ivm hartproblemen. Tekenend vindt ze de reactie van haar bewindvoerder: nu heb je er weer een schuldeiser erbij (eigen bijdrage).

- Mw heeft in december 2019 haar dossier opgevraagd. Haar is tot 2 maal toegezegd dat dit 7 januari thuisbezorgd zou worden. Navraag van haar op 7

januari, waar of het bleef resulteerde in excuses dat de Belastingdienst vergeten was haar af te bellen. Nu verwacht ze het voor 1 maart.

- Op haar koo kwamen in januari 2016 mensen die zich uitgaven voor de Belastingdienst medewerkers, de klanten werd beloofd dat 2014 hen zou worden kwijtgescholden wanneer ze hun bezwaar bij de Belastingdienst zouden intrekken. Mw vermoedt dat dit mogelijk acteurs waren ingehuurd door de koo, daarnaast sluit ze niet uit dat ze met extra argwaan door de Belastingdienst behandeld is omdat de eigenaar van de frauderende opvang familie is. Ze hoopt hier met haar dossier uitsluitsel over te krijgen. Daarnaast hoopt ze dat uit haar dossier blijkt dat ze niet wordt aangemerkt als fraudeur in de veronderstelling dat ze daarmee bij 'veilig thuis' van haar stempel af kan komen.

- Mw 10.2.e had haar kind bij een opvang waarvan de eigenaren door de rechter schuldig aan fraude is bevonden. Mw is zelf echter door de Belastingdienst aangemerkt als OGS en kreeg als gevolg van dit predicaat geen persoonlijke betalingsregeling aangeboden. Terugbetalen of beslaglegging was de enige optie. Bij opvragen dossier werd ze december jl niet goed geholpen. Ze was bij de eerste groep van 19 Rotterdam, maar moest toen naar haar werk en kon op dat moment daarom de aanvraag niet afronden. Volgende dag meldde ze zich weer en haar werd toen gezegd dat opvragen dossier niet aan de balie gaat, maar dat je daarvoor eerst een telefonische afspraak moet maken. De oplevering van haar dossier stond gepland voor januari maar is uitgesteld. Ze is hierover gebeld maar het telefoontje wat ze hierover kreeg klonk als het voorlezen van een standaard tekst ipv iemand die met je mee leeft.

- Mevrouw vraagt zich zonder expliciet terugbelverzoek af hoe het kan zijn dat als de schuld strafrechtelijk evident bij de opvang lag ze bestuursrechtelijk het predicaat OGS kan krijgen (met alle gevolgen van dien).
  Waarom het doorgeven van de uren haar verantwoordelijkheid was terwijl dit zonder dat ze dat vooraf kon controleren als taak bij de opvang belegd was.
  Of het kan zijn dat ze bij de Belastingtelefoon een aantekening heeft omdat ze altijd onbeleefd en vooringenomen te woord wordt gestaan Mevrouw geeft aan geen vertrouwen meer te hebben in BD en slechts geringe hoop op een goede afloop.

- Mw 10.2.e heeft meldt dat ze sinds 2010 het predicaat OGS heeft als gevolg van afwijkende uren, uurprijs en verschil in geschat en werkelijk inkomen. Daarmee een schuld van € 12.000 opgebouwd. I.h.k.v. een gemeentelijk traject moet ze 5 d/w werken, maar van BD krijgt ze wegens verrekening van nieuwe toeslagen met openstaande schulden nominaal geen KOT. Door stress en gevoel er te weinig voor haar kinderen te kunnen zijn kampt mevrouw met depressie. Omdat ze hierdoor haar kinderen van de opvang heeft moeten halen is ze noodgedwongen zelf een gastouderbureau begonnen.

- Mw 10.2.e was bij aanvang problemen begin 20 en schoolgaand. Hoort niet van BD dat haat KOT gestopt is, maar verneemt dit van opvang omdat er voor haar kind al twee maanden niet meer betaald wordt. Lijkt te doen om verschil geschat/werkelijk inkomen én teveel aantal afgenomen uren. Mw heeft meerdere malen aan balie bewijsstukken overlegd, deze zitten niet in haar (opgevraagde en

reeds ontvangen) dossier. Mw weet niet hoeveel ze inmiddels heeft terugbetaald mar weet wel te zeggen dat ze inmiddels door schuldsanering schuldenvrij is. Mevrouw heeft negatieve ervaringen met Belastingtelefoon, dat ze bij meerdere keren zelfde vraag verschillende antwoorden krijgt. Mevrouw was 7 januari thuis ivm beloofde bezorging dossier, moest zelf bellen om er achter te komen dat het later zou worden.

- Mevrouw 10.2.e en meneer 10.2.e zijn met TSL in de problemen wegens vermeend toeslagpartnerschap in de tijd dat dat nog niet aan de orde was. Door de schulden moet je afwegingen maken wat je betaald en ze dreigde hun vaste lasten niet meer te kunnen dragen. Ze gaven hier voorrang aan waardoor de schulden bij TSL niet werden afgelost en de KOT gestopt. Ze geven aan bijna hun woning te hebben verloren. Ze hebben hun dossier vrijdag gekregen. Ze konden daarin lezen dat er 'een blokkade' op hun zat, maar niet waarom dat was. Mevrouw voelde zich onder druk gezet door de Belastingdienst dat ze alleen een betalingsregeling zou krijgen als ze haar bezwaarschrift zou intrekken. Mevrouw vraagt zich af waarom men het een persoonlijke regeling noemt als er geen rekening wordt gehouden met persoonlijke omstandigheden. Meneer geeft aan dat hij met accent slecht en zijn abn sprekende collega met de zelfde vraag door Belastingtelefoon goed wordt geholpen. Ook is hij verbaasd dat zijn schriftelijke en telefonische vragen altijd onbeantwoord blijven maar dat een advocaat snel en adequaat te wordt gestaan. Meneer heeft liever geen KOT dan dat het achteraf terugbetaald moet worden.

- Mw. 10.2.e was schoolgaand en is in de problemen geraakt door dat inkomsten van haar toeslagpartner niet bekend waren omdat hij in Curaçao werkte en daarom geen recht op KOT zou hebben. Mevrouw is verbaasd dat zij niet, en ander die in het buitenland wonen wél KOT mogen ontvangen. Bezwaren werden door TSL te laat ontvangen en niet ontvankelijk verklaard omdat de post uit Curaçao steeds te laat wordt bezorgd. Mevrouw vindt het onzin dat BD overal om bewijsstukken vraagt, BD weet immers toch alles al.

Tips

- Loonbeslag opschorten is geen oplossing wanneer er gelijk nieuwe schuldeisers beslag leggen.
- Train mensen met burgercontact in communiceren met empathie
- Pas de werkwijze en het systeem aan.
- Iemand vraagt hoe de overheid haar kinderen denkt te compenseren. De tafel komt met het idee van een studiefonds.
- Een bewijsbrief of iets dergelijks waaruit blijkt dat je volgens de BD 'schuldenvrij' bent.
- Ouders toevoegen aan de (her)beoordelingscommissie.
- Pas de bezwaartermijn aan. De post vanuit de Curaçao doet er namelijk soms langer over, waardoor bezwaar nu niet ontvankelijk is verklaard.
- Bij de persoonlijke betalingsregeling ook rekening houden met overige openstaande schulden.
- BD medewerkers (beltel en kantoor) worden bij kritische vragen boos en weigeren je nog langer te woord te staan.
- Liever geen KOT als met voorschot kans op terugvordering is.

Tafel 9

Kernpunten uit alle verhalen van de gespreksdeelnemers

- Verrekeningen brengen mensen dieper in de problemen
- Doorprocederen tegen de overheid (Belastingdienst) voelt bij voorbaat kansloos
- Niet bewezen fraude vraagt om gerechtigheid in het hier en nu
- Toeslagen die onder water door lopen zorgen voor problemen
- Consequenties voor de verantwoordelijken bij de Belastingdienst zijn vaag
- Angst voor vervolgreacties naar Belastingdienst toe naar aanleiding van eerdere ervaringen
- Chaotische dossieropbouw door Toeslagen
- Bepaalde medewerkers zijn/waren vooringenomen of zelfs racistisch

Suggesties gegeven door gespreksdeelnemers

- Persoonlijke betalingsregelingen mogen niet gebaseerd worden op een verwijt naar de burger
- Verzoek om een vrijstelling van belastingheffing en verrekening zodra de compensatie wordt uitgekeerd.
- De wet dient aangepast te worden, met name m.b.t. de verjaringstermijn.
- De getroffen ouders dienen (eventueel beroepsmatig) benut te worden door Toeslagen op het gebied van advisering en beleidsplannen, aangezien zij ervaringsdeskundige zijn voor wat betreft de behandeling door Toeslagen en in die hoedanigheid weten hoe het anders en beter kan.
- Een externe vertrouwenspersoon dient aangesteld te worden, waar burgers met hun problemen en klachten naartoe kunnen
- De ICT systemen moeten beter.

Verslag bijeenkomst

- De groep werd verwelkomd door 10.2.e en uitgelegd wat de bedoeling van de avond is. Aan de groep is vervolgens gevraagd om te vertellen wat ze nu op hun hart hebben. De gespreksleider heeft tussen de antwoorden door doorgevraagd en heeft daarbij kort antwoord te geven waarin onder meer begrip en verzoek om geduld centraal staan.

- Een voor een legden de ouders hun situatie en achtergrond uit.

- De eerste gespreksdeelnemer gaf aan in 2009 een gastouder gehad te hebben en een zoon die in 2012 zelfdoding verricht heeft. Bij een controle door Toeslagen was het door alle emoties lastig voor haar om alle documenten bij elkaar te vinden die door Toeslagen gevraagd werden. Zij ging uiteindelijk procederen met behulp van een advocaat. Dit heeft zij op het laatste moment ingetrokken, omdat 'doorzetten verliezen betekent'.

De door haar getroffen betalingsregeling verliep niet goed. Uiteindelijk heeft zij van een collega geld kunnen lenen om zich uit die situatie te redden.
Inmiddels is het voor haar duidelijk dat ze geen fraudeur is. Ze wil het graag goedmaken.

- De tweede gespreksdeelnemer begon over de fraude die gepleegd werd door de kinderopvanginstelling. Zij is door de ontstane situatie onder bewind gekomen. Dankzij haar bewindvoerder is zij niet uit huis gezet. Heeft het stempel van fraudeur gekregen. Wil inmiddels gerechtigheid. Zij heeft jarenlang het verhaal moeten herhalen. Dat moet nu stoppen.

- Een derde deelnemer geeft aan nog steeds brieven te ontvangen die niet kloppen.

- De tweede deelnemer vertelt dat haar Kindgebonden Budget niet klopt doordat deze ten onrechte is uitgekeerd op basis van het onder water door lopen.

- De derde deelnemer vraagt zich af waarom er nooit kan worden aangegeven wat er mist zodra er documenten worden aangeleverd. Zij geeft aan dat zij onder het minimum geleefd heeft en dat er elders verrekeningen plaatsvonden.

- De tweede deelnemer vraagt zich af wat er gebeurt met de mensen die het stempel van fraudeur hebben gekregen.

- De negende deelnemer vertelt dat zij een aantal jaren moet terugbetalen. Haar gegevens bleken echter telkens opnieuw incompleet te zijn bij de balie. Toeslagen bleek nooit stukken te hebben ontvangen. Aan het eind bleek gelukkig het dossier wel te kloppen. Ondertussen is echter haar huwelijk gestrand en heeft zij onder bewind gestaan. Zij heeft vervolgens haar dossier aan de redactie van Trouw gegeven. Deze hebben geconstateerd dat er fouten zijn gemaakt. Zij is erg blij naar Trouw te zijn gegaan.

  Vraagt zich nu af waarom er uitgerekend bij haar wordt geclaimd terwijl zij ook in het verleden een fiscaal partner gehad heeft. Wordt niet wijs van alle verrekeningen die er zijn. Heeft totaal geen vertrouwen meer in de Belastingdienst.

- De derde deelnemer wil graag zwart op wit reacties hebben, zeker wanneer het gaat om de verjaringstermijn.

- De negende deelnemer legt uit dat haar contactpersoon bij Toeslagen aangaf dat er geen terugvordering meer zou plaatsvinden. Twee weken erna kwam er alsnog een navordering. Zij heeft ondanks de toezegging alsnog ander gedrag gezien van de Belastingdienst en moet daardoor nu het ene gat met het andere opvullen.

- De vijfde gespreksdeelnemer vertelt over haar ervaring met het treffen van een persoonlijke betalingsregeling. Wanneer van de reguliere afbetalingsregeling wordt overgegaan naar een persoonlijke regeling is het in haar geval zo geweest dat men haar verwijt dat de schuld ontstaan is. Daarbij is het ook nog eens zo dat haar dossier vol zit met stukken van andere burgers.

- De vierde gespreksdeelnemer vraagt zich af of het niet handig is om met terugwerkende kracht te herzien. Een beroep doen op verjaring doet wat hem betreft de overheid wegkomen met moord.

- De vijfde gespreksdeelnemer geeft aan dat haar schuld bevroren is maar dat zij vele kosten daarbovenop heeft gekregen die betaald moeten worden.

- De derde deelnemer zegt dat ondanks een compensatie zij nooit de jaren terug zal krijgen met haar kinderen. Zij heeft fulltime moeten werken waardoor zij haar kinderen veel minder zag en is aan de telefoon onbeschoft behandeld.

- De negende deelnemer vraagt zich af hoe haar gegarandeerd kan worden dat na de compensatie zij niet nog met haar ex zaken moet afwikkelen m.b.t. het verdelen van de compensatie.

- De zesde deelnemer zegt moe te zijn van de situatie en een trauma te hebben overgehouden aan blauwe enveloppen. Ze vraagt zich af waarom de Belastingdienst nu pas actie onderneemt. Ze wil geen mondelinge toezeggingen maar houdt meer van zwart op wit. Heeft haar dochter niks kunnen geven. Wil dat alles nu afgehandeld wordt en dat na compensatie haar dossier verbrand wordt.

- De zesde deelnemer is van mening dat de verantwoordelijken bij de Belastingdienst gestraft dienen te worden. Zij begrijpt niet waarom mensen van de Kinderopvanginstelling wel hulp kregen en de klanten niet. Wil haar naam zuiveren en wijst op de vooringenomenheid waarmee zij behandeld is.

- Deelnemer twee en vijf benadrukken geen vorderingen te willen krijgen later in het jaar nadat zij gecompenseerd zijn.

- De zevende gespreksdeelnemer heeft aan de balie en telefonisch veel zaken uitgelegd. Daarbij kreeg zij als reactie dat haar dossier 'te ingewikkeld' zou zijn. Heeft steeds hetzelfde verhaal gehoord en daardoor uiteindelijk lang onbetaald verlof moeten nemen zonder toeslagen. Met drie kinderen is zij uiteindelijk het huis uitgezet.

  Zij heeft niet om alle toeslagen gevraagd maar moest ze later alsnog terugbetalen. Ze is geen fraudeur maar wordt toch gestraft. Daarbij begrijpt zij niet waarom zaken uit 2009 worden teruggehaald in haar nadeel, terwijl tegelijkertijd aangegeven is dat e.e.a. verjaard is.

- De eerste gespreksdeelnemer heeft het advies gekregen om herziening aan te vragen om zo meegenomen te kunnen worden in de 'Donner groep'. Zij wacht even het advies van Donner af. Mocht verjaring nog steeds een rol gaan spelen dan vindt zij dat niet best.

- De vierde deelnemer zegt dat de rechter de verjaringstermijn niet toepast.

- Deelnemer zeven legt uit dat haar kind door alle toestanden naar het speciaal onderwijs moest gaan. Haar huis is tevens verloederd waardoor ook een van haar kinderen ziek is geworden.

Tafel 10

Aan deze tafel zaten ouders die hun dossier hebben opgevraagd tijdens de demonstratie op het kantoor in de Rotterdam. Zij hebben hun dossier in december ontvangen. Dit waren de dossiers waarvan een (groot) gedeelte zwart gelakt was.

- Een aantal van de ouders heeft inmiddels een afspraak om het dossier toe te lichten of deze afspraak al gehad. De ouder die de afspraak nog niet moet hebben verwacht antwoord te krijgen op vragen over waarom er bij haar terug gevorderd is.

- De ouder die het gesprek al gehad heeft geeft aan dat een aantal vragen voor haar wel beantwoord zijn in het gesprek maar dat haar belangrijkste vraag nog open bleef staan namelijk of ze in aanmerking komt voor compensatie.

- Een van de ouders heeft nog geen gesprek gepland. Deze ouder wil rustig de tijd nemen om het dossier eerst zelf te lezen. Het dossier terug lezen raakt haar erg, letterlijk wordt aangegeven dat "ik ben stukken van mijn leven kwijt, dit duurt al tien jaar."

- De ouders en de persoon die hun ondersteund zijn daarnaast ook geschrokken van wat er wel en niet in het dossier staat. Zo missen er bijvoorbeeld in een dossier beslissingen op bezwaarschriften. Daarnaast raakt het de ouders hoe ze in de dossiers bejegend worden. Het geeft het ze gevoel dat ze achterna gejaagd zijn terwijl ze het slachtoffer zijn van fraude.

- Bij de ouders die aan tafel 10 zaten geven aan dat er met hun gegevens gefraudeerd is door de houder van de kinderopvang. Er is zelfs sprake van een veroordeling in een van de zaken. Een aantal van de ouders geven aan dat ze juist de fraude gemeld hebben bij bijvoorbeeld de FIOD. Dit geeft het gevoel dat de Belastingdienst juist achter de ouders is aangegaan die hun mond hebben opgedaan over de gepleegde fraude.

- In veel gesprekken komt terug dat de ouders naar aanleiding van hun ervaringen geen gebruik meer willen maken van toeslagen waar ze wel recht op hebben. De ouders geven aan dat ze angstig zijn dat enerzijds de toeslagen gelijk verrekend worden met oude schulden, daarnaast heerst er bij de ouders een angst dat men de Toeslagen die men dan ontvangt ook weer zal moeten terugbetalen. Dit zorgt er voor dat men kinderen nu niet naar de opvang brengt of dat men de opvang zelf betaald. Men werkt actief om het moeten aanvragen van de toeslagen heen. Dit alles om te voorkomen dat er nieuwe terugvorderingen ontstaan.

- Tevens wordt aangegeven dat men niet op zoek gaat naar betere banen. Dit zou er voor kunnen zorgen dat men boven de beslagvrije voet uitkomt en er loon- of bankbeslagen gaan volgen.

- Ten aanzien van de compensatie leeft er bij de ouders vragen over de verjaringstermijn voor de compensatie. Dit gaat niet alleen om beschikkingen waarop nog terugvorderingen lopen maar juist ook over beschikkingen die al volledig betaald zijn, maar waar de ouders elders schulden hebben gemaakt om de belastingschuld te voldoen.

- Als laatste geven de ouders aan geraakt te zijn hoe er is omgegaan bij het aanvragen van persoonlijke betalingsregeling. Hier zijn voorgestellen gedaan die niet realistisch zijn t.o.v. het inkomen. Het gaat dan om voorstellen van 3000 euro tot 4500 per maand. Men vraagt zich af hoe het kan dat dergelijke bedragen zijn voorgesteld bij hun lage inkomens? Zeker omdat de Belastingdienst het inkomen toch gewoon kon zien. Een van de ouders verwoord het als "ze zien alleen wat ze willen zien". Daar komt bij dat men van veel verschillende afzenders brieven krijgt die ook niet altijd in lijn met elkaar zijn.

Verbetersuggesties
In de gesprekken is er ook stilgestaan hoe de Belastingdienst het beter kan doen, zeker voor de getroffen ouders. De ouders kwamen met de volgende suggesties:

- Betrek de ouders bij de beoordeling en het proces.
- Bekijk alle dossiers in een zaak tegelijkertijd en zorg voor een contactpersoon voor die zaak om terugkoppeling te geven.
- Men wil heel graag dat men aan het einde een brief ontvangt waarin staat dat men geen fraudeur is (en die bevestigd dat alle verwijzingen in de systemen die hier naar verwijzen verwijderd zijn) en dat er geen openstaande schulden meer zijn.
- Voor ouders waarbij nu de invordering nog niet is opgeschort is dit alsnog doen in zaken waarbij er door de houder gefraudeerd is en de ouders als welwillend te boek staan.
- Als er een (persoonlijke) betalingsregeling aangevraagd wordt dat er meer naar het persoonlijke verhaal/situatie gekeken wordt en niet de klant als stroomschema beschouwen om te bepalen of een regeling wel of niet kan.
- Als men voor de invordering andere middelen dan toeslagen (inkomstenbelasting en motorrijtuigenbelasting)belt dat er dan ook met empathie en respect gesproken wordt en niet alleen gekeken wordt naar de melding fraude.
- Men wil graag even rust, even geen brieven meer ontvangen.

Tafel 11

Algemeen
De ouders vinden het fijn om hier te zijn: ze zien en voelen dat ze niet alleen zijn.
Tijdens hun 'traject' hebben ze zich alleen gevoeld.
Er is ook schaamte tegenover de omgeving. De ouders zijn allemaal aan zichzelf gaan twijfelen: heb ik het niet goed of slim gedaan en/of de omgeving twijfelt aan ze.

- KOT werd stopgezet zonder motivering of onderbouwing. Men kreeg alleen een brief dat dossier onderzocht was en de conclusie dat het stopgezet werd.

- Alle gasten hebben dezelfde slecht ervaring met Belastingtelefoon: vriendelijk bij de start, maar na het doorgeven van sofi/bsn nr werd verbinding verbroken of heel lang in de wacht gezet.

- Ouders zijn allen overtuigd dat dit was omdat men in het systeem zag dat ze probleemgeval waren. Een van de ouders gaf ook aan dat ze later in haar dossier aantekening zag dat ze lastig geval was en terugbellen niet zinvol, ze zou toch weer met zelfde verhaal komen.

- Twee van de ouders hebben in hun dossiers meerdere racistische uitingen staan. Onder meer getekende 'bananenboten' met (quote ouder:) *"zwarte pieten zal ik maar zeggen met dikke lippen en grote oorbellen"*.

