

Toezeggingen kabinetsreactie:

1. *(1)Overleg voeren met schuldeisers om met hen afspraken te maken dat het bedrag ook ten goede komt aan ouders en niet direct volledig verdwijnt in aflossing van schulden;*
2. Daarnaast schalen we de hersteloperatie op en leggen we samen met gemeenten op korte termijn contact met alle ouders;
We bieden de gedupeerde ouders samen met de gemeenten ook hulp aan bij problemen die als
3. gevolg van de kinderopvangtoeslag-problematiek zijn ontstaan op het gebied van zorg, wonen, werk en schulden;
4. Ten slotte gaan we in overleg met het Kindpanel om te kijken op welke wijze recht kan worden gedaan aan het leed dat gedupeerde kinderen is aangedaan.
5. Op een later moment zullen we een uitwerking van de herstelregelingen voor de andere toeslagen naar de Kamer sturen.
6. *(2)Voor het kabinet is het overduidelijk dat de problemen niet binnen het huidige toeslagenstelsel kunnen worden opgelost en dat we toe moeten naar een nieuw stelsel. Daartoe zijn, mede op verzoek van uw Kamer, diverse scenario's uitgewerkt en aan uw Kamer aangeboden.*
Wat betreft de financiering van de kinderopvang is het kabinet van mening dat op termijn de
7. verantwoordelijkheid voor de financiering niet meer (volledig) bij de ouders moet worden gelegd. – Het kabinet wil daarom dat zo snel mogelijk wordt gestart met de nadere uitwerking hiervan.
De komende jaren kunnen verdere stappen genomen worden om het aantal mensen dat afhankelijk is
8. van toeslagen te verminderen, maar het duurt waarschijnlijk nog jaren voordat het toeslagenstelsel volledig is vervangen door een ander stelsel.
9. Nog vóór de formatie wordt geïnventariseerd welke verdere verbeteringen op kortere termijn mogelijk zijn binnen het huidige stelsel, als invulling van motie Lodders en Van Weyenberg
10. Een eerste belangrijke stap is gezet met het proportioneel vaststellen van de kinderopvangtoeslag en de mogelijkheid om terugvorderingen in bijzondere situaties te matigen.
11. *(3)Signalen beter herkennen, erkennen en opvolgen bij de Belastingdienst en Toeslagen*
12. De samenwerking tussen Toeslagen en de vier ministeries die het beleid van toeslagen maken wordt verder verbeterd.
Daarvoor is het cruciaal dat de vier ministeries en Toeslagen heldere afspraken maken over
13. verantwoordelijkheden, en er duidelijke routes zijn voor hoe signalen vanaf de werkvloer bij de top van Toeslagen, bij de ministeries, en bij de bewindspersonen
Toeslagen en de Belastingdienst beginnen dit jaar naar voorbeeld van SVB en UWV met het opzetten
14. van een '**stand van de uitvoering**', waarmee zij ongefilterd en overzichtelijk signalen met het kabinet delen.
15. Daarnaast richten we **burgerpanels** in bij Belastingdienst en Toeslagen.
16. Aanvullend op de '**stand van de uitvoering**' bij de Belastingdienst en Toeslagen zal er ook jaarlijks een overheids- en uitvoeringsbrede '**Staat van de Uitvoering**' worden opgesteld.
17. *Breder binnen de overheid signalen beter herkennen, erkennen en opvolgen*
18. Beleidsmakers, bestuurders en bewindspersonen op de ministeries veel vaker met hun uitvoeringsorganisaties en met de mensen voor wie zij werken in contact komen.
 - a. Jongerenadviesraad, online enquêtes, klachtenregeling, eigen onderzoek en Garage de bedoeling
We gaan van **casusoverleggen** een vast onderdeel maken van het werk van beleidsmakers,
19. bestuurders en bewindspersonen. Zo bespreken zij samen met uitvoerders dilemma's uit de praktijk en op basis van die gesprekken desgewenst het beleid aanpassen.
20. *Extra toetsing op de praktische werking bij veranderingen van wet- en regelgeving*

