

Politieke lijn en kernboodschappen

CAF debat 4 december

1. Nationaliteit
2. Bestuurlijke verantwoordelijkheid
3. Informatiebeheer
4. Wob-verzoek
5. Vooringenomenheid
6. Invordering
7. Omvang probleem
8. Zwartboek
9. Klokkenluider
10. Praktische rechtsbescherming

Bijlage: tijdlijn

① Politieke spreeklijn

- De oplossing voor CAF 11-ouders was de afgelopen maanden mijn hoogste prioriteit.
- Ik ben blij dat de oplossing gevonden is, aan hun onzekerheid komt spoedig een einde.
- Dat betekent niet dat alles meteen opgelost is. Niet bij CAF zaken en ook niet bij de Belastingdienst.
- Daarom kijk ik vandaag naar de kinderopvangcasus, maar ook naar de ontwikkeling die de dienst doormaakt.
- Eerst wil ik ingaan op CAF.
- Ja, er is te lang gedacht dat er ouders waren die onterecht toeslagen hadden ontvangen.
- Er was sprake van een tunnelvisie, zo schreef ik in mijn brief van 11 juni.
- Toen heb ik een stap naar voren gezet om dit op te lossen.
- Daarvoor heb ik Cie Donner gevraagd om een advies.
- Dat advies kennen we inmiddels.
- Het advies is streng en tegelijkertijd wordt de uitvoering in de context geplaatst.
- Dat is geen vergoelijking, maar dat is wel belangrijk om alles goed te begrijpen.
- En de vastberadenheid om het te begrijpen, die leeft niet alleen bij u, die leeft ook bij mij.
- Maar Donner stelt ook; dit is complex, er is niet één duidelijke oorzaak.

- In de nasleep van de Bulgarenfraude kwam er een te strenge fraudeaanpak. Donner spreekt van een institutionele vooringenomenheid en een zero tolerance beleid in de uitvoering. De uitvoering was te hardvochtig.
- Maar Donner constateert ook tekortkomingen in het wettelijk kader en het toeslagenstelsel an sich.
- Daar wil ik mee aan de slag en daarom kom ik met een aantal oplossingen.
- **Herstel:** Het belangrijkste is dat we de ouders compenseren voor wat **is gebeurd**.
- Ik vind het heel ernstig dat we deze ouders jarenlang als fraudeur hebben behandeld. Welgemeende excuses zijn niet voldoende, zij verdienen financiële compensatie.
- Daarnaast wil ik ervoor zorgen dat dit in de toekomst niet meer **kan gebeuren**:
 - Ik wil dat de cultuur bij Toeslagen omgaat;
 - we de menselijke maat gaan hanteren,
 - de nodige juridische waarborgen inbouwen,
 - onderzoeken hoe de gewenste structuur eruit ziet,
 - het stelsel kritisch onder de loep nemen,
 - het beleid omtrent de invordering heroverwegen en;
 - tot slot zorgen voor een betere vastlegging van het interne fraudebeleid.
- Ik wil dat deze tot daadwerkelijke verbeteringen gaan leiden voor de burger wat van gaat merken.
- Daarnaast wil ik duidelijkheid over vergelijkbare gevallen.
- Voor alle ouders die op deze manier slachtoffer zijn geworden moet een oplossing komen.

② Politieke spreeklijn [vervolg]

- De CAF problematiek raakt ook aan de Belastingdienst in brede zin.
 - Vaker heb ik met uw Kamer geconcludeerd: de veranderopgave van de Belastingdienst is groot en vergt een lange adem.
 - En ik wist bij mijn aantreden al van een aantal uitdagingen, alhoewel ook een heel tal nieuw zijn, zeg ik u eerlijk.
 - De resultaten van de Commissie Onderzoek Belastingdienst lagen er al en de knelpunten van de vertrekregeling waren al zichtbaar.
 - Die opgave ben ik aangegaan.
-
- En voor al die uitdagingen en problemen heb ik het Beheerst Vernieuwen programma in het leven geroepen.
 - Een stapsgewijze en getemporeerde aanpak met balans tussen tempo houden en beheersing.
 - In de tussentijd is bv de topstructuur geïmplementeerd, de technische schuld inzichtelijk en maken we met de bestaande capaciteit zo goed mogelijke keuzes in het ICT-portfolio.
 - Met deze veranderaanpak krijg ik meer controle over en inzicht in de problemen.
 - Maar dat betekent ook dat deze problemen meer en beter in beeld komen. Ook problemen van het verleden.