- Daarnaast staan er ook dingen in als 'Pakjesdag'.

- Deze dingen leiden er toe dat mensen zich niet serieus genomen voelen en weggezet als ondergeschikt/tweederangs. Men ervaart dat ze geen eerlijke kans hebben gehad in het proces. Daar komt bovenop dat heel veel in het dossier is zwartgelakt, maar de kwetsende dingen zijn wel zichtbaar.

- Alle ouders met dubbele nationaliteit en/of buiten NL geboren, hebben vanaf begin gevoeld dat ze anders behandeld werden. Ze geven aan dat ze op papier hetzelfde zijn, maar dat niet zo voelen en ervaren. Men heeft het idee dat ze extra moeten bewijzen.

- Een van de ouders heeft afgerond dossier, maar durft het geld niet uit te geven: ze is bang dat de BD toch weer op de stoep staat en zegt dat er vergissing is.

- Bijzondere situatie: kind dat speciaal onderwijs nodig heeft. Stond op wachtlijst. Zou normaal in die periode naar speciale opvang gaan, maar omdat kot stopgezet was, kon dat niet. Heeft de moeder als extra pijnlijk ervaren.

Tips/Wens

- In het algemeen: Als de Belastingdienst sneller had gekeken en gereageerd, hadden veel problemen voorkomen kunnen worden.
- Persoonlijk contact: iemand met wie je dossier door kunt nemen
- Voor de KOT zaken:
  - Een gezicht bij het dossier: iemand wie je kunt vragen waarom de beslissing genomen is/het onderzoek gestart.
  - En aan wie je kunt vragen waarom en hoe het menselijke uit het oog verloren is.

Wat we willen weten: *wat gebeurt er op welk moment? Met name het geld: wanneer kunnen mensen dat verwachten?*

Noodzaak

- Eerherstel: een brief met excuus waarin ook wordt aangegeven dat er geen sprake is van fraude of grove opzet. En in de systemen aangeven dat we geen fraudeurs zijn.

- Men is bang dat er in de toekomst weer iets gebeurd omdat ze in dossier als (mogelijke) fraudeur staan.

Top van vandaag: Fijn dat we vandaag een echt luisterend oor treffen.

Tafel 12

De terugkoppeling van het gesprek aan tafel 12 is onderverdeeld in een aantal categorieën. Op deze wijze is getracht de verkregen feedback overzichtelijk te presenteren.

Algemene uitgangspunten
- Je bent onschuldig tot het tegendeel bewezen is.
- Waarom ligt de bewijslast bij de burger en niet bij de overheid?

Urgente zaken
- Help de ouders die nu nog steeds leven met beslaglegging etc. Keer voorschotten snel uit zodat deze mensen niet nog verder in de problemen komen.
- Behoefte bestaat aan (snelle) duidelijkheid over verjaring.

Communicatie
- De ervaring leert dat zodra een derde partij, bijvoorbeeld een budgetcoach of schuldhulpverlener, zich meldt bij de Belastingdienst, de communicatie anders verloopt. Deze derde partij wordt op een andere manier behandeld en te woord gestaan. Waarom is dit?
- Betrokkenen voelen zich niet gehoord, niet serieus genomen en onbeschoft behandeld.
- Zorg voor mensen met voldoende kennis van zaken. Er is begrip dat de medewerker van de Belastingtelefoon niet alle kennis heeft en moet doorverbinden. Maar zorg ervoor dat de volgende persoon die aan de telefoon komt kennis van zaken heeft.
- Als vragen van ouders of vertegenwoordigers van ouders niet telefonisch beantwoord kunnen worden, wordt gevraagd een brief naar de BD te sturen. Kan dat voortaan niet via een mailtje?
- Zorg ervoor dat mensen elkaar durven aan te spreken, ook binnen de organisatie.
- Formulieren zijn (te) ingewikkeld voor mensen die er niet veel mee van doen hebben.
- Gebeld met het nieuwe telefoonnummer voor Toeslagen. Daar is betrokkene wel netjes te woord gestaan.

Tips
- Stop met het verrekenen van verschillende herberekeningen, vooral over de jaargrens heen. Het maakt een situatie niet overzichtelijk.

- Houd je als Belastingdienst aan de termijnen die je zelf stelt op de website. Als aangegeven wordt dat er binnen 4 weken gereageerd wordt, doe dat dan. Van de burger wordt ook verwacht dat binnen gestelde termijnen gereageerd wordt.
- Bij de motorrijtuigenbelasting wordt gewerkt met een uniek nummer. Voer dat ook in bij kinderopvangtoeslag.
- Toon begrip voor de ouders. Er is al lang genoeg onrecht geweest.
- Zorg ervoor dat mensen in de gelegenheid worden gesteld om documenten persoonlijk te overhandigen aan de BD. Twijfel bestaat dat opgestuurde urenstaten en bezwaarschriften zijn vernietigd.
- Organiseer een vervolggesprek over enige tijd (3 tot 6 maanden) met dezelfde ouders. De Minister-President heeft dit tijdens het gesprek aan tafel toegezegd (in enige vorm).

Suggestie

- Organiseer iets leuks met en voor de kinderen van de gedupeerde ouders. Zij hebben veel leed meegemaakt. Genoemd is een dagje Efteling.

Tafel 13

De bijeenkomst wordt gestart met een plenaire aftrap in de zaal door de onafhankelijke gespreksleidster en vervolgens worden de ouders verwelkomd door de gespreksleider en de notulist. De gespreksleider start het gesprek met de ouders door het doel en de achtergrond van de bijeenkomst te vertellen en begint met een korte voorstelronde. Vervolgens komt elke ouder en het meegekomen familielid dan wel de vertegenwoordiger van de ouder aan bod om te vertellen over hun persoonlijke ervaringen met de Belastingdienst/Toeslagen.

- Een van de ouders geeft aan dat het juist hardwerkende ouders zijn die de dupe zijn geworden van de aanpak van de Belastingdienst/Toeslagen. Bij deze ouder is er geen reden voor stopzetting van de kinderopvangtoeslag benoemd en ook is het niet duidelijk welke stukken aanvullend aangeleverd moesten worden voor controle. Tevens is er loonbeslag gelegd, waardoor de ouder van meerdere kinderen in de financiële problemen kwam. Er is zonder enige vorm van communicatie kinderopvangtoeslag verrekend met oudere belastingjaren. In kwestie was voor het jaar 2014 een verjaringsbrief verleend.

  Het lijkt het erop dat de Belastingdienst/Toeslagen zich bewust werd van het feit dat de jaren 2012 en 2013 nog te verrekenen waren. Het gevolg is dat er op dit moment de kinderopvangtoeslag wordt verrekend met het jaar 2012, waardoor de ouder per saldo weinig kinderopvangtoeslag ontvangt. Er wordt aan de zoon van deze ouder gevraagd hoe hij het heeft ervaren. Hij heeft veel stress gehad van de situatie en ze moesten gedwongen verhuizen. Op dit moment heeft hij geen zin meer in school en ziet de toekomst voor zichzelf somber in.

- Een andere ouder geeft aan dat degene zich niet meer thuis voelt in Nederland, vanwege de wijze waarop de ouder is behandeld door de Belastingdienst/Toeslagen. Ook hier wordt er aangegeven dat het niet duidelijk is waarom de kinderopvangtoeslag is stopgezet en indien men meer informatie wil

krijgen, wordt de desbetreffende ouder spreekwoordelijk van het kastje naar de muur gestuurd. Op een gegeven moment begon de ouder aan zichzelf te twijfelen. De ouder voelde zich totaal niet gehoord en is uiteindelijk geëmigreerd vanwege de situatie waarin de ouder terecht is gekomen.

- Vervolgens vertelt een ouder dat slapeloosheid, ernstige ziekte en het niet meer in staat was om te kunnen werken het gevolg was van de behandeling van de Belastingdienst/Toeslagen. Deze ouder is uiteindelijk de schuldhulp ingegaan. Ook is deze ouder niet op een normale wijze telefonisch te woord gestaan door een medewerker Belastingdienst/Toeslagen, waarbij in dat gesprek door de medewerker is gesuggereerd dat deze ouder wellicht wilde meeliften op de commotie die er nu is ontstaan rondom CAF-11. Dit heeft tot een ernstige vertrouwensbreuk geleid met de Belastingdienst/Toeslagen. Een andere ouder geeft aan dat deze zelfs is uitgelachen door een medewerker van Belastingdienst/Toeslagen gedurende de behandeling van het bezwaarproces.

- Een vertegenwoordiger van een van de ouders geeft aan dat de bron van de problematiek ligt bij het gedrag van de medewerkers van de Belastingdienst. Het gedrag van de medewerkers moet worden aangepakt en er moeten grondige hervormingen plaatsvinden, aldus de vertegenwoordiger. Er dient nagedacht te worden over een interne toezichtsystematiek binnen de Belastingdienst (zie tevens onder verbeter ideeën). Daarnaast geeft de vertegenwoordiger aan dat vaak in het nadeel van de ouders is besloten en de Belastingdienst/Toeslagen met een piepsysteem lijkt te werken.

- Een ouder is bij de rechtbank in beroep gegaan tegen een afgewezen bezwaarschrift. In kwestie vond de ouder het uitermate onredelijk dat er op basis van een klein verschil in de betaalde kinderopvang en de daadwerkelijke kosten van de kinderopvang geleid heeft tot een gehele terugvordering van de kinderopvangtoeslag. Tevens geeft de ouder aan dat deze bereid was om eigenhandig een boete te betalen en heeft dit toentertijd voorgesteld aan de Belastingdienst/Toeslagen. Echter werd dit voorstel afgewezen door de Belastingdienst/Toeslagen. De ouder voelde zich heel klein tegenover de grote overheidsorganisatie die de Belastingdienst/Toeslagen is. Uiteindelijk heeft de rechter het beroep gegrond verklaard.

- Een andere ouder geeft aan dat zonder hulp van familieleden het heel anders voor de ouder had kunnen aflopen. De ouder heeft geen baan meer en is het bedrijf kwijtgeraakt.

- In het algemeen vinden de ouders dat zij rechtvaardiger en fatsoenlijker behandeld moeten worden en dat er een cultuurverandering binnen de Belastingdienst/Toeslagen moet plaatsvinden.

- Er wordt door de ouders aangegeven dat zij het een opluchting vinden dat zij niet de enige zijn die in deze situatie zijn terechtgekomen, dat zij het fijn vinden dat zij nu gehoord worden en dat hun problemen eindelijk erkend worden.

Verbeterideeën

- Een van de ouders noemt als verbeteridee het opheffen van loonbeslagen. Het opheffen van loonbeslagen zorgt ervoor dat ouders meer financiële ademruimte krijgen om maandelijks rond te kunnen komen. De kern is meer financiële ademruimte aan de burger te geven om er voor te zorgen dat de burgers op een enigszins normale wijze hun leven kunnen doorkomen.

- Volgens een vertegenwoordiger van een van de ouders dient er een interne toezichtsystematiek te komen binnen de Belastingdienst. Er dient getoetst te worden op twee componenten: prestaties van de medewerkers en de rechtmatigheid van de beslissingen die genomen worden. Er dient een interne toezichtsorgaan te komen dat toezicht houdt op de Belastingdienstmedewerkers. Als voorbeeld wordt genoemd dat er wel toezicht wordt gehouden op de private sector (o.a. door de AFM en ACM), maar dat er tegelijkertijd geen toezicht gehouden wordt op de publieke sector. Dit dient te veranderen. De Algemene Rekenkamer is een orgaan dat te ver afstaat van de Belastingdienst om adequaat toezicht te houden, aldus de vertegenwoordiger.

- Er dient nieuwe wet- en regelgeving te komen waarbij er sprake kan zijn van een menselijke maat benadering en waarbij afgestemd kan worden op een meer persoonlijke benadering vanuit de Belastingdienst/Toeslagen.

- Er dient meer ruimte te komen voor de medewerker van de Belastingdienst/Toeslagen om te kunnen beslissen (discretionaire bevoegdheid).

- Er dient beter gecommuniceerd te worden met de burgers. Er wordt aangegeven dat de ouders geen idee hadden welke documenten zij aanvullend nog moesten aanleveren op het moment dat er toezicht door de Belastingdienst/Toeslagen plaatsvond.

- Er wordt aangegeven dat op het moment er vragen worden gesteld over het dossier, dat de ouders verschillende medewerkers van de Belastingdienst/Toeslagen aan de lijn krijgen. Er dient een centraalpunt te komen waarbij de ouders terecht kunnen met hun vragen over hun persoonlijk dossier. Als voorbeeld wordt genoemd dat er een behandelaar is die over het desbetreffende dossier een compleet beeld heeft, waardoor de ouders goed en bekwaam worden geholpen.

- Er dient veel beter rekening gehouden te worden met de impact op de gezinnen die de beslissing met zich meebrengt. Het is zeer belastend om dagelijks financiële zorgen te hebben. De beslissing brengt met zich mee dat ook de kinderen de dupe worden van het handelen van de Belastingdienst/Toeslagen.

- Er dient eerder telefonisch contact gezocht te worden met de burger op het moment dat er documenten ontbreken. In plaats van dat het initiatief bij de burger ligt om te constateren dat er documenten ontbreken, dien het initiatief juist bij de Belastingdienst/Toeslagen te liggen om telefonisch te communiceren dat er documenten ontbreken.

- Er dient bij regionale kantoren een meer persoonlijke benadering geïmplementeerd te worden. Als tip wordt meegegeven naar bepaalde gemeentes te kijken hoe die hun dienstverlening hebben ingericht. Kortom dient er dus nagedacht worden over het niveau van dienstverlening die de Belastingdienst/Toeslagen wil verlenen.

Tot slot wordt als tip meegegeven om nog een keer een bijeenkomst in de toekomst te organiseren ten behoeve van evaluatiedoeleinden.

Tafel 14

Opbrengst ervaringen

- Het vertrouwen van ouders in de overheid en in de BD is geschaad. Zij zijn altijd te goeder trouw geweest: hebben de aanwijzingen van de BSO en/of het gastouderbureau netjes opgevolgd, Belastingtelefoon bevestigde deze aanwijzingen en jaren later worden zij als 'schuldig' weggezet. Dit maakt ouders boos en verdrietig. Het gevoel dat hen onrecht is aangedaan is groot. Dat dit onrecht deels bij de overheid vandaan komt, maakt het extra wrang. Ouders hebben destijds meermaals om contact met de BD verzocht, maar daar werd niet op gereageerd. Het feit dat ouders nu gehoord worden is voor hen heel belangrijk.

- Ouders geven aan dat het contact met de Belastingtelefoon inmiddels is veranderd: vroeger was het moeilijk contact te krijgen en was de toon in het gesprek en het niveau van de informatie niet goed. Inmiddels merken zij een aanzienlijke verbetering, zowel in het niveau van de informatie als de toon van het gesprek.

- Ook speelt bij de aanwezige ouders het verjaringsvraagstuk. Graag krijgen zij hier zo snel mogelijk duidelijkheid over.

Opbrengst tips/ suggesties

- Ouders hebben behoefte aan duidelijkheid in het proces: wat is het tijdspad en wanneer kunnen zij wat verwachten?
- Geef iedereen 80% tegemoetkoming, en ga daarna per dossier onderzoeken waar ouders recht op hebben.
- Pas de rigide regelgeving aan.
- Lever in de toekomst meer maatwerk.
- Zorg voor betere bereikbaarheid en informatievoorziening (zie positieve ontwikkelingen Belastingtelefoon).

Tafel 15

Kern oorzaak problematiek

- Ouders hebben niet conform de juiste procedure (bankoverschrijving) de eigen bijdrage voor de KOT betaald. Aanvankelijk was dit ook niet helder (niet vanuit

Toeslagen en niet vanuit het gastouderbureau). Daarom moet het totale bedrag aan KOT terugbetaald worden, terwijl dit geld niet door de ouders is ontvangen maar grotendeels aan de gastouder is betaald.

Suggesties oplossingen en klachten overheid – breed

- Er is veel psychisch leed veroorzaakt – wordt er hulp geboden? Wordt deze hulp vergoed?
- Een nieuwe/andere woning kopen of huren is onmogelijk door overleggen drie jaar salarisgegevens, huurachterstanden, BKR registraties – wat kan Belastingdienst/overheid/politiek hierin betekenen?
- Loonvorderingen hebben veel impact: werkgevers verlengen contracten niet, passeren mensen voor promoties en vaste contracten omdat ze het vermeende risico te groot vinden.
- Gedupeerden hebben ook last met banken, hypotheekverstrekkers, woningbouwcoöperaties, werkgevers, etc. Wat kan de Belastingdienst/overheid/politek hierin betekenen?
- Als burger moet je je aan allerlei termijnen houden en de Belastingdienst heeft bij deze mensen het gevoel gecreëerd dat dit niet voor de overheid geldt. Termijnen worden opgerekt, procedures verlengd, reacties uitgesteld etc. Ook moeten ouders op detailniveau aantonen dat ze stukken hebben verstuurd maar hierop bleef een reactie uit. Dit voelt oneerlijk en voedt het wantrouwen.

Suggesties, vragen en klachten voor Toeslagen

- Wie bepaalt de hoogte van het compensatiebedrag en hoe wordt dit bepaald? Welke procedure wordt gevolgd?
- Moet ik een advocaat meenemen naar het gesprek waarin het dossier besproken wordt?

Suggesties voor verbeteringen BelTel/speciaal nummer CAF

- Terugbelafspraken moeten nagekomen worden! En anoniem bellen tijdens kantooruren is onmogelijk (mensen zijn aan het werk).
- Ook de mensen achter het speciale telefoonnummer zijn slecht geïnstrueerd en kunnen weinig doen, weten weinig, helpen daarmee niet.
- Ouders doet beroep op gelijkheidsbeginsel omdat bij zus zaken zijn kwijtgescholden. Uitleg waarom hij hiervoor niet in aanmerking komt wordt niet gegeven.

Suggesties voor verbeteringen LIC

- Brieven met aanmaningen, betalingen etc komen uit diverse plaatsen – mensen snappen dit niet.
- Verrekeningen zijn ondoorzichtig, mensen raken overzicht kwijt.
- Als men bij betaling aangeeft dat deze gedaan wordt voor aanslag A wordt de betaling soms toch van andere aanslag afgeboekt – onduidelijk is waarom;
- Als er een betalingsregeling is loopt de invordering op andere vorderingen gewoon door. Ouders denken goed bezig te zijn en 'veilig' maar worden toch geconfronteerd met loonvorderingen, ANPR acties, deurwaarders, etc. Dringend verzoek is voor groep CAF-ouders tijdelijk de invordering op te schorten tot dat

dossier duidelijk is en ook bekend is welke schuld afbetaald moet worden en welke niet.
- Mensen voelen zich geschoffeerd aan de telefoon door teksten als "het maakt me niet uit wie er betaalt of hoe u betaalt, áls u maar betaalt".
- Verzoek: isoleer de groep mogelijk gedupeerden en zet tijdelijk lopende, reguliere invorderingsmaatregelen zoals ANPR en loonvorderingen on hold. Velen hebben voor een deel van de schulden een betalingsregeling die door deze processen doorkruist wordt (zie ook de suggestie om een inhoudelijke casemanager aan de gedupeerden te koppelen).
- Rente wordt berekend over de oorspronkelijke totale schuld. Ook als die bijna afgelost is wordt jaarlijks rente over het oorspronkelijke bedrag bijgeplust. Dat voelt oneerlijk.

Suggesties voor verbeteringen algemeen
- Hou ouders proactief op de hoogte (voorbeeld: mensen moeten zelf op internet gaan zoeken wanneer het rapport van Donner komt).
- Mensen vrezen dat ze nog steeds op een soort zwarte lijst bij ons staan, dat ze stempel 'fraudeur' blijven houden en daar last van houden. Communiceer na afloop van de behandeling van het dossier dat de betrokkene weet hoe we hier als Belastingdienst mee omgaan en organiseer dat het fraudestempel uit de systemen verdwijnt.
- Stel een casemanager per casus/ouder(paar) aan die contacten verzorgd gedurende de gehele afhandeling, ouders op de hoogte houdt van het proces, aanspreekpunt is, etc. Iemand met kennis van zaken, inzicht in processen, ingangen, begrip én mandaat.
- Mensen missen de menselijke maat en persoonlijk contact. Ze voelen zich als een crimineel behandeld.
- Waarom blijft de bewijslast bij de ouders liggen als zo duidelijk en erkend is dat de Belastingdienst fouten heeft gemaakt?
- Deze doelgroep is getraumatiseerd. Let op dat er met deze personen voorzichtig omgegaan wordt, of hier een vorm van integrale klantbehandeling van toepassing kan zijn bij andere middelen, in ieder geval gedurende de looptijd van de dossiers en eventueel daarna.

Tafel 16

Reacties, algemene vragen en suggesties
Vragen en Opmerkingen die werden gesteld nadat de aanwezigen hun verhaal verteld hadden.

Dhr en mevr 10.2.e
- *Waarom mag er geen lagere betalingsregeling worden afgesproken, de huidige betalingsregeling is onmenselijk.*
- Rol van het gastouderbureau: deze ging failliet en de Belastingdienst ging de schuld verhalen bij mensen zelf terwijl zij er niets van wisten en snapten en hierin ter goede trouw waren. *Waarom is de Belastingdienst hierin zo onredelijk*

geweest? Wij konden dit zelf immers niet oplossen. Er was feitelijk geen gastouderbureau meer om te benaderen.

