

[credits]

Tekst:

Fotografie: XXXXX

[rubriek]

Mijn verhaal

[intro]

Het herstel is in volle gang met hulp voor de gedupeerde ouders, aanpassingen aan wet- en regelgeving en een nieuwe organisatie van Toeslagen. Maar er zijn littekens. Bij , die met gezin door een diep dal ging. En bij de Belastingdienst, die forse schade heeft opgelopen.

[portret 1]

[streamer]

‘Vergeten zal ik het nooit’

[kop]

‘Het was een dieptepunt voor ons hele gezin’

[tekst]

‘Ik moet eerlijk zeggen: mijn eerste ervaring met toeslagen was prima. Mijn man heeft als software engineer zijn eigen bedrijf en ik ben HR-adviseur in vaste dienst. Mooi dus dat die toeslag er is. Zo kunnen we allebei werken. Dus toen mijn zoon één jaar werd, vroeg ik kinderopvangtoeslag aan. Vanaf dat moment werden de maandelijkse voorschotten netjes overgemaakt. We kregen ons tweede kind en ook zij ging naar de opvang. Ik zelf wilde mijn eigen bureau voor HR-advies opstarten. Toen zette de Belastingdienst ineens alles stop: we kregen geen kinderopvangtoeslag meer en moesten alle voorschotten vanaf 2012 terugbetalen. We schrokken vreselijk. Dit kon toch niet waar

zijn? Het ging om een enorm bedrag. En nu de toeslag ook was stopgezet, moesten we de kinderopvang uit eigen zak gaan betalen. Na vijf maanden zijn we daarmee gestopt. We konden de 1.300 euro per maand niet meer opbrengen. De kinderen gingen vanaf dat moment niet meer naar de opvang en ik stelde mijn plannen om een eigen bedrijf op te starten voor onbepaalde tijd uit. We misten dus niet alleen een tweede inkomen, ik zat ook met alles wat ik had voorbereid en de kosten die ik al gemaakt had voor mijn eigen bedrijf. We zaten met de handen in het haar. Hoe moesten we verder? Ook hadden we veel vragen. Waarom moesten we terugbetalen? Waarom was de toeslag stopgezet?

In die periode werd ons dochtertje plotseling ernstig ziek. Dat gaat dan even voor alles. Maar dan kwamen we thuis uit het ziekenhuis en lag er weer een dwangbevel op de mat. Het was een afschuwelijke tijd. Drie jaar lang hebben we gebeld, brieven geschreven, bezwaar gemaakt, uitstel gevraagd en aangegeven dat ze niet goed zaten. Maar we kwamen er niet uit met de Belastingdienst. We moesten terugbetalen. Dat hebben we gedaan. Het heeft ons al ons spaargeld gekost. Het kwam heel hard aan. De periode dat ik thuis zat met mijn dochter kwamen we in een compleet sociaal isolement. Mijn dochter kon niet naar de opvang, waardoor ze veel sociale contacten miste. Vreselijk: het gaat hier wel om de ontwikkeling van je kind. Mijn eigen bureau opzetten lukte ook niet meer en dat hakte er bij mij zwaar in. Ik kan niet thuiszitten, ik wil werken, mensen helpen en bijdragen aan de maatschappij en de economie. Daarom heb ik voor dit beroep gekozen. Maar mijn wereld werd juist steeds kleiner. Het was een dieptepunt voor ons hele gezin.

Eind 2017 kregen we eindelijk een brief van de Belastingdienst: er was inderdaad iets fout gegaan. Daarna hebben we nog wel vier excuusbrieven gekregen. Maar het duurde lang voor er echt iets gebeurde. Pas vorig jaar kwam er schot in de zaak.

