Bundel van de Toeslagen MT overleg van 23 oktober 2018

B.1 Beleggen acties vanuit besluit bestuursrecht, brieven en onderzoek verstrekking documenten

160416p Stas.pdf

20180917 OUTLINE Onderzoek beantwoording kamervragen.pdf

Besluit bestuursrecht Toeslagen_stcrt-2018-58563.pdf

kamerbrief-kinderopvangtoeslag-casus-geen-powerplay-maar-fair-play-2014.pdf

kamervragen-over-het-achterhouden-van-documenten-in-caf-11-hawaii.pdf

kst-31066-434.pdf

20181019 Opvolging acties Bestuursrecht en documenten.docx

20181019 Bijlage Opvolging acties per portefeuille.docx

Ministerie van Financiën

WO 26/9 0830 uur

TERSTOND

TER INFORMATIE
Aan
de Staatssecretaris 26/9

Uitvoeringsbeleid DGBel
Inlichtingen
[redacted]@belastingdienst.nl
[redacted]@minfin.nl

Datum
21 september 2018

Notitienummer
2018-0000160416

Auteur
[redacted]

Van
[redacted]
Belastingdienst

Kopie aan

Bijlagen
1

notitie

Toeslagen - onderzoek naar verstrekking stukken bij beantwoording Kamervragen

Aanleiding

Op 30 augustus zijn Kamervragen van het lid Omtzigt over het project 'CAF 11 Hawaii' in een zaak over kinderopvangtoeslag beantwoord. De Kamer verzocht in die vragen om alle interne en relevante documenten over de zaak mee te sturen. Dat is in eerste instantie niet gebeurd. Niet alle stukken zijn aan u verstrekt om de Kamervragen volledig te beantwoorden. Naar aanleiding van die constatering heeft [redacted] Belastingdienst aan [redacted] Toeslagen de opdracht gegeven na te gaan hoe het heeft kunnen gebeuren dat niet alle relevante documenten door Belastingdienst/Toeslagen verstrekt zijn. Deze opdracht hield ook in na te gaan hoe werkinstructies en andere documenten die voor de sturing en verantwoording van de behandeling door kantoor Toeslagen van belang zijn, tot stand komen en opgeslagen worden, na te gaan op welke punten zich tekortkomingen voordoen en verbeteringen te benoemen.

Kernpunten

- Bijgaand treft u ter informatie de rapportage van [redacted] Toeslagen.
- Uit de rapportage blijkt de achtergrond van het (aanvankelijk) niet verstrekken van documenten voor de beantwoording van Kamervragen.
    - De verklaring voor het (in juni 2018) niet verstrekken van het 'Evaluatie rapport CAF 11' is gelegen in de afweging dat dit document niet voldoet aan de kenmerken zoals genoemd in de vraag van de Tweede Kamer. Dit document maakte deel uit van de op 30 augustus bij de Kamer vertrouwelijk ter inzage gelegde set documenten.
    - De twee andere documenten die op 4 september nagezonden zijn, waren door verschillende oorzaken niet in beeld bij de beantwoording van de Kamervragen op 30 augustus.
- In de rapportage is een aantal verbetervoorstellen opgenomen. De [redacted] Toeslagen zal deze verbeteringen in gang zetten.

Toelichting

Het onderzoek van Toeslagen richtte zich op drie documenten:

- Het document 'Evaluatie rapport CAF 11 Hawaii' was bekend tijdens de beantwoording op 8 juni 2018 van de Kamervraag naar intern onderzoek naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman. Toeslagen heeft dit document niet in de beantwoording van de Kamervraag in juni betrokken omdat het document beoordeeld is als zich niet kwalificerend als intern onderzoek, niet gemaakt is naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman en er niet (zoals vermeld in de vervolgvraag van de Kamer) in 2015 over gerapporteerd is.

Dit document maakt wel deel uit van de op 30 augustus vertrouwelijk ter inzage gelegde set documenten. Uit dit document komt het citaat in Trouw: 'Er is dus vooral op individueel niveau gezocht naar gronden om de toeslag af te wijzen.'

- De 'Concept leidraad afhandeling bezwaren [redacted] Hawaii versie 0.1 d.d. 24-06-2016' is niet bij de op 30 augustus vertrouwelijk ter inzage gelegde documenten gevoegd omdat bij de verstrekking van stukken uitgegaan is van de inventarislijst bij een eerder Wob-besluit inzake CAF 11. Dit document is niet op deze lijst gezet omdat het document – hoewel geschreven naar aanleiding van de bezwaarbehandeling in de CAF 11 zaak – de algemene werkwijze bij bezwaarbehandeling beschrijft.
- Het document 'Casus Hawaii, CAF zaak [redacted] GOB > Bezwaar' is niet bij de op 30 augustus vertrouwelijk ter inzage gelegde documenten gevoegd omdat het niet gevonden is bij de inventarisatie van stukken voor het hiervoor genoemde Wob-verzoek. Uit dit document komt het citaat in Trouw: 'Waarschijnlijk kun je bijna niks toekennen.'
- Uit de rapportage blijkt verder dat verbeteringen aangebracht dienen te worden door procedures voor beantwoording van Kamervragen en voor de totstandkoming van werkinstructies en andere relevante documenten op te stellen en formeel vast te stellen, door de kenbaarheid van de status van documenten te verbeteren, en door maatregelen te treffen die de vindbaarheid en toegankelijkheid van documenten verbeteren. De [redacted] Toeslagen zal deze verbeteringen in gang zetten.

Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE
Aan
[redacted] Belastingdienst

Belastingdienst/Toeslagen
Inlichtingen
[redacted]
T [redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl
www.minfin.nl

Datum
17 september 2018

Notitienummer
2018-0000158962

Auteur
[redacted]

Van
[redacted]

Kopie aan
[redacted] Control en Bedrijfsvoering DGBel

Bijlagen
Kamervragen dd. 6 augustus 2018 met antwoorden, nrs. 8 t/m 15

notitie

Verstrekking van documenten door Belastingdienst/Toeslagen

Inleiding

Op 4 september heeft u mij opdracht gegeven na te gaan hoe het heeft kunnen gebeuren dat bij de beantwoording van Kamervragen over de CAF 11-zaak niet alle gerelateerde documenten door Belastingdienst/Toeslagen (B/T) zijn verstrekt. Tevens werd gevraagd om na te gaan hoe werkinstructies en andere voor behandeling relevante sturings- en verantwoordingsdocumenten tot stand komen en opgeslagen worden. Daarbij was het verzoek om tekortkomingen en verbeteringen te benoemen. Met deze notitie informeer ik u over mijn bevindingen en over de noodzakelijke verbeteringen.

Kernpunten

- Het document 'Evaluatie rapport CAF 11 Hawaii' was bekend tijdens de beantwoording op 8 juni 2018 van de Kamervraag naar intern onderzoek naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman (verder: No). B/T heeft dit document niet in de beantwoording betrokken omdat het document beoordeeld is als zich niet kwalificerend als intern onderzoek, niet gemaakt is naar aanleiding van het onderzoek van de No en er niet in 2015 over gerapporteerd is.
- De 'Concept leidraad afhandeling bezwaren [redacted] Hawaii versie 0.1 d.d. 24-06-2016' is niet bij de op 30 augustus vertrouwelijk ter inzage gelegde documenten gevoegd omdat bij de verstrekking van stukken uitgegaan is van de inventarislijst bij een eerder Wob-besluit inzake CAF 11, waarop dit document niet voorkwam.
- Het document 'Casus Hawaii, CAF zaak [redacted] GOB > Bezwaar' is niet bij de op 30 augustus vertrouwelijk ter inzage gelegde documenten gevoegd omdat het niet gevonden is bij de inventarisatie van stukken voor het hiervoor genoemde Wob-verzoek.
- Bevindingen:
- Tijdens het onderzoek is gebleken dat er geen vastgestelde procedures bekend zijn voor de beantwoording van Kamervragen en voor de vaststelling van werkinstructies door B/T. Ook is opgemerkt dat werkinstructies en andere voor de sturing van en verantwoording over de behandeling door kantoor Toeslagen relevante documenten op verschillende plaatsen opgeslagen zijn. Dit werkt belemmerend voor de toegankelijkheid en vindbaarheid van documenten. Hierdoor is niet uit te sluiten dat bepaalde documenten niet gevonden worden als daarnaar gezocht wordt.

- Aanbevelingen:
- Op grond van deze bevindingen moeten verbeteringen worden voorgesteld. De procedures voor beantwoording van Kamervragen en voor de totstandkoming van werkinstructies en andere relevante documenten moeten worden opgesteld en formeel worden vastgesteld. De vindbaarheid en toegankelijkheid van documenten moet worden verbeterd door de kenbaarheid van de status van documenten te verbeteren.
- Deze aanbevelingen over de te treffen verbeteringen neem ik over. Ik zal stappen in gang zetten om te komen tot het opstellen en vaststellen van de genoemde procedures, om de kenbaarheid van de status van documenten te verbeteren, en om de vindbaarheid en toegankelijkheid van documenten te verbeteren.

Toelichting

Opdracht

Naar aanleiding van de constatering dat Toeslagen niet alle stukken aan de staatssecretaris verstrekt heeft die van belang waren voor de beantwoording van vragen van de Tweede Kamer, verstrekt [redacted] Belastingdienst aan [redacted] Toeslagen de opdracht:

1. te onderzoeken hoe het heeft kunnen gebeuren dat niet alle relevante documenten door Toeslagen aan de staatssecretaris zijn verstrekt,
2. te onderzoeken hoe werkinstructies opgesteld worden voor de handmatige behandeling door medewerkers van Toeslagen, hoe deze werkinstructies door of namens de leiding van Toeslagen vastgesteld worden, en hoe werkinstructies en andere voor de sturing en verantwoording van Toeslagen relevante documenten opgeslagen / gearchiveerd worden; naar aanleiding daarvan aan te geven op welke punten zich tekortkomingen voordoen en verbetermaatregelen te benoemen,

En daarover aan [redacted] Belastingdienst te rapporteren.

Onderzoek

Het onderzoek is onder mijn verantwoordelijkheid door Belastingdienst/Toeslagen uitgevoerd. Medewerkers van B/T die in juni en augustus 2018 betrokken zijn geweest bij de beantwoording van de kamervragen over de CAF 11-zaak is gevraagd om toelichting, emails en documenten. Daarnaast is aan de uitvoerende teams van B/T gevraagd vragen te beantwoorden over werkinstructies en andere voor de sturing en verantwoording relevante documenten. Hun antwoorden zijn gebruikt bij het onderkennen van tekortkomingen en bij het formuleren van verbetermogelijkheden.

Onderdeel 1. Verstrekking documenten - verloop van de vraagstelling en de beantwoording

Op 8 juni 2018 is geantwoord op kamervragen over de 21e Halfjaarsrapportage Belastingdienst[1]. Vraag 41 luidt: Is er in het kader van het onderzoek naar 'geen powerplay maar fairplay' een intern onderzoek gedaan naar de operatie 'caf 11 hawaii'? Zo ja, wanneer is dat gedaan en kunt u het rapport uit 2015 aan de Kamer doen toekomen? Het antwoord op deze vraag luidt: In het kader van het onderzoek `Geen powerplay maar fair play´ is geen intern onderzoek uitgevoerd naar de genoemde operatie.

[1] Vergaderjaar 2017-2018, Kamerstuk 31066 nr. 401, bijlage blg-839367

Bij de voorbereiding van de beantwoording was het 'Evaluatie rapport CAF 11 Hawaii' in beeld. Het document is opgesteld in februari 2016 maar niet gedateerd. In het document worden cijfers vermeld waarboven staat: 'Opbrengsten (cijfers voorjaar 2015)'.
B/T heeft het document niet als onderzoek willen betitelen, en er is geen (ander) onderzoek uit 2015 bekend. De afweging die B/T gemaakt heeft, is dat het 'Evaluatie rapport CAF11 Hawaii' bedoeld is om op het niveau van medewerkers de opgedane bevindingen in de voorliggende casus te delen. De inhoud bevat niet de resultaten van een uitgevoerd intern onderzoek of uitgevoerde evaluatie, ook al draagt het document wel de titel 'Evaluatie rapport'. Zowel een intern onderzoek als een evaluatie zijn in deze casus niet uitgevoerd. Bij een intern onderzoek wordt ten minste de gehanteerde werkwijze tegen het licht gehouden en bij een evaluatie hoort onder meer een beschouwing over wat er niet goed is gegaan. In het 'Evaluatie rapport CAF11 Hawaii' zijn deze onderdelen niet terug te vinden.

Daarnaast is het rapport niet opgesteld in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman. Het rapport is van februari 2016. Het onderzoek van de Nationale ombudsman dat geresulteerd heeft in het het rapport 'Geen powerplay maar fair play' is in 2017 uitgevoerd. Binnen B/T is overwogen een stap verder te gaan dan het beantwoorden van de vraag zoals die gesteld is en het 'Evaluatie rapport CAF11 Hawaii' te noemen in het antwoord. Daarbij zou echter aangegeven moeten worden dat dit document vanwege zijn aard niet openbaar gemaakt kan worden. Er is daarom gekozen voor de beantwoording van de vraag zoals die gesteld is.

Op 12 juni 2018 wordt een Wob-verzoek over CAF11 Hawaii afgewezen. Bij het besluit is een inventarislijst opgenomen van de documenten die betrekking hebben op de zaak. Dat zijn de volgende 6 documenten:

1. CAF11 beschrijving d.d. 7-10-2012 (N.B. betreft onjuist jaartal, moet 2013 zijn)
2. Overdrachtsdocument CAF11 d.d. 3-4-2014
3. Draaiboek CAF11 d.d. 10-4-2014[2]
4. INTERNE NOTITIE met bevindingen 21-5-2014
5. Analyse d.d. 1-6-2014
6. Evaluatie rapport CAF11

Voor het opstellen van deze lijst is langs de lijn van het proces naar stukken gezocht: voorbereiding, primaire besluiten, bezwaar en (hoger) beroep. De stukken zijn verzameld uit de gemeenschappelijke filegebieden ('Q-schijven') van team Handhavingsregie, teams Bezwaar en team Beroep. De gemeenschappelijke filegebieden van CAF en van de teams Integraal Subjectgericht Toezicht (IST) waren hiervoor niet toegankelijk. Deze teams zijn mondeling gevraagd naar het bestaan van werkinstructies die voor het Wob-verzoek van belang waren, waarop aangegeven is dat deze er niet zijn.

Bij het opstellen van de inventarislijst was het document 'Concept leidraad afhandeling bezwaren [redacted] Hawaii versie 0.1 d.d. 24-06-2016' in beeld. Aanleiding voor het opstellen van de Concept leidraad was de moeite die bezwaarbehandelaren hadden met de omvang van de dossiers. B/T heeft de afweging gemaakt dat, hoewel de bezwaarschriften in de zaak CAF11 Hawaii de aanleiding waren voor het opstellen van de concept leidraad, de inhoud niet specifiek gericht is op de behandeling van bezwaren in deze casus. De Concept leidraad is generiek opgesteld en kan bij de behandeling van ieder bezwaarschrift van de kinderopvangtoeslag worden gebruikt. De Concept leidraad is daarom niet opgenomen op de inventarislijst. Uit de Concept leidraad zelf blijkt expliciet dat dit geen instructie is.

---

[2] Uit de bestandsnaam van dit document blijkt dat het om een concept gaat

Op 6 augustus 2018 stelt de Tweede Kamer 28 vragen over het stopzetten van de kinderopvangtoeslag. Op 30 augustus worden deze beantwoord (vragen en antwoorden 8 t/m 15 zijn opgenomen in de bijlage).
De Kamer vraagt specifiek naar het 'evaluatierapport CAF 11'. Daarop is het 'Evaluatie rapport CAF11' ter vertrouwelijke inzage verstrekt. Bij de beantwoording van de kamervragen over het bestaan van andere stukken is uitgegaan van de inventarislijst bij het Wob-besluit van 12 juni 2018, omdat aangenomen werd dat de inventarislijst de documenten bevatte die betrekking hadden op de CAF 11 operatie. Het document 'Concept leidraad afhandeling bezwaren [redacted] Hawaii versie 0.1 d.d. 24-06-2016' stond niet op de genoemde inventarislijst. B/T heeft geen vastgestelde procedure voor de beantwoording van kamervragen die aanwijzingen geeft voor de manier waarop de beantwoording van kamervragen tot stand dient te komen.
In een artikel van 4 september 2018 citeert dagblad Trouw uit twee documenten van de Belastingdienst:

- 'Er is dus vooral op individueel niveau gezocht naar gronden om de toeslag af te wijzen.' Dit komt uit het 'Evaluatie rapport CAF11' van februari 2016. Dit document stond op de inventarislijst van het Wob-besluit van 12 juni en is op 30 augustus vertrouwelijk aan de Tweede Kamer ter inzage verstrekt.
- 'Waarschijnlijk kun je bijna niks toekennen.' Dit komt uit een document 'Casus Hawaii, CAF zaak [redacted] GOB > Bezwaar' van april 2016.

Het document 'Casus Hawaii, CAF zaak [redacted] GOB > Bezwaar' is bij de behandeling van het Wob-verzoek van 20 maart 2018, en daardoor bij de beantwoording van de kamervragen van 6 augustus 2018, niet in beeld geweest. Het document is binnen B/T eerder via email beschikbaar gesteld en in het filegebied van de IST-teams geplaatst. In de bedoelde mail geeft de opsteller van het document aan dat er geen aparte instructie is voor bezwaar (in deze casus), en dat de bezwaarbehandeling de reguliere procedure doorloopt. Bij het opstellen van de inventarislijst voor het eerder genoemde Wob-besluit is het document niet aangetroffen en is het bestaan ervan niet gemeld. Toen duidelijk werd dat dit document ter vertrouwelijke kennisname aan de Tweede Kamer gestuurd zou worden is ook de 'Concept leidraad afhandeling bezwaren [redacted] Hawaii versie 0.1 d.d. 24-06-2016' weer in beeld gekomen. Beide documenten zijn alsnog vertrouwelijk ter inzage gelegd.