- Bij nieuw beleid meer samenwerken met uitvoerders, medeoverheden en vertegenwoordigers van de verschillende doelgroepen. We gaan er meer rekening mee houden als zij twijfels hebben over uitvoerbaarheid of hoe het beleid in de praktijk zal uitwerken.
21. Het kabinet wil nieuwe wet- en regelgeving voortaan een jaar na start van de uitvoering toetsen. **“invoeringstoets”**
22. (4)De overheid moet toegankelijk zijn. Het kabinet wil dat de dienstverlening eenvoudig is.
23. *Een opgave voor de gehele Rijksoverheid en uitvoering*
24. Afronding van deze brede evaluatie (34430-13) is eind 2021 voorzien.
25. Deze kabinetsreactie (WaU) zal naar verwachting vóór de verkiezingen voor de Tweede Kamer naar uw Kamer worden gestuurd.
26. Nadat de verschillende maatregelen zijn uitgewerkt en van uitvoeringstoetsen zijn voorzien, wordt een nadere planning voor de implementatie gemaakt.
27. Toegankelijke dienstverlening: contact met iemand van vlees en bloed
- Ook de Belastingdienst en Toeslagen worden makkelijker **bereikbaar**, via de telefoon en op locatie.
28. Hiermee bouwt het kabinet voort op de maatregelen uit de Kamerbrief ‘Verbeteringen Belastingdienst’, waarin het kabinet heeft aangekondigd via onder andere de Stellateams te investeren in het leveren van maatwerk aan burgers en bedrijven die minder zelfredzaam zijn.
29. Er is ook een Stellateam voor Toeslagen dat kan begeleiden bij problemen die te complex zijn om alleen binnen Toeslagen en de Belastingdienst op te lossen. Waar nodig blijft deze persoonlijke begeleiding, met een vast contactpersoon van Toeslagen, ook voor langere tijd beschikbaar voor die burger, zodat toekomstige problemen kunnen worden voorkomen.
30. Passende dienstverlening: er is geen verkeerde deur
31. Als mensen aankloppen bij een loket van een uitvoeringsorganisatie of gemeente waar ze niet geholpen kunnen worden, mag dat er niet toe leiden dat ze aan hun lot worden overgelaten.
32. Het eerste kwartaal van 2021 brengt het kabinet vanuit het traject WaU in kaart hoe aan bovenstaande uitgangspunten het beste recht kan worden gedaan.
33. We besteden aandacht aan het slimmer en breder inrichten van de loketfunctie en het beter kunnen en mogen delen van informatie tussen verschillende overheden en uitvoeringsorganisaties. Het versterken van de overheidsbrede dienstverlening, zoals de Generieke Digitale Infrastructuur.
34. *Verbeteren samenwerking tussen uitvoerders bij ingewikkelde situaties*
35. Ten slotte zijn er mensen die met meerdere overheidsorganisaties te maken hebben en/of waarvan de casus complex is. Deze mensen worden vanaf de signalering actief ondersteund en begeleid en voor de situatie wordt actief een oplossing gezocht.
36. Om ook in deze multiprobleemsituaties tot oplossingen te kunnen komen, sluiten we alle uitvoeringsorganisaties aan bij het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek.
37. *De Nationale Ombudsman*
38. Maar als mensen in schrijnende situaties zich bij de ombudsman melden, kan hij ook direct in actie komen. Naar aanleiding van de problemen met de kinderopvangtoeslag ziet de Nationale ombudsman ruimte om dit vaker te doen.
39. *(5) de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, waaronder het evenredigheidsbeginsel, een betere doorwerking moeten krijgen in beleid en wetgeving, zodat wetgeving in de toepassing rechtvaardig uitpakt. Daarom zet het kabinet stappen voor een nadere regeling van de verhouding tussen het evenredigheidsbeginsel en sectorale wetten, door wijziging van de Awb of van sectorale wetgeving of een combinatie daarvan.*
- 40.