Mevr 10.2.e en begeleider

- *Waarom krijgt de burger geen bevestiging van een telefoongesprek of bij het indienen van een brief met daarin een termijn van reactie zodat zij weten waar ze aan toe zijn?*
- *Als de burger een fout maakt dan is deze voor de Belastingdienst onherstelbaar terwijl andersom dit wel kan. Waarom is de Belastingdienst zo hard in het afstraffen van de fouten van de burgers?*
- *Waarom wordt de burger niet op een correcte manier te woord gestaan krijgt afdoende uitleg van hetgeen de burger vraagt zodat zij in ieder geval snapt waarvoor zij betalingen verricht?*
- *Waarom worden er alleen maar procedures gevolgd en kan de medewerker Belastingdienst niet kijken naar de individuele persoon (De menselijke maat is ver te zoeken bij de Belastingdienst)*
- *Indien burger in het gelijk wordt gesteld; wat wordt er gedaan aan naam zuivering?*
- *Indien burger in het gelijk wordt gesteld; hoe de burger die deze zaak in de WSNP terecht is gekomen daarvan ook gezuiverd?*
- *Wat te doen met andere instantie die de wellicht onterecht schuld ook nu kennen zoals bv BKR, Gemeentes e.d.?*
- *Wat te doen met het kenmerk van fraudeur, hoe komt de burger waarbij de zaak onterecht is van dit kenmerk af?*
- *Waarom vraagt de Belastingdienst bewijs van bankafschriften die betaald moeten worden aan iemand die van minimaal leefgeld moet leven?*

Dhr en Mevr 10.2.e

- Woede vanuit de burger: De Belastingdienst heeft altijd gelijk en wordt altijd geloofd, de burger niet. Onmacht..
- *Waarom krijg de burger geen antwoord op de vraag waarom hij de toeslagen moet terugbetalen?*
- Wat doet de Belastingdienst met de gevolgschade van een wellicht verkeerde beslissing. Door loonheffing is burger baan kwijtgeraakt bij Nederlandse Bank.
- De burger ervaart de Belastingdienst als gevangenis, je komt er niet, het maakt je leven kapot
- De burger is slecht behandeld, niemand luistert, wat gaat de Belastingdienst hier aan doen?
- Als de Belastingdienst gaat vorderen durft niemand iets te doen, waar je ook hulp gaat zoeken, niemand brand zijn vingers aan de Belastingdienst (Advocaten etc..)

Mevr 10.2.e

- *Waarom vordert de Belastingdienst toeslagen in verrekent deze zodat de burger niet kan werken omdat zij de kinderopvang niet kan betalen (vicieuze cirkel)?*
- *Waarom niet een duidelijke overzicht van de schuldpositie van de burger?* De Belastingdienst verrekent en boekt rente zonder dat de burger hiervan weet heeft. Dit is voor een burger niet te volgen. De burger kan zich zo niet verweren en heeft geen zicht meer op de schuldpositie.

Algemene vragen

- *Hoe gaat de Belastingdienst om met mensen die niet meer de moed hebben om te komen omdat ze al kapot zijn maar die wel in dezelfde situatie zitten?*
- *Hoe gaat de Belastingdienst het vertrouwen van de burger in de BD herstellen en de burger gewoon goed uitleg geven van zijn/haar situatie en de burger hierbij helpen?*
- *Hoe gaat de Belastingdienst haar burger nu wel serieus nemen?*
- *Afwijken van de regels. Kan dat en mag dat als de menselijke maat wordt overtreden? Hoe gaat de Belastingdienst dit organiseren om herhaling te voorkomen?*
- *Hoe gaat de Belastingdienst om met malafide gastouderbureaus die wisten die zij de ouders hebben opgelicht?*
- *Waarom geen voorschotten om lucht te creëren voor de burger?*
- *Waarom niet stopzetten van de termijnbetalingen? In ieder geval totdat finale beoordeling gereed?*
- *Waarom moeten wij als burger bewijzen dat de claim vanuit de Belastingdienst onterecht is, waarom ligt de bewijslast niet bij de Belastingdienst?*
- *Maak een burgerpanel uit deze groep om toekomstige herstelacties te toetsen.*

Tafel 17

Achtergrond/inleiding

- Op 20 januari 2020 zijn belanghebbenden in CAF-zaken in de gelegenheid gesteld om in rechtstreeks contact te treden met Belastingdienst/Toeslagen, in de aanwezigheid van ook de Minister van Financiën en de Minister-President, teneinde aldaar hun persoonlijke verhalen te delen. Belastingdienst/Toeslagen poogde – oogmerk van de bijeenkomst – een eerste begin te maken met reparatie van het gekrenkte vertrouwen. Verdergelegen doel van de bijeenkomst was het categorisch verzamelen van grieven, en suggesties ter verbetering van het optreden van de organisatie.
- Hieronder volgt het verslag van het rondetafelgesprek van tafel 17. Te gast waren 8 ouders. Allen hadden dossier opgevraagd, maar nog niet ontvangen. Gespreksleidster was: 10.2.e Belastingdienst). Notulist was: 10.2.e (Belastingdienst; nu CAF-herstel). Onder punt 2 zijn veelgenoemde klachten gegroepeerd. Onder punten 3 en 4 zijn daarmede samenhangende uitgesproken wensen en verbetersuggesties te lezen.
- Opvallend is wel, dat vele grieven voort lijken te vloeien uit, c.q. steun vinden in, een onjuiste rechtsopvatting, met name ten aanzien van de wetssystematiek van het toeslagenstelsel, de positie en verantwoordelijkheden van de belanghebbende-aanvrager, en de wijze waarop – al dan niet verscherpt – toezicht wordt gehouden. Ook lijken CAF-ouders het verwijt volledig buiten zichzelf te plaatsen, daarin zich gelegitimeerd verondersteld door recente media-aandacht en door bewindspersonen gedane uitspraken over gemaakte fouten.

Klachten

- *Bejegeningsklacht*
  De bejegening van ouders door Belastingdienst/Toeslagen is als te sterk antagoniserend ervaren. In het optreden naar de burger toe zou Belastingdienst/Toeslagen te bruusk en onpersoonlijk zijn geweest; vooral is het contact door belanghebbenden gekenschetst als confronterend met een grote,

anonieme organisatie. Mede ten grondslag daaraan liggen de vele interne doorverwijzingen naar telkens een nieuwe behandelaar of contactpersoon die belanghebbenden ontvingen als respons op verzoeken om nadere inlichtingen. Belanghebbenden zagen een asymmetrische machtsverhouding tussen het grote bestuursorgaan en henzelf. Ook onprettig is de lange wachttijd na verzoek om inzage in het eigen dossier.

- *Psychisch leed*
  Belanghebbenden hebben, zo stellen zij, psychische schade ondervonden ten gevolge van meerdere aspecten van het optreden van Belastingdienst/Toeslagen. Onder meer hun vermeende kwalificatie als fraudeur, de gevoelde buitenproportionele terugbetalingsverplichting bij gebleken gebreken in de (kinderopvang)administratie (in het interim-rapport van de commissie-Donner aangeduid als de 'alles-of-niets'-benadering), en diverse vormen van bestuurlijke dwanginvordering zijn als bijzonder ingrijpend en leedtoevoegend bevonden. Meerdere aanwezigen gaven – samengevat - aan, beslag onder derden van loon of opdrachtgelden te hebben beschouwd als publiekelijke beschadiging van de reputatie; zij zouden door Belastingdienst/Toeslagen zijn 'gebrandmerkt' als fraudeur. Bijzonder pijnlijk was de aldus ontstane situatie voor ambtenaren van wie voor hun taakuitvoering een onberispelijke financiële huishouding wordt verlangd, op straffe van disciplinaire maatregelen, zoals politieambtenaren.
- *Onvoldoende oog voor persoonlijke omstandigheden*
  Belastingdienst/Toeslagen zou onvoldoende acht hebben geslagen op de persoonlijke omstandigheden van het individu. Onder meer zou dit vermeende bejegeningsdefect zich hebben verwezenlijkt in de gestrengheid waarmee administraties van ouders zijn beoordeeld. Onrealistisch was het volgens belanghebbenden om te verwachten, dat hun administraties minstens zo volledig zouden zijn als die van de kinderopvanginstelling. Ook – en wellicht met name – schemerde dit tekort door in de onmogelijkheid om passende betalingsregelingen te treffen. Op voorhand zou voorzienbaar moeten zijn geweest, gegeven de financiële omstandigheden van belanghebbenden, dat zij nimmer hadden kunnen voldoen aan opgelegde terugbetalingsverplichtingen, daar de teruggevorderde bedragen in wanverhouding stonden tot het inkomenspatroon van belanghebbenden. Meldingen van betalingsonmacht zouden niet in behandeling zijn genomen, of anderszins zijn verwaarloosd.
- *Onzorgvuldigheid*
  Verder is meermalen geuit, dat Belastingdienst/Toeslagen onvoldoende zorgvuldigheid zou hebben betracht. Belanghebbenden menen zich onterecht gedupeerd: niet zij, doch de gastouderbureaus zouden hebben gefraudeerd, en het onvermogen van Belastingdienst/Toeslagen om reeds in dat stadium in te grijpen zou nu hebben geleid tot het hun (dus: van belanghebbenden) toegevoegde leed door voeging in een CAF-dossier. Daarnaast zou Belastingdienst/Toeslagen aangeleverde verzochte bewijsstukken niet goed of niet volledig hebben verwerkt.

Wensen

- Gevraagd waarnaar zij op zoek zijn in hun dossiers, en wat zij graag verwachten in het eventueel aan te passen optreden van Belastingdienst/Toeslagen, geven belanghebbende specifiek aan te hechten aan:

  1. *persoonlijk contact* met een behandelaar die toelichting zou kunnen geven, bij voorkeur in de eigen woonplaats, met een grotere voortvarendheid in de behandeling van hun dossiers, en daarenboven behandeling op individuele basis, en niet als onderdeel van een CAF-dossier;

  2. *erkenning* van hun psychisch leed, alsmede de erkenning achteraf dat hun steeds geen verwijt te maken is geweest, waarbij niet onbelangrijk is dat alzo

het vertrouwen van derden (onder wie bij voorbeeld beslag is gelegd) ook kan worden teruggewonnen;

3. (finale) *afsluiting van het dossier*, waardoor eindelijk duidelijkheid omtrent hetgeen op financieel terrein is te verwachten – in de breedste zin van het woord – kan worden verkregen;

4. *een antwoord op toedrachtsvraag*; nu voor belanghebbenden veelal onduidelijk is waarom zij (vermeendelijk) zouden zijn aangemerkt als fraudeur.

Voorgestelde verbeterpunten

- Gegeven het hierboven summierlijk omschrevene zijn de volgende verbeterpunten ter overweging aangeboden, uiteenlopend van onmiddellijk in lopende CAF-zaken uitvoerbaar tot lange-termijnswijzigingen van meer structurele aard.

- Verleen onmiddellijke inzage in het eigen dossier, en dat van het failliete gastouderbureau, teneinde de vraag te kunnen laten beantwoorden waarom het recht op kinderopvangtoeslag is stopgezet.

- Nodig belanghebbenden binnen zeer afzienbare termijn uit voor een persoonlijk gesprek, waarin een behandelaar duiding kan geven aan het gehele dossierverloop.

- Wijs een vaste contactpersoon of behandelaar aan, bij onvrede over die behandeling overigens te passeren, opdat belanghebbenden niet langer slechts een anoniem bestuursorgaan tegenover zich zien.

- Sluit zo spoedig mogelijk dossiers, onder andere door waar mogelijk en toepasselijk definitief toekenningsbeschikkingen te nemen.

- Bied op maat gesneden betalingsregelingen aan, in de totstandkoming waarvan belanghebbenden uitgebreider worden gehoord en gekend.

Tafel 18

Verhaal 1

- Geen mooie tijd // slecht slapen
- Bang om post open te maken // bang voor deurwaarders
- Loonbeslag // volledig aan belastingdienst betalen // Incasso's
- Toeslagen gebeld via Belastingtelefoon, maar werden door niemand geholpen.
- In schuldhulpverlening terecht gekomen
- Gedreigd met gevangenis, kinderen kwijtraken – angst – diep geraakt !
- Aangifte gedaan bij politie
- Vier jaar in schuldhulpverlening gezeten; rondkomen van 80,- per week. Kon ouder bijdrage school niet betalen. Allemaal ziek geworden van de stress en veel ruzie in familiesituatie door alle druk.
- Veel schulden bij anderen; helft van familie kwijt; omgeving reageert anders, denkt dat er toch iets van waar is en dat we iets niet goed san en neemt afstand.

Verhaal 2

- Werkte voor overheid / ben nu baan kwijt
- Zelf Toeslagen gebeld (vanuit integriteit) omdat mogelijk iets niet klopte bij mijn kinderopvang !!
- Had alleen laatste 2 maanden niet betaald aan opvang omdat ik dacht dat iets niet klopte. Ontslag gekregen // zwaar overspannen geweest
- Ben boos omdat ik zelf gebeld heb !!
- Ben vrienden en collega's kwijt. Alleen huis heb ik nog.
- Het is al 5 jaar tobben met 3 kindjes. Heb geld moeten lenen bij vrienden, familie. Auto beslag op gelegd en verkocht door deurwaarder.
- Heb een schuld van € 20.000,-
- Alleen Rabo heeft rekening met mij gehouden, was mijn enige redding.
- Bij de Belastingdienst zeggen ze "dat ze niks kunnen doen. We hebben met jou een contract. Jij moet er achteraan." Je kunt je kinderen geen eten meer geven.
- 13 september stond weer een deurwaarder voor de deur, deze had begrip. Maar waarom iemand anders een machine ?

Verhaal 3

- De Belastingdienst moet luisteren, er moet menselijk contact zijn!
- In 2010 naar de Belastingdienst gegaan. Ik heb helemaal geen kind op de opvang zitten, proberen uit te leggen, maar ze luisteren niet. Toen zijn alle toeslagen gestopt. Ben ziek geweest, heb schulden gekregen, ben naar Suriname gegaan. Heb aangifte gedaan, ben voor de rechter geweest.
- Het vijf kinderen, maar er is nooit een kind naar opvang geweest!
- Ze zeggen dat ze je terugbellen. Ze noteren namen, maar bellen nooit terug!
- Desgevraagd Hoekstra hoe dat nu zo is gekomen: weet niet, fraude!
- Hoekstra: organiseren dat iemand naar dossier gaat kijken. Dit is verkeerd gegaan, kleine fout heeft geleid tot grote problemen.

Opmerking ouder: hoezo ben ik hoofdverantwoordelijke ?
Hoekstra: dat komt doordat u handtekening zet, dat is verplicht en het geld gaat dan rechtstreeks naar de opvang.
Ouder: heb toeslagen gebeld. Jaaropgave opgevraagd bij KvK, matcht niet met wat bij toeslagen staat.

Verhaal 4

- Ik moet kinderopvang, gemeente (vanaf 2010) en Belastingdienst (alle jaren) terug betalen. Hoe kan dat ?
- Gespreksleider: ik ken uw dossier niet. Goed om dit in 1:1 gesprek te bekijken. Instanties hanteren niet allemaal dezelfde wet- en regelgeving. Gemeenten kennen andere terugbetalingsregeling dan BD.
- Ik heb me aangemeld voor de 'zelfmeldlijst'.
- Van 10.2.g krijgen we allemaal een mailtje en een machtiging om dit zelf door te geven aan de Belastingdienst. De Belastingdienst zegt: "we melden je aan". Ik heb nooit een bevestiging gekregen. Ik heb een dwangbevel van € 60.000,- af te betalen in 12 maanden.

- Gespreksleider: ik ken niet uw specifieke dossiers, vandaar dat we nu uw verhaal horen.
- U krijgt een 1:1 gesprek met iemand die wel uw dossier kent met uw eigen achtergrond en verhaal.

Verhaal 5

- Je bent afhankelijk van mensen die meeleven.
- De Belastingdienst is een machine geworden.
- Ik was een trambestuurster, ben inmiddels gescheiden, 2 kinderen (12 en 9).
- In 2014 is toeslag gestopt. Woning kwijtgeraakt.
- Schuld van € 15.000,-
- Kwam niet in aanmerking voor schuldhulpverlening omdat ik te jong ben en ik kan werken. Heb PTTS en psoriasis.
- Er is niet veel empathie, maar er wordt meer gekeken naar wet- en regelgeving.
- Emotionele mishandeling.
- Desgevraagd gespreksleider wat er wordt gedaan met de gemaakte aantekeningen: we proberen de rode draad er uit te halen en te delen met de Minister President en de Minister. De contactgegevens worden gebruikt om contact op te nemen voor een 1:1 gesprek en te voorkomen dat dit in de toekomst weer gebeurt. Het dossier wordt bekeken en u wordt gebeld over uw specifieke situatie. Het is goed om alle stukken bij elkaar te houden.
- Met betrekking tot de verjaring: cie. Donner gaat kijken in hoeverre met 'verjaring' in deze bijzondere situatie om te gaan.
- Uw verhalen zijn intensief en raken me diep. Ik begrijp dat u het vertrouwen ben kwijtgeraakt.

Ad verhaal 1

- Ben moe om steeds maar aan iedereen het verhaal te moeten vertellen en niet elke keer geld te hoeven lenen van de familie. Ik heb nu 4 banen.

Ad verhaal 2

- Als je in de schulden zit, is er geen één schuldeiser die rekening met je houdt.
- Ik heb tandartskosten 11,24 komen nog incasso kosten bij 24,--
- Heb nu bij Belastingdienst 20.000,- schuld + termijnkosten. Sinds contract met Ombudsman zit ik in de problemen. De Belastingdienst heeft dit niet opgeslagen, hoe heeft dit kunnen gebeuren?

Ad verhaal 3

- Sinds beslaglegging loon krijg ik geen andere gelden meer (vakantiegeld, toeslagen).
- Weet vaak niet hoe ik andere dagen mijn kinderen te eten moet geven.

Gespreksleider: wat zou u helpen ter verbetering

- Geld teruggeven.
- Aan alle moeders: "bij deze sorry" // naam zuiveren.
- Iets van je schouders halen // kunnen geen aangifte doen van smaad en laster, voelt als emotionele mishandeling omdat er niet naar verhaal wordt geluisterd.
- Toeslagen gaan rechtstreeks naar kinderopvang; laat het in eigen beheer dan is het zicht beter en kun je ID fraude misschien voorkomen!

- Hoe kan het dat er zoveel teruggevorderd wordt ? toetst dit uit bescherming naar de burger toe.
- Geef mensen openheid in wat er is gebeurt en wat er is opgeslagen rondom hun dossier, met name status bezwaren, telefoontjes en contact, ze krijgen te horen dat er geen bezwaarschriften in de systemen zouden staan terwijl die wel zijn ingediend volgens hen. Stem statusoverzicht in overleg af.
- Laat mensen meekijken in de schermen, dat geeft vertrouwen. Veel mensen geven aan dat er zo geheimzinnig wordt gedaan als ze aan de balie komen en ze niet kunnen zien en wel reactie bij BD medewerkers zien als er in de computer wordt gekeken.
- Mensen zijn gemeld via 10.2.g als alles goed is gegaan maar hebben daarvan zelf geen terugmelding gehad, is waarschijnlijk via 10.2.g gelopen en weten dus niet keer dat ze op de lijst staan.
- Twee mensen hadden baan bij overheid en zijn die nu kwijt. Ze zijn ook bang dat ze nu niet kunnen terugkeren omdat verklaring van geen bezwaar niet lukt gezien deze zaak. Help hun daarbij om dit op te lossen als er geen sprake was van fraude!
- Er zijn veel klachten gekomen over het ondanks belofte niet terugbellen!
- Verwijs mensen actief naar schuldhulpverlening om problemen op te lossen als terugvordering blijft bestaan, dat vermindert uitzoekwerk voor de burger die toch al radeloos is en de weg niet weet.
- Bevestig dat je de geleden immateriële schade nooit kunt vergoeden, met name tekortkomingen richting kinderen worden als zeer zwaarwegend genoemd. Tip van [redacted] Kunnen we niet iets organiseren voor de kinderen van?

Gespreksleider geeft desgevraagd nog aan dat er geen zicht is op doorlooptijd. Zorgvuldigheid is belangrijk. Kijken wat er uit de cie. Donner komt. Aandacht voor uw dossier daar moet zorgvuldig meer worden omgegaan.
Vraag in plenaire ronde meenemen rond stopzetten / niet stopzetten terugvorderen geld na contact met Ombudsman. Toegezegd door MP.

Tafel 19

Het gesprek start met een voorstelronde. Vervolgens komen kort de verschillende punten naar voren, welke de ouders verderop in het gesprek uitgebreid willen toelichten. Deze punten zijn: stressvolle periode, miscommunicatie tussen ouders en Belastingdienst, familie/gezinsruzie, verschillende belastingjaren en –middelen, angst voor de verschillende toeslagen en het 'tegen een muur aanlopen'.

- De gespreksleidster vraagt aan de ouders wat zij het belangrijkste punt vinden, dat zij opgelost willen krijgen. Alle ouders geven aan dat zij vooral boos zijn vanwege het feit dat zij aangemerkt zijn als fraudeur. De gevolgen hiervan merken ze nog steeds. Bijvoorbeeld: tijdens contact met medewerkers van de Belastingdienst, hebben zij het gevoel anders geholpen te worden.

  Verder geven zij aan dat zij vaak contact hebben gehad met de Belastingtelefoon. De uitkomst van deze gesprekken was vaak wisselend qua antwoord. Hierdoor

bestaat er achteraf zowel twijfel over de gegeven adviezen, als twijfel over de kennis en kunde bij de medewerkers van de Belastingtelefoon.

- De ouders geven aan dat de grote hoeveelheid aan verrekeningen ervoor heeft gezorgd dat zij het overzicht op dat vlak helemaal kwijt zijn geraakt. Belangrijker vonden de ouders echter dat zij door het verrekenen met andere toeslagen/belastingen nog verder in de schulden zijn geraakt. Door bijvoorbeeld het ontbreken van de huurtoeslag ontstond een huurachterstand, waardoor in sommige gevallen weer incassokosten en dergelijke aan hen gerekend werden.

- Ook zijn de ouders van mening dat de Belastingdienst in het gehele dossier altijd uit is gegaan van zijn gelijk. Zij hebben en kregen ook iedere keer het gevoel dat het ongelijk van de Belastingdienst niet door de ouders aangetoond kon worden. Dit aangezien er volgens hen altijd wel iets was wat zij (de ouders) fout zouden hebben gedaan.