Onderdeel 2. Opstellen, opslaan en beschikbaar stellen van werkinstructies voor de handmatige behandeling en andere voor de sturing en beheersing relevante documenten

Ter beantwoording van de tweede onderzoeksvraag zijn vragen voorgelegd aan de productieteams en aan een deel van de regieteams[3]. Daarnaast is het overzicht dat B/T heeft van alle gedeelde netwerkschijven opgevraagd en is gezocht naar (vastgestelde) procedurebeschrijvingen voor de totstandkoming van werkinstructies. Er heeft geen verder onderzoek naar documenten, opslagstructuren e.d. plaatsgevonden.

De volgende vragen zijn voorgelegd aan de teams:

- Welke formeel vastgestelde werkinstructies worden binnen het team gebruikt?
- Zijn de werkinstructies die langs deze weg tot stand zijn gekomen toereikend voor de uitvoering van de verschillende processen binnen het team?
- Als er sprake is van (behoefte aan) aanvullende handreikingen, instructies en soortgelijke documenten, welke stukken zijn dit?

[3] Productieregie / Kwaliteitsregie, Handhavingsregie (HHR), Toezicht, Integraal Subjectgericht Toezicht (IST), Uitval/Uitworp, Belcentrum / Stella, Klacht, Bezwaar, Beroep, Fraude en Vraag.

- Als er sprake is van (behoefte aan) aanvullende handreikingen, welke waarborgen zijn getroffen voor de kwaliteit, actualiteit, toegankelijkheid en kenbaarheid van de status van deze handreikingen?
- Welke andere voor de sturing en verantwoording van Toeslagen relevante documenten zijn er?
- Als er sprake is van andere voor de sturing van verantwoording van Toeslagen relevante documenten, welke waarborgen zijn getroffen voor de kwaliteit, actualiteit, toegankelijkheid en kenbaarheid van de status van deze documenten?

Uit de reacties van de teams blijkt dat er diverse locaties zijn voor het aanhouden van instructies en andere relevante documenten.

- Via intranet zijn het handboek, de werkinstructies / modules en de kennisbank te benaderen.
- Sommige teams maken gebruik van ConnectPeople en maken daar wiki's op aan. Een wiki kan door iedere medewerker aangemaakt worden, er zijn geen algemeen geldende afspraken voor het beheer van wiki's die gebruikt worden in het primaire proces.
- Teams kunnen ook gebruik maken van gemeenschappelijke filegebieden waardoor aan specifieke groepen medewerkers (zoals de medewerkers van een team) toegangsrechten kunnen worden toegekend. Voor B/T zijn er tenminste ongeveer 80 van deze Q-schijven, waarvan overigens duidelijk is dat deze niet allemaal voor het primaire proces gebruikt worden. Op deze Q-schijven kan een veelvoud aan mappen staan. Gezien de naamgeving is een deel van Q-schijven verouderd en mogelijk niet meer in gebruik. Er bestaat onduidelijkheid over hoe het beheer van deze Q-schijven geregeld is.

Voor de documenten die als gemeenschappelijk kaderstellend beschouwd worden voor de uitvoering (handboek, werkinstructies en kennisbank) zijn geen geformaliseerde procedures beschikbaar voor het opstellen, reviewen, goedkeuren / vaststellen en beheer. Uit de reacties op de vragen is niet zonder meer op te maken dat de teams een volledig gelijk beeld hebben van wat (anders dan de in de vorige zin genoemde bronnen) als werkinstructie beschouwd wordt, en van wat de voor de sturing en verantwoording van Toeslagen relevante documenten zijn.

De voor de sturing van en verantwoording over de behandeling binnen B/T relevante documenten bevinden op uiteenlopende plaatsen. Uit de rondgang langs de teams komen signalen dat deze versnippering leidt tot slechte toegankelijkheid, en dat de bronnen deels niet actueel zijn.

Uit de punten hiervoor volgt dat het niet uit te sluiten is dat – zoals in de onderhavige zaak het geval is geweest – bepaalde relevante documenten niet gevonden worden als daarnaar gezocht wordt voor beantwoording van kamervragen of anderszins.

Naast de documenten die van belang zijn voor de uitvoering van en verantwoording over het primaire proces zijn er voor de sturing en verantwoording relevante documenten te onderkennen waar het gaat om agenda's en stukken van het regieteamleidersoverleg (RTO) en het MT B/T, MT-besluiten, (jaar)plannen, rapportages en verantwoordingen.

- De stukken en verslagen (inclusief besluiten) van het MT-overleg B/T worden vanaf 2013 in iBabs bewaard. De verslagen van het MT-overleg (inclusief besluiten) zijn voor alle medewerkers toegankelijk via intranet. Naast de reguliere MT-overleggen zijn er MT-dagen. Op deze MT-dagen wordt onder andere gereflecteerd op de onderlinge samenwerking en worden inhoudelijke onderwerpen geagendeerd als deze niet tot een

volgend regulier MT-overleg kunnen wachten. Van de MT-dagen wordt geen verslag gemaakt.

- Het RTO is een overleg tussen regieteamleiders en dient ter voorbereiding op de besluitvorming in het MT over onderwerpen die meer dan één regiegebied raken. De stukken en verslagen van het RTO worden vanaf 2014 in iBabs bewaard en zijn toegankelijk voor daartoe geautoriseerde medewekers.
- In dit kader bestaan de (jaar)plannen uit de ingediende begroting van B/T, de budgetbrieven aan B/T en het jaarcontract. De rapportages en verantwoordingen bestaan uit het maandbeeld KPI's (kantoor en keten), de maandelijkse verzuimrapportage en de tweemaandelijkse reflectie door [redacted]Toeslagen daarop, de maandelijkse financiële rapportage en de viermaandsrapportages. De documenten worden matig gestructureerd opgeslagen op een Q-schijf.

Verbetermaatregelen

1. Het is aan te bevelen vast te leggen op welke wijze werkinstructies, behandelkaders en andere voor documenten die voor de behandeling, de besturing en de verantwoording van belang zijn, opgesteld, gereviewd, vastgesteld, toegankelijk gemaakt en beheerd worden. De beschrijving van deze processen en de daarbij betrokken taken, rollen en verantwoordelijkheden moet vastgesteld worden door [redacted] Toeslagen.

2. De hiervoor genoemde beschrijving biedt aanknopingspunten voor het benoemen van de status van de verschillende documenten. Uit de documenten die volgens de in het vorige punt genoemde processen tot stand komen, moet de status van het desbetreffende document blijken.

3. Het advies is maatregelen te treffen om de vindbaarheid en toegankelijkheid van werkinstructies en andere relevante documenten te verbeteren. Deze maatregelen moeten onder meer gericht zijn op het beheer en op de actualiteit, volledigheid en eventuele overtolligheid van de documenten die op dit moment opgeslagen zijn.

4. Het verdient aanbeveling een actuele procesbeschrijving te laten opstellen en vaststellen voor de beantwoording van kamervragen. In deze procesbeschrijving en de bijbehorende beschrijving van taken, rollen en verantwoordelijkheden, zou ingegaan moeten worden op de te zetten stappen en de te betrekken medewerkers van andere onderdelen van B/T bij de beantwoording van kamervragen in het algemeen, en bij het achterhalen van (mogelijk) relevante documenten in het bijzonder.

Bijlage. Kamervragen dd. 6 augustus 2018 met antwoorden, nrs. 8 t/m 15

Vraag 8
Klopt het dat er een «evaluatierapport CAF 11» geschreven is?

Antwoord 8
Ja er bestaat een document met die titel. Het document geeft weer wat de aanleiding is geweest voor het massaal opvragen van bewijsstukken, de ervaringen bij de behandeling en de resultaten daarvan. De aanleiding was een onderzoek vanuit het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) waarbij het sterke vermoeden ontstond dat er misbruik werd gemaakt van de kinderopvangtoeslag. (...)

Vraag 9 t/m 12
Kunt u het evaluatierapport aan de Kamer doen toekomen?
Welke andere stukken over CAF 11 of CAF 11 Hawaii zijn er?
Kunt u de andere stukken die betrekking hebben op de CAF 11 (Hawaii) operatie aan de Kamer doen toekomen?
Kunt u in ieder geval het draaiboek CAF 11 en de bijhorende instructies aan de Kamer doen toekomen, aangezien dit verouderde materiaal geen inzage biedt in de actuele werkwijze van de Belastingdienst nu de procedures veranderd zijn?

Antwoord 9 t/m 12
Ik ben graag bereid uw Kamer vertrouwelijk inzage te geven in het evaluatie-rapport CAF 11 Hawaii (de naam van het betreffende onderzoek) en de achterliggende documenten, waaronder het draaiboek. Naar personen en organisaties herleidbare gegevens zijn uit oogpunt van privacy onherkenbaar gemaakt. (...)

Vraag 13
Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd, geen nieuwe kinderopvangtoeslag toegekend kregen, wat voor een aanvraag ze ook deden?

Antwoord 13
Een instructie zoals hier beschreven heb ik niet aangetroffen. Alle mij bekende documenten in het kader van het onderzoek CAF 11 Hawaii verstrek ik aan uw Kamer ter vertrouwelijke inzage. (...)

Vraag 14
Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd, geen nieuwe kinderopvangtoeslag toegekend kregen, wat voor een aanvraag ze ook deden? Hoe zag die instructie of werkwijze eruit en wanneer en op wie was die van toepassing?

Antwoord 14
Zoals hiervoor is aangegeven heb ik geen werkinstructie zoals hier beschreven aangetroffen. (...)

Vraag 15
Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd standaard verteld werd dat zij niet de juiste bewijsstukken opgestuurd hadden, maar dat hen niet werd meegedeeld welke bewijsstukken ze nog moesten insturen? Hoe zag die instructie of werkwijze eruit en wanneer en op wie was die van toepassing?

Antwoord 15
Een werkwijze zoals hier wordt beschreven, is mij niet bekend. Het is wel voorgekomen dat in de brief aan de aanvragers van kinderopvangtoeslag niet altijd expliciet is aangegeven welke bewijsstukken nog moesten worden opgestuurd. In die gevallen is wel aangegeven dat de aanvrager niet voldoende heeft aangetoond dat de kosten van kinderopvang waren betaald. Sinds juli 2016 geeft de Belastingdienst expliciet aan welke ontbrekende informatie van de burger nog gewenst is.

Geprint met Digidoc 2 op 24-09-2018, 15:23

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD 160416 Verstrekking documenten door Belastingdienst/Toeslagen
Nummer: 2018-0000024112
Algemeen taakverzoek: [ ] advies aan DGBD om te paraferen [ ] 24/9

Document: DGBD 160416 Notitie Toeslagen - onderzoek naar verstrekking stukken bij beantwoording kamervragen (2018-0000160416)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
[ ] (COMM)	24-09-2018, 14:45	COMM voor DGBEL Paraferen
[ ] (BEDRIJF)	24-09-2018, 12:39	DGBEL/Bedrijf Financieel Paraferen
[ ] (MT)	24-09-2018, 12:20	DGBEL/Uitvoeringsbeleid Paraferen
[ ] (BEDRIJF)	21-09-2018, 13:07	DGBEL/Bedrijf Financieel Paraferen
[ ] (MT)	21-09-2018, 11:20	DGBEL/Uitvoeringsbeleid Paraferen
[ ] (MT)	24-09-2018, 15:17	DGBEL Paraferen

Document: Verstrekking van documenten door Belastingdienst/Toeslagen (2018-0000158962)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
[ ] (MT)	24-09-2018, 15:17	DGBEL Paraferen
[ ] (COMM)	24-09-2018, 14:45	COMM voor DGBEL Paraferen
[ ] (BEDRIJF)	24-09-2018, 12:39	DGBEL/Bedrijf Financieel Paraferen
[ ] (MT)	24-09-2018, 12:20	DGBEL/Uitvoeringsbeleid Paraferen
[ ] (BEDRIJF)	21-09-2018, 13:07	DGBEL/Bedrijf Financieel Paraferen
[ ] (MT)	21-09-2018, 11:20	DGBEL/Uitvoeringsbeleid Paraferen

OUTLINE Onderzoek beantwoording kamervragen

1 Inhoud

2 Aanleiding 1

3 Opdracht 2

4 Onderdeel 1. Verstrekking documenten - verloop van de vraagstelling en de beantwoording 2

5 Onderdeel 1. Verstrekking documenten - bevindingen 9

6 Onderdeel 2. Opstellen, opslaan en beschikbaar stellen van werkinstructies voor de handmatige behandeling en andere voor de sturing en beheersing relevante documenten 11

7 Onderdeel 2. Opstellen, opslaan en beschikbaar stellen van werkinstructies voor de handmatige behandeling en andere voor de sturing en beheersing relevante documenten - bevindingen ... 16

8 Aanbevelingen 16

2 Aanleiding

Bij de beantwoording van kamervragen over de 21e Halfjaarsrapportage Belastingdienst is gevraagd of er in het kader van het onderzoek naar 'geen powerplay maar fairplay' een intern onderzoek gedaan is naar de operatie 'caf 11 hawaii'. In de vraag wordt verwezen naar een rapport uit 2015. De Belastingdienst heeft daarop aangegeven dat er geen onderzoek geweest is.

Rond de tijd van de beantwoording van de kamervragen over de 21e Halfjaarsrapportage is er een besluit genomen op een Wob-verzoek betreffende 'alle informatie over CAF11 voor wat betreft de positie van een bij [de verzoeker] bekend gastouderbureau te [redacted] en zijn klanten'. De inventarislijst bij dit Wob-verzoek vermeldt zes documenten die in het kader van de CAF11-zaak gemaakt zijn, waaronder een 'Evaluatie rapport CAF11'. In kamervragen die ontvangen zijn op 6 augustus wordt gevraagd om het evaluatierapport en om andere stukken over CAF11 of CAF11 Hawaii. In reactie daarop heeft de staatssecretaris bij de beantwoording van de vragen op 30 augustus 2018 de zes documenten vertrouwelijk aan de Kamer ter inzage verstrekt.

In een artikel van dagblad Trouw van 4 september 2018 wordt geciteerd uit een ander document, dat niet op de inventarislijst is opgenomen. In hetzelfde artikel wordt het lid Omtzigt aangehaald, die het 'zeer ernstig' noemt dat het bestaan van de stukken door de Belastingdienst is ontkend. Op 5 september 2018 geeft de staatssecretaris in een nader antwoord op de vragen van 6 augustus aan dat hem op maandagavond 4 september gebleken is dat er nog twee documenten ontbraken. Deze zijn daarbij ook vertrouwelijk ter inzage aan de Kamer verstrekt.

CONCEPT

3 Opdracht

Naar aanleiding van de constatering dat Toeslagen niet alle stukken aan de staatssecretaris verstrekt heeft die van belang waren voor de beantwoording van vragen van de Tweede Kamer, verstrekt [redacted] Belastingdienst aan [redacted] Toeslagen de opdracht:

1. te onderzoeken hoe het heeft kunnen gebeuren dat niet alle relevante documenten door Toeslagen aan de staatssecretaris zijn verstrekt,

2. te onderzoeken hoe werkinstructies opgesteld worden voor de handmatige behandeling door medewerkers van Toeslagen, hoe deze werkinstructies door of namens de leiding van Toeslagen vastgesteld worden, en hoe werkinstructies en andere voor de sturing en verantwoording van Toeslagen relevante documenten opgeslagen / gearchiveerd worden; naar aanleiding daarvan aan te geven op welke punten zich tekortkomingen voordoen en verbetermaatregelen te benoemen,

En daarover aan [redacted] Belastingdienst te rapporteren.

[redacted] Belastingdienst heeft de Concerndirectie Control & Financiën opdracht gegeven een borgende rol te vervullen ten aanzien van de validiteit van het onderzoek en de juistheid en volledigheid van de rapportage.

4 Onderdeel 1. Verstrekking documenten - verloop van de vraagstelling en de beantwoording

Toelichting

Bij de beantwoording van de kamervragen van 6 augustus 2018 heeft de Belastingdienst gebruik gemaakt van de resultaten van een eerder gemaakte inventarisatie van documenten die betrekking hebben op de zaak CAF11 Hawaii. Om die reden is de totstandkoming van de reactie op het Wob-verzoek meegenomen in onderstaande tijdlijn.

De onderstaande tijdlijn is gebaseerd op schriftelijke en mondelinge informatie, emails en documenten die verstrekt zijn door B/T-Bedrijfsvoering/Adviesregie en enkele andere collega's van B/T die betrokken zijn bij de beantwoording van de hieronder genoemde vragen en verzoeken.

20 maart 2018

Ontvangst van Wob-verzoek om 'alle informatie over CAF (bijzonderlijk 11) en deze in de ongeschoonde versie en in elk geval v.w.b. de positie van [redacted] en al haar klanten'.

16 april 2018

De verzoeker ontvangt een verdagingsbericht.

CONCEPT

8 juni 2018

Antwoord op de vragen over de 21e HJR gaan naar de Tweede Kamer[1].

> Vraag 41.
>
> Is er in het kader van het onderzoek naar 'geen powerplay maar fairplay' een intern onderzoek gedaan naar de operatie 'caf 11 hawaii'? Zo ja, wanneer is dat gedaan en kunt u het rapport uit 2015 aan de Kamer doen toekomen?
>
> Antwoord
>
> In het kader van het onderzoek `Geen powerplay maar fair play´ is geen intern onderzoek uitgevoerd naar de genoemde operatie.

Het team Adviesregie zorgt voor het uitzetten van de vragen binnen de dienst, het bundelen van de reacties en de redactie van de concept-antwoorden van B/T. Bij de voorbereiding van de beantwoording was het 'Evaluatie rapport CAF 11 Hawaii' in beeld bij Adviesregie. De medewerker van het team Beroep die betrokken is bij de voorbereiding van het antwoord heeft het document aangetroffen en gedeeld met Adviesregie. Het document is opgesteld in februari 2016 maar niet gedateerd. In het document worden cijfers vermeld waarboven staat: 'Opbrengsten (cijfers voorjaar 2015)'.