41. Het kabinet beter gebruik maken van het Integraal Afwegingskader voor beleid en regelgeving (IAK) waarin alle kwaliteitseisen voor beleid en wetgeving zijn opgenomen.
42. Daarnaast is de inzet van het kabinet om strikt gebonden bevoegdheden in sectorale wetten waar nodig te vervangen door bevoegdheden met beoordelingsruimte of hardheidsclausules.
43. *Concrete verbeteringen in de wetgeving van Financiën en SZW*
44. Initiatieven verbetering sectorale wetgeving voor maatwerk:
 - a. Opzet grove schuld afgeschaft.

Samen met de specifieke aanpak voor Toeslagen houden we ook de invorderingsstrategie van
45. Belastingdienst tegen het licht, in het bijzonder voor mensen die langdurig te maken hebben met hoge schulden.
46. We maken een gestructureerde inventarisatie van gevallen waarin de invorderingsmaatregelen van de Belastingdienst onredelijk streng uitpakken.

De Belastingdienst heeft het afgelopen jaar een **visie schulden** ontwikkeld. Op basis van deze visie zal dit jaar een plan van aanpak inclusief een communicatiestrategie opgesteld worden, waarover ik uw Kamer te zijner tijd informeer.
47. Wanneer goedwillende burgers een betalingsachterstand oplopen, krijgen zij een betalingsregeling om te voorkomen dat schulden onnodig oplopen.
48. incassoproces en de mogelijkheden voor het vragen van uitstel van betaling en het treffen van een betalingsregeling. Dat doet de Belastingdienst bijvoorbeeld door het verbeteren van de informatie op de website.
49. Ook doet de Belastingdienst mee aan de publiekscampagne 'Kom uit je schuld' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. En de Belastingdienst participeert in het 'collectief schuldregelen', dat een initiatief is van (onder andere) SchuldenlabNL.
50. Fraudebegrip verankeren in socialezekerheidswetgeving en dit doortrekken naar de Belastingdienst en Toeslagen.
51. *Het algemene bestuursrecht*

De Awb zal meer mogelijkheden én verplichtingen bevatten voor bestuursorganen om bij beslissingen die burgers rechtstreeks in hun belang treffen, maatwerk te leveren. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur, waaronder het evenredigheidsbeginsel, zijn daarbij steeds leidend. Bij de uitvoering van wet- en regelgeving kunnen dan onbedoelde gevolgen worden vermeden
52. Zoals vermeld, zet het kabinet stappen voor een nadere regeling van de verhouding tussen het evenredigheidsbeginsel en sectorale wetten. Ook het rechtszekerheidsbeginsel en het gelijkheidsbeginsel zijn van belang. Wetgeving moet voorspelbaar en eenduidig zijn voor burgers, bedrijven en bestuursorganen, zodat zij weten waar ze aan toe zijn (rechtszekerheid) en iedereen moet in beginsel aan wetgeving dezelfde rechten kunnen ontleen (rechtsgelijkheid).
53. Het creëren van "**veiligheidsventielen**" in wetgeving (in de vorm van beoordelingsruimte, hardheidsclausules of anderszins) moet daarom steeds worden gezien in de context van hetgeen de desbetreffende wet beoogt te normeren.
54. (6) Signalen van dit soort discriminerend en/of ongepast taalgebruik en uitingen worden onderzocht en passend opgevolgd. Medewerkers van de Belastingdienst en Toeslagen moeten weten dat dit soort taalgebruik niet acceptabel is. Zij moeten zich ervan bewust zijn welke schade wordt aangericht bij ouders en hoe kwetsend dit is.
55. *Voorkomen van discriminatie*
56. brengen van het gebruik van nationaliteit en in de systemen van de Belastingdienst uiterlijk 31 maart 2021 af.
57. Aan dit onderwerp zal in het kader van de cultuurprogramma's bij de Belastingdienst en Toeslagen bijzondere aandacht worden besteed.
- 58.
- 59.