- Ik denk dan niet alleen aan CAF, maar ook aan Schenk&Erf en de technische schuld.
- Het is een zure appel waar we nu doorheen moeten bijten.
- En hier heeft uw Kamer terecht veel aandacht voor.
- Want **het kan en moet beter**.
- Ik wil echter twee dingen niet uit het oog verliezen bij die verbeteropgave:
 - Allereerst **gaan er nog steeds veel dingen goed** bij de Belastingdienst. Het grootste administratieve proces van Nederland wordt door de Belastingdienst gedaan: de vooringevulde aangifte inkomstenbelasting.
 - Daarnaast moeten we, ondanks alle problemen die we onderweg tegenkomen, **oog houden voor het einddoel**.
- Ja, het kan en moet beter, maar wel beheerst.
- En dat doe ik door de problemen gefaseerd en **per probleem** aan te pakken.
- Beheerst vernieuwen is dus de logische aanpak.
- En ook die aanpak is niet statisch, want deze zomer nog heb ik de pijler Cultuur toegevoegd.
- Daarnaast loopt op dit moment het structuuronderzoek naar de Belastingdienst, waar ook nieuwe inzichten uit kunnen komen.

Dat blijft een continu leerproces en met een lange adem.

1. Nationaliteit (claim: BD doet aan etnisch profileren)

Boodschap: het kabinet **keurt etnisch profileren ten strengste af.**

- **Registratie** tweede nationaliteit is **veranderd**:
 - Tot 2014 eerste en tweede nationaliteit uit BRP.
 - Vanaf 2014 alleen wel/niet Nederlandse nationaliteit.
 - Medio '18: start verwijderen historische gegevens.
 - Aug '19: tweede nationaliteit niet raadpleegbaar.
 - Eind '19: Volledige verwijdering in systemen gereed.
- Nationaliteit blijft als persoonsgegeven **geregistreerd en gebruikt** mits expliciete **wettelijke grondslag**.
- Tweede nationaliteit speelt geen rol in de wet, dan ook niet in uitvoering daarvan.
- In documentanalyse stukken gevonden van andere CAF-zaken die **wijzen op het gebruik van nationaliteit**.
- Stukken bij brief 15-11 **openbaar gemaakt**.
- **AP** gevraagd deze signalen mee te nemen in onderzoek.
- **Resultaten** afwachten, volgen **eind dit jaar**.
- Ook **No** doet onderzoek: breder naar behandeling klachten over etnisch profileren binnen uitvoeringsorganisaties.

2. Bestuurlijke verantwoordelijkheid (claim: verantwoordelijken wordt de hand boven het hoofd gehouden)

- Ik begrijp dat de verleiding bestaat dit terug te leiden naar één individu.
- Dat maakt de discussie immers overzichtelijk.
- Ik zou echter toch willen benadrukken dat in de CAF-zaak sprake is geweest van **institutionele vooringenomenheid** en niet de **individuele verwijtbaarheid** waar nu naar op zoek wordt gegaan.
- De institutionele vooringenomenheid is ontstaan door een sentiment in de maatschappij, een aanpak die daarop volgde en een inbedding van die aanpak in de processen van Toeslagen.
- Dat zijn verschillende factoren die leiden tot de institutionele vooringenomenheid. Het zijn die factoren en niet individuen die hebben geleid tot vooringenomenheid.
- Zoals de Commissie Donner ook al constateerde, ging het niet om een persoonlijke maar institutionele houding.
- Ik begrijp heel goed de wens om iemand erop aan te spreken.
- En die persoon ben ik. **Ik ben hier politiek verantwoordelijk voor**, u kunt mij hierop aanspreken en ik zie het daarom onder ogen.
- Ik distantieer mij dan ook ten zeerste van zinspelingen van individuele verwijtbaarheid.