Mijn dochter is gelukkig weer helemaal beter. Ik begrijp inmiddels ook beter wat er is gebeurd en hoe het zover is kunnen komen. We werden eindelijk gehoord. Fijn vond ik het gesprek met de nieuwe staatssecretaris. Heel goed dat wij ons verhaal bij haar konden doen. Je kon duidelijk merken dat ze erdoor geraakt was. De voorschotten die we terug moesten betalen, hebben we weer teruggekregen. Omdat de immateriële schade voor ons veel groter is, hebben we wel bezwaar gemaakt tegen die compensatie. Maar wat is gebeurd, heeft zoveel impact gehad op ons gezin, dat valt niet in geld uit te drukken.

Ondanks alles heb ik nu wel het gevoel dat we in de afronding zitten. Het kan natuurlijk ook niet: dat je elke dag opstaat en dat de Belastingdienst het eerste is waar je aan denkt. Je kunt nu eenmaal niet terug in de tijd en ik weet dat organisaties fouten kunnen maken. Nu is het belangrijk dat de

Belastingdienst léért van die fout en zich verder ontwikkelt. Zodat zoiets niet meer kan gebeuren. Maar vergeten zal ik het nooit.'

[/portret 1]

[portret 2]

[cv]

Naam:

Functie:

Standplaats: Utrecht

[streamer]

'Is dit mijn Belastingdienst? Zo gaan we toch niet om met burgers?'

[kop]

'Het heeft me echt pijn gedaan'

[tekst]

'Toen ik na een opdracht voor de Belastingdienst op Curaçao, vorige zomer terugkwam in Nederland, ging ik op zoek naar een nieuwe opdracht. Van origine ben ik fiscaal jurist. Die kennis bleek in het toeslagendossier goed van pas te komen. Zo kwam ik als terecht bij de taskforce (zie kader), waar ik meteen te maken kreeg met een groep van driehonderd ouders die heel snel geholpen moesten worden. Dat was het begin van een aantal gesprekken met ouders, waarvan twee met staatssecretaris Van Huffelen erbij. Zij was duidelijk aangedaan door wat ze allemaal hoorde. Nu heb ik zelf wel de nodige ervaring met dit soort moeilijke gesprekken, maar ook ik werd geraakt door de verhalen van de ouders. Ik realiseerde me hoe groot de impact voor hen is geweest. Een vrouw vertelde bijvoorbeeld dat ze haar man ervan betichtte dat hij in de contacten met Toeslagen grove fouten had gemaakt, 'want de Belastingdienst heeft toch altijd gelijk?' Dat was dus niet zo. Een breuk in het onderlinge vertrouwen, die de relatie tussen deze twee mensen heeft beschadigd. Voor mij

raakt dit ook aan de kern van de zaak: de Belastingdienst wás ook altijd betrouwbaar en is dat nog steeds. Maar dan word je ineens geconfronteerd met de ouders die in grote financiële problemen zijn gekomen door toedoen van de dienst, met alle gevolgen van dien. Toen dacht ik: 'Is dit mijn Belastingdienst? Zo gaan we toch niet om met burgers, met mensen die recht hebben op toeslagen?'

In het begin werkten we met weinig mensen onder grote politieke druk. We stelden regels op voor hoe we in individuele gevallen al dan niet tot een vergoeding konden komen. Daarnaast informeerden we burgers. Daarop volgden dan weer nieuwe gesprekken. Tot december was het echt pompen of verzuipen, waarbij we in twijfelgevallen ruimhartigheid verkozen boven dieper graven in de dossiers. We vroegen ons ook wel eens af of al die compensaties wel terecht waren. Maar we moesten de problemen nu eenmaal oplossen. Dat was het allerbelangrijkste. Voor de gedupeerde ouders natuurlijk. Maar ook voor 'mijn' organisatie. Kijk, ik heb al 42 jaar een bepaald beeld van de Belastingdienst: dat deze organisatie er is om de gemeenschap te dienen. Nu zag ik dat mensen jarenlang van het kastje naar de muur zijn gestuurd, dat ze soms zelfs zijn tegengewerkt. Dat maakte me ziedend. Er wordt nog uitgezocht waar en hoe het precies is misgegaan, maar de mensen met bewust minder goede intenties verdienen wat mij betreft géén positie bij de dienst. Zij behoren niet tot de 99 procent van onze mensen die op en top betrouwbaar is.