60. We trainen de medewerkers bij de Belastingdienst en Toeslagen om verantwoord met persoonsgegevens om te gaan.
61. *Maatregelen bij signalen van discriminatie*

Bij doorverwijzing van een klacht over discriminatie naar het College voor de Rechten van de Mens
62. wijst de uitvoeringsdienst degene die het betreft op de mogelijkheid van ondersteuning door een meldpunt antidiscriminatie dat in elke gemeente onafhankelijke bijstand verleent aan personen bij de afwikkeling van hun discriminatieklacht
63. *Maatregelen om vooroordelen te herkennen*
64. Het kabinet gaat ook inzetten op actieve aanpak van “onbedoelde” discriminatie in de uitvoeringsorganisaties.

Met het College voor de Rechten van de Mens zullen afspraken worden gemaakt over de mogelijkheid
65. om trainingen te geven aan medewerkers van de Belastingdienst en Toeslagen, en daarna ook aan medewerkers van andere grote uitvoeringsinstanties, zoals het UWV, de SVB en DUO.
66. In een brief van 9 december 2020 heeft de minister van BZK aangekondigd een verkenning uit te laten voeren naar een Nationaal coördinator tegen discriminatie en racisme. Na deze verkenning zal de Staatscommissie Discriminatie en Racisme worden ingesteld.
67. (7) Het kabinet kiest radicaal voor ruime informatievoorziening aan de Kamer
68. *Openbaarmaking onderliggende stukken*

We zullen bij elk stuk (wetsvoorstel, brief of nota) dat aan het parlement wordt gestuurd, de
69. onderliggende departementale nota's die de bewindspersonen hebben gebruikt voor de besluitvorming actief openbaar maken op rijksoverheid.nl (1juli) en op termijn via PLOOI
70. Daarnaast willen we met de Kamers graag invulling geven aan een praktijk waarin veel vaker dan nu technische briefings, of tijdens commissievergaderingen technische toelichtingen door ambtenaren verzorgd worden.
71. Het kabinet wil de grond ‘persoonlijke beleidsopvattingen’ niet langer hanteren als invulling van de weigeringsgrond ‘belang van de staat’ uit artikel 68 Grondwet. De andere gronden die vallen onder het belang van de staat zullen, indien aan de orde, gehanteerd blijven.
72. Indien een bewindspersoon voornemens is een stuk te weigeren met een beroep op het belang van de staat, zal de centrale juridische directie van het departement een zelfstandig oordeel over dit voornemen uitbrengen aan de minister.
73. In die interne ambtelijke stukken zullen persoonlijke beleidsopvattingen van ambtenaren niet langer worden gelakt.
74. *Besluitenlijsten van de ministerraad en adviezen van de Landsadvocaat*
75. Op korte termijn zal de minister-president de besluitenlijst van de ministerraad openbaar maken op de dag van de vergadering.
76. Verder wil het kabinet op termijn de informatiewaarde van de besluitenlijst verbeteren door publicatie van een geannoteerde besluitenlijst.
77. Adviezen van de landsadvocaat willen we openbaar maken voor zover die niet zien op procedures, maar het karakter hebben van algemene juridische beleidsadviezen
78. *Voortzetten dialoog*

Tegelijkertijd vraagt openbaarheid van adviezen van ambtenaren wel het waarborgen van voldoende
79. veiligheid en ruimte voor ambtenaren, ook als adviezen kritisch of afwijkend zijn. En die ruimte kunnen kabinet en Kamer alleen samen geven.
80. Om de gevolgen die openbaarheid heeft op het ambtelijk werk en de ambtelijke organisatie te kunnen beoordelen, zal het kabinet ook een uitvoeringstoets laten doen.