- Hierna wordt kort door de gespreksleidster gevraagd welke punten de ouders willen bespreken met minister van Financiën (Wopke Hoekstra).

- Wanneer de minister vervolgens aanschuift, wordt door de ouders aangegeven dat zij het met name van belang vinden dat de opgelegde term fraudeur uit alle systemen van de Belastingdienst verdwijnt. Daarnaast moet er ook erkenning komen voor het feit dat de ouders als zodanig zijn aangemerkt.

- Ook geven de ouders bij hem aan dat ze verschillende mensen binnen de Belastingdienst gesproken hebben, die verschillende uitkomsten/oplossingen aandragen. Hierdoor was voor de ouders onduidelijk wat er nu precies van hen verwacht werd en twijfelen zij ook aan de kennis en kunde van de medewerkers van de Belastingdienst.

- Het gesprek gaat verder zonder de minister. De ouders vragen zich af waarom zij als gezelschap aan één tafel samengevoegd zijn. De gespreksleidster heeft dit aan de verschillende ouders geprobeerd toe te lichten.

- Vervolgens wordt aan de ouders gevraagd hoe zij denken dat de huidige problemen opgelost dienen te worden en welke zaken verandert/aangepast moeten worden. Op dit vlak wordt in de eerste plaats aangegeven dat de manier van communiceren vanuit de Belastingdienst wordt ervaren als vaag, onduidelijk en ondoorgrondelijk. De ene keer kan er gecommuniceerd worden per e-mail of telefoon (persoonlijk e-mailadres/telefoonnummer medewerker), terwijl bij een andere medewerker via algemene nummers gecommuniceerd moet worden. Hierdoor moeten de ouders bij meerdere afdelingen/medewerkers hun verhaal doen. Zij willen het liefst communiceren door middel van moderne communicatiemiddelen met één medewerker, die geldt als een aanspreekpunt en/of accountmanager.

- Ook willen de ouders inzicht krijgen in hun zaak/dossier, aangezien zij niet altijd meer beschikken over alle dossierstukken. Dit zou volgens de ouders bijvoorbeeld mogelijk kunnen zijn via een persoonlijke omgeving (mijn Belastingdienst/Overheid), zoals dit ook gebeurt bij andere overheidsinstanties.

Hier zouden dan niet enkel de beschikkingen op terug te vinden moeten zijn, maar ook de correspondentie vanuit zowel de Belastingdienst als de ouder.

- De beschikkingen en correspondentie vanuit de Belastingdienst zouden duidelijker moeten zijn in het hoe en waarom, aangezien dit bij de huidige stukken nog onvoldoende blijkt voor de ouders. Ook is de wetgeving onduidelijk, waarbij de ouders aangeven dat zij bijvoorbeeld niet snappen waarom er een definitieve beschikking volgt na een eerdere definitieve beschikking. Een deel van de oplossing zit volgens de ouders in het feit dat de Belastingdienst moet aangeven in haar correspondentie op welke gegevens de wijzigingen gebaseerd zijn.

- Ten slotte worden er nog diverse vragen door de ouders gesteld aan de gespreksleidster, waarbij deze enkel zien op het feit hoe er door de Belastingdienst omgegaan wordt met verjaring van de diverse dossiers. Zij geeft aan dat dit afhangt van het tweede rapport van de heer Donner. Ook vragen zij zich af wat de prioriteit zal zijn van de Belastingdienst bij het oppakken van de verschillende dossiers. De gesprekleidster geeft hiervan aan dat dit van verschillende factoren afhankelijk is, maar dat zij dit op dit moment niet kan aangeven per dossier.

Tafel 20

Ervaringen met de Belastingdienst

- Mevrouw heeft een brief ingestuurd om bezwaar te maken en haar dossier op te vragen. Blijkbaar is deze brief nooit aangekomen. Na een gesprek van twee uur met de Belastingtelefoon, is mevrouw doorverbonden met een deurwaarder. Deze kon helaas niet helpen, maar nav dit gesprek heeft ze de brief opnieuw ingestuurd.

- Toeslaggerechtigden en belastingplichtigen krijgen slechts een reactietermijn van 6 weken. Zodra er echter iets van de Belastingdienst wordt gevraagd, wordt vaak per brief gereageerd dat ivm de drukte niet binnen de gestelde termijnen kan worden gereageerd. Daarna hoor je vaak niets meer.

- Mevrouw ontving studiefinanciering, kindertoeslag en huurtoeslag. Toen bij herberekening bleek dat ze moest terugbetalen, werd de schuld verrekend met de studiefinanciering. Iedere keer dat er een beetje geld op haar rekening binnenkwam, werd het ingenomen door de Belastingdienst. Omdat ze hierdoor niet meer kon rondkomen, raakte ze in paniek en opende de voordeur en post niet meer. Mede door de boetes die zijn opgelegd is de totale schuld opgelopen tot €80.000. Mevrouw heeft hulp gezocht bij schuldhulpverlening, die wezen haar echter af omdat ze een boete had bij de Belastingdienst. Mevrouw heeft contact gezocht met de ombudsman, die haar adviseerde om met de Belastingdienst te bellen. Dat heeft mevrouw gedaan. Nav dit telefoontje ontving mevrouw weer een maand huurtoeslag, deze toeslag werd vervolgens de volgende maand weer gevorderd. Op dit moment zijn de verrekeningen wel stopgezet.

- Ouders moesten initieel €15.000 in één keer terugbetalen. Omdat dit niet mogelijk was kwam er boete op boete waardoor het bedrag uiteindelijk opliep naar €60.000.

- Aanvragen van kindertoeslag duurt lang. Met het gastouderbureau was de afspraak dat de kinderen wel alvast gebruik konden maken van de opvang vooruitlopend op de kindertoeslag. De aanname obv de regelgeving was namelijk dat mevrouw er recht op had. Toen mevrouw uiteindelijk geen kindertoeslag ontving, ontstonden er schulden bij het gastouderbureau.

- Ouders kwamen door de oplopende schulden uiteindelijk bij de schuldhulpverlening terecht. De schuldhulpverlening ontving een brief van de Belastingdienst dat ze niet moesten worden toegelaten omdat er sprake was van fraude.

- Toen in 2007 de problemen met de invorderingen van de Belastingdienst begonnen, was het nog mogelijk om naar een Belastingkantoor te gaan. Het leek toen geregeld, maar al snel begonnen de vorderingen weer.

- Mevrouw ontving een brief dat ze geld kreeg, maar geen brief dat dit wordt verrekend met de schuld. Ze wachtte voor niets op geld op haar rekening. Ze belde 2 uur met de Belastingtelefoon. Ze dacht dat alleen verrekend kon worden als er een definitieve beschikking ligt. Het antwoord van de Belastingdienst was dat als een toeslag wordt stopgezet, deze nooit meer definitief wordt en dus mag worden verrekend. Sommige brieven lijken niet bij de ouders aan te komen. Ook staat niet alle informatie van de verrekeningen in het toeslagenportaal.

- Mevrouw had met hulp van een Belastingdienstmedewerker die bereid was haar te helpen eindelijk alles afgehandeld. Toch kreeg ze prompt een week later weer (gelukkig een foutieve) aanslag op de mat. In sommige gevallen bleek er sprake van te hoge vorderingen die na een telefoontje werden gecorrigeerd.

- Meneer werd door de Belastingdienst gevraagd of hij een gemachtigde had. Hij kreeg hierdoor de indruk dat als hij die niet had, de Belastingdienst hem minder serieus zou nemen. Hij zou gemakkelijker afgescheept kunnen worden.

- Onder brieven staat geen naam, je weet niet bij wie je terecht kan.
  Diverse ouders verwachten dat ze bij herberekening eigenlijk nog recht hebben op verschillende toeslagen, echter sommige dossiers spelen al vanaf 2007, hierbij gaat verjaring een rol spelen.

Gevolgen van het acteren van de Belastingdienst

- Meerdere ouders geven aan dat ze nóóit meer van Toeslagen gebruik willen maken, zelfs niet als ze daar recht op hebben. Je moet immers toch alles - terugbetalen. Het is te ondoorzichtig hoe de toeslagen berekend worden.
- Meerdere ouders zijn huis en baan kwijtgeraakt. Sommigen moe(s)ten gebruik maken van de voedselbank. Het leven is helemaal overhoop gehaald.
- Meerdere ouders hebben door de spanning en stress last van gezondheidsklachten.

- Sommige ouders zijn door de stress gaan scheiden.
- Zelfs na het aflossen van alle schulden heb je nog 5 jaar een BKR-notering waardoor je bepaalde zaken niet zelfstandig kunt doen, denk bv aan het kopen van een telefoon.
- Door de schulden bij de Belastingdienst moest het huis worden verkocht, waardoor er een restschuld overbleef. Deze ouders kunnen hierdoor niet meer gebruik maken van de belastingaftrek eigen huis.

Wat vinden de ouders het ergst?

- Ouders werden als fraudeur bestempeld terwijl ze geen idee hadden wat ze verkeerd hadden gedaan. Men had al een oordeel klaar, waarbij het niet uitmaakte wat je zei of met welke bewijzen je kwam. Ook al kon je alles onderbouwen en had je gelijk, je kreeg het niet. Het was alsof je tegen een muur praatte. Je kunt nergens terecht.
- De angst dat hun kinderen in de toekomst hetzelfde overkomt.
- Dat bij een klein foutje van zichzelf of door fraude van een ander álles in één keer moet worden terugbetaald.
- Zelfs geld waar je recht op hebt (bv studiefinanciering en kindertoeslag) en wat je ook echt nodig hebt, kan worden gevorderd.
- Bij een ouderpaar kwam op een gegeven moment de deurwaarder de waarde van het meubilair inschatten. Hierbij kwam de onverschilligheid van deze deurwaarder en de opmerking "jullie hebben van het geld genoten" erg hard aan.
- De ouders vinden het erg dat ze zo lang moeten wachten op informatie. De onzekerheid, dit levert veel stress op.
- Het wegzwarten van dossiers: het betreft immers toch het eigen dossier?
- Bellen met de Belastingdiensttelefoon gaat moeizaam. Je moet lang wachten. Soms word je tijdens het gesprek er uit gegooid, dan moet je opnieuw bellen en je verhaal tegen een ander persoon opnieuw doen. Ze kunnen je niet goed helpen. Soms geven ze zelfs het foute antwoord.

Waar waren de ouders blij mee?

- Met programma's als RADAR en KASSA. Die helpen.
- Soms vond een ouder een Belastingdienstmedewerker die luisterde, ook al kon die vaak niet veel doen, toch waren ze daar blij mee.

Verbetermogelijkheden

- Maak het mogelijk om mails te sturen en zorg dat ergens inzichtelijk is wat álle communicatie over en weer is geweest.
- Maak persoonlijk contact mogelijk. Zorg dat brieven met een naam worden ondertekend zodat je weet bij wie je terecht kunt. Geef de mogelijkheid om een dossier persoonlijk door te spreken. Hierbij moet de Belastingdienstmedewerker goed op de hoogte zijn van de persoonlijke situatie van de ouders (caseloadhouder).
- Persoonlijk contact kan eventueel ook in samenwerking met/vanuit de gemeente. Hierbij is de gelegenheid om meer informatie bij elkaar te voegen en ook gepaste hulp (bv schuld hulpverlening) aan te bieden.

- Maak inzichtelijk waar iemand in gebreke is gebleven en zorg dat je dit eenvoudig kunt herstellen.
- Bij twijfel iemand niet meteen als fraudeur bestempelen. De last van bewijzen van afwezigheid van fraude niet bij de ouders leggen. Zorgen dat de ouders van de stempel fraudeur afkomen.
- Bij betalingsachterstanden moet gekeken worden of iemand niet wíl of dat iemand niet kán betalen. Tevens moeten niet de regeltjes maar de werkelijke situatie meewegen in hoe de vordering verder wordt afgehandeld.
- De macht van de Belastingdienst tav vorderen moet worden ingeperkt, laat bv een rechter oordelen wat nog acceptabel is.
- Toeslagen zouden achteraf obv van werkelijke gegevens moeten worden toegekend ipv vooraf obv een prognose waardoor veel vorderingen noodzakelijk zijn.
- Mocht er bij herberekening sprake zijn van recht op toeslagen, dan moet de verjaringstermijn niet gelden.

Tot slot: het waren de kinderen die de ouders op de been hielden. Voor hen wilden ze niet opgeven.

Tafel 21

- Dit gaat over vertrouwen in de Staat, in ons mooie Nederland. Het vertrouwen in de overheid is weg. Dit kan toch niet in Nederland. Het overkomt je, maakt je boos. De macht van de belastingdienst en de impact die het op je heeft als burger. Je kunt niet geloven dat onze eigen overheid dit doet.
- Wij hebben anderhalf jaar moeten wachten om te weten te komen wat er fout is geweest, pas in de rechtszaak werd dit duidelijk.
- Wij willen duidelijkheid over wat er met verjaarde zaken gebeurt.
- Ik ben een alleenstaande moeder. Na 6 jaar kreeg ik ineens bericht dat ik terug moest betalen, zonder dat duidelijk was waarom. Ik heb ook nooit iemand gesproken die mij kon vertellen waarom. Mijn tip is: luister naar de mensen die bellen en geef antwoord.
- Ik heb herhaaldelijk om informatie gevraagd, maar je krijgt niemand te spreken. Je mag in bezwaar gaan, dan krijg je pas inhoudelijke informatie. Je bent geen gesprekspartner, je bent niks.
- Ik heb alles gebracht wat gevraagd werd. Ook toen konden ze mij niet vertellen wat er nog miste of wat er mis was.
- Het gastouderbureau deed het fout, dat waren oplichters. Maar ík word als fraudeur aangemerkt en ík moet terugbetalen. Eigenlijk is het niet eens 'terugbetalen, want ik heb nooit geld gezien.
- Ik kon het niet terugbetalen en wilde de schuldsanering in. Dat werd niet gehonoreerd. Gelukkig ben ik geholpen door mijn ouders, anders had ik mijn huis moeten verkopen. Het gastouderbureau had tegen ons gezegd dat wij de eigen bijdrage rechtstreeks konden overmaken, maar dat bleek niet te mogen/verkeerde info. De rechter zei dat de belastingdienst niet benadeeld was, maar dat alleen de eigen bijdrage niet op de juiste manier betaald was. De rechter gaf als opdracht aan de belastingdienst mee: wees coulant bij de terugbetaling. Dat zijn ze niet geweest. Er werd gezegd dat er geen coulanceregeling was.

- Bij de hoorzitting voelde ik me meteen een crimineel. Het leek wel alsof ik in een penitentiaire inrichting zat. Ik werd niet aangekeken, er was geen greintje empathie.
- Tijdens mijn zwangerschap kwam de vooraankondiging dat wij € 17.000 moesten terugbetalen in 4 delen, dus 4 bezwaarschriften. Die stress. Mijn zoontje is overleden toen hij 2 maanden oud was.
- Zelfs advocaten zeiden: 'Je gaat dit niet winnen.'
- Juist om misverstanden te voorkomen heb ik alles via het gastouderbureau laten lopen. De verwachting van ouders is dat bij de belastingdienst mensen werken die weten hoe het in elkaar zit.
- We hebben slapeloze nachten gehad vanwege het terugbetalen. Er kwam steeds weer een stukje bij. De belastingdienst kon ons ook niet uitleggen hoe het met de rente zat, waarover die werd berekend.
- Ik was 18 toen ik een aanvraag deed. 4 jaar later kreeg ik bericht dat ik terug moest betalen, telkens een ander bericht. Niemand kon mij uitleggen hoe de bedragen in elkaar zaten. Het was € 28.000. Mijn ouders hebben het betaald, zodat wij het konden afsluiten en verder konden. Ik krijg nog steeds stress als ik een bericht van de belastingdienst krijg. Nu is het: zie je wel, ik was niet gek. Ik heb inmiddels 4 kinderen. Ik heb bedrijfseconomie gestudeerd en accountancy gedaan, en ik kan zelf niet zien waarom ik te veel heb ontvangen. –
- Als je alles netjes aanvraagt en vervolgens toeslag ontvangt, ga je ervan uit dat het goed zit. De persoonlijke benadering van de belastingambtenaren is onjuist: zo kil, verschrikkelijk. Ik heb de ambtenaar gevraagd hoe hij nog kon slapen 's nachts.
- Hoe lang moet zo'n onderzoek van Donner duren?
- Nu is de hoop weer terug. Zie je wel, ik ben niet gek. We hadden geen schulden, nu wel en we werken allebei zelf bij de overheid. Gelukkig hebben we een lening kunnen afsluiten, maar dat geld had in ons huis moeten zitten.
- In januari 2008 ging oma oppassen. In april zei het gastouderbureau dat we papieren moesten tekenen en indienen bij de belastingdienst. We deden een aanvraag vanaf 1 januari, met 4 maanden terugwerkende kracht dus. De belastingdienst heeft het feit dat mijn kind per 1 januari in de opvang zat aangemerkt als fraude en toen moesten we alles, € 30.000, terugbetalen. Ze hadden ons alleen die 4 maanden terug moeten laten betalen. Sinds 2012 ben ik pessimistisch jegens de overheid.
- De toeslag werd stopgezet. Anderhalf jaar lang weet je niet wat je fout hebt gedaan. Een nieuwe aanvraag werd ook niet gehonoreerd. Dus dat jaar heb ik ook niks ontvangen. Ik ben dus dubbel gepakt: 2 jaar terugbetalen en het andere jaar niks ontvangen. En dat door een administratieve fout van het gastouderbureau.
- Het is raar dat ik pas 6 jaar later hoor dat ik terug moet betalen.
- Na 3 jaar blijkt dat het gastouderbureau heeft gefraudeerd. Dan moeten wíj vervolgens bankafschriften laten zien, maar die hebben we niet meer, want alles liep via het bureau.
- De mácht van de belastingdienst die je voelt. Ik had wel alles bewaard. Dan pakken ze je ergens anders op. Het maakt niet uit waar ze je op pakken. Het was de bedoeling dat je nat ging.
- De meeste (van de aanwezige) ouders ontvangen nu wel weer toeslag. Ze durven er niet van uit te gaan dat dat goed is. Sommigen hebben speciale potjes tot de toeslag echt definitief is.
- Het gaat om vertrouwen, erkenning, onmacht, onrechtvaardigheid.

- Het opvragen van de dossiers, alles duurt zó lang. Als ik moet betalen, zijn ze er zo bij.
- De medewerkers mogen berecht worden van mij, daar mogen ze de tijd voor nemen.
- In mijn ogen heeft de belastingdienst fraude gepleegd.

Tips voor verbetering

- We zitten niet te wachten op 'nog een gesprek met iemand die mijn dossier niet kent'. We willen eerst helderheid over of en hoeveel compensatie er voor ons komt.
- Meer inspecteurs aannemen.
- Reorganiseren, het is er een zooitje. Goede mensen aannemen.
- Als je de Belastingtelefoon belt, krijg je 3 keer een verschillend antwoord op dezelfde vraag. Daar gaat het al fout.
- Aan dat speciale telefoonnummer heb ik niks. Daar weten ze het ook niet. Die kunnen ook geen antwoord geven. Daar heb ik niks aan, ik wil mijn geld terug.
- Ik wil de berekening zien, zodat ik het na kan rekenen.
- Ik wil alleen een gesprek met iemand die mijn dossier kent.
- Ik hoop dat Rutte belangstelling houdt en niet alleen nu, nu het in de belangstelling is.
- Ik wil over 3 of 6 maanden wel weer zo in gesprek.
- Ik wil dat er ook iets gebeurt met de jaren waarover ik niks heb aangevraagd want dat heb ik ook allemaal gemist.
- De belastingdienst moet mensen aannemen die ze in 3 maanden opleiden zodat toeslaggerechtigden het binnen 3 maanden te horen krijgen als ze terug moeten betalen, en niet pas na jaren.
- Het is niet in geld uit te drukken. Ik ben zelf ook ambtenaar, ik werk al anderhalf jaar niet. Ik ben op non-actief gesteld omdat ik chantabel zou zijn door een hoge lening. Deze lening heb ik moeten afsluiten voor de Belastingdienst. Het leven heeft er anders uitgezien dan hoe het had kunnen zijn. We hebben alles terugbetaald, ik sta nu op non-actief, hoe gaat de overheid daarmee om?
- De belastingdienst moet signalen oppikken. Als zo veel mensen terug moeten betalen, dan moet er toch een belletje gaan rinkelen?
- Een BKR-registratie op je naam is schadelijk voor nu, als je wat wilt, bijvoorbeeld je hypotheek aanpassen omdat de rente laag is. Is daarover nagedacht?
- Wat gebeurt er richting de gastouderbureaus die gefraudeerd hebben? Komen die er zomaar mee weg? Daar zou ik wel graag informatie over willen krijgen.

Afsluitend rondje

- Ik hoop dat er nu echt wat gaat gebeuren op de korte termijn.
- We wachten het rapport van Donner af.
- Ik heb iets van hoop terug dat ik toch in mijn recht sta. Ik hoop dat het goed gaat komen.
- Dat we krijgen wat ons toekomt.
- Dat het afgerond kan worden.

Tafel 22

De sfeer aan tafel
Over het algemeen heerst er een sterk gevoel van machteloosheid en schaamte. Deze ouders hebben jaren met een geheim geleefd. De stress die deze situatie met zich mee heeft gebracht, heeft diepe sporen achtergelaten. De ouders zijn boos en verdrietig. Niemand kan zijn/haar verhaal vertellen zonder emotie. De pijn zit nog diep. De ouders willen duidelijkheid en gerechtigheid. Het vertrouwen in de belastingdienst, en de overheid in het algemeen, zijn zij kwijt.

Het verhaal per ouder(paar)

Ouder 1

- Deze alleenstaande moeder heeft de ontvangen kinderopvangtoeslag van de jaren 2007, 2008 en 2009 moeten terugbetalen. Na enig contact is het besluit over de jaren 2008 en 2009 herzien. De toeslag voor deze jaren is toegekend, maar verrekend met de openstaande schuld van 2007. De toeslag over 2007 kon niet herzien worden, omdat deze verjaard is.