3. **Informatiebeheer** (claim: bewust informatie achterhouden)

- Het is niet aan de orde dat ik in dit dossier informatie achterhoud of heb achtergehouden.
- Wel constateer ik: informatiebeheer bij TS niet op orde.
- Verkeerde informatie oa met de populatie, werkinstructie.
- Mn in opstartfase CAF: beheer en processen niet op orde.
- Uw Kamer ervaart dat als niet goed willen informeren.
- Maar het is vooral lastig om alles boven tafel te krijgen.
- Duizenden stukken Wob beoordelen een heel forse klus: verzoek is nu breder dan ingeperkt verzoek uit 2017.
- Daarnaast zijn stukken verschillend geïnterpreteerd in de tijd.
- Soms gaat het om nieuwe feiten, vaker gaat het om feiten waar we inmiddels anders naar kijken.
- Ik stel voorop dat ik u over alle relevante info informeer.
- Ook, juist, als eerdere info niet correct of volledig bleek.
- Wel voel ik mij ongemakkelijk bij rommelige informatievoorziening. Dat is niet naar de standaard.
- Tegelijkertijd is mijn wens om met uw Kamer het gesprek te voeren over de belangrijke onderdelen van dit dossier: herstel voor de ouders en voorkomen in de toekomst.
- Naarmate we verder inzoomen komt ongetwijfeld nog meer informatie boven. Het is de vraag of daarmee het dossier beter kunnen oplossen voor de ouders.

4. Wob-verzoek

- De beschuldiging van een zogenaamde 'cover-up' is **vrij ernstig**. Dat gaat namelijk over het **actief en gericht verstoppen** van zaken.
- Dat is hier niet aan de orde.
- Het is wel zo dat het moeilijk is om de goede informatie omhoog te krijgen.
- Dat stoort mij net zo goed als dat het u stoort. Daarin begrijp ik uw klacht al te goed.
- Die moeilijkheid zit erin dat in de opstartfase van de fraude-aanpak waar CAF onder valt de processen en administratie **niet op orde waren**.
- Daarnaast gaat het bij een WOB-verzoek om wel honderden stukken die allemaal onderhevig zijn aan de interpretatie van enerzijds de WOB en anderzijds het verzoek. Dit is namelijk nooit zwart/wit.
- Het ingeperkte WOB-verzoek van 2017 is daarom niet dezelfde als het open WOB-verzoek van 2019.
- En dan bestaat er ook nog bij elk WOB-verzoek een discussie. Dat is **normaal en gezond**. Belangrijk is daarbij wel dat degene die het verzoek uiteindelijk behandelt dit in vrijheid kan doen.

5. Vooringenomenheid

- Allereerst wil ik benadrukken dat het hier ging om een **institutionele houding**, en **geen persoonlijke**.
- De vraag die terecht wordt gesteld is *hoe heeft het zo ver kunnen komen?*
- Ik constateer dat het management destijds onder druk van de tijdgeest (Bulgarenfraude) stevig heeft ingezet op fraudebestrijding, maar wel snel en voortvarend toeslagen moest verlenen.
- Dit werd zogenaamd 'geïnstitutionaliseerd' door de houding 'afwijzen bij twijfel'. Oftewel: die harde aanpak kwam in instructies te staan waarbij de achtergrond verloren raakte.
- Daarnaast was er geen tijd en ruimte om maatwerk te leveren in instructies.
- Hierdoor werd 'de goeden' de dupe van 'de kwaden'. Signalen van ambtenaren dat het beleid te streng was bleven steken.
- Die samenloop van maatschappelijke en politieke druk, de aanpak hierop en de inbedding in de processen hebben geleid tot de vooringenomenheid. Ik wil dat voorkomen.
- De oorzaak hiervan heeft meerdere gezichten en de oplossing hiervoor dus ook.
- Dat is enerzijds gelegen in rechtsbescherming, en anderzijds in maatwerk in uitvoering en sturing op die uitvoering.