81. (8) Wij moeten onze informatie, ook volgens de Archiefwet, duurzaam toegankelijk, vindbaar, juist, volledig en betrouwbaar bewaren.
82. Dit vraagt om standaardisatie en harmonisatie van het beleid voor informatiehuishouding.
83. Dat betekent dat we concrete eisen aan informatiesystemen gaan stellen die de informatie van nu voor straks moeten bewaren.
84. We gaan investeren in de professionaliteit van de ambtenaren op dit punt.
85. *Generiek actieplan*
86. De basis voor het actieplan is een analyse van de huidige stand van de informatiehuishouding.
87. Er zal onder andere in staan hoe ambtelijke en bestuurlijke besluitvorming wordt vastgelegd.
88. Het actieplan wordt gemaakt onder regie van het overleg van de Secretarissengeneraal en is op 1 april klaar.
89. Daarbij maken we onderscheid tussen de rijksbrede verantwoordelijkheid en de verantwoordelijkheid van de individuele ministeries. Het actieplan geeft tevens inzicht in de kosten.
90. *Departementale actieplannen*
91. Deze actieplannen beschrijven hoe de informatiehuishouding van de eigen organisatie er nu uit ziet, en hebben een stappenplan om de Rijksbrede doelen uit het overkoepelende actieplan te bereiken. Per stap worden de tijd, kennis en capaciteit die nodig is en de risico's in kaart gebracht. Deze plannen zijn uiterlijk 1 juli klaar
92. *Open overheid*
93. Overheidsorganisaties kunnen hier op dit moment op vrijwillige basis op aansluiten. Als straks de Woo van kracht wordt, wordt dit een verplichting voor alle overheidsorganisaties, zowel voor het rijk als de decentrale overheden.
94. *Coördinatie en toezicht*
95. We dragen zorg voor stevige coördinatie van de uitvoering van deze plannen door het benoemen van een regeringscommissaris onder de verantwoordelijkheid van de minister van BZK.
96. Bovendien wordt het onafhankelijk toezicht op naleving van de Archiefwet, en daarmee de kwaliteit van de informatiehuishouding, door de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed versterkt door diens capaciteit aanzienlijk uit te breiden.
97. Coördinatie en rapportage op de voortgang verloopt via de ambtelijke top via het overleg van secretarissen-generaal van de ministeries. De vooruitgang delen we regelmatig met de Kamers.
98. (10) Vanuit BZK wordt een rijksbreed programma opgezet dat inzet op bewustwording en praktische uitwerking van nieuwe werkwijzen en op de benodigde opleiding en training van ambtenaren (beleidsambtenaren, uitvoerende ambtenaren en leidinggevenden).
99. In het kader van het rapport van de POK is van belang dat bij werving en selectie van topfuncties binnen de rijksdienst meer dan nu expliciet aandacht zal worden besteed aan wat gegeven de actuele maatschappelijke opgave nodig is om de functie, mede in relatie tot de samenstelling van het managementteam, goed te kunnen vervullen. Relevante aspecten kunnen onder meer zijn ervaring bij grote uitvoeringsorganisaties, decentrale overheden of in het bedrijfsleven en kennis op het gebied van vakinhoud, ICT of organisatieontwikkeling.

Bijlage: Toeslagen. Besluit forfaitair bedrag en verruiming compensatieregeling

100. Om ouders als bedoeld in onderdeel 2.1 sneller recht te doen voor het door hen ondervonden leed, keur ik vooruitlopend op wetgeving goed dat de Belastingdienst/Toeslagen een forfaitair bedrag van € 30.000 kan uitkeren aan ouders die in één of meerdere jaren in aanmerking komen voor compensatie of tegemoetkoming op grond van (een van) de herstelregelingen.

- Voor een tijdige uitbetaling van het forfaitaire bedrag binnen de hiervoor genoemde termijnen zal in bepaalde gevallen of groepen van gevallen worden volstaan met een lichte toets. Dit betekent dat bij
101. een latere integrale beoordeling op grond van de herstelregelingen geen rechten kunnen worden ontleend aan de toekenning van het forfaitaire bedrag van € 30.000.
- Daarom keur ik vooruitlopend op wetgeving goed dat de tegemoetkoming (voortaan: compensatie)
102. naar aanleiding van hardheid - met terugwerkende kracht - op dezelfde wijze wordt berekend als de compensatie bij de compensatieregeling.