In een mail van 23 mei 2018 aan de [redacted] B/T die verantwoordelijk is voor onder meer Adviesregie geeft Adviesregie aan het 'Evaluatie rapport CAF11 Hawaii' niet als onderzoek te willen betitelen zoals waar in de kamervraag naar gevraagd wordt. Er is geen onderzoek uit 2015 bekend. Het 'Evaluatie rapport CAF11 Hawaii' is als bijlage bij deze mail gevoegd. Deze mail is Cc verstuurd aan DGBel-Uitvoeringsbeleid. DGBel-Uitvoeringsbeleid voert de eindredactie over de concept-antwoorden. Nadere toelichting van Adviesregie (september 2018): 'Het Evaluatie rapport CAF11 Hawaii is bedoeld om op het niveau van medewerkers de opgedane bevindingen in de voorliggende casus te delen ten behoeve van andere dossiers. De inhoud bevat niet de resultaten van een uitgevoerd intern onderzoek of uitgevoerde evaluatie, ook al draagt het document wel de titel 'Evaluatie rapport'. Zowel een intern onderzoek als een evaluatie zijn in deze casus niet uitgevoerd. Bij een intern onderzoek wordt ten minste de gehanteerde werkwijze tegen het licht gehouden en bij een evaluatie hoort zeker een beschouwing over wat er niet goed is gegaan. In het Evaluatie rapport CAF11 Hawaii zijn deze onderdelen niet terug te vinden. Daarnaast is het rapport ook niet opgesteld in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman. Het rapport is van februari 2016. Het onderzoek van de Nationale ombudsman dat geresulteerd heeft in het het rapport 'Geen powerplay maar fair play' is in 2017 uitgevoerd.'

Uit mailwisseling tussen 23 en 25 mei blijkt overigens dat [redacted] Toeslagen verantwoordelijk voor Adviesregie in overweging geeft te melden dat er een evaluatie heeft plaatsgevonden, omdat de werkwijze van Toeslagen in 2016 aangepast is:

> 'Er is geen intern onderzoek gedaan. Ik denk wel dat je zou kunnen stellen dat de werkwijze waarin in het rapport op wordt geduid is geëvalueerd en dat om die reden de werkwijze al

[1] Vergaderjaar 2017-2018, Kamerstuk 31066 nr. 401, bijlage blg-839367

CONCEPT

ruim voor het rapport verscheen is aangepast. Ik weet niet of er ergens stukken zijn van die evaluatie. Maar om tegemoet te komen aan en om eventuele vervolgvragen te voorkomen is het misschien wel handig een dergelijke aanvulling te doen. Dan sluiten we ook aan bij de lijn van eerdere kamervragen. Wat denken jullie?'

Adviesregie reageert daarop. Met deze reactie geeft Adviesregie onder meer aan dat evaluatie van de werkwijze niet aan de orde komt in het document 'Evaluatie rapport CAF11 Hawaii':

'Ik twijfel nog. Daarmee suggereren we wel dat er een evaluatie is uitgevoerd (en richten we de aandacht op een evaluatie) en men zal dan zeker geïnteresseerd zijn in een rapport van die evaluatie, lijkt mij. Om vervolgvragen daarover te voorkomen zouden we meteen moeten aangeven dat er wel een evaluatie rapport is maar dat we dat niet openbaar kunnen maken (en zeker niet willen). We kunnen ook niet zeggen dat er geen rapport is omdat er wel een rapport is van een evaluatie. In het evaluatierapport dat er is wordt trouwens niet over de werkwijze gesproken. Lijkt mij dat we weg moeten blijven van mogelijke vragen over een evaluatie. Ik neig er daarom meer naar om de vraag sec te beantwoorden. Ook omdat de vraagstelling allerlei vragen oproept.'

Reactie van [redacted] Toeslagen verantwoordelijk voor Adviesregie:

'Eens! Inderdaad niet evaluatie noemen. Dat werkwijze is aangepast hoeven we in deze vraag ook niet te noemen. Wordt niet gevraagd en is op andere momenten al voldoende aan de orde geweest.'

12 juni 2018

Het Wob-verzoek van 20 maart 2018 wordt afgewezen. Bij het besluit is een inventarislijst opgenomen van de documenten die betrekking hebben op het WOB verzoek. Dat zijn de volgende 6 documenten:

1. CAF11 beschrijving d.d. 7-10-2012 (N.B. betreft onjuist jaartal, moet 2013 zijn)
2. Overdrachtsdocument CAF11 d.d. 3-4-2014
3. Draaiboek CAF11 d.d. 10-4-2014[2]
4. INTERNE NOTITIE met bevindingen 21-5-2014
5. Analyse d.d. 1-6-2014
6. Evaluatie rapport CAF11

Voor het opstellen van deze lijst heeft de betrokken medewerker van team Beroep langs de lijn van het proces naar stukken gezocht: voorbereiding, primaire besluiten, bezwaar en (hoger) beroep. Deze medewerker heeft stukken gehaald uit de gemeenschappelijke filegebieden ('Q-schijven') van team Handhavingsregie, teams Bezwaar en team Beroep. Deze medewerker heeft geen toegang tot de gemeenschappelijke filegebieden van CAF en van de teams Integraal Subjectgericht Toezicht (IST).

[2] Op 18 april is dit document gemaild naar de jurist van team Beleid & Vaktechniek die betrokken was bij het opstellen van het Wob-besluit en de inventarislijst. Uit de bestandsnaam van dit document blijkt dat dit een concept is: '20140410 - Draaiboek Casus Hawaii _ concept.docx'.

CONCEPT

Binnen deze teams zijn de primaire besluiten genomen. Hij geeft aan mondeling gevraagd te hebben naar het bestaan van werkinstructies, en daarop vernomen te hebben dat deze er niet zijn.

Bij het opstellen van de inventarislijst was het document 'Concept leidraad afhandeling bezwaren [redacted]Hawaii versie 0.1 d.d. 24-06-2016' in beeld. Dit document is geschreven door dezelfde medewerker van team Beroep die de inventarislijst heeft opgesteld. Adviesregie heeft aangegeven dat rond dit document de afweging gemaakt is dat, hoewel de bezwaarschriften in de zaak CAF11 Hawaii de aanleiding waren voor het opstellen van de concept leidraad, de inhoud niet specifiek gericht is op de behandeling van bezwaren in deze casus. De concept leidraad is generiek opgesteld en kan bij de behandeling van ieder bezwaarschrift in het kader van de kinderopvangtoeslag worden gebruikt. De concept leidraad is daarom niet opgenomen op de inventarislijst.

In zijn 'Factsheet document "casus Hawaii bezwaar"' schrijft de betrokken medewerker van Beroep, teven opsteller van de Concept leidraad, hierover: 'Er is iig de leidraad die ik heb geschreven. Deze is naar aanleiding van signalen van bezwaar dat zij moeite hadden met de omvang van de dossiers van [redacted]. Staat expliciet dat het geen werkinstructie is. De inhoud is heel algemeen. Het enige wat refereert aan [redacted] is de inleiding en een stuk over de betaalbewijzen (dat we de beschikking hebben over originelen wat [redacted] niet weet).'

6 augustus 2018

Het lid Omtzigt stelt 28 vragen over het stopzetten van de kinderopvangtoeslag, waaronder de volgende vragen:

> Vraag 8
>
> Klopt het dat er een «evaluatierapport CAF 11» geschreven is?
>
> Vraag 9
>
> Kunt u het evaluatierapport aan de Kamer doen toekomen?
>
> Vraag 10
>
> Welke andere stukken over CAF 11 of CAF 11 Hawaii zijn er?
>
> Vraag 11
>
> Kunt u de andere stukken die betrekking hebben op de CAF 11 (Hawaii) operatie aan de Kamer doen toekomen?
>
> Vraag 12
>
> Kunt u in ieder geval het draaiboek CAF 11 en de bijhorende instructies aan de Kamer doen toekomen, aangezien dit verouderde materiaal geen inzage biedt in de actuele werkwijze van de Belastingdienst nu de procedures veranderd zijn?

CONCEPT

Vraag 13

Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd, geen nieuwe kinderopvangtoeslag toegekend kregen, wat voor een aanvraag ze ook deden?

Vraag 14

Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd, geen nieuwe kinderopvangtoeslag toegekend kregen, wat voor een aanvraag ze ook deden? Hoe zag die instructie of werkwijze eruit en wanneer en op wie was die van toepassing?

Vraag 15

Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd standaard verteld werd dat zij niet de juiste bewijsstukken opgestuurd hadden, maar dat hen niet werd meegedeeld welke bewijsstukken ze nog moesten insturen? Hoe zag die instructie of werkwijze eruit en wanneer en op wie was die van toepassing?

30 augustus 2018

Op 30 augustus worden de antwoorden op de vragen aan de Tweede Kamer gestuurd (ontvangen 5 september).

Vraag 8

Klopt het dat er een «evaluatierapport CAF 11» geschreven is?

Antwoord 8

Ja er bestaat een document met die titel. Het document geeft weer wat de aanleiding is geweest voor het massaal opvragen van bewijsstukken, de ervaringen bij de behandeling en de resultaten daarvan. De aanleiding was een onderzoek vanuit het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) waarbij het sterke vermoeden ontstond dat er misbruik werd gemaakt van de kinderopvangtoeslag. (...)

Vraag 9 t/m 12

Kunt u het evaluatierapport aan de Kamer doen toekomen?
Welke andere stukken over CAF 11 of CAF 11 Hawaii zijn er?
Kunt u de andere stukken die betrekking hebben op de CAF 11 (Hawaii) operatie aan de Kamer doen toekomen?
Kunt u in ieder geval het draaiboek CAF 11 en de bijhorende instructies aan de Kamer doen toekomen, aangezien dit verouderde materiaal geen inzage biedt in de actuele werkwijze van de Belastingdienst nu de procedures veranderd zijn?

CONCEPT

Antwoord 9 t/m 12

Ik ben graag bereid uw Kamer vertrouwelijk inzage te geven in het evaluatie-rapport CAF 11 Hawaii (de naam van het betreffende onderzoek) en de achterliggende documenten, waaronder het draaiboek. Naar personen en organisaties herleidbare gegevens zijn uit oogpunt van privacy onherkenbaar gemaakt. (...)

Vraag 13

Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd, geen nieuwe kinderopvangtoeslag toegekend kregen, wat voor een aanvraag ze ook deden?

Antwoord 13

Een instructie zoals hier beschreven heb ik niet aangetroffen. Alle mij bekende documenten in het kader van het onderzoek CAF 11 Hawaii verstrek ik aan uw Kamer ter vertrouwelijke inzage. (...)

Vraag 14

Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd, geen nieuwe kinderopvangtoeslag toegekend kregen, wat voor een aanvraag ze ook deden? Hoe zag die instructie of werkwijze eruit en wanneer en op wie was die van toepassing?

Antwoord 14

Zoals hiervoor is aangegeven heb ik geen werkinstructie zoals hier beschreven aangetroffen. (...)

Vraag 15

Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd standaard verteld werd dat zij niet de juiste bewijsstukken opgestuurd hadden, maar dat hen niet werd meegedeeld welke bewijsstukken ze nog moesten insturen? Hoe zag die instructie of werkwijze eruit en wanneer en op wie was die van toepassing?

Antwoord 15

Een werkwijze zoals hier wordt beschreven, is mij niet bekend. Het is wel voorgekomen dat in de brief aan de aanvragers van kinderopvangtoeslag niet altijd expliciet is aangegeven welke bewijsstukken nog moesten worden opgestuurd. In die gevallen is wel aangegeven dat de aanvrager niet voldoende heeft aangetoond dat de kosten van kinderopvang waren betaald. Sinds juli 2016 geeft de Belastingdienst expliciet aan welke ontbrekende informatie van de burger nog gewenst is.

De concept antwoorden zijn door Adviesregie afgestemd met [redacted] Toeslagen. Op 20 augustus heeft zij akkoord gegeven op de 0.4 versie van de antwoorden. Op 29 augustus zijn de

CONCEPT

concept antwoorden door Adviesregie verstuurd aan [redacted]Toeslagen en [redacted] Toeslagen verantwoordelijk voor Adviesregie, met aanduiding van de antwoorden die gewijzigd zijn en de vraag of zij instemmen met deze beantwoording. Daarop heeft op 30 augustus telefonisch contact plaatsgevonden tussen Adviesregie en [redacted]Toeslagen. In dit gesprek is gesproken over de beantwoording in algemene zin en specifiek over de beantwoording van vraag 8. Op 30 augustus heeft Adviesregie aan [redacted]Toeslagen (Cc [redacted]Toeslagen) een concept antwoord op vraag 8 voorgelegd dat aangevuld was met een beschrijving van de rol van het CAF. [redacted]Toeslagen heeft diezelfde dag via de mail aangegeven in te stemmen met het concept antwoord.

Er is geen mailwisseling of andere documentatie aangereikt die licht werpt op de keuze die gemaakt is om als reactie op de kamervragen alleen de documenten ter vertrouwelijke inzage te geven die ook opgenomen zijn in de inventarislijst bij het Wob-besluit van 12 juni 2018. Adviesregie geeft hierover het volgende aan: 'Bij de beantwoording van de Kamervragen van Omtzigt van 6 augustus is uitgegaan van de inventarislijst zoals is opgenomen in het besluit op het WOB verzoek. Aangenomen werd dat de inventarislijst de documenten bevatte die betrekking hadden op de CAF 11 operatie.'

4 september 2018

In een artikel van 4 september 2018 meldt dagblad Trouw:

> 'De Belastingdienst heeft bewust aangestuurd op het afwijzen van bezwaren van mensen bij wie ten onrechte de kinderopvangtoeslag werd gestopt. Dat blijkt uit interne stukken van de fiscus die in bezit zijn van Trouw. Het bestaan van die stukken werd tot voor kort ontkend door de Belastingdienst.'
>
> 'In een notitie uit 2016 schrijft de Belastingdienst als interne instructie over de afhandeling van bezwaren: 'Waarschijnlijk kun je bijna niets toekennen'. Ook wordt er aangestuurd op het ongegrond of niet-ontvankelijk verklaren van bezwaren. In een interne evaluatie schrijft de Belastingdienst dat er 'vooral op individueel niveau (is) gezocht naar gronden om de toeslag af te wijzen'.'
>
> 'Het bestaan van een intern onderzoek werd in juni nog ontkend door staatssecretaris Menno Snel (D66) van financiën in antwoorden op Kamervragen. Vorige week gaf hij na nieuwe vragen van Kamerlid Pieter Omtzigt (CDA) alsnog toe dat een evaluatie had plaatsgevonden, en is die vertrouwelijk aan de Tweede Kamer gestuurd. Omtzigt noemt het 'zeer ernstig' dat het bestaan van de stukken door de Belastingdienst is ontkend. "Ik heb eerder specifiek naar dit document gevraagd. Dan moet de regering het gewoon naar de Kamer sturen. Ik neem dit hoog op en ga ervan uit dat de staatssecretaris de stukken nu gewoon openbaar maakt." Volgens de Belastingdienst zijn de stukken eerder niet naar de Kamer gestuurd 'omdat er is gevraagd naar een intern onderzoek'. "Dat is niet hetzelfde als een evaluatie", aldus een woordvoerder.'

Trouw citeert uit twee documenten van de Belastingdienst:

- 'Er is dus vooral op individueel niveau gezocht naar gronden om de toeslag af te wijzen.' Dit komt uit het 'Evaluatie rapport CAF11' van februari 2016. Dit document stond op de

1866364 00625

inventarislijst van het Wob-besluit van 12 juni en is op 30 augustus vertrouwelijk aan de Tweede Kamer ter inzage verstrekt.

- 'Waarschijnlijk kun je bijna niks toekennen.' Dit komt uit een document 'Casus Hawaii, CAF zaak [redacted] GOB > Bezwaar' van april 2016.

Het document 'Casus Hawaii, CAF zaak [redacted] GOB > Bezwaar' is bij de behandeling van het Wob-verzoek van 20 maart 2018 niet in beeld geweest. Het document is door de eerder genoemde medewerker van team Beroep op 3 september gevonden met behulp van de citaten die Trouw op 3 september bij de vooraankondiging van het artikel aan de persvoorlichter van de Belastingdienst verstrekte. Het document is afkomstig van de medewerker van team Productieregie/kwaliteitsregie die het document opgesteld, via email verspreid en in het filegebied van de IST-teams geplaatst heeft. Dit filegebied is niet toegankelijk voor de medewerker van team Beroep die de inventarislijst voor het Wob-verzoek heeft opgesteld, hij heeft daarom mondeling bij de IST-teams navraag gedaan naar het bestaan van werkinstructies voor CAF11. Door de IST-teams is het bestaan van dit document niet gemeld. Kwaliteitsregie had tijdens het opstellen van de inventarislijst geen eigen filegebied waarin dit soort documenten opgeslagen en gedeeld werden. De medewerker die de inventarislijst voor het Wob-verzoek opstelde heeft bij Kwaliteitsregie geen navraag gedaan naar documenten rond CAF11/[redacted].

De opsteller van het document heeft het document beschikbaar gesteld aan het team Bezwaar dat belast was met de behandeling van de bezwaren rond de casus CAF11. Kort daarna krijgt zij via de mail (email 22 april 2016, re: bezwaren [redacted] caf casus Hawaii) het verzoek 'de betreffende instructie voor de behandeling' aan een collega van Handhavingsregie / CAF te doen toekomen. In haar reactie (email 25 april 2016) aan deze collega van Handhavingsregie / CAF, die onder anderen ook aan de [redacted] van het bezwaarteam gestuurd is, geeft zij het volgende aan: 'Er is geen "aparte" instructie voor bezwaar, zij doorlopen de reguliere bezwaarprocedure. De informatie die is meegegeven, is de informatie over de CAF casus zelf, zoals opgesteld door HHR en IST. Deze informatie geeft aan welke bewijsstukken aanwezig moeten zijn voor de toekenning van KOT. Heb jij deze informatie al? Zo niet, dan stuur ik dit door.'

Op 3 september wordt duidelijk dat dit document ook ter vertrouwelijke kennisname aan de Tweede Kamer gestuurd wordt. B/T heeft daarom binnen de organisatie nagegaan of er andere documenten bekend waren die ook meegestuurd moesten worden. Daarop is door de medewerker van team Beroep de 'Concept leidraad afhandeling bezwaren [redacted] Hawaii versie 0.1 d.d. 24-06-2016' genoemd. In de 'Factsheet document "casus Hawaii bezwaar"' schrijft hij naar aanleiding van de vraag of er meer is: 'Er is iig de leidraad die ik heb geschreven. (...) Ik heb verder niets gevonden. Ik merk wel op dat de kamervragen van Omtzigt iets lijken te citeren.' In overleg tussen B/T en [redacted] is vastgesteld dat ook de Concept leidraad ter vertrouwelijke kennisname aan de Tweede Kamer wordt verstrekt.