6. Invordering

7. Omgang andere ouders (claim: dit is nog maar het
topje van de ijsberg)

Boodschap: Voor situatie gelijk aan CAF 11 ook compenseren.

- Proces ingericht TS/LIC: analyseren en actie ondernemen.
- Niet van vandaag op morgen, maar vastberaden om voor alle gedupeerden oplossing te vinden.
- Volgende groepen:
 - **CAF overig** (ca. 9.400),
 - ADR onderzoekt vergelijkbaarheid 169 zaken ism Donner II (beide eind 2019)
 - Lopende invordering opgeschort.
 - **Burgermeldingen** (momenteel ca. 500),
 - **Zwartboek SP** (ca. 600),
 - Toeslagen en LIC beoordelen vergelijkbaarheid nav Donner II, geven inzage in persoonlijk dossier.
 - Invorderingsmaatregelen opgeschort.
 - **O/GS in invordering** (ca. 8.500),
 - Dwanginvordering opgeschort per 8 november.
 - Nog geen brief ontvangen, in geval van loonbeslag is werkgever geïnformeerd.
 - ADR neemt vraag over kwalificatie O/GS mee in onderzoek.
 - **Vereenvoudigde bezwaarafhandeling** (ca. 40.000)
 - **PM:** memo analyse

8. Zwartboek

- Ik ben de SP erkentelijk voor het werk dat zij hebben verricht. In overleg met de SP is Toeslagen dan ook begonnen met het **benaderen van de betreffende personen**.
- Allereerst met de bedoeling om een BSN op te vragen en de meldingen als burgermelding in behandeling te nemen.
- Daarnaast is invordering opgeschort in de zaken die samenloop hebben met CAF of voor zaken met 'opzet/grove schuld'.
- De rest van de aanpak voor deze groep vraagt enig geduld, want de vergelijkbaarheid van CAF11 wordt getoetst na het tweede deeladvies van Donner en het rapport van de ADR.
- Daarnaast is het voor een tal van andere acties niet eenvoudig om voor deze groep een eenduidig antwoord te geven, want de meldingen lopen uiteen van CAF11-zaken, andere CAF-zaken, oudere fraudezaken en een algemeen ongenoegen over de Belastingdienst.
- Wel wil ik nogmaals benadrukken is dat de meldingen inmiddels als burgermelding in behandeling zijn genomen, maar dat ik niet over een nacht ijs kan gaan.

9. Klokkenluid

10. Praktische rechtsbescherming

Boodschap/toezegging: onderzoekscommissie naar verbetering praktische rechtsbescherming burger in belastingzaken.

- Motie Omtzigt naar het waarborgen van praktische rechtsbescherming bij Toeslagen en in algemene zin.
- Toeslagen loopt mee in Donner II. Zodra rapport gepubliceerd is neem ik conclusies graag over.
- Maar in algemene zin ook belangrijk dat de burger in staat wordt gesteld juridische mogelijkheden te benutten.
- Ook heldere communicatie van de dienst en duidelijke regelgeving kunnen helpen.
- Daarom vraag ik een onafhankelijke commissie om serieus te kijken naar de rechtsmiddelen en rechtsbescherming van belastingplichtigen
- In ieder geval aandacht voor: het horen en analyseren van de klachten.
- Ook Nationale ombudsman en Sociaal Raadslieden betrekken.
- En gesprekken met burgers en medewerkers van de Belastingdienst en de twee klokkenluiders die zich hebben gemeld onderdeel van dit plan van aanpak.
- Als conclusies Donner II ook raken aan belastingzaken neem ik deze ook mee.