Want ik steek echt mijn hand in het vuur voor mijn collega's, óók die van Toeslagen. Dat heb ik de ouders tijdens die gesprekken ook gezegd. Omdat het mij veel te ver gaat om te veronderstellen dat die ruim 30.000 medewerkers allemaal prutsers zijn. Niets is minder waar. Neemt niet weg dat het beeld dat ik had van mijn organisatie een deuk heeft opgelopen. In deze affaire zijn we op een aantal punten doorgedraaid. Mensen zijn echt vernalen in het systeem. Die constatering heeft me echt pijn gedaan, want ik ben vergroeid met deze club. Ik ben dan ook blij dat ik kan helpen om dit nu zo goed mogelijk op te lossen.

We krijgen als Herstelorganisatie nu meer ondersteuning om zaken aan te pakken. Financiële ondersteuning, ondersteuning in de uitvoering en van andere dienstonderdelen. Dat geeft lucht, maar door de corona hebben we nog de nodige uitdagingen en is het nog steeds alle hens aan dek. Maar ik ben ervan overtuigd dat we dit gaan oplossen, al hebben we daar misschien ook nog wel het hele jaar 2021 of langer voor nodig. Deze affaire heeft hoe dan ook een litteken bij de Belastingdienst achtergelaten. Laten we er vooral van leren. Dat als we later in de spiegel kijken, kunnen zeggen: 'Dat mag nooit meer gebeuren.'

[/portret 2]

[kader 1]

Schade

Als antwoord op de politieke en maatschappelijke druk naar aanleiding van de Bulgarenfraude voert de Belastingdienst vanaf 2013 de fraudebestrijding op. Er komt een Combiteam Aanpak Facilitators (CAF), dat vermoedens van georganiseerde fraude onderzoekt bij belastingen en toeslagen. De aanpak van de vermeende fraudegevallen blijkt daarna in veel gevallen niet goed te gaan: kinderopvangtoeslagen worden onterecht stopgezet. Er komt aandacht in de media en in 2019 volgt een uitspraak van de Raad van State. En ook het rapport van de Commissie Donner in datzelfde jaar bevestigt: er is sprake geweest van 'institutionele vooringenomenheid'. Gezinnen hebben onnodig lang in onzekerheid gezeten, zijn financieel benadeeld en onterecht als fraudeurs weggezet. Uiteindelijk treedt staatssecretaris Menno Snel in december 2019 af vanwege de affaire met de kinderopvangtoeslagen.

[kader 2]

Herstel

De Belastingdienst werkt met man en macht om de ouders tegemoet te komen, te compenseren en hun rechtsgevoel te herstellen. In 2020 gaat de taskforce Toeslagen over in de breder opgezette herstelorganisatie. Samen met staatssecretaris Toeslagen en Douane Alexandra van Huffelen gaan medewerkers van de herstelorganisatie in gesprek met de ouders. Voor de communicatie met ouders komen er bovendien verschillende loketten en een serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag. Naast een aparte herstelorganisatie volgen er voorstellen om de wet- en regelgeving aan te passen. Meest recente voorbeeld hiervan is een spoedwetsvoorstel dat de verdere compensatie wettelijk mogelijk moet maken. Van Huffelen: 'Ik heb vooral 'ja' gezegd op deze baan vanwege het toeslagendossier. We moeten ervoor zorgen dat de uitvoering eenvoudiger en menselijker wordt en dat het stelsel van toeslagen meer uitgaat van de menselijke maat. Ouders moeten weer recht gedaan worden en vertrouwen terugkrijgen. Dat is voor mij het allerbelangrijkste. In mei 2020 kondigen staatssecretarissen Van Huffelen en Vijlbrief aan dat zij aangifte doen tegen de Belastingdienst. Het Openbaar Ministerie onderzoekt nu of de Belastingdienst en/of individuele ambtenaren van de dienst zich schuldig hebben gemaakt aan misdrijven als knevelarij en beroepsmatige discriminatie.