5 Onderdeel 1. Verstrekking documenten - bevindingen

- 'Evaluatie rapport CAF11': bij de beantwoording van de kamervraag over het interne onderzoek is het 'Evaluatie rapport CAF11 [redacted]' in beeld geweest. Het document is tijdens

1866364 00625

het proces van totstandkoming van het antwoord gedeeld met DGBel-Uitvoeringsbeleid. Binnen B/T is door Adviesregie en MT een onderbouwde keuze gemaakt dit document niet in de beantwoording te betrekken van de vragen naar aanleiding van de 21e Halfjaarsrapportage Belastingdienst. Het document is op 30 augustus verstrekt naar aanleiding van vraag 9: Kunt u het evaluatierapport aan de Kamer doen toekomen?

- 'Concept leidraad afhandeling bezwaren [redacted] Hawaii versie 0.1 d.d. 24-06-2016': Dit document is niet bij de op 30 augustus vertrouwelijk ter inzage gelegde documenten gevoegd, omdat het niet voorkwam op de inventarislijst van het Wob-besluit van 12 juni. Het document is niet op de inventarislijst gezet omdat binnen B/T de afweging gemaakt is dat dit document geen aanwijzingen bevat die specifiek zijn voor de behandeling van bezwaren in de casus CAF11/[redacted] afgezien van een passage over het beschikbaar hebben van de oorspronkelijke dagafschriften. Naar aanleiding van het artikel in dagblad Trouw is het document alsnog aangeboden.

  De aanbieding op 4 september is naar aanleiding van vraag 11: 'Kunt u de andere stukken die betrekking hebben op de CAF 11 (Hawaii) operatie aan de Kamer doen toekomen?' Het document kwalificeert niet als draaiboek, achterliggende instructie of werkinstructie zoals bedoeld in vragen 12 t/m 15.

- 'Casus Hawaii, CAF zaak [redacted] GOB > Bezwaar': Dit document is niet bij de op 30 augustus vertrouwelijk ter inzage gelegde documenten gevoegd, omdat het niet gevonden is bij de inventarisatie van stukken in het kader van het Wob-verzoek van 20 maart en niet voorkwam op de inventarislijst van het Wob-besluit van 12 juni.

  De aanbieding op 4 september is naar aanleiding van vraag 11: 'Kunt u de andere stukken die betrekking hebben op de CAF 11 (Hawaii) operatie aan de Kamer doen toekomen?' Het document kwalificeert niet als draaiboek, achterliggende instructie of werkinstructie zoals bedoeld in vragen 12 t/m 15.

- Er is binnen B/T geen kader aangetroffen dat aangeeft welke documenten verstrekt moeten worden op een kamervraag 'Kunt u de andere stukken (...) aan de Kamer doen toekomen?'. Bij de beantwoording is aangesloten op de inventarislijst bij het eerdere Wob-besluit. Er zijn geen emails of documenten bekend waaruit blijkt dat deze keuze expliciet gemaakt, getoetst of goedgekeurd is.

- Aan Adviesregie is gevraagd of de beantwoording van de kamervragen binnen B/T is uitgevoerd overeenkomstig de daarvoor geldende procedures en afspraken. Adviesregie geeft aan dat dit het geval is. Adviesregie verwijst voor de beschrijving van de procedures en afspraken naar een conceptnotitie van april 2013 aan de [redacted] van het team Bedrijfsvoering, waar Adviesregie deel van uitmaakt, en naar een powerpoint presentatie met de titel 'Van impuls tot opdracht. Komt het dan ook goed?'. Deze documenten zijn summier waar het gaat om de te volgen stappen, de te betrekken medewerkers en de taken, rollen en verantwoordelijkheden en het opslaan van documentatie waar het gaat om de beantwoording van kamervragen. De notitie is een concept, uit beide stukken blijkt niet of en

1866364 00625

hoe review en vaststelling hebben plaatsgevonden.

6 Onderdeel 2. Opstellen, opslaan en beschikbaar stellen van werkinstructies voor de handmatige behandeling en andere voor de sturing en beheersing relevante documenten

De aanleiding van dit onderzoek is gelegen in het niet tijdig verstrekken van interne documenten die betrekking hebben op de uitvoering van het primaire proces. Het gaat daarbij om documenten die betrekking hebben op de behandeling van een groep aanvragen en bezwaren, en niet op de op individuele aanvragen en bezwaren betrekking hebbende grondslagen, behandeling, beslissingen, en onderliggende documentatie. Daarom richt de in deze paragraaf behandelde vraagstelling zich op de op proces- en teamniveau relevante documenten. Ter beantwoording van de tweede onderzoeksvraag zijn vragen voorgelegd aan de (waarnemend) teamleiders van de teams:

1. Productieregie / Kwaliteitsregie
2. Handhavingsregie (HHR)
3. Toezicht
4. Integraal Subjectgericht Toezicht (IST)
5. Uitval/Uitworp (nog niet ontvangen)
6. Belcentrum / Stella
7. Klacht
8. Bezwaar
9. Beroep
10. Fraude
11. Vraag (nog niet ontvangen)

De vragen zijn door of namens de teamleiders beantwoord. Daarnaast is bij B/T-Bedrijfsvoering/Toepassingsbeheer een overzicht van alle gedeelde netwerkschijven (Q-schijven) opgevraagd en is gezocht naar (vastgestelde) procedurebeschrijvingen voor de totstandkoming van werkinstructies. Er heeft geen verder onderzoek naar documenten, opslagstructuren e.d. plaatsgevonden.

In deze paragraaf bevat een verkorte weergave van de reacties die van of namens de teamleiders verstrekt zijn. Aan het eind van deze paragraaf wordt kort ingegaan op de opslagstructuur en op overige documenten die gebruikt worden voor de sturing en verantwoording van B/T.

De volgende vragen zijn voorgelegd aan de teams:

- Welke formeel vastgestelde werkinstructies worden binnen het team gebruikt? *Denk hierbij bijvoorbeeld aan de formele werkinstructies zoals die, onder andere, via kwaliteitsregie worden vastgesteld (TSL, werkinstructie bezwaar) en die op het intranet zijn gepubliceerd.*
- Zijn de werkinstructies die langs deze weg tot stand zijn gekomen toereikend voor de uitvoering van de verschillende processen binnen het team? *Denk hierbij onder andere*

1866364 00625

aan het antwoord op de vraag of de werkzaamheden binnen het team volledig en correct kunnen worden uitgevoerd met behulp van de officiële werkinstructies of dat er behoefte bestaat aan extra tekst, uitleg en dergelijke.

- Als er sprake is van (behoefte aan) aanvullende handreikingen, instructies en soortgelijke documenten, welke stukken zijn dit? *Welke aanvullende documenten worden er gebruikt bij de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en de handmatige behandeling binnen het team?*
- Als er sprake is van (behoefte aan) aanvullende handreikingen, welke waarborgen zijn getroffen voor de kwaliteit, actualiteit, toegankelijkheid en kenbaarheid van de status van deze handreikingen? *Denk hierbij onder andere aan waar dit wordt opgeslagen (Q-schijf, wiki, etc), wordt dit bijgehouden, zijn er richtlijnen voor, met wie wordt dit gedeeld?*
- Welke andere voor de sturing en verantwoording van Toeslagen relevante documenten zijn er? *Denk hierbij onder andere aan startdocumenten, tussentijdse evaluaties, einddocumenten, etc.*
- Als er sprake is van andere voor de sturing van verantwoording van Toeslagen relevante documenten, welke waarborgen zijn getroffen voor de kwaliteit, actualiteit, toegankelijkheid en kenbaarheid van de status van deze documenten? *Denk hierbij onder andere aan waar dit wordt opgeslagen (Q-schijf, wiki, etc), wordt dit bijgehouden, zijn er richtlijnen voor, met wie wordt dit gedeeld?*

1. Productieregie (PR) / Kwaliteitsregie

Dit team onderkent drie algemene bronnen van werkinstructies voor de handmatige behandeling binnen Belastingdienst/Toeslagen:

- Handboek Toeslagen, in beheer bij Beleid en Vaktechniek
- Behandelvoorschriften en modules, deze worden gepubliceerd door IV en opgesteld volgend op het behandelplan danwel behandelkader (HHR of Inrichter); behandelvoorschriften volgen na opstellen een reviewproces
- Kennisbank Toeslagen, in beheer en publicatie door Kwaliteitsregie; interne afstemming binnen Kwaliteitsregie en zo nodig afstemming met Beleid en Vaktechniek

Deze informatie wordt opgeslagen en is toegankelijk via intranet[3]. Het is niet direct aan te geven in welke mate Kwaliteitsregie aanvullende stukken opstelt of uitleg verschaft, en in welke mate teams zelf ook nog stukken produceren die wel of niet gedeeld worden. PR onderkent ook relevante stukken als behandelplannen en behandelkaders, uitkomsten PID-sessies en mogelijk CAF-rapporten.

Aanvullend op de vragen aan PR die ook aan de andere teams gesteld zijn, is gevraagd om de vastgestelde procedures voor de totstandkoming van de werkinstructies. Er is geen vastgestelde

[3] http://intranet.belastingdienst.nl/toeslagen-werkgebieden/

1866364 00625

procedurebeschrijving beschikbaar voor het opstellen, reviewen en vaststellen van werkinstructies, behandelvoorschriften en andere kaderstellende documenten[4].

2. Handhavingsregie

Dit team onderkent alleen 'overige voor de sturing en verantwoording relevante documenten'. Deze documenten staan op een Q-schijf. Mogelijk staan er nog verouderde documenten op en niet duidelijk is of toegangsrechten worden opgeheven als medewerkers uit dienst gaan.

3. Toezicht

Door Toezicht wordt aangegeven dat gebruik gemaakt wordt van behandelvoorschriften en behandelkaders, die echter vaak verouderd zijn en waarop binnen het team aanvullingen gecommuniceerd / verspreid worden. Toezicht signaleert bij sommige werkstromen een 'best groot grijs gebied'. Toezicht gebruikt de behandelvoorschriften, het handboek en de kennisbank. Aanvullende afspraken of informatie wordt via de mail verspreid en/of wordt op de Q-schijf geplaatst.

4. Integraal Subjectgericht Toezicht (IST)

'Het IST houdt zich vooral bezig met werkzaamheden die voortkomen uit de risicoselectie. Daarnaast houdt een select groep medewerkers zich bezig met CAF (Combi Aanpak Facilitator). (...) Wat IST ook bijzonder maakt is dat de medewerkers met een behandelkader en niet met een behandelvoorschrift werken. Binnen het behandelkader heeft de behandelaar de vrijheid om te beslissen welke weg hij bewandelt bij het behandelen van een betreffende post. Door middel van de weekstart worden inhoudelijke vragen besproken en samen opgelost. Ook heeft IST een wiki waarop onder andere inhoudelijke en procedurele onderwerpen op staan als handvat voor de medewerkers.'

IST gebruikt diverse behandelkaders, zo nodig werkinstructies, het handboek en aanvullende memo's en de Vraagbaaktool. Aanvullingen worden via de weekstart of via de mail meegedeeld, en via ConnectPeople (board/wiki) gedeeld. Hier zijn geen richtlijnen voor. IST geeft aan er behoefte aan te hebben de gegevens meer op één plek te hebben.

Als andere relevante documenten benoemt IST het verslag van de steekproef van risicoselectie, en de startdocumenten en eindrapporten per casus van TWO/CAF. Het verslag van de steekproef risicoselectie wordt gemaild aan HHR, en door een deel van de teams opgeslagen op de Q-schijf. De rapporten van TWO staan op de Q-schijf.

5. Uitval/Uitworp

[Reactie nog niet ontvangen]

[4] In het Globaal Ontwerp Herinrichting Organisatie Belastingdienst Toeslagen dd. 12 maart 2012: '... De betreffende M2'er van een regie afdeling is verantwoordelijk voor de vakinhoudelijke aspecten bij de uitvoering van werkzaamheden op zijn vakgebied. Hiermee is hij/zij bevoegd om richtlijnen en dwingende aanwijzingen te geven binnen de door het MT gegeven – en door Bedrijfsvoering bewaakte - kaders. Als instrument daarvoor gebruikt de M2'er de 'vakgroepen structuur'. (...) De vakgroepen zijn zo samengesteld dat integraal kan worden geadviseerd of besloten, met de kanttekening dat de formalisering van besluiten bij het MT ligt.' In 2018 zijn de vakgroepen niet meer actief.

1866364 00625

6. Belcentrum / Stella

Het Stella-team maakt gebruik van de werkinstructie als dit nodig is voor de behandeling, het handboek en de kennisbank. De formele werkinstructies en de kennisbank op intranet zijn niet toereikend voor de uitvoering van de processen binnen het team (denk aan spoedbetalingen). Instructies specifiek voor het Stella-team en andere relevante documenten staan op de Q-schijf. Het Stella-team geeft aan dat er geen overzicht is omdat de informatie verspreid staat over handboek, kennisbank, Q-schijf en intranet. Het zoeken naar informatie op intranet werkt slecht en duurt lang.

7. Klacht

Op de vraag naar formele werkinstructies worden ook emails en dergelijke genoemd. Volgens team Klacht staat alles op een Q-schijf maar is dit zoveel dat het geschoond moet worden.

8. Bezwaar

Bezwaar verwijst naar Werkinstructies / modules, het handboek en de kennisbank als het kader waarbinnen gewerkt wordt. Ook verwijst Bezwaar naar het nExt-overleg. Intranet: 'Onduidelijke situaties (inhoud of proces) worden ter plekke met elkaar opgelost of gaan door naar het nExt overleg en/of komen terecht in de periodieke afstemming met het Team Kwaliteitsregie. Uiteindelijk komt het besluit in de Kennisbank waarover weer uitleg wordt gegeven tijdens de weekstarts. Op die manier is de cirkel weer rond. Daarnaast lopen er dagelijks vraagbaken rond in de teams en komen er voorlichtingen door verschillende partijen in de teams voorbij als daar behoefte aan is.'[5]

Bezwaar geeft aan geen behoefte te hebben aan extra handleidingen. Opgemerkt wordt wel dat voor bezwaren die in IST zijn ontstaan (zoals CAF zaken) de documenten wel aangeleverd moeten worden, en tussentijds en naderhand geëvalueerd moeten worden. 'De medewerkers die naast de reguliere bezwaren met bijzondere bezwaren (bv CAF) werken hebben de documenten vaak in hun eigen werkomgeving op de Q schijf opgeslagen.'

9. Beroep

Bij team Beroep zijn er geen formeel vastgestelde werkinstructies in gebruik. Wel wordt er gebruik gemaakt van informele werkinstructies voor de clusters secretariaat en inventarislijst. Er wordt veel gebruik gemaakt van standaard documenten en tekstblokken die met Beleid en Vaktechniek zijn besproken. De gebruikte werkinstructies en documenten op de wiki worden constant up to date gehouden (groeidocumenten) en zijn toereikend voor de uitvoering van het werk. Er is een behoefte aan aanvullende handreikingen/beleidsmemo's vanuit jurisprudentie en wetswijzigingen.

Op de Q-schijf en de wiki van team beroep staan documenten, tekstblokken, standaard verweerschriften en voorbeeld verweerschriften die door de medewerkers van beroepen gebruikt worden. Alleen medewerkers van team Beroep kunnen hierbij. Bij herziene beslissingen op bezwaar worden standaard sjablonen/tekstblokken gebruikt die door Communicatie & Dienstverlening en Kwaliteitsregie zijn goedgekeurd.

[5] http://intranet.belastingdienst.nl/toeslagen-algemeen/productie/overzicht-productieteams/team-bezwaar-utrecht-den-haag-en-heerlen/#connections4wpReload

1866364 00625

10. Fraude

De teams Fraude maken gebruik van de algemeen voor Toeslagen geldende instructies. Daarnaast zijn er specifieke handreikingen voor de werkzaamheden van de teams Fraude en het meldpunt. Bij Fraude komen complexe casussen voor waarvoor afstemming met Beleid en Vaktechniek noodzakelijk of wenselijk is. Fraude geeft aan deze afstemming verder te willen ontwikkelen.

11. Vraag

[Reactie nog niet ontvangen]

Opslagstructuur documenten

Uit de reacties van de teams blijkt dat er diverse locaties zijn voor het aanhouden van instructies en andere relevante documenten.

- Via intranet zijn het handboek, de werkinstructies / modules en de kennisbank te benaderen.
- Sommige teams maken gebruik van ConnectPeople en maken daar wiki's op aan. Een wiki kan door iedere medewerker aangemaakt worden, er zijn geen algemeen geldende afspraken voor het beheer van wiki's die gebruikt worden in het primaire proces.
- Teams kunnen ook gebruik maken van gemeenschappelijke filegebieden waardoor aan specifieke groepen medewerkers (zoals de medewerkers van een team) toegangsrechten kunnen worden toegekend. Voor B/T zijn er tenminste ongeveer 80 van deze Q-schijven, waarvan overigens duidelijk is dat deze niet allemaal voor het primaire proces gebruikt worden. Op deze Q-schijven kan een veelvoud aan mappen staan. Gezien de naamgeving is een deel van Q-schijven verouderd en mogelijk niet meer in gebruik. Het is bij B/T-Bedrijfsvoering/Toepassingsbeheer niet duidelijk hoe het beheer van deze Q-schijven geregeld is.

Overige voor de sturing en verantwoording relevante documenten

De aanleiding van dit onderzoek is gelegen in het niet tijdig verstrekken van interne niet-zaaksgewijze documenten die betrekking hebben op de uitvoering van het primaire proces. Daarop richt zich de hiervoor in deze paragraaf behandelde vraagstelling aan teamleiders. Naast de documenten die van belang zijn voor de uitvoering van en verantwoording over het primaire proces zijn er 'voor de sturing en verantwoording relevante documenten' te onderkennen waar het gaat om agenda's en stukken van het regieteamleidersoverleg (RTO) en het MT B/T, MT-besluiten, (jaar)plannen, rapportages en verantwoordingen.