  De gevolgen voor mevrouw en haar twee kinderen waren enorm. Ze heeft de kinderopvang volledig uit eigen middelen moeten betalen. Hierdoor kon zij haar huur niet betalen. Ze is meerdere keren noodgedwongen verhuisd naar een kleinere woning. De kinderen hebben veel last gehad van de verhuizingen, omdat zij steeds weer naar een ander school moesten en nieuwe vriendjes moesten maken. Mevrouw geeft aan dat 5 jaar van haar leven is kapot gemaakt. Het heeft impact op de toekomst ook van de kinderen.

Ouder 2

- Deze alleenstaande moeder heeft via het gastouderbureau 10.2.g opvang geregeld voor haar kinderen. Oma is parttime gaan werken om als gastouder op haar kleinkinderen te passen. Daarnaast heeft oma kosten gemaakt om het huis geschikt te maken voor opvang. Voordat mevrouw met 10.2.g in zee is gegaan, heeft zij met de belastingdienst gebeld over dit gastouderbureau. Zij kreeg te horen dat dit bureau is goedgekeurd door de GGD.
- Nadat er door de FIOD een inval is gedaan bij het gastouderbureau moet mevrouw de ontvangen toeslag over de jaren 2008 en 2009 terug betalen.
- Ook hier waren de gevolgen enorm. Moeder heeft leningen moeten afsluiten op het geld terug te betalen. Ze heeft er jaren over gedaan om de schuld terug te betalen.
- Oma, die de opvang heeft verzorgd, heeft over het ontvangen inkomen inkomstenbelasting betaald. Dit heeft zij niet teruggekregen. Hierdoor zijn zij dubbel gestraft. Moeder heeft de ontvangen toeslag terug betaald, maar de belasting over het inkomen van oma is niet verrekend. Daarnaast heeft oma schade geleden, doordat zij minder pensioen heeft kunnen opbouwen nadat zij parttime is gaan werken.
- Mevrouw geeft aan dat zij nu geen enkele toeslag wil ontvangen vooraf. Ze heeft alle toeslagen waar zij recht op heeft stop gezet.

Ouder 3

- Ook deze alleenstaande moeder heeft via het gastouderbureau opvang geregeld voor haar kinderen. En ook deze moeder heeft met de belastingdienst gebeld over dit gastouderbureau. De situatie is daarom vergelijkbaar met ouder 2. Het ging over dezelfde jaren, en oma paste op. Na de inval van de FIOD heeft ook zij alle ontvangen toeslag over 2008 en 2009 moeten terugbetalen. Hierdoor is er beslag gelegd op haar loon. Ze heeft 3 jaar in de schuldsanering gezeten. Het feit dat zij voor fraudeur is aangemaakt, heeft haar veel stress bezorgd. De schaamte was enorm.

10.2.g

Ouderpaar 4

- Dit echtpaar heeft 4 kinderen. Zij hebben de kinderopvangtoeslag van alle kinderen over een periode van drie jaar moeten terugbetalen. Het ging over een bedrag van bijna 100.000 euro. De stress die deze schuld met zich mee bracht, werd moeder teveel. Zij is opgenomen in een ggz instelling. Hierdoor moest vader de zorgtaken volledig op zich nemen, wat uiteindelijk in ontslag resulteerde.
- Daarnaast is er beslag gelegd op de auto en het inboedel van dit jonge gezin. 10 jaar geleden begon de ellende en ze zitten er nog midden in. Er is vandaag de dag nog steeds sprake van loonbeslag. Ook ontvangt het gezin geen toeslagen waar zij recht op hebben, omdat deze worden verrekend met het openstaande bedrag. Mevrouw omschrijft de belastingdienst als een groot monster. Ze hebben een boekhouder in de arm genomen, omdat zij zelf de enveloppen van de belastingdienst niet durven te openen.

Ouderpaar 5

- Dit gezin met twee kinderen heeft de kinderopvangtoeslag over de jaren 2008 en 2009 moeten terugbetalen. Hiervoor hebben zij al hun spaargeld moeten aanspreken. Zij hebben geen bezwaar ingediend, omdat ze ervan uit zijn gegaan dat de belastingdienst het wel weet. Deze ouders dachten dat zij een fout hebben gemaakt. Niet wetende dat ze als fraudeur zijn aangemerkt.
- Dit gezin leeft al jaren in armoede. Ze wilden graag 3 kinderen, maar hebben dit niet gedurfd omdat ze financieel onvoldoende ruimte zagen voor een kind erbij. Er is geen geld meer voor uitjes naar de dierentuin, etentjes of nieuwe meubels. Het heeft impact op de toekomst ook nog van de kinderen.

Tips van de ouders

- Verstrek geen voorschotten meer.
- Zorg voor één contactpersoon bij ingewikkelde dossiers, wees benaderbaar.
- Bel op tijd terug.
- Reageer op mail.
- Niet te lang wachten met achteraf corrigeren.
- Stop met nu terugbetalen.
- We hebben geld tegoed, dat alvast deels uitkeren zodat we ergste rekeningen kunnen betalen.
- Stop de verjaring.

Tips van de aanwezigen van de BD

- Ga met alle ouders vervolgespek aan, persoonlijk

Tafel 23

Na een korte voorstelronde hebben de ouders hun ervaringen met toeslagen over de afgelopen jaren gedeeld. Hierna hebben de ouders verbeterpunten opgenoemd voor de werkwijze binnen de Belastingdienst.

Ervaringen

Mevrouw A

- Als eerste kwam mevrouw A aan het woord. Zij heeft over de periode 2009-2010 kinderopvangtoeslag ontvangen. Tot haar schrik ontvangt zij hierna opeens een brief waaruit blijkt dat zij een bedrag van € 20.000,- onterecht ontvangen kinderopvangtoeslag moet terugbetalen. Ook is haar kinderopvangtoeslag meteen stopgezet. Mevrouw is nooit in staat geweest om dit bedrag te betalen. Zij is een alleenstaande moeder van 3 kinderen, heeft altijd hard gewerkt en voor het huishouden gezorgd. Door dit allemaal is mevrouw in ernstige financiële omstandigheden terecht gekomen. Zij heeft dubbele diensten moeten draaien om haar kinderen te kunnen verzorgen, ook moest zij noodgedwongen haar minderjarige kinderen alleen in het huis laten.
- Meerdere malen heeft zij gebeld met de Belastingtelefoon die haar nooit hebben voorzien van een antwoord. Het enige dat mevrouw te horen kreeg was: ''U moet het bedrag gewoon terugbetalen''. Mevrouw wilde juist opheldering over het bedrag dat zij terug moest betalen. Ook heeft zij gevraagd waarom haar toeslag is stopgezet en wat ze fout heeft gedaan, maar ze kreeg geen antwoord hierop. Vervolgens werd beslag gelegd op het loon van mevrouw, waardoor ze met nog minder geldmiddelen kwam te zitten.

Mevrouw B

- Mevrouw B is ook een alleenstaande moeder van 6 kinderen. Zij heeft in de periode 2010-2015 kinderopvangtoeslag ontvangen. Ook deze mevrouw kreeg een terugvordering op de deurmat en was niet in staat om dit te betalen. Zij heeft meerdere malen contact gezocht met de Belastingdienst en gevraagd om haar documenten, als antwoord kreeg mevrouw te horen dat haar stukken kwijt zijn geraakt. Mevrouw heeft vervolgens documenten opgestuurd waaruit blijkt dat zij wel degelijk recht had op kinderopvangtoeslag in de periode 2010-2015. De Belastingdienst heeft deze niet verwerkt in haar dossier.
- Als mevrouw hierover belt dan zegt de medewerker van de Belastingtelefoon wederom dat de stukken kwijt zijn geraakt. Omdat ze het allemaal snel wilde inleveren heeft ze geen kopieën gemaakte en heeft ze zelf ook geen bewijstukken meer nu ze bij de belastingdienst ook kwijt zijn. Na meerdere jaren van onbegrip en onrecht heeft mevrouw de strijd tegen de Belastingdienst opgegeven en zich teruggetrokken.

Mevrouw en meneer C

- Sinds het jaar 2008 zijn mevrouw C en haar man , gedupeerden van de Belastingdienst. Zoals zij zelf zegt zijn ze al 10 jaar lang in ellende door de Dienst, ze vinden het vreselijk om te zeggen, maar inmiddels zien zij de Belastingdienst als een criminele organisatie. Hun kinderopvangtoeslag werd stopgezet en ze kregen een dwangbevel om de onterecht ontvangen toeslag terug te betalen. Na contact met de Belastingdienst kreeg mevrouw geen duidelijke antwoorden, haar opgestuurde documenten raken zoek, ze kreeg geen openheid van zaken en werd nooit teruggebeld (dit werd haar keer op keer wel beloofd).. Mevrouw heeft advocaatkosten gemaakt in zaken tegen de Belastingdienst. Tijdens deze zaken heeft de Belastingdienst de rechter misleid en onvolledige dossiers overlegd. Hierdoor werden haar bewijsstukken door de rechter niet erkend.
- Mevrouw heeft in deze periode meerdere brieven ontvangen van de Dienst, waarbij er eigen regels werden gemaakt door de medewerkers van de Belastingdienst. Zo werden twee van haar kinderen opeens niet meer erkend, als gevolg hiervan ontving ze geen toeslag meer voor die twee kinderen van haar. Mevrouw zegt: ''Beoordeel niet of jullie ons onrecht hebben aangedaan, maar dat jullie ons onrecht hebben aangedaan!

Mevrouw D

- De vraag: *Is mijn zaak verjaard?*
- Vervolgens kwam mevrouw D aan het woord. Haar allergrootste zorg is de eventuele verjaring van haar zaak. Zij moest over de periode 2008-2009 een bedrag van € 24.000,- terugbetalen, dit is ruim €5.000 meer dan de toeslag die zij heeft ontvangen in die periode. Na contact met de Belastingdienst kreeg ook deze mevrouw geen duidelijke antwoorden op haar vragen en werd alles aan de kant geschoven.
- Mevrouw werd eerst in de maling genomen door het gastouderbureau en vervolgens door de Belastingdienst. Zij heeft meerder malen bewijsstukken aangeleverd, zowel bij de Dienst als bij de rechter. Haar stukken werden niet erkend door de rechter en hierdoor verloor zij de zaak. Zij heeft het volledige bedrag van € 24.000,- moeten terugbetalen, al was het meer dan de toeslag die zij ooit heeft ontvangen.

Meneer en mevrouw E

- Tot slot deden meneer en mevrouw E hun verhaal. In de periode 2009 hebben zij kinderopvangtoeslag ontvangen voor 3 kinderen. Zij moesten de volledig ontvangen toeslag terugbetalen, waardoor zij veel zijn kwijtgeraakt. Meneer verloor zijn onderneming, zijn woning, familie en vrienden door handelingen van de Belastingdienst. Ook dit koppel kreeg geen duidelijke antwoorden van de medewerkers van de Dienst. Ze hebben ook meerdere malen verzocht om een persoonlijk gesprek, maar dit werd geweigerd. Vervolgens hebben ze meerdere zaken aangevoerd tegen de Belastingdienst, maar verloren alles. Meneer heeft in de schuldsanering gezeten en het koppel heeft het nog steeds heel moeilijk.
- Het koppel heeft hun kinderen vier jaar lang verteld de voordeur niet te gebruiken, dit uit angst voor een deurwaarder die wellicht voor de deur stond te wachten. Ze hebben al die jaren in angst geleefd en voelen zich in de steek gelaten door de Belastingdienst. Meneer en mevrouw vinden de medewerkers van de Belastingtelefoon onbekwaam en onbetrouwbaar. Ze zeggen: ''Het

gastouderbureau fraudeert en komt ermee weg. Wij worden hard aangepakt, terwijl wij alles correct hebben gedaan''. Meneer en mevrouw vinden dat er geen menselijke maat was en nog steeds niet is bij de Belastingdienst.

Verbetersuggesties

- Zet bekwame medewerkers in bij de Belastingdienst en de Belastingtelefoon
- Er moet meer menselijke maat zijn aan de kant van de Dienst
- De informatieverschaffing moet verbeterd worden
- Ga met ons in gesprek, vertel ons in een gesprek wat we niet goed doen en wat nodig is
- Wijs mensen een casemanager toe die hun vaste contactpersoon is
- Zorg ervoor dat deskundigen worden geraadpleegd bij de herbeoordeling van de dossiers, hierdoor weten de ouders zeker dat hun dossiers op niveau worden beoordeeld
- De "mindset'' bij de medewerkers van de Belastingdienst moet veranderen
- Als mensen opzettelijk iets fout doen, pak dan hard aan, maar ga er ook van uit dat de meest mensen deugen en niet altijd de weg weten in de soms lastige wet- en regelgeving
- Ouders willen uitleg over de betekenis van het Rapport Donner
- Ouders willen een verslag van de bijeenkomst ontvangen
- Investeer in een snelle oplossing en laat de ouders niet langer in afwachting
- Bel de ouders niet met een afgeschermd nummer, want ze durven de telefoon niet op te nemen, bank dat het een deurwaarder kan zijn
- Zorg voor een pauze in het terugbetalen, totdat duidelijk is wat er aan de hand is, want hoewel dit voor de Belastingdienst duidelijk lijkt, is dat voor veel burgers vaak niet direct te volgen;
- Kom met een snelle oplossing die de betrokken mensen lucht geeft en ga daarna samen het dossier reconstrueren, waarbij mensen snappen dat daar meer tijd voor nodig is.
- Verplaats je als grote rijksdienst in de mensen die boos, bang en gefrustreerd zijn. Bijvoorbeeld de entree van vandaag in de Broodfabriek had hartelijker en menselijker gekund. Mensen kwamen nerveus binnen en werden aan hun lot over gelaten, terwijl overal clubjes belastingmedewerkers (herkenbaar aan hun badge) gezellig stonden te keuvelen. Wees je bewust van je gedrag! We voelen ons wederom niet gezien!

Tafel 24

Bij ons aan tafel zijn ouders aangeschoven die veel hebben meegemaakt. Mogelijk gedupeerden met betrekking tot de onrechtmatige stopzetting van de kinderopvangtoeslag (hierna: KOT).

- Een verscheidenheid aan ouders die werkend zijn in verschillende segmenten en komend vanuit Groningen tot aan Rotterdam. Na een korte voorstelronde, heeft 10.2.e aangegeven dat het vooral de bedoeling is dat er naar de ouders wordt geluisterd. Dit om te leren van de gemaakte fouten. Al snel werd duidelijk dat de ouders veel hebben meegemaakt en grote schulden hadden. De ouders herkenden elkaars situatie in het betalen van schulden door het aangaan van

nieuwe schulden. De ouders moesten hun huis verkopen, een gedwongen verkoop van een restaurant onder de economische waarde, zeven dagen per week werken of gedwongen stoppen met werken om op het kind te passen.

- De grootste vraag voor de ouders is, waarom is bij mij de kindertoeslag stopgezet? Waarom ben ik als fraudeur aangemerkt en blijft ik als fraudeur aangemerkt? En betekent het feit dat ik hier aanwezig ben, dat ik dan ook niet meer "schuldig" ben? Mensen voelen zich als crimineel behandeld en voelen grote schaamte. Zij durfde vaak geen hulp te vragen uit schaamte, zelf niet uit hun privé omgeving. Of zijn nog steeds extra gespannen als ze langs de douane moeten of de politie in het verkeer zien. Vaak speelt ook mee dat zij vanwege de schulden geen geld hebben om goede juridische hulp in te huren. Hulp van de belastingdienst konden zij al helemaal niet verwachten. Voor deze ouders had een duidelijke uitleg waarom de KOT was stopgezet al enorm kunnen helpen.

- Wel vertelde één van de ouders dat zij wel hulp heeft gehad door een medewerker van het klachtenteam. Na jaren van het kastje naar de muur gestuurd te zijn, heeft zij de hulp van de ombudsman ingeroepen die ervoor gezorgd heeft dat zij een vaste contactpersoon kreeg bij de belastingdienst. Een medewerker wilde helpen om de stukken voor te bereiden, om zo voor de ouder meer duidelijkheid te krijgen, maar wilde dit alleen in de avonduren doen. Zij was daar dan ook erg dankbaar voor. Ook vertelde één van de ouders dat zij per ongeluk de KOT verkeerd had aangevraagd en de belastingtelefoon had gebeld om te vragen hoe zij deze kon wijzigen. Hulp werd niet geboden.

- In de ontvangen beschikkingen is nooit duidelijk gebleken op welke gronden de KOT was stopgezet. Zelfs in de bezwaarfase werd niet duidelijk waarom de KOT was stopgezet.

- Bij het bellen naar de belastingtelefoon werd ook niet meer duidelijk gegeven. Vaak als zij een ambtenaar sprake en hun verhaal deden, kregen zij het antwoord dat degene hier niets van wist of dat deze ambtenaar niet bevoegd was tot inzage van het dossier. Ouders werden op deze manier iedere keer doorverwezen naar een andere ambtenaar en iedere keer moesten de ouders hun verhaal weer opnieuw vertellen. Graag hadden zij één aanspreekpunt gehad om het gevoel te hebben dat zij dan wel werden gehoord.

- Ook trok 1 ouder de parallel met de politie/OM: als die fouten maken dan laat de rechter de crimineel vrij, maar de BD mag fouten maken en dan geen gevolgen?

- Tijdens de stopzetting van de KOT, werden aan de ouders ontzettend veel bewijsstukken gevraagd. Bewijsstukken voor de toeslagen van vele jaren terug. Dit was moeilijk om allemaal te kunnen overleggen met Toeslagen. Zo was bij een van de ouders het kinderopvangcentrum inmiddels failliet en voelt hij zich machteloos. Volgens hem had de kinderopvang voor 300 uur per maand geclaimd bij de BD terwijl hij maar een 100 uur contract had; toen de kinderopvang failliet ging, kwam de BD bij hem geld halen voor de 300 uur, voor wel 24K. Ook zei één van de ouders dat bewijsstukken niet werden geaccepteerd, omdat het stuk niet in een Pdf-bestand was opgeslagen. Het werd de ouders ontzettend moeilijk

gemaakt om aan te tonen dat zij recht hadden op kinderbijslag, terwijl het bewijs er wel degelijk was.

- Er was ook een ouder die afgebeld was voor de afspraak die op 7 januari stond. Haar afspraak ging niet door, en had sindsdien niks meer gehoord.

- De ouders vroegen zich ook af hoe het zo ver heeft kunnen komen. Waarom is er niet meer toezicht/toetsing geweest intern? Ouders vinden het belangrijk dat er dus meer controle komt voordat er een beslissing wordt gemaakt. Ook sprak één van de ouders over verjaring. Voor sommige is het best al een lange tijd geleden dat de KOT is stopgezet. Zij vragen zich dan ook af of er sprake is van verjaring en of er een speciale regeling wordt getroffen. Een andere ouder had het over verjaring van de invorderingstermijn. Volgens haar had zij van het LIC gehoord dat de invordering is verjaard, maar de invordering heeft alsnog plaatsgevonden. Zij snapte hier niks van.

- Ook over de onderlinge verrekeningen met andere toeslagen en teruggaaf van de belastingen begrepen de ouders niet. Vooral niet omdat het niet overzichtelijk was hoe alles werd verrekend. Ook werden gemaakte afspraken bij Toeslagen doorkruist door de LIC.

- Voor de ouders is dus duidelijkheid het allerbelangrijkst. Zij willen de precieze redenen weten waarom bij hen de KOT is stopgezet. Dat is voor hen een eerste stap. Zij hope door hun dossier snel te ontvangen te begrijpen waarom ze een fraudeur zouden zijn. En bovenal willen zij duidelijkheid van de BD dat ze geen fraudeur zijn. Ook willen zij meer duidelijkheid hoe alles in verrekend met elkaar, de inrekening gebrachte rente en andere kosten zoals in invorderingskosten. Een persoonlijk gesprek met een medewerker is ook belangrijk voor de ouders. Ook willen zij dat bij Toeslagen grote veranderingen komen, zodat dit niet nog een keer gebeurd. Zo is er bijvoorbeeld meer interne controle/toetsing nodig om fouten te herstellen. Het vertrouwen zal niet terugkomen, maar de ouders willen door met hun leven.

- Alle ouders hebben hun naam achtergelaten met BSN en gevraagd om binnen twee weken teruggebeld te worden.

Verbeterpunten

- Eén contact persoon / casemanager.
- Bij contact met de belastingdienst, moet de doorverwijzing beter worden. Dit om het gevoel van "kastje naar de muur gestuurd worden" weg te nemen.
- Meer contactpogingen ondernemen om de burgers te bereiken.
- Betere controle tussen burger en overheid en bij de overheid intern.
- Duidelijk overzicht van alle verrekeningen, berekende rentes, invorderingskosten etc.
- Duidelijkheid over de situatie/status. Wel of geen fraudeur?
- Aan gemaakte afspraken houden.
- Graag een deadline/ eind datum hebben wanneer zij meer over kun situatie te weten krijgen.

- Uitstel van betaling van de huidige terugbetalingen wanneer niet vaststaat dat er fouten door burgers zelf zijn gemaakt dan wel een voorschot van de compensatie.
- Bekwamere mensen bij de Belastingtelefoon.
- Beter inzicht geven wat er fout is gegaan, zodat fouten kunnen worden voorkomen dan wel kunnen worden hersteld.
- Sneller overzicht krijgen in de dossier. Als dit niet mogelijk is, dan moet er een ander systeem komen zodat inzage wel snel kan plaatsvinden.

Tafel 25

Op 20 januari 2020 heeft er een bijeenkomst in de Broodfabriek te Rijswijk plaatsgevonden waarbij de minister-president en minister Hoekstra in gesprek zijn gegaan met de ouders die in de problemen zijn gekomen door stopzetting en terugvordering van de kinderopvangtoeslag. De bijeenkomst had als doel om vooral naar elkaar te luisteren en om te kijken welke stappen er genomen kunnen worden om te voorkomen dat het in de toekomst niet opnieuw gebeurd.