Bijlage: Overzicht en toelichting specifieke maatregelen Toeslagen en Belastingdienst

- Herstel van vertrouwen kan alleen wanneer we mensen weer centraal stellen, onze dienstverlening verbeteren en meer oog hebben voor de gevolgen van ons handelen voor de toeslaggerechtigden.
103. Deze lijn is in 2020 ingezet en zal in 2021 verder worden voortgezet, waarbij we de lessen van de POK en ook de voornemens uit het traject Werk aan Uitvoering (WAU) nadrukkelijk meenemen.
- Minstens zo belangrijk zijn de inrichting en de cultuur van onze organisatie. Daarom werken we aan
104. een open en inclusieve organisatie, waarin medewerkers worden gewaardeerd, waar vakmanschap centraal staat en interne en externe samenwerking de standaard is.
- Er wordt systematisch en centraal bijgehouden welke signalen - klachten, telefoononderwerpen,
105. burgerbrieven en bezwaren - er zijn binnen gekomen. Zo kunnen proactief signalen van mogelijke misstanden worden herkend en aangepakt.
- In 2021 wordt de **Inspectie Belastingdienst**, Toeslagen en Douane opgericht. Deze inspectie zal
106. toezicht houden op opvolging van signalen en knelpunten in de uitvoering en op die manier de aandacht voor de rechtsstatelijkheid in het handelen van Toeslagen en de Belastingdienst versterken.
- We gaan mensen actief wijzen op de mogelijkheden voor het treffen van een persoonlijke
107. betalingsregeling. Dit geldt voor belastingschulden en toeslagterugbetalingen in aanvulling op de automatisch startende betalingsregeling voor Toeslagen.
- Toeslagen en de Belastingdienst gaan deelnemen aan de **Brede Schuldenaanpak** en onderstrepen de drie actielijnen: preventie/vroegsignalering, betere dienstverlening en sociale incasso.
108. Stroomlijnen van de invorderingsregelgeving voor belastingen en toeslagen - die opgenomen zijn in de Fiscale Vereenvoudigingswet 2017
109. Ondanks de ontvlechting van de Belastingdienst, blijft het mogelijk om betalingsregelingen voor belasting- en toeslagschulden te bundelen als de burger dat wil.
110. De Belastingdienst heeft het afgelopen jaar een visie schulden ontwikkeld. Op basis van deze visie zal dit jaar een plan van aanpak inclusief een **communicatiestrategie** worden opgesteld.
- Toeslagen en de Belastingdienst starten een pilot met een **vorderingenoverzicht**. In dat overzicht
112. kunnen mensen zelf online zien welk bedrag aan belastingschuld nog openstaat en wanneer dat betaald moet zijn.
- Als de problemen niet alleen bij de Belastingdienst en Toeslagen spelen en te complex zijn om alleen
113. met de Belastingdienst en Toeslagen op te lossen, dan begeleiden we mensen actief naar de gemeentelijke schuldhelpverlening.
- De Belastingdienst en Toeslagen richten de fraudeaanpak opnieuw in. De contouren van de
114. fraudeaanpak Belastingdienst worden opgenomen in de tussenrapportage over het programma **Herstellen, verbeteren, borgen** van de Belastingdienst, die in januari 2021
- Toeslagen en de Belastingdienst verwerken veel **persoonsgegevens**. De wettelijke grondslagen zullen
115. verder worden versterkt en verduidelijkt. Ook worden nadere waarborgen toegevoegd om zorgvuldige verwerking van deze persoonsgegevens te borgen.
- De pilot **wendbaar wetgeven** wordt opgestart waarin collega's vanuit de uitvoering en wetgevende
116. collega's al vroeg in het fiscale proces op een intensieve manier samenwerken bij de totstandkoming van nieuwe wetgeving.
117. De ELSA-labs wordt verder ontwikkeld.

Deadline **Directe betrokkenheid P** **Actiehouder P** **Indirecte betrokkenheid P** **Actiehouder**

X

X

X

X

X

-

-

-

-

-

-

-

X

X

X

X

X

X

-

-

-

-

-

-

-

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

-

-

-

x

x

x

x

x

x

x

x

-

-

-

-

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

X
X

X
X

-
-
-

-

-

X

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

Aangesloten vanuit P