De stukken en verslagen (inclusief besluiten) van het MT-overleg B/T worden vanaf 2013 in iBabs bewaard en zijn toegankelijk voor medewerkers die daartoe geautoriseerd zijn. De verslagen van het MT-overleg (inclusief besluiten) zijn voor alle medewerkers toegankelijk via intranet. Naast de reguliere MT-overleggen zijn er MT-dagen. Op deze MT-dagen wordt onder andere gereflecteerd op de onderlinge samenwerking en worden inhoudelijke onderwerpen geagendeerd als deze niet tot een volgend regulier MT-overleg kunnen wachten. Van de MT-dagen wordt geen verslag gemaakt.

1866364 00625

Het RTO is een overleg tussen regieteamleiders en dient ter voorbereiding op de besluitvorming in het MT over onderwerpen die meer dan één regiegebied raken. De stukken en verslagen van het RTO worden vanaf 2014 in iBabs bewaard en zijn toegankelijk voor daartoe geautoriseerde medewekers.

De (jaar)plannen bestaan uit de ingediende begroting van B/T, de budgetbrieven aan B/T en het jaarcontract. De rapportages en verantwoordingen bestaan uit het maandbeeld KPI's (kantoor en keten), de maandelijkse verzuimrapportage en de tweemaandelijkse reflectie door [redacted] Toeslagen daarop, de maandelijkse financiële rapportage en de viermaandsrapportages. Deze worden door de medewerkers van B/T-Bedrijfsvoering/Planning, Financiën en Control opgeslagen in een voor hun toegankelijk filegebied. PFC geeft hierover aan dat de structurering matig is.

7 Onderdeel 2. Opstellen, opslaan en beschikbaar stellen van werkinstructies voor de handmatige behandeling en andere voor de sturing en beheersing relevante documenten - bevindingen

- Voor de documenten die als gemeenschappelijk kaderstellend beschouwd worden voor de uitvoering (handboek, werkinstructies en kennisbank) zijn geen geformaliseerde procedures beschikbaar voor het opstellen, reviewen, goedkeuren / vaststellen en beheer.

- Uit de reacties op de vragen is niet zonder meer op te maken dat de teams een volledig gelijk beeld hebben van wat (anders dan de bij het vorige punt genoemde bronnen) als werkinstructie beschouwd wordt, en van wat de voor de sturing en verantwoording van Toeslagen relevante documenten zijn.

- De voor de sturing van en verantwoording over de behandeling binnen Belastingdienst/Toeslagen relevante documenten bevinden op uiteenlopende plaatsen: op intranet het handboek, de werkinstructies / modules en de kennisbank, daarnaast de gemeenschappelijke filegebieden (Q-schijven), ConnectPeople wiki's / boards, en worden soms via email verspreid. Uit de rondgang langs de teams komen signalen dat deze versnippering leidt tot slechte toegankelijkheid, en dat de bronnen deels niet actueel zijn.

- Uit de punten hiervoor volgt dat het niet uit te sluiten is dat – zoals in de onderhavige zaak het geval is geweest – bepaalde relevante documenten niet gevonden worden als daarnaar gezocht wordt, voor beantwoording van kamervragen of anderszins.

8 Aanbevelingen

1. Het is aan te bevelen vast te leggen op welke wijze werkinstructies, behandelkaders en andere voor documenten die voor de behandeling, de besturing en de verantwoording van belang zijn, opgesteld, gereviewd, vastgesteld, toegankelijk gemaakt en beheerd worden. De

CONCEPT

beschrijving van deze processen en de daarbij betrokken taken, rollen en verantwoordelijkheden moet vastgesteld worden door [redacted] Toeslagen.

2. De hiervoor genoemde beschrijving biedt aanknopingspunten voor het benoemen van de status van de verschillende documenten. Uit de documenten die volgens de in het vorige punt genoemde processen tot stand komen, moet de status van het desbetreffende document blijken.

3. Het advies is maatregelen te treffen om de vindbaarheid en toegankelijkheid van werkinstructies en andere relevante documenten te verbeteren. Deze maatregelen moeten onder meer gericht zijn op het beheer en op de actualiteit, volledigheid en eventuele overtolligheid van de documenten die op dit moment opgeslagen zijn.

4. Het verdient aanbeveling een actuele procesbeschrijving te laten opstellen en vaststellen van de processen bij Adviesregie. In deze procesbeschrijving en de bijbehorende beschrijving van taken, rollen en verantwoordelijkheden, zou ingegaan moeten worden op de te zetten stappen en de te betrekken medewerkers van andere onderdelen van B/T bij de beantwoording van kamervragen in het algemeen, en bij het achterhalen van (mogelijk) relevante documenten in het bijzonder. De procesbeschrijving dient aan te sluiten op het corresponderende proces van de Concerndirectie Uitvoerings- en Handhavingsbeleid.

CONCEPT

STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 58563
17 oktober 2018

Besluit van de Staatssecretaris van Financiën van 11 oktober 2018 over de formeelrechtelijke aspecten van de uitvoering van inkomensafhankelijke regelingen door de Belastingdienst/Toeslagen (Besluit bestuursrecht Toeslagen)

DGB 2018-172446
Belastingdienst/Hoofddirectie Fiscaliteit en Juridische Zaken

De Staatssecretaris van Financiën

Gelet op artikelen 4:81 en 10:3 van de Algemene wet bestuursrecht

BESLUIT:

1. Inleiding

1.1 Toepassingsbereik

Dit beleidsbesluit ziet op de formeelrechtelijke aspecten van de uitvoering van inkomensafhankelijke regelingen door de Belastingdienst/Toeslagen.

1.2 Begripsbepaling

In dit besluit wordt verstaan onder:
a. *Awb:* Algemene wet bestuursrecht
b. *Awir:* Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen
c. *directeur:* de (algemeen) directeur van het organisatieonderdeel Belastingdienst/Toeslagen, genoemd in artikel 3, eerste lid, onderdeel f, van de Uitvoeringsregeling Belastingdienst 2003 in samenhang met artikel 2, eerste lid, onderdeel d, van het Organisatie- en mandaatbesluit directoraat-generaal Belastingdienst 2016;
d. *Staatssecretaris:* de Staatssecretaris van Financiën
e. *tegemoetkoming:* tegemoetkoming als bedoeld in art. 2, eerste lid, onderdeel i, Awir
f. *vaktechnisch coördinator:* ambtenaar van de Belastingdienst/Toeslagen die namens de directeur binnen de Belastingdienst/Toeslagen verantwoordelijk is voor de vaktechnische kwaliteit op het gebied van de vakinhoud en het procesrecht, onder welke functiebenaming dan ook.

2. Beleidsregels op het gebied van formeel recht.

1. Het uitvoeringsbeleid is de uitleg van het recht die door of namens de Staatssecretaris is vastgelegd in beleidsregels volgens artikel 1:3, vierde lid, Awb. Deze beleidsregels hebben generieke werking. Ze gelden voor alle belanghebbenden in gelijke omstandigheden. In het gangbare spraakgebruik is de publicatie van deze beleidsregels een 'beleidsbesluit'. De publicatie van de beleidsbesluiten vindt plaats met het oog op de rechtszekerheid. Een beleidsbesluit wordt gelijktijdig binnen en buiten de Belastingdienst/Toeslagen kenbaar gemaakt. De Belastingdienst/Toeslagen past deze besluiten in verband met de rechtsgelijkheid landelijk uniform toe.
2. Het uitgangspunt is dat de uitleg van het recht naar aanleiding van een rechtsvraag wordt vastgelegd in een beleidsbesluit met generieke werking.
   Een beleidsregel in een beleidsbesluit is het gevolg van een rechtsvraag. Een rechtsvraag is een individuele vraag
   a. die in het uitvoerings- en toezichtsproces van de Belastingdienst/Toeslagen opkomt en
   b. waarop in de wet, jurisprudentie en eerder vastgesteld uitvoeringsbeleid geen duidelijk en eenduidig antwoord te vinden is en
   c. waarbij het antwoord gevolgen kan hebben voor gelijksoortige gevallen en daarom is op te vatten als nieuw beleid.
   Het toekennen, herzien, uitbetalen en terugvorderen van een tegemoetkoming of in voorkomende gevallen een voorschot op een tegemoetkoming en de behandeling van bezwaar- en beroepsschriften zijn de meest voorkomende processen waarin rechtsvragen kunnen opkomen.
3. Als de Belastingdienst/Toeslagen wordt geconfronteerd met een rechtsvraag op het gebied van formeel recht, bijvoorbeeld over de werking van de Awb en Awir, dan legt hij deze vraag, via de daarvoor voorgeschreven procedure, voor aan de zogenoemde kennisgroep Formeel Recht. De

1866364 00625

Belastingdienst/Toeslagen neemt het standpunt van de kennisgroep Formeel Recht over.
De hiervoor beschreven interne procedure doet niet af aan de exclusieve verantwoordelijkheid van de Belastingdienst/Toeslagen voor het tijdig beantwoorden van en het beslissen op de rechtsvraag.

4. In het algemeen vindt de vastlegging van de uitleg van het recht plaats binnen zes weken nadat Belastingdienst/Toeslagen het standpunt op de rechtsvraag van de kennisgroep heeft ontvangen plaats in de vorm van een conceptbeleidsregel.
   In voorkomende gevallen maakt de complexiteit van de rechtsvraag het niet mogelijk om binnen zes weken een kwalitatief volwaardige concept-beleidsregel te redigeren. In dergelijke gevallen wordt ernaar gestreefd om binnen zes weken zowel binnen als buiten de Belastingdienst/Toeslagen de betreffende, onderhanden zijnde casuïstiek kenbaar te maken.
5. Naast de rechtsvragen uit het toezichtproces kunnen onder meer ook antwoorden op Kamervragen en toepassing van de hardheidsclausule aanleiding zijn voor het vaststellen van uitvoeringsbeleid.

3 Procesvertegenwoordiging

3.1.

Dit onderdeel heeft slechts interne werking.

3.2. Procesgemachtigden

1. De directeur verleent aan onder zijn verantwoordelijkheid werkende ambtenaren machtiging om de Belastingdienst/Toeslagen te vertegenwoordigen in procedures voor rechtbanken en de Afdeling bestuursrechtsspraak van de Raad van State.
2. De machtiging wordt slechts verleend aan ambtenaren die naar het oordeel van de vaktechnisch coördinator over de benodigde vakinhoudelijke kennis en vaardigheden beschikken.
3. Van de verleende machtigingen wordt een register bijgehouden.
4. Van het in het derde lid genoemde register wordt een afschrift toegezonden aan de griffiers van de rechtbanken en de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

3.3. Procesdeskundigen

1. De directeur wijst binnen de Belastingdienst/Toeslagen ambtenaren aan die naar zijn oordeel deskundig zijn op het gebied van procesvoering.
2. Ter zitting van de rechtbank of de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State is een deskundige op het gebied van procesvoering als gemachtigde of ter bijstand van de gemachtigde aanwezig.
3. Van de aanwezigheid van een procesdeskundige ter zitting kan worden afgezien:
   a. in verzetprocedures; of
   b. als zowel de zaakbehandelaar als de procesdeskundige van oordeel is dat de aanwezigheid van laatstgenoemde ter zitting geen toegevoegde waarde kan hebben, en de vaktechnisch coördinator Toeslagen dit heeft goedgekeurd. De overwegingen hiervoor worden in het dossier vastgelegd.

3.4. Aanwezigheid ter zitting

1. De Belastingdienst/Toeslagen verschijnt altijd ter zitting bij:
   a. de mondelinge behandeling van een beroepschrift voor de rechtbank en
   b. de mondelinge behandeling van een beroepschrift voor de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.
2. Het eerste lid is van overeenkomstige toepassing bij een mondelinge behandeling in het kader van een verzoek tot het treffen van een voorlopige voorziening.

3.5. Bijstand

1. De Belastingdienst/Toeslagen laat zich ter zitting van de rechtbank of de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State door tenminste twee van zijn ambtenaren vertegenwoordigen. Zo mogelijk wordt bij de indiening van de processtukken reeds gemeld welke ambtenaren de Belastingdienst/Toeslagen vertegenwoordigen.
2. Het vorige lid vindt geen toepassing:
   a. in verzetprocedures;
   b. in procedures waarin naar het oordeel van de vaktechnisch coördinator Toeslagen kan worden volstaan met vertegenwoordiging door één ambtenaar.

4 Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst.

5 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Besluit bestuursrecht Toeslagen.

Dit besluit zal in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 11 oktober 2018

De Staatssecretaris van Financiën,
namens deze,
J. de Blieck
lid van het managementteam Belastingdienst

TOELICHTING

De in dit besluit geregelde onderwerpen zijn zoveel als mogelijk in lijn gebracht met het geldende beleid in de fiscaliteit.
Gelet op veelheid aan relatief eenvoudige (gelijkluidende) procedures inzake toeslagen is de mogelijkheid opengelaten dat de vaktechnisch coördinator Toeslagen, na een gedegen kwalitatieve toetsing vooraf in het procesdossier, besluit dat bij zittingen kan worden volstaan met vertegenwoordiging door één ambtenaar.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Cluster Uitvoeringsbeleid

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

Ons kenmerk
2018-0000154442

Uw brief (kenmerk)

Datum 11 september 2018
Betreft Kinderopvangtoeslag casus 'geen powerplay, maar fair play' 2014

Geachte voorzitter,

Ik heb uw Kamer op 30 augustus en 4 september jongstleden acht interne documenten over de kinderopvangtoeslag ter vertrouwelijke inzage toegestuurd. De documenten hebben betrekking op een zaak die speelde in 2014 bij een gastouderbureau, waar de Belastingdienst onregelmatigheden constateerde aangaande de rechtmatigheid van de kinderopvangtoeslag.

Uw Kamer heeft tijdens het ordedebat van 4 september jongstleden mij verzocht bovenstaande documenten openbaar te maken. Zoals ik eerder heb gezegd verzet de aard van de documenten zich tegen openbare verstrekking. Daarnaast is het staand beleid van het kabinet dat interne documenten als zodanig geen onderwerp worden gemaakt van politiek debat. Om tegemoet te komen aan de verzoeken van uw Kamer zal ik in deze brief de informatie uit deze documenten verstrekken, voor zover het inspectie-, controle- en toezichtkarakter van de documenten dat toelaat.

Evaluatie
Voordat ik nader inga op de documenten reageer ik kort op het verslag van het ordedebat vorige week dinsdag. In dat verslag wordt verwezen naar antwoorden op vragen van uw Kamer van juni jongstleden[1]. Uw Kamer vroeg of er in het kader van het onderzoek naar 'Geen powerplay maar fair play' een intern onderzoek is gedaan naar de operatie 'CAF 11 Hawaii'. En indien dit het geval was, of uw Kamer het rapport uit 2015 zou mogen ontvangen.

Het onderzoek 'Geen powerplay maar fair play' is een onderzoek van de Nationale ombudsman uit 2017. Naar aanleiding van dit rapport van de ombudsman is er geen intern onderzoek naar 'CAF 11 Hawaii' uitgevoerd. Wel heeft de Belastingdienst een zelfevaluatie uitgevoerd naar de casus in februari 2016. De zelfevaluatie viel dus niet onder de gestelde vraag, maar het was tegelijkertijd beter geweest om het bestaan van deze eerdere zelfevaluatie wel te noemen.

[1] Vergaderjaar 2017-2018, 31 066, nr. 408

Bij het vertrouwelijk verstrekken van documenten over deze casus zijn in eerste instantie abusievelijk twee documenten niet meegestuurd. Deze heb ik, zodra het bestaan ervan mij duidelijk werd, aan uw Kamer gestuurd.

Context
De zaak startte in 2013 na signalen van de GGD. Het Combiteam Aanpak Facilitators (vanaf hier: CAF team) van de Belastingdienst heeft als doel fraude, gepleegd door facilitators, gestructureerd en zichtbaar in kaart te brengen, aan te pakken en te voorkomen. Zo spoort het team ook misbruik van toeslagen op. Het CAF team deed naar aanleiding van deze signalen onderzoek. Bevindingen van dit onderzoek waren een reden voor controle. Begin 2014 vonden er ongeveer 20 werkbezoeken plaats bij gastouders en het gastouderbureau. Geconstateerd werd dat de administratie van de gastouders en het gastouderbureau op veel punten inderdaad niet klopte. Bij controles van gastouders bleken kinderen vaak niet aanwezig te zijn. Dit versterkte het vermoeden dat er ten onrechte kinderopvangtoeslagen waren verstrekt.

De Belastingdienst besloot de toeslag van 2014 van de 235 ouders die bij het bureau waren aangesloten, per 1 september 2014 stop te zetten. De beslissing werd genomen om mogelijke terugvorderingen niet verder te laten oplopen. In de reactie op het rapport van de Nationale ombudsman, is al eerder geconstateerd dat ondanks de signalen eerst had moeten worden vastgesteld of de ouders nog recht hadden op een toeslag. Ik betreur het onwenselijke verloop van het proces voor alle ouders in deze casus.

Ouders zijn indertijd uitgenodigd op het Belastingkantoor om de bewijstukken voor het recht op toeslag te overleggen. Veel ouders hebben daar gebruik van gemaakt en zijn rond 1 september 2014 langsgekomen. Op basis van de aangeleverde bewijsstukken heeft de Belastingdienst de aanvraag opnieuw beoordeeld. Op dat moment is geconstateerd dat de meeste ouders geen recht hadden op kinderopvangtoeslag over 2013 en 2014. Ouders zijn daarover bij beschikking op of rond 6 oktober 2014 geïnformeerd. Een kopie van deze beschikking is bijgevoegd bij het rapport van de Nationale ombudsman. De beschikkingen zijn individueel naar ouders verstuurd.