- De burgers hebben enerzijds begrip voor het feit dat de werknemers van Toeslagen slechts gehouden zijn om de instructies op te volgen. De burgers zijn echter wel van mening dat de verantwoordelijken moeten opstappen. Het heeft ook allemaal te lang geduurd. De problemen waren jaren geleden aan het licht gekomen, maar nu wordt er pas ingegrepen. De burgers denken dat veel voorkomen had kunnen worden als destijds was ingegrepen.

- Verder vinden de burgers dat het allemaal wat persoonlijker mag. Denk hierbij aan de menselijke maat. Een burger heeft bijvoorbeeld geen telefoontje of brief van de Belastingdienst ontvangen over het feit dat zij geen fraudeur meer is. Die avond heeft zij voor het eerst excuses gehoord voor deze situatie. Verder zijn enkele ouders wel gebeld door de Belastingdienst en anderen weer niet. Een aantal burgers hebben het gevoel dat er sprake is geweest van etnisch profileren. Een burger kreeg zelfs telefonisch te horen dat zij 'niet in die groep valt, omdat zij Nederlands is'. Jarenlang hebben de burgers het gevoel gehad dat zij fout zaten, maar nu blijkt dat de Belastingdienst fout heeft gehandeld. Er heerst een gevoel van onrecht. De burgers hebben geen vertrouwen meer in de Belastingdienst.

- Er wordt geen rekening gehouden met de persoonlijke situaties van de burgers. Dat leidt tot stress en gevoel van onmacht bij de burgers. Voor het terugbetalen van de schulden hebben de burgers een persoonlijke betalingsregeling getroffen. Hierbij is er niet gekeken naar de persoonlijke situatie van de burger. De maandelijkse terugbetalingen zijn namelijk te hoog. Zeker voor een alleenstaande ouder. De burgers zijn hierdoor gedwongen om meerdere banen aan te nemen. Bij veel ouders is er loonbeslag gelegd. Bij één burger is er geen beslag meer gelegd op haar loon, maar is zij wel verplicht om een betalingsregeling te treffen. Indien dat niet wordt gedaan of er wordt niet gehouden aan de betalingsregeling, dan wordt er weer beslag gelegd op haar loon.

  Ook dat ervaart de burger als omslachtig. Als de burger eenmaal in de schuldsanering zit, wordt de burger als een 'fraudeur' behandeld. Bij een schuld verstrekt het gastouderbureau geen jaaropgave aan de burger. Die jaaropgave

heeft de Belastingdienst weer nodig om te kunnen bepalen of de burger recht heeft op kinderopvangtoeslag. Ook dat wordt als omslachtig ervaren. Zij vinden dat het de taak van de overheid is om voor de burgers te zorgen, maar in dit geval heeft de overheid hen in de steek gelaten.

- Een burger gaf aan dat er problemen waren bij een gastouderbureau. Dat bureau bleek achteraf te hebben gefraudeerd. De desbetreffende burger heeft hiervan aangifte gedaan bij de FIOD. Tot op heden heeft de burger geen terugkoppeling gekregen. De eigenaar van het gastouderbureau is met het geld vertrokken en de burger is daar de dupe van.
- Na meerdere malen contact te hebben opgenomen met de afdeling Toeslagen, hebben de burgers het gevoel als fraudeur te worden behandeld. Telefonisch wordt er niet netjes te woord gestaan, waardoor één burger zelfs besloten heeft niet meer te bellen om conflicten te voorkomen. Ook de inhoud van de brieven mag wat menselijker. Verder wordt er telefonisch geen of onjuiste informatie verstrekt aan de burgers. Als voorbeeld wordt de bezwaar- en beroepsfase genoemd. De burger krijgt telefonisch te horen dat zij in beroep i.p.v. bezwaar moest gaan tegen de beschikking.

  Op het moment dat zij dat hoorde, was de termijn van zes weken reeds verstreken. Er zijn een aantal burgers die op dit moment nog een proces bij de rechtbank hebben lopen. Ook wordt er aangegeven dat zij meer informatie vanuit de Belastingdienst willen horen i.p.v. via de media. De burgers willen weten wat de status is van hun dossiers. Indien daarin iets wijzigt, willen zij daarvan op de hoogte gesteld worden in plaats van dat zij dat zelf ontdekken (vaak achteraf). De burgers hebben geen overzicht meer. Als voorbeeld werd genoemd dat een burger in vijf jaar tijd 187 brieven van de Belastingdienst heeft ontvangen. De burgers zijn toe aan duidelijkheid.

- Meerdere burgers zijn van mening dat zij niet gehouden zijn om de bedragen terug te betalen totdat er meer duidelijkheid is over deze situatie. Hoewel het onderzoek nog loopt, lopen de maandelijkse terugbetalingen namelijk door. Indien de burgers in een later stadium in het gelijk worden gesteld, krijgen zij het geld vervolgens weer terug, Ze vinden dat een omslachtig systeem. De burgers ervaren het systeem als complex. Indien het mogelijk is om de terugbetalingen stop te zetten, is het maar de vraag of de invorderingskosten wel of niet doorlopen indien de burger in het ongelijk wordt gesteld.

- Bovendien werd er een vraag gesteld inzake verjaring. De burgers betalen maandelijks bedragen terug die betrekking hebben op oude jaren. De burgers zijn van mening dat die schulden verjaard zijn en niet meer teruggevorderd kunnen worden. De minister-president heeft toegezegd dat daar iets over wordt verteld in het tweede rapport van Donner dat eind januari verschijnt.

- De burgers hoopten die avond een oplossing te horen voor alle problemen, maar een oplossing kwam vanavond niet aan bod. Er zijn beloftes gedaan om de zaak zorgvuldig te onderzoeken. De minister van Financiën gaf aan dat het mogelijk een jaar gaat duren om de problemen op te lossen. Er worden 100 mensen aangesteld die aan de slag gaan met de dossiers. De burgers zien tot op heden geen verbetering.

De meeste burgers hebben hun dossier opgevraagd. De deadline voor het verstrekken van de dossiers is niet gehaald. Ze vinden het lang duren voordat zij hun dossiers ontvangen. Een suggestie van een burger is om één contactpersoon te koppelen aan een burger die verstand van zaken heeft over zijn/haar dossier. Zij worden namelijk van het kastje naar de muur gestuurd op het moment dat zij bellen naar de afdeling Toeslagen/Belastingtelefoon. Dat geldt ook voor het verstrekken van de gevraagde stukken. De burgers gaven aan dat zij dezelfde stukken meerdere malen hebben moeten verstrekken aan de Belastingdienst. Door het opnieuw verstrekken van de stukken, vallen ze vaak buiten de termijnen (in geval van bezwaar en beroep).

Tot slot gaven de burgers aan dat ze het fijn vonden dat er geluisterd werd naar hun persoonlijke verhalen. Het is een begin van de oplossing.

Tafel 26

Persoonlijke verhalen

- Mw[0.2.] had kinderopvangtoeslag voor twee dochters. Mw. dacht dat de kinderopvangtoeslag was stopgezet, maar achter de schermen bleek deze 'op nul te zijn gezet', waardoor de kinderopvangtoeslag nog doorliep.
- Doordat mw. feitelijk geen kinderopvangtoeslag meer ontving, kon zij de opvang niet meer betalen en is zij gestopt met werken. Hierdoor ontstonden er verschillende schulden.
  Mw. kon geen betalingsregeling overeenkomen met de belastingdienst, omdat een te hoog bedrag werd voorgesteld. Uiteindelijk werd er loonbeslag gelegd voor 50 euro per maand.
  Mw. had graag een betalingsregeling van 50 euro willen overeenkomen, om zo beslaglegging te voorkomen, aangezien beslaglegging verstrekkende sociaalmaatschappelijke gevolgen heeft.
- Eén actie van de Belastingdienst heeft heel veel stress, geregel en schaamte tot gevolg gehad.

- Mw[0.2.] heeft in 2004 een schadevergoeding ontvangen en vermoedt dat dit door de Belastingdienst als inkomen is gezien. Hierdoor heeft zij de kinderopvangtoeslag moeten terugbetalen. Het is echter tot nu toe onduidelijk voor mw. waarom er terugvordering heeft plaatsgevonden. Contact met de Belastingtelefoon leidde tot antwoorden als: "Wij volgen gewoon de regels en die hebben we niet zelf bedacht".
- Mw. heeft uiteindelijk elke maand de schuld afbetaald, met uitzondering van de laatste termijn. Daarom is zonder waarschuwing loonbeslag gelegd. Mevrouw vind het erg dat geen contact met haar is opgenomen en er gelijk tot harde maatregelen is overgegaan.

- Mw[0.2.] ontving voor drie kinderen kinderopvangtoeslag tijdens haar huwelijk. Mw. moet over een aantal jaar de genoten kinderopvangtoeslag terugbetalen, waarschijnlijk omdat de kinderopvanginstelling heeft gefraudeerd. Dit weet zij niet zeker, want ze krijgt van de instelling noch van de Belastingdienst inzage in wat er door de instelling is opgegeven. Zelf stuurt ze bewijsstukken meerdere keren

op, maar deze wordt niet ontvangen of niet als relevant beschouwd. Mevrouw geeft aan dat niemand van de Belastingdienst naar haar wilde luisteren en ze voelde zich als crimineel behandeld. Ook advocaten zeiden: van de Belastingdienst kun je niet winnen.
De kinderopvangtoeslag was tijdens het huwelijk op naam van mevrouw (als minstverdienende partner) aangevraagd, dit zou ook zo door de Belastingdienst worden geadviseerd. Nu mevrouw gescheiden is, komt de terugvordering ook alleen voor haar rekening. Haar ex-partner heeft hier geen last van. Omdat mevrouw een koopwoning en een auto heeft, komt ze niet in aanmerking voor een redelijke betalingsregeling.

- Fam 10.2.a is gedupeerd in de zaak van gastouderbureau De 10.2.g . Het gastouderbureau regelde kinderopvangtoeslag voor ouders die een familielid liet oppassen. Zijn door consulent geadviseerd dat eigen bijdrage niet nodig was, later bleek dat dit wel had gemoeten. Naar het gastouderbureau is twee jaar onderzoek door de FIOD gedaan. De ouders wisten dit niet, maar achteraf gezien hadden ze dit heel graag geweten.
  Gedupeerden geven aan dat ze een fout hebben gemaakt, maar dat ze niet de kans hebben gehad om dit te herstellen. Er zijn eisen gesteld waar men niet van op de hoogte was (nl. dat een eigen bijdrage verplicht was).
  De ontvangen kinderopvangtoeslag is door de ouders aan de grootouders (oppas) uitbetaald. Dit is door de Belastingdienst gezien als schenking, waar belasting over verschuldigd is.

- dhr 10.2.e constateerde dat voor de beoordeling van de toeslaggerechtigdheid onjuiste inkomensgegevens van het UWV zijn gebruikt. De gegevens kwamen namelijk niet overeen met de werkelijkheid (het aantal gewerkte uren verschilde). Meneer kwam er maar moeizaam achter waar het probleem zat en kon dat vervolgens niet oplossen. Hij werd enkel naar het UWV doorverwezen en een contract met het aantal gewerkte uren dat ondertekend was door zijn directeur werd niet geaccepteerd.

- mw 10.2.e had met terugwerkende kracht kinderopvangtoeslag aangevraagd, omdat dit volgens de informatie van de Belastingdienst toegestaan zou zijn. De toeslag is conform de aanvraag uitgekeerd. Later bleek dat terugwerkende kracht niet was toegestaan en is er teruggevorderd. Mw. heeft twee jaar gewacht op een beslissing op bezwaar, waarbij het bezwaar ongegrond is verklaard. Bij haar schoonzus die in een vergelijkbare situatie verkeerde en gedreigd heeft in beroep te gaan, is het bezwaar wel gegrond verklaard.

Algemene opmerkingen

- Het is voor mensen niet goed te begrijpen waarom zij toeslag terug moeten betalen als de kinderopvanginstelling heeft gefraudeerd.

- Soms wordt lang onderzoek naar een instelling gedaan. Als ouders eerder een signaal van het onderzoek hadden gekregen, hadden zij eerder hiernaar kunnen handelen en was de schade beperkter gebleven.

- Het lijkt erop dat gelijke gevallen niet altijd gelijk worden behandeld.

- Het systeem van toeslagen is ingewikkeld en de eisen voor een toekenning van een toeslag zijn onduidelijk. Als men niet aan de onduidelijke eisen voldeed, was het gevolg dat de kinderopvangtoeslag moest worden terug betaald. Een voorbeeld is het feit dat een eigen bijdrage verplicht is.

- Het gevoel bestaat dat je als ouders geen fout mag maken. Als je een fout hebt gemaakt krijg je geen mogelijkheid tot herstel en heeft dat bijvoorbeeld meteen ook consequenties voor een betalingsregeling. Als iets toch fout blijkt te zijn gegaan, wordt dit gezien als 'eigen schuld, je had zelf maar de regels moeten kennen'. Dit terwijl men juist behoefte heeft aan voorlichting over de regels en hulp bij de aanvraag en het verdere proces en de mogelijkheid om fouten te corrigeren.

- Voorlichting en hulp werd onvoldoende gegeven door de Belastingtelefoon of regionale belastingkantoren. Men heeft de contacten ervaren als halsstarrig, ontoegankelijk, ongeïnteresseerd, onvriendelijk en ondeskundig.

- De eerste lijn van de Belastingtelefoon bleek vaak onvoldoende deskundig om specifieke vragen te beantwoorden, maar daarnaast lukte het vaak nauwelijks om met de tweede lijn in contact te komen.

- Ouders zijn door de Belastingtelefoon vaak doorverwezen naar 'Heerlen'. Ouders geven echter aan dat brieven die zij daarnaartoe hebben gestuurd, onbeantwoord zijn gebleven. Het doorverwijzen naar een organisatieonderdeel dat zowel fysiek op grote afstand ligt en ook niet reageert, creëert het beeld van een ontoegankelijke dienst.

- Het moeten terugbetalen van kinderopvangtoeslag heeft grote impact op de levens van mensen. Men leeft voortdurend in angst (ouders durven niet op vakantie te gaan uit angst bij de marechaussee tegengehouden te worden, men is bang voor een grootscheepse controle op straat waarbij de auto ingevorderd zou kunnen worden). Anderen geven aan dat er veel schaamte is wegens (loon)beslagen en het feit dat men eigenlijk onder de armoedegrens leeft vanwege de schuld.

- De Belastingdienst stelt zich enkel zakelijk en weinig invoelend op. Er is weinig oog voor de persoonlijke situatie van mensen en er wordt snel overgegaan tot ingrijpende maatregelen (beslag van slechts 50 euro, loonbeslag voor betaling van de eindtermijn). Daarnaast werden irreële oplossingen geboden, bijvoorbeeld om het huis te verkopen om aan de terugbetalingsverplichtingen te kunnen voldoen, zonder zich rekenschap te hebben gegeven wat dit in de praktijk inhoudt (bijvoorbeeld huren in de vrije sector voor een hoger bedrag of een grote restschuld door een ongunstige huizenmarkt).

- Betalingsregelingen gaan uit van een onrealistisch lastenpatroon. Doordat de rente ook nog eens oploopt, wordt de schuld maar niet kleiner ondanks dat men maandelijks een substantieel deel van het inkomen aan schuldaflossing besteed. Mensen worden hier moedeloos van.

- Men ontvangt tegenstrijdige informatie van de verschillende onderdelen van de Belastingdienst: zo wordt een maandelijks afbetaling elke maand door Toeslagen in mindering op de schuld gebracht, maar ontvangt men daarnaast van het LIC elke maand een waarschuwing dat invorderingsmaatregelen genomen zullen worden omdat er minder is afbetaald dan maandelijks zou moeten. Dit straalt onsamenhangendheid van de organisatie en een rigide houding uit (draagt niet bij aan het vertrouwen in de Belastingdienst).

- Ten aanzien van het (tijdelijk) stopzetten van de dwanginvordering ('pauzeknop') voor bepaalde groepen bestaat het beeld dat dit voor alle invorderingsmaatregelen en alle gedupeerden geldt. Er blijkt licht te zitten tussen wat men uit de parlementaire behandeling heeft begrepen en wat de werkelijke bedoeling is.

- Het geld dat men nu ontvangt waarmee een fout in de KGB wordt rechtgezet, wordt huiverig ontvangen. Men zegt dit opzij te zetten "voor het moment dat de Belastingdienst het weer terug komt vragen".

- Het wordt als belemmerend ervaren dat een inzage- of dossierverzoek alleen per post zou kunnen. Men heeft, na alles wat ze hebben meegemaakt, geen zin om weer een brief met verzoek naar de Belastingdienst te schrijven.

- De Belastingdienst heeft verjaring van de terugvordering gestuit, maar men vraagt zich af of dit ook andersom geldt. Met andere woorden: komen gevallen van onterechte terugvordering die dreigen te verjaren (of zijn verjaard) in aanmerking voor terugbetaling en compensatie?

Verbetersuggesties

- Vereenvoudiging van het toeslagensysteem: het systeem van toeslagen is erg rigide en ingewikkeld en biedt geen ruimte voor het herstel van fouten. Ook is het ongewenst dat de vraagouders opdraaien voor fouten die worden gemaakt door het gastouderbureau of de gastouder. Verder is het ongewenst dat de terugvordering op naam van een van de ouders wordt gesteld en dat de andere ouder (bijv. na echtscheiding) vrijuit gaat.
- Voor een aanvraag zou duidelijk moeten zijn aan welke voorwaarden moet worden voldaan. Als een aanvraag is gedaan, zou direct beoordeeld moeten worden of de aanvraag juist is gedaan en niet pas achteraf nadat er al voorschotten zijn uitgekeerd.
- De dienstverlening moet beter.
- Proactieve en deskundige voorlichting, op de website bijvoorbeeld ook met gebruik van simpele filmpjes
- Sociaal inlevingsvermogen in de situatie van de toeslaggerechtigde
- Zorgvuldigheid in de taakuitoefening (geen stukken kwijtraken)
- Laagdrempelig contact binnen de gemeente/regio moet mogelijk zijn.
- Een betalingsregeling moet uitgaan van een realistisch lastenpatroon en een haalbaar maandelijks bedrag betreffen.
- Informatie uit verschillende systemen zou beter op elkaar moeten zijn afgestemd, waardoor

Tafel 27

Aan tafel 27 zijn 5 stoelen onbezet gebleven. Dit bood de aanwezigen ruimschoots de gelegenheid om hun ervaringen/hun verhaal kwijt te kunnen. De gesprekken liepen onbedoeld over naar het persoonlijke dossier.
Bij de gespreksleider/notulist heeft voorop gestaan de ouders de nodige persoonlijk aandacht te geven. Met dit in gedachten is een meegebracht, persoonlijk dossier even bekijken.

Ervaringen

- De afstandelijke en onpersoonlijke houding van de Belastingdienst, David versus Goliath.
- Bij vragen werd geen inlevingsvermogen getoond, kille, koude reacties. Bijv. wanneer het eindelijk lukte een afspraak te maken (a hell of a job), heeft de betrokken ouder staande ong. een uur moeten wachten. Ze was hoogzwanger, een stoel werd niet aangeboden.
- Slechte bereikbaarheid van de Belastingdienst. Zowel telefonisch als schriftelijk.
- Telefonisch slecht bereikbaar/soms onbereikbaar. Citaat: 'Je wordt 'weer' doorverwezen, je hebt geen idee meer waar je ergens uitkomt'.
- Op brieven die de ouders naar de Belastingdienst gestuurd hadden, werd niet gereageerd.
- Zelfs op aangetekende brieven niet. Bijv. om te voorkomen dat de bezwaartermijn verstreek
- heeft een ouder zelfs twee keer, per aangetekende post, hetzelfde bezwaar verstuurd
- omdat op het eerste bezwaar geen ontvangstbevestiging/reactie kwam. Het voelde extra
- wrang omdat een aangetekend stuk extra kosten met zich meebrengt, terwijl er al financiële problemen zijn.
- Citaat 'Je kunt met niemand rustig in gesprek gaan om je zaak eens goed door te spreken. Je voelt je machteloos'.
- Het vertrouwen in de Belastingdienst is weg.
- Kinderopvangtoeslag aanvragen is moeilijk en correspondentie is ingewikkeld
- Mensen ervaren het aanvraagproces van kinderopvangtoeslag aanvragen moeilijk, vragen zijn voor meerdere uitleg vatbaar. Citaat 'Wanneer vul je de aanvraag goed in?'
- De correspondentie is ambtelijke taal, niet eenvoudig te lezen. Er worden wetsartikelen genoemd worden. Ouders gaan dan maar op internet zoeken wat er bedoeld wordt.

Schulden

- Het ene financiële gat wordt met het andere gedicht. Een ouder sloot een persoonlijke lening af om loonbeslag, en mogelijk ontslag, te voorkomen. Een andere ouder verhoogde haar studiefinanciering met als gevolg een hogere studieschuld.

- De bedragen die terugbetaald moeten worden zijn hoog. Dan komen er ook nog kosten en een zeer hoge rente (14%) bij. Dit maakt het extra problematisch.

Onrechtvaardig

- De ouders zijn hardwerkende mensen met een baan, die door deze gang van zaken, een bestaansminimum hebben. Zij zijn aangewezen op de voedselbank, kunnen geen lidmaatschap van (sport) verenigingen voor zichzelf of voor kun kinderen betalen, vieren geen vakantie.
- Citaat: 'Ondanks dat je werkt en een inkomen hebt, ben je niet in staat een toekomst op te bouwen'.

Persoonlijke levenssfeer

- Relaties komen onder druk te staan met zelfs een scheiding tot gevolg. Spanningen in het gezin zijn voelbaar voor de kinderen. Mensen krijgen ook gezondheidsklachten als gevolg van de altijd aanwezige geldzorgen en de spanning die dit met zich meebrengt.
- Een ouder vluchtte tijdelijk naar Duitsland omdat zij zich zo opgejaagd voelde door de hele situatie.
- Een andere ouder is bang om met zijn auto de weg op te gaan en in een fuik te belanden. Hij heeft daarom altijd de brief bij zich waaruit blijkt dat, ondanks schulden, de auto niet in beslag genomen mag worden.

