Blok 0

Politieke lijn

0. Opening

- De vorige keer dat we met elkaar spraken over deze zaak was eind maart. Sindsdien is er veel gebeurd. Het is mij zeer helder geworden dat er te lang een te grote focus lag op het bestrijden van misbruik en dat ouders daar de dupe van zijn geworden. Mijn conclusie is dat de menselijke maat ver uit het oog is verloren. En dat er sprake was van tunnelvisie waardoor er veel te lang op dit legalistische en hoekige pad is doorgegaan.
- Dat pad heb ik definitief verlaten. Ik wil het voor deze ouders rechtzetten en ben vastbesloten tot een oplossing te komen. Ik heb onmiddellijk de invordering opgeschort. Ook van andere toeslagen of belastingschulden. Verder heb ik de aangekondigde adviescommissie uitvoering toeslagen [redacted]-gevraagd om met oplossingen te komen voor deze ouders, zo nodig "out of the box" maar wel zorgvuldig. Daarmee zijn de problemen niet als bij toverslag opgelost, maar [redacted] verzekerd dat daaraan gewerkt wordt. Met hulp van de onafhankelijke externe adviescommissie die zorgvuldig gaat kijken wat nodig en mogelijk is.
- Want uiteindelijk gaat het vooraleerst om de ouders. Daarom wil ik hier nogmaals erkennen dat burgers in moeilijke omstandigheden zijn gekomen vanwege overheidshandelen.

- Ik heb een aantal van deze ouders drie weken geleden gesproken. Die gesprekken lieten zien hoe overheidshandelen in deze zaak uitpakt in concrete situaties. Daarbij erkenning voor uw Kamer dat op deze gesprekken is aangedrongen. De verhalen vol boosheid, verdriet, teleurstelling en wantrouwen grepen mij aan.
- Ik realiseer mij goed dat ik het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet kan rechtzetten. Wel wil ik mij maximaal inspannen om nu tot een oplossing te komen.
- Ik wil bij drie punten stilstaan: de oplossing voor de ouders, het functioneren van de dienst en de communicatie met uw Kamer.

1. Oplossing ouders

- Met mijn brief van 11 juni heb ik duidelijk gemaakt dat de menselijke maat in vergelijking tot de periode daarvoor onvoldoende is meegewogen. Ik wil het aangedane onrecht zoveel als mogelijk herstellen en de aangekondigde adviescommissie uitvoering toeslagen speelt daar een belangrijke rol in. Er moet een oplossing komen voor deze ouders. Ik zet daar een aantal stappen in.
- Daarop vooruitlopend heb ik per direct de invorderingen van alle schulden bij de belastingdienst van deze groep ouders opgeschort.

2. Functioneren dienst

Tijdsgewricht

- Deze zaak gaat terug tot 2013/2014. Dit was de tijd van de zogenoemde Bulgarenfraude, de ministeriële commissie fraude en gerichte acties om fraude tegen te gaan inclusief wetswijzigingen in de kinderopvangtoeslag.
- In die tijd was het de wens om harder op te treden tegen fraudeurs. Toen is Toeslagen ook gestart met de combi aanpak facilitators (CAF) en is deze CAF 11 zaak gestart.

Proces

- De afgelopen periode heeft, mede naar aanleiding van de vele Kamervragen, veel uitzoekwerk plaatsgevonden om scherp te krijgen wat toen allemaal is gebeurd.
- Dat gaat niet makkelijk, omdat in de eerste jaren de CAF-documentatie en werkwijzen niet eenduidig werden vastgelegd. Pas in de latere jaren is verbetering in gang gezet.
- CAF 11-onderzoek had en heeft tot doel fraudesignalen na te gaan en afhankelijk daarvan te bepalen wat te doen.
- CAF-11 heeft uiteindelijk geconcludeerd dat er geen sprake was van georganiseerde fraude, maar heeft wel administratieve omissies vastgesteld. Daarom is na afsluiting van het onderzoek naar het vermoeden van fraude de zaak overgedragen naar reguliere behandeling en toezicht op de

hele populatie ouders.

- In de reguliere behandeling is vervolgens de KOT stopgezet zonder een zorgvuldig hoor en wederhoorproces. Dat was fout. De ombudsman heeft hierover in 2017 een rapport uitgebracht en deze conclusie ook getrokken. Ik erken ook dat dit fout was. Al in 2016 heeft toeslagen de werkprocessen aangepast dat dit op deze manier niet meer kan gebeuren.
- Daarna kwam de fase van bezwaar en beroep. Er zijn vele rechtszaken gevoerd. In de bezwaarfase zijn veel ouders (45%) door toeslagen in het gelijk gesteld. In deze fase waren de doorlooptijden onevenredig lang. In de beroepsfase bij rechtbanken en RvS heeft de rechter, daar waar de rechter tot een inhoudelijke beoordeling kwam, in ongeveer 80% van de gevallen de interpretatie van toeslagen gevolgd. In deze fase zijn niet steeds alle op de zaak betrekking hebbende stukken overgelegd.