Het onderzoek van de ombudsman is mede ingegeven door een uitspraak van de Raad van State van 8 maart 2017. In een hoger beroepsprocedure over een individuele zaak heeft de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State de door de Belastingdienst gevolgde procedure in 2014 (van beëindiging van de kinderopvangtoeslag) veroordeeld. Volgens de Raad van State heeft de Belastingdienst bij de beëindiging van het toeslagvoorschot niet de vereiste zorgvuldigheid in acht genomen en in strijd met de voor opschorting geldende regels gehandeld. De Nationale ombudsman constateert in zijn rapport ook dat de Belastingdienst de beschikkingen aan de ouders in kwestie onvoldoende heeft gemotiveerd. Een groot aantal ouders heeft later bezwaar gemaakt tegen het stopzetten van de toeslag. De Belastingdienst heeft, vooruitlopend op de uitspraak van de Raad van State, in juli 2016 de werkwijze aangepast. Ook de andere aanbevelingen van de ombudsman zijn geïmplementeerd. De reactie op het rapport van de ombudsman heb ik uw Kamer, d.d. 10 november 2017, doen toekomen.

De casus speelde in een tijd waarin de aandacht zowel maatschappelijk als politiek sterk was gericht op het voorkomen van misbruik en fraude met toeslagen. Dat leidde tot een aanscherping van de regels en van de toetsing op rechtmatigheid. Ook de zogenoemde Bulgarenfraude was destijds actueel. Dit leidde tot veel maatschappelijk en politiek onbegrip. Vooropgesteld dat aandacht voor het bestrijden van fraude er nooit toe mag leiden dat goedwillende burgers de dupe worden van het optreden van de overheid, hecht ik eraan deze context te benoemen.

Weergave van de documenten
De informatie uit de documenten die uw Kamer vertrouwelijk ontvangen heeft, wordt hieronder beschreven. In 2013 heeft het CAF team in de casus de volgende constateringen gedaan. Het CAF team is opgericht om fraude met toeslagen door facilitators gestructureerd aan te pakken en te voorkomen.

Casus
In de casusbeschrijving staat onder meer dat een regionale GGD begin 2013 een inspectie-actie heeft uitgevoerd, waarbij (bijna) alle gastouders van dit gastouderbureau zijn bezocht. Daarbij is circa 60% van de gastouders (opvang-inhoudelijk) als negatief is beoordeeld. Vraagouders waren over het algemeen heel ontevreden. De klachten betroffen dan het afhandelen van de financiën, het aanleveren van jaaropgaven, veranderingen in het contract en andere administratieve zaken.

Uit het interne verslag blijkt dat het beeld dat de Belastingdienst had van het gastouderbureau zelf, snel kantelde tijdens een bezoek. 's Morgens was het beeld dat de meeste dingen goed geregeld waren. Na het bekijken van een aantal dossiers wordt in de middag een andere constatering gedaan. De Belastingdienst zag steeds meer onvolkomenheden en risico's voor naleving van toeslagen en fiscale wetgeving.

Het CAF team benoemt in de casusbeschrijving een aantal onderzoekspunten, zoals de vraag of er privé en bedrijfsmatig voldoende premies en belastingen worden afgedragen, de vraag of er daadwerkelijk kinderopvang plaatsvindt waarvoor kinderopvangtoeslag uitbetaald wordt, de vraag of er voldoende toezicht is op de administratie en de vraag of de aanwezigheidsregistratie betrouwbaar is. Een aandachtspunt voor het CAF is dat er mogelijk een relatie is met een eerdere fraudezaak. De conclusie is dat toekomstige maatregelen afhankelijk zijn van de uitkomsten van het nader onderzoek.

Interne overdracht
In april 2014 heeft binnen de Belastingdienst een interne overdracht van deze zaak plaatsgevonden. Het team dat de behandeling van de zaak overnam is door middel van een overdrachtsdocument voorzien van informatie over het onderzoek dat tot dan toe uitgevoerd was. Er zijn tot april 2014 twintig gevallen beoordeeld waarin gastouderopvang door bemiddeling van het betrokken gastouderbureau plaatsvond. De Belastingdienst heeft hiervoor de gastouders benaderd.

Uit dit interne overdrachtsdocument komt het beeld naar voren dat er in het merendeel van de aanvragen zaken zijn die vragen oproepen, zoals urenstaten die suggereren dat de aanvraag incorrect is. Ook kwam het geregeld voor dat de gastouder zei dat er geen opvang meer was terwijl de kinderopvangtoeslag bij de vraagouder gewoon door loopt. Op basis van deze signalen wordt aangeraden elke aanvrager te verzoeken naar de balie te komen met bewijsstukken om de rechtmatigheid van de aanvraag aan te tonen.

Draaiboek
Ongeveer tegelijk met de interne overdracht van de behandeling is een draaiboek opgesteld voor het onderbreken van de uitbetaling van de kinderopvangtoeslag van de betrokken vraagouders en voor het uitnodigen aan de balie en het verwerken van bewijsstukken. Vanaf juni zou daardoor geen kinderopvangtoeslag meer uitbetaald worden. De ouders die het verzoek kregen om naar de balie te komen, hadden op dat moment het recht op kinderopvangtoeslag moeten houden. Uit de door de ouders overgelegde bewijsstukken had moeten blijken of zij al dan niet recht hadden op toeslag. In lijn daarmee had de uitbetaling van de kinderopvangtoeslag direct bij het aanleveren van de juiste bewijsstukken moeten worden hervat. In enkele gevallen heeft dat op zich laten wachten tot september 2014, in veel gevallen langer.

Bevindingen
In de onderliggende bevindingen vermeldt de Belastingdienst dat de situatie per onderzocht geval verschillend is. In meerdere gevallen wisselen de gastouder en vraagouder van rol en passen ze op elkaars kinderen. Gastouder en vraagouder zijn regelmatig familie van elkaar. Verder valt op dat de aanvragen kinderopvangtoeslag van de vraagouder vaak niet overeenkomen met urenstaten van de gastouder ende urenstaten niet stroken met de gefactureerde uren. In de interne notitie merkt de Belastingdienst op dat het gastouderbureau zelf zegt nooit misbruik van DigiD accounts te hebben gemaakt, maar dit wordt in twijfel getrokken. De Belastingdienst noemt dit een groot gevaar.

In mei 2014 heeft het CAF team een bezoek gebracht aan het gastouderbureau. Naar aanleiding hiervan is een interne notitie opgesteld. Tijdens dit bezoek zijn vijf dossiers bekeken, waarvan vier willekeurig geselecteerd zijn. Daarbij was volledige medewerking van de zijde van het gastouderbureau. De stukken werden direct aangeleverd.

De Belastingdienst constateerde bij het bezoek onvolkomenheden en risico's ten aanzien van de verstrekking van kinderopvangtoeslag en de heffing van belastingen. Onder meer constateert de Belastingdienst dat op de jaaropgaven voor de ouders de daadwerkelijke opvanguren overeenkomstig de maandstaten overgenomen worden, maar dat in drie van de vijf gevallen de kosten van de gastouder niet volledig door de vraagouder betaald en in één geval helemaal niet voldaan zijn aan het gastouderbureau. De maandstaten moeten bij dit gastouderbureau per twee maanden achteraf ingeleverd worden, terwijl de facturen op grond van de werkelijk gemaakte opvanguren gedateerd zijn op de 20e of 21e van de desbetreffende maand. Dit wijst op antidatering van de facturen met daadwerkelijke opvanguren. De maandstaten zijn niet gedateerd.

Het betrokken gastouderbureau beschikt over DigiD inloggegevens van klanten. De Belastingdienst heeft nader onderzocht of het gastouderbureau een centrale rol kan hebben gespeeld bij mogelijk misbruik van toeslagen. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de IP-adressen. In het document staat dat op basis van deze uitkomsten uit de analyse van de IP-adressen geconcludeerd kan worden dat het desbetreffende gastouderbureau een rol heeft gespeeld bij het mogelijk misbruik van toeslagen, gelet op de centrale rol van deze IP-adressen.

Zelfevaluatie
Medewerkers die betrokken waren bij de stopzetting van de kinderopvangtoeslagen bij het desbetreffende gastouderbureau hebben een zelfevaluatie uitgevoerd naar de casus 'CAF 11 Hawaii'. In die zelfevaluatie van februari 2016 constateren zij dat het door de omvang van de zaak moeilijk is samenhang te zien tussen de bewijsstukken die door de verschillende vraagouders aangeleverd zijn. De beoordeling heeft zich daardoor gericht op het door individuele aanvragers aangedragen bewijsmateriaal, en niet op een mogelijke rol van het gastouderbureau als facilitator van misbruik. Zoals ook in het document wordt aangegeven is er vooral op individueel niveau gezocht naar gronden om de toeslag af te wijzen. Indien een aanvraag is afgewezen, is dit op individuele gronden gedaan. Verder is in de afwijsgrondengeen patroon te zien. Veelal is er afgewezen omdat er onvolledig gereageerd is of dat er onvoldoende aangetoond is dat alle kosten voor de kinderopvang zijn voldaan.

Na het onderbreken van de betaling van de kinderopvangtoeslag is door een groot deel van de ouders bezwaar aangetekend. Onder meer om de collega's die belast zijn met de bezwaarbehandeling de context van deze bezwaren mee te geven, zijn collegiale handreikingen gedaan door middel van een casus en een concept leidraad voor de afhandeling, respectievelijk van april 2016 en juni 2016. Dit zijn geen vastgestelde werkinstructies, maar interne communicatie op operationeel niveau. Uiteraard dient elk bezwaar op gelijke wijze en aan de hand van wet- en regelgeving beoordeeld te worden.

In de genoemde handreiking worden onder meer de bevindingen uit de hiervoor genoemde onderzoeken samengevat. Op grond van die bevindingen wordt in die handreiking de verwachting uitgesproken dat in veel gevallen ouders hun bezwaar waarschijnlijk niet krijgen toegekend. Zoals ik eerder in deze brief heb aangegeven leek het erop, gebaseerd op de bewijsstukken die aanwezig waren bij de gastouders, dat bij een groot aantal van de aanvragen iets niet klopte. Het gaat hier nadrukkelijk niet om een instructie, zoals ook expliciet is opgenomen in het betreffende document en in e-mail uitwisselingen tussen medewerkers, april 2016. Verder wil ik benadrukken dat deze handreiking niet heeft geleid tot een andere werkwijze voor de inhoudelijke afhandeling van bezwaarschriften.

Vooruitblik
Met deze brief geef ik uw Kamer inzicht in de werkprocessen en inhoud van de zaak uit 2014. Hoewel excuses naar de ouders zijn gemaakt en de aanbevelingen van de Nationale ombudsman zijn opgevolgd, doet dat niet af aan de zeer vervelende situatie die is ontstaan. Ik betreur dat ouders door toedoen van de Belastingdienst zijn geraakt. Ouders van wie achteraf bleek dat zij wel recht hadden op kinderopvangtoeslag. Ook hebben mensen te lang op een antwoord op hun bezwaarschrift moeten wachten. Dat vind ik met uw Kamer ongewenst. De Belastingdienst heeft vanaf medio 2016 de afhandeling van bezwaren aanzienlijk versneld.

Van het stopzetten van toeslagen zoals in 2014 heeft plaatsgevonden, heeft de Belastingdienst geleerd. Als bewijsstukken ontbreken om het recht op toeslag vast te stellen, wordt aanvragers van toeslagen verzocht deze alsnog in te dienen. De toeslag wordt niet meer automatisch stopgezet. Deze werkwijze is, samen met de motivering op de beschikkingen, aangepast per juli 2016. De verbeterde dienstverlening aan burgers vind ik een goede ontwikkeling. De Belastingdienst zet daarmee in op voorkomen in plaats van genezen.

Hoogachtend,

de Staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Cluster Uitvoeringsbeleid

Ons kenmerk
2018-0000154442

2018Z16328

Antwoorden op vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over het bericht 'Fiscus blijft informatie achterhouden in rechtszaken om kinderopvangtoeslag' (ingezonden 19 september 2018)

1
Herinnert u zich dat u in de beantwoording op eerdere Kamervragen heeft aangegeven dat de Belastingdienst zich in het bestuursrecht vanzelfsprekend zal houden aan de uitleg van de Hoge Raad, die in het onderhavige geval inhoudt dat de Belastingdienst alle op de zaak hebbende stukken zal overleggen (de uitleg daarvan van de Hoge Raad is als volgt: "Tot de op de zaak betrekking hebbende stukken behoren niet slechts de stukken die de inspecteur heeft gebruikt ter onderbouwing van zijn besluit. Daartoe behoren in beginsel ook stukken als hiervoor onder i) en ii) bedoeld die de inspecteur wel ter beschikking staan of hebben gestaan maar die hij niet heeft gebruikt ter onderbouwing van zijn besluit")?

Antwoord
Ja. Ik heb op Kamervragen van het lid Omtzigt over de uitleg van artikel 8:42 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geantwoord:
"Vanzelfsprekend geldt voor de Belastingdienst de omschrijving zoals deze door de Hoge Raad is verwoord."

Ik merk in dit verband nog het volgende op. Uitgangspunt is dat alle op de zaak betrekking hebbende stukken worden overgelegd. Natuurlijk kan er in een concreet geval discussie ontstaan wat precies onder dit begrip valt. Dit betekent ook dat niet voor alle stukken in het project CAF-11 eenduidig kan worden vastgesteld welke onder de reikwijdte van 8:42 van de Awb vallen. Ik heb de Landsadvocaat gevraagd te beoordelen of er in de lopende CAF11-beroepszaken op de zaak betrekking hebbende stukken zijn die niet eerder aan de rechter zijn verstrekt. De Landsadvocaat heeft in dat kader aangegeven dat in een dossier als het onderhavige niet bij voorbaat kan worden gezegd dat verslagen van bevindingen en werkaantekeningen (notities van verrichte werkzaamheden, zoals de aantekening dat een brief is verstuurd en telefoonnotities, tenzij deze betrekking hebben op contactmomenten) kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken. Dat zal echt van geval tot geval moeten worden beoordeeld, ook omdat de inhoud van de betreffende stukken per zaak verschilt. Ik heb in dit kader de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) laten weten dat uit een oogpunt van transparantie en om onnodige discussies te voorkomen over de reikwijdte van het begrip op de zaak betrekking hebbende stukken ik in beginsel een ruimhartige verstrekking van stukken voorsta.

In de lopende beroepsprocedures in het CAF 11 Hawaii project betekent dit bijvoorbeeld dat alle op de zaak betrekking hebbende stukken gecontroleerd worden en zo nodig aangevuld worden. Het verslag van bevindingen en de werkaantekeningen (waaronder telefoonnotities) worden bovendien in alle zaken proactief verstrekt, ook als ze in die concrete zaak strikt genomen niet op de zaak betrekking hebben. Indien een belanghebbende verzoekt om andere stukken zeg ik toe dat ruimhartig met dit verzoek zal worden omgegaan. Voor de goede orde vermeld ik nog wel dat bovenstaande onverlet laat dat in een uitzonderlijk geval bepaalde passages of stukken met een beroep op artikel 8:29 Awb uitsluitend aan de rechter zullen worden verstrekt, bijvoorbeeld als het gaat om controlestrategische informatie of informatie over derden.

2
Betekent dit dus dat als de telefoonnotities toegevoegd dienen te worden, alle werkaantekeningen toegevoegd dienen te worden (tenzij een beroep gedaan wordt op artikel 8:29 van het Burgerlijk Wetboek, waarbij de Belastingdienst gemotiveerd aangeeft waarom bepaalde stukken niet verschaft worden of alleen aan de rechter gegeven worden)?

Antwoord
Nee. In zijn algemeenheid geldt, voor andere zaken dan CAF 11, dat van geval tot geval zal moeten worden beoordeeld of notities zich inhoudelijk kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken ex artikel 8:42 Awb. Gezien de ruime interpretatie die ik voorsta zullen in afwijking daarvan in de onderhavige casus wél alle telefoonnotities (proactief) verstrekt worden.

3
Heeft u kennisgenomen van het artikel in Trouw: "Fiscus blijft informatie achterhouden in rechtszaken om kinderopvangtoeslag"? 1)

Antwoord
Ja.

4
Klopt het dat de fiscus niet alle telefoonnoties in het dossier gestopt heeft in de onderhavige casus?

Antwoord
Ja, niet alle notities zijn overgelegd, omdat een aantal ervan door Toeslagen niet zijn gekwalificeerd als op de zaak betrekking hebbend stuk.

5
Wilt u controleren of alle gespreksnotities overhandigd zijn en een lijst geven van de telefoonnotities, die niet overhandigd zijn? Wilt u dan vooral kijken naar bijvoorbeeld notities met de data 10 juli 2014 en 9 december 2014?

Antwoord.
In deze zaak zijn niet alle notities overhandigd. Zoals aangegeven bij vraag 1 ben ik van mening dat deze notities, de werkaantekeningen en het verslag van bevindingen ruimhartig moeten worden verstrekt. Ik heb Toeslagen opdracht gegeven deze stukken alsnog proactief aan belanghebbenden beschikbaar te stellen, ook wanneer ze strikt genomen niet als op de zaak betrekking hebbend kwalificeren.

6
Klopt het dat op 9 december 2014 bij de notitie staat: "LET OP!: Burger niet melden dat er sprake was van rechtsmatigheidsonderzoek ivm verhoogd toezicht. Bij bezwaar, klacht of andere afwijkende behandeling (waarbij sprake is van toekenning), dient de behandelaar contact op te nemen met het IST team via Toeslagen IST CAF_Postbus. Beoordeling CAF11, geen toekenning, bewijsstukken niet akkoord"?

Antwoord
Ja. Deze notitie is een collegiale handreiking om de collega's die belast zijn met de (bezwaar)behandeling de context van deze bezwaren mee te geven. Het is geen vastgestelde werkinstructie, maar interne communicatie op operationeel niveau. De handreiking is bedoeld om collega's erop te attenderen dat een specifieke toezichtsactie rond deze aanvraag heeft plaatsgevonden. Het toezicht is mede ingegeven door de mogelijke rol van het betrokken gastouderbureau als facilitator van misbruik. Het betrokken gastouderbureau mocht er op dat moment niet van op de hoogte raken dat er een toezichtsonderzoek naar zijn eventuele rol als facilitator liep, om het onderzoek niet te verstoren. Uiteraard dient elk bezwaar aan de hand van wet- en regelgeving beoordeeld te worden. Om te waarborgen dat dit op gelijke wijze gebeurt, is een team verantwoordelijk voor de coördinatie hiervan.