Verbetersuggesties

- Het is funest is dat er een keuze is om de kinderopvangtoeslag direct aan de gastouder/kinderdagverblijf uit te betalen. Nooit doen! Ouders hebben ervaren dat het heel belangrijk is om zelf zicht te hebben op in- en uitgaande geldstromen. Alleen de ouder de mogelijkheid geven om de kinderopvangtoeslag aan te vragen en rechtstreeks aan de ouder te laten uitbetalen
- Richt een ouderpanel in voor verbeteringen. Een van de deelnemers aan tafel wierp zich nadrukkelijk op om in dit panel deel te nemen (naam is bekend bij de notulist)
- Maak het makkelijk om een afspraak te maken met een ter zake kundige ambtenaar om het dossier te kunnen doorspreken
- Bevries de terugbetalingsverplichting totdat er duidelijk is van de commissie Donner over terugbetaling
- Rente en kosten kwijtschelden. Het terug te betalen bedrag is al zo hoog.
- Vooraf bepalen waar iemand recht op heeft, dan voorkom je achteraf grote terugvorderingen

---

Tafel 28

- In bijgevoegd document is een verslag opgenomen van het gesprek dat op 20 januari 2020 heeft plaatsgevonden in de Broodfabriek in Rijswijk.
- Vooraf was bekend dat de gezinnen aan tafel 28 gemeen hadden dat zij allen hun dossier hebben opgevraagd (november 2019) maar nog niet hebben ontvangen.

Dit bleek juist en hen geïnformeerd dat zij het dossier met daarbij persoonlijk contact vanuit de BD/Toeslagen voor 1 maart aanstaande kunnen verwachten

- Na een korte kennismaking aan tafel is gesproken over de persoonlijke situatie van de betrokkenen.
- Dit verslag bevat puntsgewijs de kern zonder verwijzing naar de persoon die het punt heeft ingebracht. Alle punten werden echter door alle deelnemers herkend en vergelijkbaar gevoeld.
- In bijlage 1 is in een apart document opgenomen wat de specifieke individuele vragen van de mensen zijn waarover zij teruggebeld willen worden inclusief hun naam, BSN-nummer en telefoonnummer. Toegezegd dat dit binnen twee weken gaat plaatsvinden.
- Gedeeld wordt dat de vraag 'wat kunnen we als Belastingdienst beter doen?' irritatie oproept. De mensen aan tafel hebben eerst behoefte aan duidelijkheid, uitleg, persoonlijke benadering en herstel.
- Er is een compleet gebrek aan vertrouwen. De inleiding van de MP en de Minister heeft niet geholpen. Dit zijn beloften van mensen die zo ver weg staan. Er is geen enkele reden om hier waarde aan te hechten. Er is onherstelbare schade aangericht door medewerkers en er is geen behoefte aan excuses; er wordt duidelijkheid en actie verwacht.
- Door de Belastingdienst wordt erkend dat zij fouten hebben gemaakt. Waarom wordt er dan toch doorgegaan met het ons duperen? Waarom stoppen ze daar niet mee, compenseren ze ons, zodat we even rust hebben en gaan ze dan kijken?
- Er wordt door de Belastingdienst een verwijt gemaakt dat ik niet alle gegevens heb verstrekt, maar hoezo? De Belastingdienst heeft alle gegevens die nodig zijn voor de beoordeling. Ze weten alles van mij.
- Ik wil dat er geluisterd wordt naar mijn hele verhaal; Ik wil dat de Belastingdienst kijkt en meeneemt in de beoordeling wat ik allemaal heb meegemaakt en niet alleen mijn papieren dossier bekijkt.
- Hoe kan het zo zijn dat de Belastingdienst al een hele tijd onderzoek doet/deed naar mijn gastouderbedrijf en wist dat het frauduleus was, maar wel gewoon doorging met het betalen van toeslag aan ditzelfde gastouderbedrijf? Dit terwijl de betrokken ouders van niets wisten en ook niet zelf de toeslag ontvingen. Hoe moesten zij in de gaten hebben dat er iets aan de hand was? Waarom wordt dan in ieder geval niet gestopt met het uitbetalen van de toeslagen?
- Aangegeven wordt dat het benaderen van advocaten en zelfs de Ombudsman niet hielp. Niemand durft de Belastingdienst te benaderen, want niemand komt erdoorheen. Advocaten gaven aan dat ze er geen heil inzagen.
- *Hoelang bewaart de Belastingdienst de dossiers? Hoe zit het met verjaring?*
- De Belastingdienst (individuele medewerkers) komt structureel afspraken niet na en er is niemand die naar je wil luisteren voor je probleem; er is niet één aanspreekpunt en je weet niet bij wie je terecht moet als je het wilt aankaarten.
- Bereikbaarheid: telefonisch heel moeilijk te bereiken en als je al iemand aan de lijn krijgt, word je niet teruggebeld, je wordt doorverwezen of er wordt verschillende informatie gegeven; zelfs nu over het opvragen van de dossiers wordt wisselende informatie verstrekt.
- Persoonlijk contact met iemand van de Belastingdienst is al helemaal niet mogelijk; je wordt gewoon niet te woord gestaan. Dit wordt geweigerd.

- Als er gesprekken zijn, worden hiervan verslagen gemaakt maar daar wordt ook weer een eenzijdig en onjuist beeld geschetst; ze liegen en als het lastig wordt, wordt er gezwaaid met wet- en regelgeving.
- Je krijgt zelfs niet eens een ontvangstbevestiging meer dat een brief (of bezwaarschrift) is ontvangen.
- Medewerkers zijn niet op de hoogte en het duurt veel te lang voordat ergens op wordt gereageerd.
- De mensen worden door de Belastingdienst kapot gemaakt en aan hun lot overgelaten. Ik had helemaal geen geld om een advocaat aan te nemen. Dan kan je niet meer helder nadenken en weten dat je een advocaat van onvermogen kan nemen. Er is geen empathie en begrip en er wordt niet meegedacht. Bovendien weet je niet wat je overkomt, want je hebt helemaal geen informatie.
- De heer [10.2] (gegevens staan in bijlage 1) deelt veel feitelijke informatie over het gedrag van één specifieke medewerker van de Belastingdienst die het 'op hem gemunt had'. Hij wil hierover in contact en een 1 op 1 gesprek. Twee voorbeelden: op het moment dat hij op het kantoor van de SD een bijstandsuitkering aanvroeg is zijn auto inbeslaggenomen dus die was weg toen hij terugkwam en er zou tijdens zijn vakantie een stuk ontvreemd zijn. Meneer omschrijft het als een persoonlijke vete en 'stalking'. De medewerker is uiteindelijk ook van zijn zaak gehaald.
- De mogelijkheid om vooraf toeslagen uit te keren die je later terug kan vragen, zou in tijd beperkt moeten worden. Deze mogelijkheid is nu veel te breed.
- Toen deze regeling voor gastoudergezinnen werd gemaakt, hadden ze kunnen weten dat misbruik op de loer lag. Dit had immers geleerd kunnen worden van het PGB-verhaal. Waarom is er niet vooraf veel beter gecontroleerd op deze als paddenstoelen pop-up gastouderbedrijven in plaats van achteraf de individuele gezinnen duperen?
- Het gaat niet enkel om de financiële schade. De schade zit in zo veel dingen; dit moet allemaal in beeld gebracht worden voor ieder individu. Een voorbeeld hiervan is de BKR-registratie: hoe kom je hiervan af? Zelfs als je alles aan de BD hebt betaald kom je hier niet persé vanaf en dan kun je nog niet verder. Het stempel is er nog steeds niet af. Hoe kom ik hier verder mee?
- Hoe verloopt het proces verder? Hoe gaat het na de ontvangst van de dossiers? Hoe word ik/worden wij dan verder geholpen?
- Wat gaat het Kabinet met het advies van Donner doen? En hoe gaan ze dit doen? Wie gaat de individuele beoordeling van dossiers doen? De Belastingdienst zelf of wordt dit door een onafhankelijk iemand gedaan? Die niet alleen de dossiers (opnieuw) beoordeeld, maar die ook naar het gehele verhaal wil luisteren en naar alles wat de mensen hebben meegemaakt?
- Door alle betrokkenen aan tafel werd gewaardeerd dat er eens in persoon naar hen geluisterd werd. Ouders zaten met wisselende verwachtingen aan tafel en waren zich over het algemeen bewust dat de dag niet direct duidelijkheid zou geven. Aan tafel 28 was met uitzondering van één aanwezige geen behoefte aan een gesprek met de MP of de Minister.

Tafel 29

Kernpunten

- Onmacht

- Onrecht
- Schaamte
- Angst
- Verdriet
- Leed is niet terug te draaien.
- Niet gehoord worden.
- Impact op familie, ook kinderen, is enorm. Vrienden haken af.
- Ondanks dat gedupeerden er recht op hebben durven ze geen gebruik meer te maken van toeslagen omdat ze bang zijn dat het weer terugbetaald moet worden. Met alle consequenties van dien.
- Goedgekeurd bureau pleegt fraude, burger is de dupe.
- Wetgeving is niet goed.
- Het leven staat stil, gedupeerden willen verder, daarvoor is snelle afhandeling van de dossiers nodig.
- Maandelijks terug te betalen bedragen veel te hoog, aanpassen is niet mogelijk.
- Materiele schade, hoe wordt daarmee omgegaan.
- Gedupeerden hebben het gevoel dat ze gestraft worden omdat ze als alleenstaande ouder aan het werk gaan (en dus kinderopvang nodig hebben) in plaats van in de bijstand.
- Spaarpot van kinderen wordt gebruikt om schulden te betalen of om eten te kunnen kopen.
- Kinderen gaan mee betalen / zoeken baantje om ouders financieel te kunnen ondersteunen.
- Waarom kan maandelijks te betalen bedrag niet on hold gezet worden lopende het onderzoek.
- Bewijslast ligt bij de ouders, waarom (ouders weten niet hoe te bewijzen dat ze niet gefraudeerd hebben).

Verbetervoorstellen

- Belastingdienst zou vooraf de Gastouderbureaus moeten controleren, zijn ze bonafide.
- Belastingdienst moet aangeven of een wet praktisch uitvoerbaar is.
- Niet eerst uitkeren en achteraf kijken of het klopt.
- Bij dit soort 'damage' zou de Belastingdienst een lotgenotengroep (o.i.d.) op moeten richten. Het helpt / is fijn om met lotgenoten te praten.
- Effect (trauma/stress/ontsporen) op kinderen is enorm, biedt als overheid steun en hulp (steunpunt / maatschappelijk werk).
- On hold zetten van de terugbetalingen tot duidelijk is hoe het zit.

Besproken casussen in het kort

- Bij gastouderbureau is vanwege verdenking fraude een inval gedaan. Het gastouderbureau bleek daadwerkelijk fraude gepleegd te hebben. Mevrouw is vervolgens aangemerkt als fraudeur, betalingen liepen via het gastouderbureau, en moet alles terugbetalen. Mevrouw snapt niet waarom, zij heeft immers niets verkeerd gedaan. Hoe kan zij nu aantonen dat ze niets fout heeft gedaan. Mevrouw is hierdoor in de schulden terecht gekomen en heeft periodes gekend waarin ze geen geld had om eten voor haar en haar kind te kopen. Inmiddels heeft mevrouw alles terugbetaald (betreft periode 2008,2009,2010).
- Mevrouw had flexibele opvang. Door onjuiste registratie bij het gastouderbureau heeft zij alles terug moeten betalen. Mevrouw heeft een gesprek gehad met

Toeslagen, dit duurde niet langer dan 5 minuten en heeft niets verandert aan de situatie. Dit gebeurde een paar weken voor ze zou trouwen. Trouwerij is daardoor niet doorgegaan en het huis kon niet meer betaald worden. Mevrouw is alles kwijt en woont nu als werkende alleenstaande moeder met drie jonge kinderen bij haar ouders. (periode 2012 tm 2015)

- Mevrouw moest door fraude bij gastouderbureau veel terugbetalen. Mevrouw moest bewijsstukken aanleveren van de betalingen aan het gastouderbureau. Dit heeft ze gedaan middels kwitanties (met handtekening en stempel) volgens de Belastingdienst was dit niet voldoende. Er is niet aangegeven wat dan wel volstond als bewijs. Gedupeerde heeft via de rechter geprobeerd haar gelijk te krijgen. Dit is niet gelukt, rechtszaak verloren. Alle bezwaarschriften en telefoontjes hebben niets uitgehaald. Gedupeerde heeft toen besloten te betalen omdat het niet goed ging met haar gezondheid, ze kreeg kanker. Gedupeerde is nog steeds niet gezond door alle stress die deze affaire met zich mee brengt. Mevrouw heeft inmiddels alles terugbetaald. (periode 2008 e.v).
- Mevrouw had een eigen bedrijf, door fraude bij het gastouderbureau moest mevrouw veel geld terugbetalen. Ze is daarom in loondienst gaan werken. Mevrouw heeft 5 kinderen waarvan er nog 4 thuis wonen. Het bedrag wat maandelijks terugbetaald moet worden is erg hoog waardoor de schulden oplopen en inmiddels beslag gelegd is op het pand en de auto. De auto is van de weg gehaald bij controle op het moment dat haar zoon de auto gebruikte. De inwonende kinderen hebben baantjes genomen om mevrouw te kunnen helpen bij het afbetalen. De situatie voor mevrouw is uitzichtloos want ze heeft geen zicht op de oplossing. Daarnaast worden belastingteruggaven (IH bijvoorbeeld) verrekend met het openstaande bedrag bij toeslagen. Mevrouw vraagt zich ook af hoe het met de verjaring zit. Dossier

---

Tafel 30

- De gespreksleider stelt zich kort voor, evenals de notulist.
- Afgesproken wordt dat mensen, indien ze hier behoefte aan hebben, de aantekeningen van de notulist in mogen kijken alvorens zij vertrekken.
- De deelnemers aan het oudergesprek delen 1 voor 1 hun verhaal. Waar sommigen vooral verdrietig zijn is een ander vooral boos.
- Alle aanwezige ouders maken zich zorgen over verjaring van hun zaak. Zij zijn bang dat ze straks, door de regelgeving, geen compensatie ontvangen voor de door hun geleden schade.
- Diverse ouders geven aan door alle stress die deze situatie ze heeft opgeleverd lichamelijke klachten te hebben ontwikkeld, hun baan en/ of bedrijf zijn kwijtgeraakt. Ook zijn er ouders die uit hun huis zijn gezet en met hun kinderen een half jaar bij diverse vrienden en familieleden hebben moeten bivakkeren. Ook geven een aantal ouders aan dat zij door alle emotie die deze zaak met zich mee bracht het leven niet meer zagen zitten en een poging hebben gedaan zichzelf van het leven te beroven. Een van de ouders gaf aan dat zelfs haar kind een poging hiertoe had ondernomen.
- Alle ouders geven aan dat door dit onrecht en de financiële ellende hun kinderen veel is ontzegd.
- Ouders geven aan geen geld te hebben om de contributie voor de sportvereniging te betalen, aan schoolreisjes kan niet worden deelgenomen verjaardagen worden

niet gevierd, om van Sinterklaas en Kerst maar niet eens te spreken. Het emotioneert ouders als zij hierover spreken. Kinderen zijn soms nog nooit op vakantie geweest, hebben huis en haard moeten verlaten en hebben niet de opleiding van hun keuze kunnen volgen omdat hun ouders niet de financiële middelen hadden hiervoor te betalen. Een deel van hun toekomst is hun hiermee ontnomen. De ouders hechten er dan ook belang aan dat ook voor de getroffen kinderen enige vorm van compensatie wordt aangeboden.

- Een steeds terugkerend punt is dat het voor ouders niet duidelijk is waarvan zij nu precies beschuldigd worden. In de ontvangen brieven staat enkel dat er onjuiste en/ of onvolledige stukken zijn aangeleverd. Welke gegevens onjuist zijn wordt niet vermeld. Ouders geven aan dat contact opnemen met de Belastingtelefoon geen antwoorden opleverde. Men werd of niet te woord gestaan of kreeg te horen dat men teruggebeld zou worden wat vervolgens niet gebeurde. Op schriftelijke verzoeken werd niet gereageerd. Ook het voortdurend opnieuw opsturen van bewijsstukken is een doorn in het oog van veel ouders. Zij geven allen aan dat zij meerdere malen te horen hebben gekregen dat stukken niet door de Belastingdienst zijn ontvangen terwijl zij de stukken weldegelijk hebben verstuurd. Ook aangetekende post werd door de Belastingdienst niet ontvangen. Zelfs wanneer dossierstukken bij de balie werden ingeleverd en er een ontvangstbewijs was, bleken deze alsnog niet beschikbaar te zijn bij de Belastingdienst. De vraag die bij veel ouders leeft is dan ook wat er gaat gebeuren met incomplete dossiers.
- Alle ouders geven aan dat beloftes die zijn gedaan naar aanleiding van deze Toeslagenaffaire niet altijd worden waargemaakt. Loonbeslagen worden niet in alle gevallen opgeheven, dossiers worden niet tijdig opgestuurd.
- Aan onze tafel zitten ouders die hun rechtszaak tegen de Belastingdienst hebben gewonnen en die door de Raad van State in het gelijk zijn gesteld. Ondanks dit vonnis heeft de Belastingdienst toch loonbeslag gelegd en schulden geïnd. Het is voor deze ouders onvoorstelbaar dat de Belastingdienst deze macht heeft en, naar het lijkt, boven de wet staat. Het geeft ouders een uitermate onveilig gevoel. Tegen zo'n grote organisatie is niet op te boksen.
- Alle aanwezige ouders geven aan van de Belastingdienst een brief te willen ontvangen waarin heel duidelijk staat dat zij niet (langer) als fraudeur worden aangemerkt. Ook willen zij van hun BKR notering af. Zij voelen zich in hun eer aangetast en worden als crimineel weggezet met deze aantekeningen.
- Verder willen zij graag opnieuw Toeslagen kunnen aanvragen. Dit is echter niet mogelijk omdat er een aantekening bij hun naam staat.
- De aanwezige ouders zijn grotendeels gebleven tot het einde van de bijeenkomst. De ouder die vertrok moest naar huis in verband met de zorg voor de nog jonge kinderen (een van de ouders had een baby van 13 dagen). Ouders gaven aan te waarderen dat zij de kans hebben gekregen hun verhaal te doen maar dat zij vooral wachten op duidelijkheid. Ze verzoeken de Belastingdienst en de politiek dringend dit niet te lang te laten duren. Zij zijn in de veronderstelling dat zij deze duidelijkheid voor de zomer zouden krijgen (zoals is toegezegd in het debat) maar vernemen nu dat dit nog wel eens een jaar kan duren. Dat is voor veel ouders een ondraaglijk lange tijd van onzekerheid.

Vragen en tips

- Alle ouders geven aan dat zij een schadevergoeding voor hun kinderen willen aangezien hen van alles is ontzegd door de financiële problemen waarin de ouders geraakt zijn.
- Alle ouders maken zich zorgen over verjaring. Geef hen zo snel mogelijk hier duidelijkheid over!
- Alle ouders geven aan dat zij duidelijkheid willen over het ontvangen van hun dossier en de afhandeling hiervan.
- *Hoe kan het dat de Belastingdienst, ondanks een vonnis van de Raad van State, toch beslag legt en schulden int/ er schulden open staan?*
- *Hoe gaat de Belastingdienst/ politiek om met incomplete dossiers?*
- *Worden ouders op de hoogte gehouden van de voortgang van de onderzoeken naar mogelijke misdrijven van ambtenaren en wordt er ook gekeken naar de rol van de politiek (de heer Wiebes was al in 2014 op de hoogte van deze affaire)?*
- Laat ouders participeren in een werkgroep samen met ambtenaren voor het opstellen van een nieuw Toeslagensysteem.
- Luister tijdig naar signalen!
- Geef terugkoppeling aan ouders op vragen en klachten.
- Ouders ontvangen brieven met diverse aanslagnummers en van verschillende kantoren. Dit is erg onduidelijk voor de ouders. Het verzoek is hier 1 nummer van te maken en een overzicht te verschaffen met reeds betaalde en nog openstaande schulden.
- *Geef duidelijkheid over hoe omgegaan wordt met reeds betaalde schulden. Worden deze terugbetaald ?*
- Alle ouders willen een rectificatie van het stempel fraudeur op schrift ontvangen.
- Geef ouders vaste contactpersonen. Niet alleen deze groep ouders maar ook toekomstige ouders die ergens tegenaan lopen.
- *Is het mogelijk de vorderingen van de Belastingdienst voorlopig op te schorten tot de commissie Donner duidelijkheid geeft over het te volgen pad?* De problemen blijven zich anders opstapelen voor de ouders
- Plan een vervolgbijeenkomst over 3 a 6 maanden en geef aan wat er gedaan is met de input uit deze sessie.
- Zorg voor een systeem waarin ouders de afgenomen uren kinderopvang direct zelf door kunnen geven aan de Belastingdienst.
- Minister Hoekstra gaf aan het rapport van de commissie Donner over 2 tot 4 weken te verwachten. Plan zo snel mogelijk hierna gesprekken met betrokken ouders en geef ze een duidelijke tijdslijn mee voor het vervolgtraject.
- Zorg dat ouders opnieuw toeslagen kunnen aanvragen zodat ze hun leven weer kunnen oppakken
- Zet de loonbeslagen stop, zoals de commissie Donner heeft aanbevolen

---

Tafel 31

(Het is geen verslag, maar een compilatie van de aantekeningen. Ouders vertelden hun verhaal, maar reageerden ook op elkaars verhaal. Die onderlinge reacties zaten vol van herkenning en bevestiging, dus een samenvoeging naar persoon is niet mogelijk. We hadden aan tafel ook afgesproken dat het geen woordelijk verslag zou worden. Aan het einde staan adviezen die door ouders aan Toeslagen en de overheid zijn gedaan.)