<u>Uitkomst</u>

- In mijn brief van 11 juni jl. heb ik aangegeven dat Toeslagen te lang in een tunnelvisie heeft gezeten, te veel nadruk op verdenking van oneigenlijk gebruik, met een te strak juridisch kader en handelswijze.
- Enerzijds is dat begrijpelijk gegeven de ook politieke inzet op fraude in 2013/2014 en de vele gerechtelijke uitspraken, anderzijds is het buitengewoon ongewenst omdat goedwillende

ouders klem komen te zitten in een systeem en een werkwijze die geen ruimte laat voor oog voor de impact op levens van ouders.

- We zullen daarbij ook moeten gaan differentiëren in onze aanpak van facilitators-fraude. Gegeven de huidige stand van de wetgeving zijn de gevolgen voor individuele burgers onevenredig groot, daar zij de consequenties dragen voor administratieve onregelmatigheden bij gastouders en gastouderbureaus.

<u>Cultuur</u>

- Deze constateringen passen ook in wat ik in de voortgangsrapportage over cultuur bij de Belastingdienst in de breedte heb vermeld. Zoals ik daar heb aangekondigd stel ik, naast de pijlers personeel, ICT en sturing, voor een vierde pijler 'cultuur' toe te voegen aan Beheerst Vernieuwen.
- Daarmee beoog ik binnen de Belastingdienst een open en veilig klimaat te creëren waar medewerkers zich veilig voelen en dilemma's besproken kunnen worden.
- Zo ook de lastige balans die bij Toeslagen nadrukkelijk speelt tussen [redacted] vanuit vertrouwen richting de burger of focus op bestrijding van misbruik.
- In een open cultuur kunnen medewerkers die misstanden menen te constateren dit ook intern aankaarten en bespreken.

3. Communicatie met Kamer

- Op verschillende momenten heb ik uw Kamer inzage gegeven in documenten die betrekking hebben op deze zaak.
- Laat ik vooropstellen dat ik naar eer en geweten uw Kamer steeds heb geïnformeerd. Als nieuwe informatie voorhanden kwam heb ik dat gedeeld. Wel ben ik mij ervan bewust dat dit een rommelig proces is geweest. Ik voel mij daar natuurlijk ongemakkelijk bij.
- Door de ontoereikende informatiehuishouding bij CAF-zaken is door uw en mijn vragen steeds nieuwe informatie naar boven gekomen. Ik denk dat er nog meer informatie naar boven komt naarmate we verder inzoomen op dit dossier.
- Het is volgens mij onwenselijk dat we nog lange tijd met elkaar op deze wijze de discussie voortzetten. Ik ben er namelijk van overtuigd dat dit de ouders niet helpt. Ik verzoek u daarom mij met de adviescommissie uitvoering toeslagen de ruimte te gunnen om op een zo kort mogelijke termijn met een passende oplossing te komen.

Overzicht van de acties sinds najaar 2018

Verbetermaatregelen brief 11 oktober:

- Versterken van de vaktechnische lijn: basis is gelegd, informatie-/escalatielijn is ingericht, extra vaktechnische medewerkers [Landelijk vaktechnisch coördinator en programmamanager aangesteld].
- Herijken van de werkinstructies en handboek Toeslagen - plan van aanpak in uitvoering
- Beleidsbesluit - procesvertegenwoordiging in beroepszaken wordt versterkt. Nieuwe medewerkers zijn geworven.
- Totdat dit op orde is inschakelen Landsadvocaat om zorgvuldigheid CAF 11-procedures te borgen.

Verder in het najaar 2018:

- Schadevergoedingen ivm lange bezwaar en beroepstermijnen.
- EDP audit, onderzoek naar aanvullende documenten ivm procedures en informatie Kamer

Sinds debat 21 maart:

- ADR onderzoek naar andere CAF zaken: opdracht in afrondende fase
- Gesprek met kinderombudsman
- Gesprekken met vraagouders, 3 door directeur Toeslagen, 1 door mijzelf.
- Diepgaand onderzoek naar aanleiding CAF 11.

29 mei:

- Instellen adviescommissie uitvoering toeslagen → CAF 11 ouders (1), positie toeslaggerechtigden (2) en rechtsbescherming (3).

Sinds brief 11 juni:

- Opschorten invorderingsmaatregelen voor KOT en daarna alle toeslagen en blauwe schulden.
- Gesprek met SZW over strikte wetgeving aangekondigd.
- Cultuur als 4e pijler

Andere acties op het terrein van toeslagen:

- IBO Toeslagen
- Programma verbetermaatregelen KOT
- ABD Topconsult onderzoek naar maatwerk in dienstverlening
- AP onderzoek naar gebruik nationaliteit-gegevens
- Onderzoek No naar etnisch profileren klachten bij de overheid en hoe overheden daar vervolgens mee omgaan.