7
Deelt u de mening dat deze notities gewoon aan de rechter voorgelegd hadden moeten worden en dat het aan de rechter (en dus niet aan de Belastingdienst) is om te bepalen of zij relevant zijn voor de zaak?

Antwoord
Ja. Zoals in het antwoord bij vraag 1 is aangegeven zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld of notities kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken ex artikel 8:42 van de Awb. Ik sta daarbij een ruimhartige verstrekking van stukken voor. Deze notities hadden naar mijn mening in de betreffende zaak aan de rechter moeten worden overgelegd.

8
Klopt het dat de Belastingdienst tijdens de zitting verklaarde dat het de bevindingen van 30 september 2014, waarin stond dat er recht was op zorgtoeslag, niet in het dossier gedaan had 'omdat het niet relevant was voor de beslissing om toeslag stop te zetten'?

Antwoord
Uit het proces-verbaal van de zitting blijkt inderdaad dat de vertegenwoordiger van Toeslagen heeft aangegeven van mening te zijn dat het verslag van bevindingen geen op de zaak betrekking hebbend stuk is, omdat de aantekeningen daarin niet van invloed zijn geweest op de vaststelling van het recht op kinderopvangtoeslag. Tevens heeft de procesvertegenwoordiger aangeboden om notities te overleggen. In zijn uitspraak van 25 september jl. heeft de bestuursrechter overigens

het verzoek van eiseres om de Belastingdienst op te dragen nadere stukken, zoals telefoonnotities of andere interne notities in het geding te brengen afgewezen. Tevens heeft de bestuursrechter (ten overvloede) geoordeeld dat indien de inhoud van de nadere stukken in de procedure zou worden betrokken, dat niet tot een ander oordeel over de bestreden besluiten of de verzoeken tot schadevergoeding zou leiden.

9
Deelt u de mening dat het aan de rechter en aan de rechter alleen is om te bepalen of dit stuk relevant is?

Antwoord
De inzage in op de zaak betrekking hebbende stukken komt als eerste aan de orde in de bezwaarfase (artikel 7:4, tweede lid, van de Awb). Het is dus onvermijdelijk dat Toeslagen in die fase beoordeelt wat op de zaak betrekking hebbende stukken zijn. Voor de verdere ontwikkeling van het dossier heeft de Hoge Raad in zijn arrest van 4 mei 2018 richtlijnen gegeven (de in vraag 1 geduide 'stukken als hiervoor onder i) en ii) bedoeld ').
Wanneer in geschil is of een stuk te kwalificeren is als zijnde 'op de zaak betrekking hebbend' is het laatste woord uiteraard aan de rechter.

10
Wilt u de antwoorden op vragen 13, 14, en 15 herzien die vragen naar interne instructies om onder andere toeslagen niet toe te kennen? U ontkende dat ze bestonden, maar misschien ligt dat nu genuanceerder?

Antwoord
Ik heb op 30 augustus jl. in antwoord op vragen van het lid Omtzigt aangegeven dat ik de bedoelde instructies niet heb aangetroffen. Dit is nog steeds het geval. Er is op dit moment dan ook geen aanleiding de genoemde antwoorden te herzien. Wel merk ik op dat Toeslagen in sommige gevallen - om te voorkomen dat ten onrechte toekenning plaatsvindt - geen toeslagen toekent dan nadat de bewijsstukken aangeleverd en beoordeeld zijn. Dit heeft Toeslagen ook op de gebruikelijke wijze gedaan bij de toeslagaanvragers van het desbetreffende gastouderbureau
Zoals ik ook in de begeleidende Kamerbrief aangegeven heb, zijn de beschikkingen tot stopzetting van de toeslagen in de CAF 11 zaken onvoldoende gemotiveerd, is Toeslagen te karig geweest met het verstrekken van informatie en heeft de behandeling te lang geduurd.

11
Wilt u zich niet verbergen bij het antwoorden achter het feit dat het een lopende zaak is, aangezien het juist dan belangrijk is dat alle stukken op tafel liggen tijdens de rechtszaak en de rechter op basis van álle stukken een besluit kan nemen?

Antwoord
Zoals in het antwoord bij vraag 1 is aangegeven zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld of notities kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken ex artikel 8:42 van de Awb. Ik sta daarbij een ruimhartige verstrekking van stukken voor.

12
Is het in het CAF11-dossier vaker gebeurd dat niet alle stukken zijn overlegd aan de rechter?

Antwoord
Toeslagen beoordeelt of stukken kwalificeren als 'op de zaak betrekking hebbend'. Gebleken is dat daarbij in het verleden in individuele gevallen een onjuiste beoordeling is gemaakt. Ik sta een ruimhartige verstrekking van stukken voor. Dit betekent dat in de lopende beroepszaken alsnog alle in het antwoord op vraag 1 genoemde stukken zullen worden verstrekt, ongeacht of zij strikt genomen kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken in de zin van artikel 8:42 Awb.

13
Welke maatregelen neemt u naar aanleiding van het achterhouden van notities bij de rechter, tegen het arrest van de Hoge Raad in en tegen uw belofte aan de Kamer?

Antwoord
Ik heb de Landsadvocaat gevraagd om de behandeling van de dossiers, die op dit moment nog onder de rechter zijn, over te nemen en in dat kader te beoordelen of Toeslagen alle op de zaak betrekking hebbende stukken heeft overgelegd. Daarbij sta ik een ruimhartige interpretatie van dit

begrip voor, zeker als belanghebbende om bepaalde stukken heeft gevraagd. Als blijkt dat niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken zijn overgelegd, zullen deze alsnog worden ingebracht.

14
Wat kan een burger (of bedrijf) doen wanneer hij vermoedt dat de Belastingdienst niet alle stukken overlegt bij de rechter in het bestuursrecht? Heeft de burger op dit moment enig rechtsmiddel?

Antwoord
Als een belanghebbende gemotiveerd heeft gesteld dat een bestuursorgaan niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken heeft overgelegd, dan kan hij de rechter vragen het bestuursorgaan te verplichten deze stukken alsnog over te leggen. Indien het bestuursorgaan niet voldoet aan de verplichting om stukken over te leggen, is het op grond van artikel 8:31 van de Awb aan de rechter om daaruit de gevolgtrekkingen te maken die hem geraden voorkomen.
Volledigheidshalve merk ik hierbij op dat een belanghebbende ook in de bezwaarfase via een verzoek om een voorlopige voorziening een rechterlijk oordeel omtrent de volledigheid van het dossier kan vragen. In de praktijk wordt van deze mogelijkheid ook gebruik gemaakt.

15
Is het hier gesignaleerde probleem een incidenteel probleem of een structureel probleem?

Antwoord
Zoals in het antwoord bij vraag 1 is aangegeven zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld of notities kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken ex artikel 8:42 van de Awb. In zoverre kan niet gesproken worden van een structureel probleem: Iedere zaak staat immers op zichzelf. Ik heb in het antwoord op vraag 1 aangegeven dat ik een ruimhartige verstrekking voorsta. In zijn algemeenheid zal dat (moeten) leiden tot het verstrekken van stukken dan in deze specifieke casus is gebeurd. Ik verwijs verder naar de begeleidende brief aan uw Kamer.

16
Kunt u garanderen dat de Belastingdienst telkens het volledige dossier aan de rechter voorlegt? Welke acties zult u ondernemen om daarvoor te zorgen?

Antwoord
Zoals in het antwoord bij vraag 1 is aangegeven zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld of notities kwalificeren als op de zaak betrekking hebbend stuk ex artikel 8:42 van de Awb. Ik sta daarbij een ruimhartige verstrekking van stukken voor. In dat kader dient de Belastingdienst bij twijfel over de vraag of een stuk op de zaak betrekking heeft, dit stuk te verstrekken. Ik verwijs verder naar de begeleidende brief aan uw Kamer.

17
Wilt u nog dat ik u herinner aan het feit dat:
- de Nationale ombudsman in 2017 in deze zaak concludeerde: "Toeslagen heeft een groot aantal gezinnen door zijn onevenredig harde aanpak in financiële problemen gebracht en hun vertrouwen geschonden. Het is aan Toeslagen om het geschonden vertrouwen te herstellen. De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed", maar dat tot nu toe geen enkele ouder een tegemoetkoming is aangeboden? 3) 4);
- bij het niet melden van de zelfevaluatie CAF11 toen om een intern onderzoek gevraagd werd (omdat dat twee verschillende dingen zouden zijn)?;
- u eerst meldde dat er maar vier stukken waren en later nog twee andere stukken vond en die moest nasturen? 5)

Antwoord
Ik heb Toeslagen opdracht gegeven om in zaken waarin de behandeling van het bezwaarschrift langer heeft geduurd dan twee jaar, ook als door de ouders daar niet om is verzocht, immateriële schadevergoeding toe te kennen vanwege schending van de redelijke termijn. Ik verwijs verder naar de begeleidende brief aan uw Kamer.

In mijn brief van 11 september jl. (Kamerstukken II 2017-2018, 31066, nr. 428) heb ik als volgt gereageerd op de vraag van uw Kamer of er in het kader van het onderzoek naar «Geen powerplay maar fair play» een intern onderzoek is gedaan naar de operatie «CAF 11 Hawaii». En indien dit het geval was, of uw Kamer het rapport uit 2015 zou mogen ontvangen.

"Het onderzoek «Geen powerplay maar fair play» is een onderzoek van de Nationale ombudsman uit 2017. Naar aanleiding van dit rapport van de ombudsman is er geen intern onderzoek naar «CAF 11 Hawaii» uitgevoerd. Wel heeft de Belastingdienst een zelfevaluatie uitgevoerd naar de casus in februari 2016. De zelfevaluatie viel dus niet onder de gestelde vraag, maar het was tegelijkertijd beter geweest om het bestaan van deze eerdere zelfevaluatie wel te noemen.

Ik heb uw Kamer op 30 augustus en 4 september jongstleden (Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nrs. 3085 en 3086) respectievelijk zes en twee interne documenten over de kinderopvangtoeslag ter vertrouwelijke inzage toegestuurd.
Bij het vertrouwelijk verstrekken van documenten over deze casus zijn in eerste instantie abusievelijk twee documenten niet meegestuurd. Een van deze stukken is in eerste instantie niet gevonden. Van het andere stuk is ten onrechte geoordeeld dat het niet op CAF 11 betrekking had. Ik heb deze stukken zodra het bestaan ervan mij duidelijk werd, aan uw Kamer gestuurd."

18
Bij hoeveel ouders is de kinderopvangtoeslag op vergelijkbare wijze stopgezet in 2014 en 2015? Kunt u aangeven hoe die zaken zijn afgehandeld?

Antwoord
In het project CAF 11 Hawaii is in 235 gevallen de kinderopvangtoeslag in 2014 stopgezet. Het project CAF 11 Hawaii heeft niet geleid tot stopzettingen van kinderopvangtoeslag in 2015.

19
Bent u bereid om de gang van zaken rond het stopzetten van de kinderopvangtoeslag nader te onderzoeken en hier serieuze openbare lessen uit te trekken?

Antwoord
Zoals is aangegeven in de brief aan de Nationale ombudsman van 7 november 2017 (2017-0000211077), die op 10 november 2017 naar uw Kamer is gestuurd, werd de methode van stopzetting al voor de start van het onderzoek door de Nationale ombudsman niet meer gehanteerd. Voorts verwijs ik naar de begeleidende brief aan uw Kamer.

20
Kunt u deze vragen een voor een en binnen twee weken beantwoorden?

Antwoord
De vragen zijn afzonderlijk en binnen de reguliere termijn van drie weken beantwoord.

1) https://www.trouw.nl/home/fiscus-blijft-informatie-achterhouden-in-rechtszaken-om-kinderopvangtoeslag~a539496a/
2) Kamerstukken II, vergaderjaar 2017/2018, Aanhangsel van de Handelingen, nr. 3085
3) Rapport Nationale ombudsman 2017/095, 'geen powerplay maar fair play'
4) Kamerstukken II, vergaderjaar 2017/2018, Aanhangsel van de Handelingen, nr. 3085
5) Kamerstukken II, vergaderjaar 2017/2018, Aanhangsel van de Handelingen, nr. 3086

Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2018–2019

31 066 **Belastingdienst**

31 322 **Kinderopvang**

Nr. 434 **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 oktober 2018

Uw Kamer heeft in Kamervragen en debatten op verschillende momenten aandacht gevraagd voor het project «CAF 11 Hawaii» (hierna: CAF 11) van Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) waarnaar ook de Nationale ombudsman onderzoek heeft gedaan. Het lid Omtzigt heeft in de regeling van werkzaamheden van 19 september gevraagd hoe de problematiek kan worden opgelost (Handelingen II 2018/19, nr. 2, item 4). In deze brief ga ik hierop in. Verder bied ik u hierbij de antwoorden aan op de vragen van het lid Omtzigt over het bericht «Fiscus blijft informatie achterhouden in rechtszaken om kinderopvangtoeslag» (Aanhangsel Handelingen II 2018/19, nr. 251).

De casus

In de Kamervragen wordt verwezen naar de individuele zaak die op 10 september jl. voor de rechtbank van Amsterdam diende en waarvan op 25 september een uitspraak was. De beschikking om de kinderopvangtoeslag stop te zetten was onvoldoende gemotiveerd. Hierdoor was het voor de ouder onduidelijk welke bewijsstukken nog moesten worden aangeleverd. Ook na het stopzetten van de kinderopvangtoeslag heeft Toeslagen de ouder niet goed geïnformeerd over het aanleveren van bewijsstukken. Vanzelfsprekend heeft een belanghebbende recht op tijdige en volledige kennisneming van alle op de zaak betrekking hebbende stukken. De ouder heeft bovendien gedurende de procedure om bepaalde stukken gevraagd. Zeker als een belanghebbende om bepaalde stukken vraagt, moeten deze naar mijn mening ruimhartig worden verstrekt. Dat gaat bijvoorbeeld over gespreksnotities en verslagen van bevindingen. Daarnaast volgt uit de uitspraak in deze rechtszaak dat het recht op de toeslag eerder vastgesteld had kunnen en moeten worden. De behandeling heeft dus te lang geduurd. De geconstateerde tekortkomingen in deze casus staan niet op zichzelf en zeggen iets over de wijze waarop in het project CAF 11 is gehandeld. De Nationale ombudsman bracht dit in zijn rapport «Geen powerplay maar fair play» uit 2017 aan het licht. Ik bied voor zowel de tekortkoming in deze casus, als

kst-31066-434
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2018

1866364 00625

voor het gehele procesverloop in het project CAF 11, aan de desbetreffende ouders en uw Kamer, mijn excuses aan.

Project CAF 11

De zaak is onderdeel van het project CAF 11; een project van Toeslagen dat zich richt op een specifiek gastouderbureau en de daarbij aangesloten gastouders. Dit project werd uitgevoerd door het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) van de Belastingdienst, dat tot doel heeft fraude, gepleegd door facilitators, gestructureerd en zichtbaar in kaart brengen, aan te pakken en te voorkomen.

Het project startte in 2013 na signalen van de GGD. Het CAF 11-team deed naar aanleiding van deze signalen onderzoek. De bevindingen uit dit onderzoek waren reden voor verdere controle. Begin 2014 vonden er daarom controlebezoeken plaats bij ongeveer 20 gastouders en bij het gastouderbureau. Geconstateerd werd dat de administratie van de onderzochte gastouders en het gastouderbureau op veel punten inderdaad niet klopte.

Toeslagen besloot de toeslag van 235 ouders per 1 september 2014 stop te zetten. Deze ouders maakten gebruik van opvang door een gastouder die werd bemiddeld door het bureau in kwestie. Ouders zijn destijds uitgenodigd op het belastingkantoor om de bewijstukken voor het recht op toeslag te overleggen. Bij de beoordeling daarvan heeft Toeslagen geconstateerd dat de meeste ouders geen recht hadden op kinderopvangtoeslag over 2013 en 2014. Een groot aantal ouders heeft bezwaar gemaakt tegen het stopzetten van de toeslag. De afhandeling van die bezwaren heeft vervolgens erg lang geduurd.

Drie problemen

Als ik terugkijk naar het project CAF 11 spelen er drie problemen.
Een eerste probleem is de te hoge snelheid waarmee de kinderopvangtoeslag van de ouders in dit project is stopgezet en het vervolgens trage proces van beoordeling van het recht op toeslag. Dit hangt samen met het tweede probleem, dat van de informatievoorziening. Zowel intern binnen Toeslagen als extern naar ouders en uw Kamer is niet voldaan aan de standaard die daarvoor staat. Wat betreft de interne communicatie bleek de structuur en sturing in het project CAF 11 onvoldoende op orde. Dit vraagt om een verbetering van interne communicatie en werkprocessen binnen Toeslagen. Ook de informatievoorziening naar de ouders en uw Kamer schoot tekort. Tot slot is het zelflerend vermogen van Toeslagen op dit vlak te beperkt geweest. Het is niet gelukt om gaandeweg het proces voor een betere afhandeling voor ouders te zorgen.

Het onderkennen van de tekortkomingen in het project CAF 11 is niet goed verlopen. Ingegeven door de tijdgeest, gericht op het voorkomen en aanpakken van fraude, heeft de focus gelegen op de bestrijding van fraude en is de menselijke maat uit het oog verloren. Dit heeft vervelende consequenties gehad voor goedwillende ouders van wie de toeslag is stopgezet, terwijl later bleek dat zij wel recht hierop hadden. De werkwijze is medio 2016 aangepast, kinderopvangtoeslag mag niet direct worden stopgezet. Ouders moeten op de diensten van Toeslagen kunnen rekenen. Dat konden zij in dit project niet.

Maatregelen

Ik neem de problemen in dit project zeer serieus. Naar aanleiding van de geconstateerde problemen kondig ik vier maatregelen aan:

1. Intern onderzoek naar het informatiebeheer bij Toeslagen;
2. Herbeoordeling van de lopende CAF 11-beroepszaken;
3. Schadevergoeding vanwege schending van de redelijke termijn bij bezwaarafhandeling;
4. Verbeteren vaktechnische inbedding van Toeslagen in de Belastingdienst.