- Door verrekening van bedragen (toeslagen en belastingen) wordt alles zeer onoverzichtelijk. Er is ook verrekening met andere zakelijke bedragen geweest.

- Er is bij herhaling informatie verstrekt (via de post, afgegeven aan de balie enz.), die niet beschikbaar blijkt te zijn binnen Toeslagen. Dat vergroot het wantrouwen. Dat wantrouwen werd ook versterkt doordat Toeslagen rechtstreeks contact op ging nemen met de kinderopvangbureau 's om de juistheid van toeslaggegevens te toetsen, waardoor reputatie van ouders in geding kwam.
- De situatie maakt ons wanhopig.
- We kregen zelfs de opmerking te horen: "bel uw ambassade maar" , terwijl we gewoon Nederlanders zijn. We zijn overtuigd dat er racial profiling heeft plaatsgevonden. Dat moet zichtbaar gemaakt worden.
- Er is ook contact opgenomen met gastouderbureau door Toeslagen.
- Sommige aanwezigen werken zelf bij de overheid. Dat maakt het extra zuur, dat de overheid zoiets kan aanrichten.
- Door alle gesprekken over wat ons is overkomen, worden de wonden steeds weer geopend. Toch willen we het doen om de overheid er iets van te laten leren. Het kost veel kracht op dat op te brengen en hier vandaag te zijn.
- Ik wil graag de overheid vertrouwen, maar merk dat de overheid mij niet wil vertrouwen (eerst bij toeslagen en later ook iedere keer stukken opvragen bij de IH aangiften, jaar in jaar uit).
- Ik ben in mijn eer aangetast.
- Bij de uitbetaling van 83 euro immateriële schadevergoeding staat geen toelichting. Het is een beledigend bedrag, want het staat in geen verhouding met de werkelijk geleden mentale schade. De schade geldt mij, mijn gezin en ook mijn kinderen. Ik moet maar hopen dat mijn kinderen er goed overheen komen. Ze hebben veel schade opgelopen, ook op school. Het voelt erg onrechtvaardig en ik verzet me ertegen.
- Ik vind dat er getreiterd is: er had met een steekproef gecontroleerd moeten worden, maar ik ben steeds degene geweest waarbij alles werd dwarsgezeten en iedere keer stukken moest aanleveren.
- Er is een evident verschil tussen hoe een allochtoon en autochtoon is behandeld. Ook de aanwezigheid vanavond wijst dat uit.
- De deelnemers zien geen schaamte bij de medewerkers van Toeslagen. Ook bij de huidige contacten wordt daarvan geen blijk gegeven. In tegendeel, want nog steeds wordt men afgesnauwd en weggezet.
- Ik kon 292 euro niet aantonen en daarom ontstond een schuld van 12.000,- euro over 1 jaar. Dat staat niet in verhouding met elkaar. Ik was aan het studeren, maar moest vanwege deze ellende stoppen omdat ik geen opvang en geen geld meer had. Ik heb een zware psychische last geleden, moest in therapie en heb twee miskramen gehad in die tijd. Toen het weer beter ging hebben we gelukkig weer een kindje gekregen.
- Ik heb me verzet tegen de bedragen die ik moest betalen. Maar werd niet serieus genomen. Op een bepaald moment heb ik er een advocaat op kunnen zetten en die is er op gedoken. Toen werd me verteld dat ik "gematst" werd en dat de invordering zou worden gestopt vanwege "geen betalingscapaciteit". Daarmee was ik nog steeds niet van het probleem af en was de discussie dus nog steeds niet gesloten. Het woord "gematst" is heel beledigend. Pas veel later kreeg ik een brief waarin gezegd werd dat Toeslagen een fout had gemaakt. Maar de discussie is nog steeds niet afgerond.

- Ik ben wanhopig. Het ging op 129.000,-- euro.
- Ik heb geen hulp kunnen krijgen. Ik was alleen met de kinderen, had angst om naar buiten te gaan. Er was en is erg veel onrust en stress. Het is zeer confronterend om die stress te ervaren, ook nu weer bij het vertellen van dit verhaal. Ik heb echt nodig dat er rust komt en geen stress.
- Zelfs het aanleveren van bewijs werkt op een moment niet meer. Ik wil daarom niet meer aanvragen, terwijl ik er wel recht op heb. Zelfs andere instanties, zoals je eigen bank, keren zich tegen je. Ze heffen gewoon een rekening op omdat ze denken dat je een fraudeur bent, terwijl je gewoon het geld aan Toeslagen wilt terugbetalen. Ik was ten einde raad en heb op het punt gestaan het leven te beëindigen. Alleen omdat ik wist dat mijn kinderen mij nodig hadden kon ik de kracht opbrengen door te gaan.
- Ik wist niet hoe het met toeslagen werkte. Ik heb iemand gehad die alles voor me deed, want ik moest werken voor het geld. Toen de toeslag stopte moest ik mijn kind alleen thuis opsluiten om naar het werk te kunnen gaan. Er moest geld komen om terug te betalen en om te blijven leven. Mijn Nederlands is niet erg goed en er was geen enkel begrip voor bij Toeslagen. Ze zeiden dat ik maar iemand moest zoeken die me met de taal zou helpen, want "wij verstaan jou niet". Volgens de deelnemers aan tafel was de mevrouw gewoon goed te verstaan toen ze haar verhaal vertelde.
- Ik had 87.000,-- schuld en heb angst om toeslagen aan te vragen, terwijl ik er wel recht op heb. Ik wilde niets meer met het systeem te maken hebben. Maar zelfs als ik het durf aan te vragen, wordt het toch verrekend en kan ik alsnog de opvang niet betalen. Bovendien kreeg ik ook verwijten van mijn kinderen over mij als moeder omdat het met toeslagen en de opvang niet goed ging.
- Allerlei manieren werden er gezocht om toeslagen bij mij tegen te houden. Ook als mijn man het aanvroeg, werd alsnog alles tegengehouden.
- Ik wil dit allemaal graag afsluiten, maar de angst blijft bestaan. Die moet ook verdwijnen.
- Gezondheid is veel belangrijker dan het geld. Dit alles heeft enorm veel effect gehad op stress en gezondheid. De kinderen hebben ook erg geleden.
- Ik heb rechtszaak na rechtszaak gevoerd. Het heeft allemaal niets geholpen. Pas na zoveel jaren lijkt er iets te gebeuren.
- Tegen mij werd door een ambtenaar gezegd: "ik "mag" een boete van 50% opleggen en daarom doe ik het ook." Hij voelt zich beschermd door de wet, maar de zorgplicht geldt ook voor Toeslagen.
- Het bedrag dat de gastouder gekregen heeft, is gewoon belast met inkomstenbelasting. Nu moet ik toch al dat geld terugbetalen terwijl de gastouder dat als opbrengst in de aangifte IH meegenomen. Dat klopt niet en is niet eerlijk. De Belastingdienst profiteert op die manier van haar eigen fouten (toeslagen terug vragen en IH inkomsten belasten).
- Ik had een afspraak met Toeslagen, moest daarvoor vrij nemen en vlak voor de afspraak werd er toch weer afgezegd. Daarom had ik voor niks vrij genomen en was ik ook mijn verdiensten weer kwijt, terwijl er nog steeds niets was opgelost. Het probleem was alleen maar groter geworden.

Adviezen aan Toeslagen

- Zorg dat we gewoon documenten kunnen uploaden. Dan is duidelijk wat we allemaal aangeleverd hebben

- Zorg voor persoonlijk contact en scheep ons niet af met mensen die niets kunnen en niets mogen.
- Biedt ons bescherming tegen fout gedrag
- Lever nu rust en geef ons een periode van stress-vrij leven. Geef een adempauze als dat nodig is.
- Achteraf berekenen werkt niet. Zorg dat alleen definitief wordt uitbetaald en dat het dan ook klaar is.
- Geef zekerheid en geen voorlopige beslissingen
- Zorg voor individuele registratie over correspondentie en ontvangstbevestigingen. Documentbeheer is noodzaak (er raken veel stukken zoek);
- Doe wat je belooft;
- Laat nu (actueel) zien dat je leert en wat je leert van wat er is gebeurd;
- Toeslagen raakt zelf haar dossier kwijt. Dat mag niet
- Toon ons nu aan dat je niet werkt met een zwarte lijst, dat ik niet op een lijst sta en dat je controle oprecht willekeurig is.
- Geef uitzicht op een oplossing en stop het escaleren, want dat gaat nog steeds door.
- Neem geen onomkeerbare maatregelen en doe niets dat tegen de oorspronkelijke bedoeling van de regeling in kan gaan: we moeten kunnen werken en de kinderen moeten opgevangen kunnen worden.
- Zorg dat zeker de kinderen er niet onder lijden. De opvang gaat altijd vóór.
- Werk samen met gemeenten, zodat de instanties elkaar over en weer tijdig kunnen informeren als er iets verandert. Waarschuw dan vooraf, in plaats van pas na een jaar in actie komen. Doe iets met voorlichting en gebruik de verantwoordelijkheid die ook een gemeente heeft.
- Neem de term "grove schuld" niet meer in de mond. Dat komt heel hard aan.
- Geef ook compensatie voor vervolgproblemen (als je leent om te kunnen betalen, moet dat niet tegen je gebruikt worden. Nu gebeurt dat wel, omdat dan gezegd wordt dat je het geld dus niet meer nodig hebt)
- Boete heeft geen zin meer als je toch al helemaal aan de grond zit en geen kant meer op kan. Dat maakt het probleem en de stress alleen maar groter.
- Motiveringen en onderbouwingen moeten serieus genomen worden.
- Als je gestopt bent met aanvragen, omdat je bang was voor de overheid, moet je dat nu niet verweten worden.
- Het totaal moet nu opgelost worden en niet alleen iets in de toekomst bekijken.
- Wij willen weten wat er destijds gebeurt is met de "echte" fraude, zoals de Bulgarenfraude en de andere fraude. Wij willen zeker weten dat het daar wél goed werkte.
- Een groepsaanpak kan gewoon niet. Te onrechte als fraudeur aangemerkt worden is vernederend.
- De invordering moet ook aangepast worden, ook al staat het los van Toeslagen. De invordering moet ook bijdragen aan de oplossing.
- Er moet duidelijkheid komen over de bewijsstukken die we aangeleverd hebben. Vaak is onduidelijk waarom een toeslagaanvraag niet voldoet. Vertel duidelijk welke stukken nodig zijn om de aanvraag goed te doen.
- Toeslagen moet de informatie die ze hebben ook gebruiken om burgers van dienst te zijn. Daarmee kun je veel problemen voorkomen.
- Kijk niet weg, minister en minister-president. Maak er een structureel project van.
- Maak geen gebruik van de "plukwet". Er mag niet gesignaleerd worden als er ergens iets fout is of ergens een schuld is. Ik durf niet meer te reizen of auto te

rijden omdat ik er dan uit gepikt kunt worden en niets meer kan en te schande sta.
- Zorgplicht hoort ook voor Toeslagen te gelden, net als voor verzekeraars en banken en andere instanties.

Tafel 32

- Een van de vragen die aan onze tafel leeft, is: 'Hoe gaat de Belastingdienst ons helpen?' Wat enorm zou helpen is om te laten zien wat er is concreet is misgegaan. Per dossier. Per geval. Per brief en met persoonlijke excuses. Want niemand weet meer hoe ze nog moeten bewijzen dat er wél juist/ter goeder trouw is gehandeld, en dat stukken wél en op tijd zijn aangeleverd. En iedereen wil aan vrienden, familie en vooral kinderen laten zien dat er geen sprake is van fraude.

- Een van de ouders vertelt dat hij de laatste 10 jaar in een hel heeft geleefd. Er zijn familieruzies ontstaan, Jeugdzorg heeft gedreigd de kinderen uit huis te plaatsen, er is een schuld van 50.000 euro, al het spaargeld is op en het heeft het stel bijna de relatie gekost. De ouders hebben zelfs moeten besluiten de kinderen van hun vervolgopleiding te halen. Het stel vindt zelf dat ze geluk hebben gehad. Ze hebben het samen gered en de kinderen mochten thuis blijven. Maar de schulden zijn enorm, bij familie, vrienden en bij derden. Inmiddels is er 25.000 euro terugbetaald, maar daar durven ze niet aan te komen uit angst dat ook dat een fout is. De vader zou graag fysiek bewijs en een excuus ontvangen zodat hij zijn kinderen kan uitleggen dat ze niet voor niets hun opleiding hebben moeten beëindigen.

- Alle ouders aan tafel durven de brieven van de Belastingdienst niet meer te openen #posttrauma.

- Twee cruciale vragen die aan onze tafel leven: kan de betaling tijdelijk worden opgeschort tot helder is wat nu de feitelijke situatie is. En: kan er snel duidelijkheid komen over de kwestie verjaring?

- Twee (alleenstaande) ouders hebben hun kind van de crèche moeten halen en zitten daardoor zonder werk. De schuldenproblematiek wordt daardoor steeds groter, zeker omdat er ook nog toeslag moet worden terugbetaald.

- Doordat er steeds opnieuw bedragen en uitbetalingen met elkaar zijn en worden verrekend, ziet geen van de ouders aan deze tafel door de bomen het bos nog. Er is ondanks herhaaldelijk vragen geen duidelijkheid van de Belasting gekomen wat nu met wat verrekend is. Daarmee wordt het extra moeilijk – zo niet onmogelijk – om iets te bewijzen of aan te tonen.

- Een van de ouders geeft aan dat zij van de wal in het schip geholpen is door alle instanties die zich nu om haar heen hebben verzameld en elkaar voortdurend tegenwerken of tegenspreken. Een bewindsvoerder die fouten heeft gemaakt, maatschappelijk werk, Jeugdzorg... Ze krijgt bij de Belastingdienst geen gehoor,

ondanks al haar telefoontjes, maar wel steeds meer brieven, die ze niet langer begrijpt. Ze heeft dringend behoefte aan 1 vaste contactpersoon die haar dossier kent en haar helpt om alles te ontrafelen. Mevrouw heeft op een accountantsbureau gewerkt en begrijpt de materie, maar is volledig vastgelopen. "Ik vraag me dagelijks af of ik nu gek geworden ben".

- Een grote angst is de angst voor bewindvoerders. Namelijk dat het geld door de Belastingdienst aan hen wordt uitbetaald, dat de bewindsvoerder niet ter goeder trouw is en dat ze dan alles kwijt zijn. "Je vertrouwt niemand meer".

- "De kinderen zijn onze kracht om door te gaan. Zij houden ons op de been. Ze zijn onze toekomst, en verdienen een betere start"

- "Mijn advocaat begrijpt niet waarom mijn bezwaar is afgewezen. We worden niet teruggebeld terwijl ons dat steeds wordt beloofd. De keren dat we wel zijn teruggebeld kregen we iemand aan de lijn die geen antwoord kon geven, maar onze zaak weer doorstuurde naar iemand anders. Niemand kan ons antwoord geven op onze vragen"

- "Ik heb gevraagd om bewijs dat ik de stukken had opgestuurd. Dat kreeg ik niet. Ik ben toen de stukken zelf gaan brengen. Ik heb een handtekening gevraagd én gekregen. En een stempel voor ontvangst. Toch is mijn dossier niet compleet, en zijn deze stukken nu zoek. Ik kan ze niet meer overleggen, waardoor ik te laat heb gereageerd en een afwijzing krijg. Wat hebben wij fout gedaan? En hoe kunnen die stukken kwijt zijn? Wat had ik nog meer kunnen of moeten doen?"

- "Ik was gastouder. Al mijn bewijsstukken lagen bij mijn gastouderbureau en dat is failliet gegaan. De stukken zijn in beslag genomen. Ik heb mijn geld nooit gekregen van dat bureau, maar ik moet het nu wel terugbetalen. Want zij zijn failliet. Ik moet een enorm bedrag betalen en heb schulden. En die worden nog groter omdat ik kosten moet maken om mijn onschuld te bewijzen. Het voelt enorm oneerlijk"

- "Als ik ergens geen recht op heb, waarom krijg ik het dan?

- "Ik werk dubbel om al mijn schulden terug te betalen. Ik heb twee banen. Ik zie mijn kinderen bijna niet meer, en voel me vreselijk tekort schieten als ouder"

- "Ik blijk te zijn geregistreerd. Ik was op Schiphol, maar mag het land niet uit. Alsof ik een crimineel ben"

- "Ik kreeg een brief dat ik geen recht op opvang had en alles terug moest betalen. Ik was jong en studeerde nog, want ik kreeg mijn kind in de laatste klas van de middelbare school. Ik wilde rechten doen, iets van mijn leven maken. De opvang zorgde dat ik dat kon. Toen mijn kind van de opvang moest, moest ik stoppen met studeren. Ik ben gaan werken. Maar door het terugbetalen van de toeslag werd er loonbeslag gelegd. Ik raakte mijn huis kwijt omdat ik de hypotheek niet meer kon betalen. Mijn schulden stapelen steeds verder op. Ik wil hier uitkomen, ik wilde alles beter doen voor mijn kinderen. Een goede baan om hen kansen te

geven en een betere te start gegeven dan ik had. Maar voor de buitenwereld lijkt het alleen maar of ik heb gefaald".

- "Ik kreeg leefgeld. 50 euro per week voor drie kinderen. Ik kon niet voor ze zorgen en ze zijn uit huis geplaatst. Het enige positieve daaraan is dat ze bij mijn ex mochten wonen. En niet bij vreemden. Ik zie ze eens in de twee weken"

- "De Belastingdienst heeft mijn inkomen veel hoger ingeschat dan het was. Een deel van mijn inkomen heb ik als gastouder namelijk nooit gekregen. Het bureau ging failliet en ik ben nooit betaald. Maar omdat ik hoger ben ingeschat moet ik nu ook mijn studiekosten terugbetalen. Mijn schulden worden alleen maar groter, in plaats van kleiner".

- Op de vraag "Jullie zijn allemaal enorm bang. Wat kan die angst wegnemen?" antwoorden alle ouders aan onze tafel: "We willen vooraf zeker weten dat we ergens recht op hebben. Alleen dan maken we ergens gebruik van. Die zekerheid moet de Belastingdienst ons geven. Het moet vooraf helder zijn dat iets echt voor jou geldt en dat je het niet toch achteraf weer terug moet betalen. Als dat risico er is, dan wil je toch helemaal geen toeslag krijgen?". Twee ouders voegen toe: "We zijn bang om geld te krijgen. Bang dat het weer niet klopt. Wij zijn bang geworden voor iedere uitbetaling"

- "De Belastingdienst heeft veel langer betaald aan de kinderopvang, terwijl ik de kindertoeslag al lang had stopgezet. En dat ook heb gemeld. Nu moet ik dat geld terugbetalen. Ben ik echt verantwoordelijk voor dat extra geld? Dat kan toch niet?"

- "Mogen de verschillende soorten belasting inderdaad met elkaar worden verrekend? Vroeger mocht dat niet toch? Toen waren toeslagen en andere soorten belasting twee aparte zaken. Nu wordt alles met elkaar verrekend en kan ik het niet meer volgen. Ik zou graag antwoord op die vraag krijgen"

- "Wat goed dat Toeslagen eindelijk zelfstandig wordt!"

- Tips & adviezen van de ouders

- Zorg voor 1 vaste contactpersoon met dossierkennis die helpt en de regie voert. Voorkom dat ouders steeds worden doorgestuurd. Ouders zijn niet gebaat bij 100 nieuwe medewerkers die de zaken niet kennen, of bij callcentermedewerkers die alleen kunnen doorverwijzen. Ze hebben persoonlijke hulp nodig om hun dossier te ontrafelen.

- Zorg voor 1 centraal en integraal dossier. Waarom moet dat nu worden samengesteld en is dat er helemaal niet?

- "Jullie moeten niet zomaar aannemen en oordelen, maar beter luisteren naar ons verhaal. Het minste wat jullie kunnen doen is (verplicht) aantekeningen maken van de gesprekken en die in ons dossier opnemen. Zodat later bewijsbaar is wat we hebben gevraagd of gezegd"

- "Als je beloofd dat je terugbelt, bel dan ook echt terug"

- Zet deskundigen aan de telefoon en geen medewerkers die je moeten doorsturen naar een deskundige. "Ik weet het inmiddels vaak beter dan degene die ik aan de telefoon krijg. Misschien moeten jullie gebruik maken van onze kennis". (*wellicht kunnen deze mensen een keer als ervaringsdeskundige hun verhaal vertellen op een callcenter? – red)*

- "Wat gebeurd is, is gebeurd. Dat kunnen jullie niet meer veranderen. Maar jullie kunnen ons wel antwoorden geven. Een persoonlijke brief met uitleg en met een gedetailleerde uitleg specifiek voor ons dossier. Waarin jullie uitleggen wat er fout is gegaan. En met een excuus op naam. Dat geeft ons rust. Daardoor voelen we ons begrepen. Want er is ons iets aangedaan. We zijn geen criminelen en dat willen we aan onze omgeving kunnen laten zien"

- "Het zou mooi zijn als je bij de Beltel na afloop wordt doorverbonden met een enquête waarin je kunt aangeven hoe tevreden je bent met het antwoord of de hulp".

- "Als je behandelaar echt cruciale fouten maakt, of je aantoonbaar niet wil of kan helpen, dan moet er de mogelijkheid zijn om een andere behandelaar te krijgen".

- "Leid jullie nieuwe mensen alsjeblieft goed op. Zorg voor deskundigheid, maar ook voor empathie. Jullie zijn er voor ons. Mensen zijn geholpen met proactiviteit, met meedenken, net dat stapje extra willen zetten. En niet alleen met het antwoord op de gestelde vraag. Soms zit daar een vraag achter en weten wij dat niet. Of kan er meer dan wij vragen of weten."

- "Vaak krijg ik een brief met een verzenddatum van meer dan een week terug, terwijl de reactiedatum al over een paar dagen verstrijkt. Zorg dat wij de volle reactietijd kunnen gebruiken. Misschien kunnen jullie ons tussendoor een app sturen of een bericht, zodat we weten dat we actie moeten ondernemen. Ook als we de brief nog niet hebben gekregen. Dan zijn we niet te laat"