Maatregel 1. Intern onderzoek naar het informatiebeheer bij Toeslagen

Naar aanleiding van de beroepszaak van 10 september jl. heb ik de opdracht gegeven om de systemen bij Toeslagen te doorzoeken op stukken die niet eerder in de dossiers van belanghebbenden in het CAF 11-project gevoegd zijn. In alle nog lopende beroepszaken zijn aanvullende stukken aangetroffen (zie maatregel 2).

In mijn brief van 11 september heb ik gemeld dat er twee stukken ten onrechte niet ter vertrouwelijke inzage aan de Kamer zijn gegeven (Kamerstukken 31 066 en 31 322, nr. 428). Naar aanleiding hiervan is aan de directeur Toeslagen de opdracht gegeven om de procedures voor het vaststellen, opslaan, beheren en opleveren van werkinstructies en andere voor de sturing en verantwoording relevante documenten op te stellen en na te leven. Daarmee moet het beter mogelijk worden om bij bezwaarschriften en rechtszaken tijdig de juiste stukken aan de betrokken burger te verstrekken en vervolgens verantwoording af te leggen aan mij en aan uw Kamer.

Ook heb ik opdracht gegeven de systemen van Toeslagen te doorzoeken op stukken over het CAF 11-project die niet eerder aan het licht gekomen zijn. Daarvoor zijn onder meer twee auditors van de directie Grote Ondernemingen, die ICT-processen controleren, aan de slag gegaan. De auditors hebben eerst de relevante processen rondom het project CAF 11, de informatiesystemen en vastleggingen en de mogelijke vindplaatsen van mogelijk relevante gegevens geïnventariseerd.

Zij hebben geconcludeerd dat de gemeenschappelijke netwerkschijven en de persoonlijke netwerkschijf van de toenmalige projectleider van CAF 11 relevante stukken zouden kunnen bevatten. Vervolgens hebben zij de gemeenschappelijke schijven in kaart gebracht. Daarbij zijn miljoenen bestanden geïdentificeerd die aan de hand van trefwoorden doorzocht worden. Dit heeft een lange doorlooptijd.

Bij deze brief leg ik u ter vertrouwelijke inzage reeds twee stukken voor die de EDP auditors gevonden hebben[1]. Het eerste stuk betreft kladaantekeningen van een bezoek aan de directeur van het gastouderbureau. Het zijn persoonlijke impressies van een medewerker van Toeslagen. Deze kladaantekeningen hebben vervolgens gediend als basis voor het eerder aan u ter vertrouwelijke inzage verstrekte interne bevindingenrapport. Dit rapport is geobjectiveerd weergegeven in de Kamerbrief van 11 september.[2] Het tweede stuk is een formulier opgemaakt voor de overdracht van het CAF 11 project aan het behandelteam. Dit stuk bevat geen nieuwe informatie ten opzichte van het interne overdrachtsdocument.

Ook dit document is eerder ter vertrouwelijke inzage verstrekt en geobjectiveerd weergegeven in de Kamerbrief van 11 september (Kamerstukken 31 066 en 31 322, nr. 428). Als uit de zoekopdracht van de

[1] Ter vertrouwelijke inzage gelegd, alleen voor de leden, bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.
[2] Kamerstukken 31 066 en 31 322, nr. 428.

auditors naast deze twee stukken nog andere relevante documenten naar boven komen, worden deze later met uw Kamer gedeeld.

Maatregel 2. Herbeoordeling van de lopende CAF 11-beroepszaken

De dossiers en de aangetroffen aanvullende stukken in de lopende CAF 11-beroepszaken zijn aan de Landsadvocaat verstrekt met het verzoek te beoordelen of de aanvullende stukken kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken. De Landsadvocaat heeft dit onderzoek inmiddels afgerond. Hij is van oordeel dat de verslagen van bevindingen waarin een beoordeling van de overgelegde bewijsstukken is opgenomen en de excuusbrief in het algemeen als op de zaak betrekking hebbende stukken aan te merken zijn en de werkaantekeningen (notities van verrichte werkzaamheden, zoals de aantekening dat een brief is verstuurd en telefoonnotities, tenzij deze betrekking hebben op contactmomenten) niet. In de CAF 11 zaken worden ook deze werkaantekeningen ruimhartig en proactief verstrekt.

Tegelijkertijd geeft de Landsadvocaat aan dat van geen enkel stuk bij voorbaat gezegd kan worden of dit wel of niet op de (individuele) zaak betrekking heeft. Dit vergt altijd een beoordeling van het dossier en van de stellingen van de desbetreffende belanghebbende in het licht van de resterende geschilpunten en tegen de achtergrond van de geldende rechtspraak. Om een voorbeeld te geven, in een aantal zaken is het verslag van bevindingen volgens de Landsadvocaat geen op de zaak betrekking hebbend stuk, in de andere zaken wel.

Ik heb de Landsadvocaat gevraagd om alle op de zaak betrekking hebbende stukken, ruimhartig bezien, in te brengen in de lopende beroepsprocedures. Daarnaast heb ik hem verzocht om tot het moment dat de eerdergenoemde maatregel op het vlak van procesvertegenwoordiging is geëffectueerd, zorg te dragen voor de procesvertegenwoordiging in deze zaken. In het licht van mijn toezegging om ruimhartig stukken te verstrekken, heb ik hem ook gevraagd om in alle lopende beroepsprocedures het verslag van bevindingen in te brengen, ook als dat naar zijn oordeel in die zaak niet op de zaak betrekking heeft. Dit geldt ook voor de werkaantekeningen.

Als de EDP-auditors nog relevante stukken aantreffen, zullen deze wederom worden voorgelegd aan de Landsadvocaat ter beoordeling om te worden ingebracht in de lopende beroepsprocedures. Door de drie eerder beschreven problemen die zich specifiek voordeden in het project CAF 11 is er sprake van bijzondere omstandigheden in dit project. Ik vind het daarom logisch om de stukken ruimhartiger te verstrekken dan strikt juridisch noodzakelijk is. Ook stukken die evident op geen enkele manier als op de zaak betrekking hebbend kwalificeren worden overigens wel meegenomen naar de beroepszaken. Als de burger deze desgevraagd in wil zien is dit mogelijk. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om een automatisch gegenereerd sms-bericht of een administratieve verwerking.

Maatregel 3. Schadevergoeding schending redelijke termijn

Ik heb Toeslagen de opdracht gegeven om in zaken waarin de behandeling van het bezwaarschrift, met inbegrip van een eventuele afgeronde beroepsfase, langer heeft geduurd dan twee jaar immateriële schadevergoeding toe te kennen vanwege schending van de redelijke termijn, ook als door de ouders daar niet om is verzocht en voor zover dat nog niet reeds is gebeurd.

In lopende procedures zal Toeslagen de ouders actief wijzen op de mogelijkheid om de rechter (alsnog) om een schadevergoeding te verzoeken.
Voor ieder (deel van een) half jaar dat de behandeling langer heeft geduurd dan twee jaar wordt een vergoeding van € 500,– toegekend. Deze schadevergoeding vanwege schending van de redelijke termijn in de bezwaarfase is ruimhartiger dan volgt uit de vaste jurisprudentie van de bestuursrechter. Gezien de eerder beschreven bijzondere omstandigheden in dit dossier geldt deze vorm van compensatie exclusief voor het project CAF 11.

Maatregel 4. Verbeteren vaktechnische inbedding van Toeslagen

In deze kwestie is duidelijk geworden dat de instructies en werkwijze van Toeslagen niet transparant zijn. Ik heb verbetermaatregelen in gang gezet. Er is een beleidsbesluit Bestuursrecht Toeslagen opgesteld, bestaande uit twee onderdelen.

Ten eerste waarborgt het beleidsbesluit dat medewerkers bij Toeslagen rechtsvragen op het terrein van het formele recht voorleggen aan specialisten formeel recht. Het betreft vragen die in het uitvoerings- en toezichtsproces van Toeslagen opkomen en waarop de wet, jurisprudentie en vastgelegd uitvoeringsbeleid nog geen duidelijk en eenduidig antwoord geven.
Ten tweede bevat het beleidsbesluit regels omtrent de procesvertegenwoordiging van Toeslagen. Daarin staat onder andere dat de procesvertegenwoordiging bij rechtszaken in beginsel bestaat uit twee medewerkers. Als uitzondering op deze regel kan bij eenvoudige zaken, met instemming van de vaktechnisch coördinator Toeslagen, de procesvertegenwoordiging door één medewerker worden gedaan. Daarbij moet wel worden bedacht dat het inregelen van deze procesvertegenwoordiging tijd nodig heeft. De werkwijze bij Toeslagen wordt in lijn gebracht met het besluit. Ik verwacht het beleidsbesluit binnen een week in de Staatscourant te publiceren. De bestaande regels voor procesvertegenwoordiging voor de dienstonderdelen zullen op termijn worden geharmoniseerd, waarbij kwaliteitsborging voorop staat.

Daarnaast stel ik een landelijk coördinator aan die de vaktechnische kennis binnen Toeslagen waarborgt en zich bezighoudt met advisering, standpuntbepaling en implementatie. Dit moet de informatievoorziening over bijvoorbeeld nieuwe regelgeving verbeteren.

Tot slot is van het belang dat de toezichtsstrategie in het CAF 11-project en in toekomstige zaken conform andere dienstonderdelen van de Belastingdienst plaatsvindt. Dit is in aanvulling op de aanbevelingen van de Nationale ombudsman die in 2017 zijn geïmplementeerd.[3]

Rapportage over maatregelen

Het optreden van Toeslagen in het dossier CAF 11 is tot mijn spijt niet altijd goed en zorgvuldig geweest. Ouders hebben niet op Toeslagen kunnen rekenen. Mede ingegeven door de tijdgeest is de menselijke maat soms uit het oog verloren.

Daarnaast is gebleken dat de informatiehuishouding niet op orde was, waardoor de informatievoorziening aan de burger, mij en uw Kamer tekort is geschoten. In de toekomst willen we dit beter doen. Met de hiervoor beschreven maatregelen heb ik hiertoe een aanzet gegeven. Ik informeer

[3] Kamerstukken 31 066 en 31 322, nr. 387.

u over de voortgang van deze maatregelen in de halfjaarsrapportage Belastingdienst, die in het voorjaar van 2019 naar de Kamer wordt verzonden.

De Staatssecretaris van Financiën,
M. Snel

Toeslagen
Belastingdienst

MT Belastingdienst/Toeslagen

Belastingdienst/Toeslagen
Graadt van Roggenweg 500
3531 AH Utrecht
Postbus 2092
3500 GB Utrecht

Contactpersoon
[redacted]

Datum
19 oktober 2018

Auteur
[redacted]

Bijlagen
Diversen – zie iBabs MTO
23 oktober 2018

memo

Beleggen acties voortkomend uit Besluit bestuursrecht, brieven en onderzoek naar verstrekking van documenten

Aanleiding

Vanaf medio september is er een aantal acties voor B/T op de radar verschenen die samenhangen met het verstrekken van stukken op kamervragen en het verstrekken van stukken in (hoger) beroepszaken. Met dit memo wordt beoogd een overzicht te geven van deze acties, en wordt een voorstel gedaan voor het toedelen van de acties aan de portefeuilles in het MT B/T.

Kernpunt

Het MT wordt gevraagd te besluiten over de toedeling van acties aan de portefeuilles.

Wat moeten we doen?

De door B/T op te pakken acties liggen vast of zijn af te leiden uit een paar documenten:

1. Besluit Bestuursrecht Toeslagen
2. Brief van de stas aan de TK, 11 oktober 2018
3. De actiepuntenlijst van het DTBD
4. Notitie van [redacted] aan de stas 'Toeslagen - onderzoek naar verstrekking stukken bij beantwoording Kamervragen' en het onderliggende onderzoek en aanbevelingen

De onderstaande tabel bevat een omschrijving en clustering van de acties, en een voorstel om de actiepunten aan de MT-portefeuilles toe te voegen.

	Actie	Portefeuille
	1. Besluit Bestuursrecht Toeslagen	
1.1	Inrichten proces voor kanaliseren rechtsvragen, voorleggen en monitoren van formeelrechtelijke vragen aan kennisgroep, materieelrechtelijke vragen in afstemming met beleidsdepartementen, en publiceren beleidsbesluiten	Vaktechniek
1.2	Proces van machtigen van ambtenaren, opzetten register, toezenden van register aan griffiers	Beroep
1.3	Organiseren van dubbele vertegenwoordiging	Beroep

	Actie	Portefeuille
1.4	Machtigen van ambtenaren	Vaktechniek
1.5	Aanwijzen procesdeskundigen	Beroep
1.6	Organiseren aanwezigheid procesdeskundigen	Beroep
1.7	Organiseren van procedures voor en vastlegging van uitzonderingen van vertegenwoordiging door procesdeskundige en dubbele vertegenwoordiging.	Beroep
	2. Brief van de stas aan de TK, 11 oktober 2018	
2.1	Opdracht om de procedures voor het vaststellen, opslaan, beheren en opleveren van werkinstructies en andere voor de sturing en verantwoording relevante documenten op te stellen en na te leven. Daarmee moet het beter mogelijk worden om bij bezwaar-schriften en rechtszaken tijdig de juiste stukken te verstrekken en verantwoording af te leggen aan stas en aan TK.	Meenemen bij 4.1 t/m 4.4
2.2	In de CAF 11 zaken worden de werkaantekeningen ruimhartig en proactief verstrekt.	Beroep
2.3	Stukken die evident niet als op de zaak betrekking hebbend kwalificeren worden meegenomen naar de beroepszaken CAF 11.	Beroep
2.4	In zaken waarin de behandeling van bezwaar en evt. beroep langer heeft geduurd dan twee jaar immateriële schadevergoeding toekennen. In lopende procedures ouders actief wijzen op de mogelijkheid om de rechter (alsnog) om een schadevergoeding te verzoeken.	Beroep
2.5	Toezichtsstrategie in het CAF 11-project en in toekomstige zaken conform andere dienstonderdelen van de Belastingdienst.	Handhaving
2.6	Rapporteren over de voortgang van de maatregelen in de halfjaarsrapportage Belastingdienst (voorjaar 2019)	Bedrijfsvoering
2.7	Benoemen van consequenties voor lopende en toekomstige niet-CAF 11 zaken, invoeren van wijzigingen.	Beroep
	3. Actiepuntenlijst DT	
3.1	20180927 – A.2.3 Werkinstructies eenduidig vastleggen	Meenemen bij 4.1
3.2	20180927 – A.2.3 Borgen dat alle relevante informatie voor het beantwoorden van Kamervragen en WOB verzoeken wordt opgeleverd	Meenemen bij 4.4

	Actie	Portefeuille
	4. Notitie en onderzoek naar verstrekking stukken	
4.1	Vastleggen op welke wijze werkinstructies, behandelkaders en andere documenten die voor de behandeling, de besturing en de verantwoording van belang zijn, opgesteld, gereviewd, vastgesteld, toegankelijk gemaakt en beheerd worden.	Productieregie
4.2	Benoemen van de status van de verschillende typen documenten.	Vaktechniek
4.3	Maatregelen treffen om de vindbaarheid en toegankelijkheid van werkinstructies en andere documenten te verbeteren, onder meer gericht op het beheer en op de actualiteit, volledigheid en eventuele overtolligheid van documenten.	Bedrijfsvoering
4.4	Opstellen procesbeschrijving voor de beantwoording van kamervragen en het achterhalen van documenten.	Bedrijfsvoering

Acties voortkomend uit Besluit bestuursrecht, brieven en onderzoek naar verstrekking van documenten – per portefeuille

Portefeuille		Actie
Bedrijfsvoering	4.3	Maatregelen treffen om de vindbaarheid en toegankelijkheid van werkinstructies en andere documenten te verbeteren, onder meer gericht op het beheer en op de actualiteit, volledigheid en eventuele overtolligheid van documenten.
	2.6	Rapporteren over de voortgang van de maatregelen in de halfjaarsrapportage Belastingdienst (voorjaar 2019)
	4.4 / 2.3	Opstellen procesbeschrijving voor de beantwoording van kamervragen en het achterhalen van documenten. Borgen dat alle relevante informatie voor het beantwoorden van Kamervragen en WOB verzoeken wordt opgeleverd
Beroep	1.2	Proces van machtigen van ambtenaren, opzetten register, toezenden van register aan griffiers
	1.3	Organiseren van dubbele vertegenwoordiging
	1.5	Aanwijzen procesdeskundigen
	1.6	Organiseren aanwezigheid procesdeskundigen
	1.7	Organiseren van procedures voor en vastlegging van uitzonderingen van vertegenwoordiging door procesdeskundige en dubbele vertegenwoordiging.
	2.2	In de CAF 11 zaken worden de werkaantekeningen ruimhartig en proactief verstrekt.
	2.3	Stukken die evident niet als op de zaak betrekking hebbend kwalificeren worden meegenomen naar de beroepszaken CAF 11.
	2.4	In zaken waarin de behandeling van bezwaar en evt. beroep langer heeft geduurd dan twee jaar immateriële schadevergoeding toekennen. In lopende procedures ouders actief wijzen op de mogelijkheid om de rechter (alsnog) om een schadevergoeding te verzoeken.
	2.7	Benoemen van consequenties voor lopende en toekomstige niet-CAF 11 zaken, invoeren van wijzigingen.
Handhavingsregie	2.5	Toezichtsstrategie in het CAF 11-project en in toekomstige zaken conform andere dienstonderdelen van de Belastingdienst.
Productieregie	4.1 / 3.1	Vastleggen op welke wijze werkinstructies, behandelkaders en andere documenten die voor de behandeling, de besturing en de verantwoording van belang zijn, opgesteld, gereviewd, vastgesteld, toegankelijk gemaakt en beheerd worden. Werkinstructies eenduidig vastleggen
Vaktechniek	1.1	Inrichten proces voor kanaliseren rechtsvragen, voorleggen en monitoren van formeelrechtelijke vragen aan kennisgroep, materieelrechtelijke vragen in afstemming met beleidsdepartementen, en publiceren beleidsbesluiten
	1.4	Machtigen van ambtenaren
	4.2	Benoemen van de status van de verschillende typen documenten.