Q&A's

Ambtelijk dossier AO Kinderopvangtoeslag

4 juli 2019 13:00-17:00

Beschuldigingen media 2

Procesmatige escapes 19

Politieke vragen 23

1. Onderzoeksfase 31

2. Behandelfase 44

3. Bezwaar-/beroepsfase 57

4. Oplossing CAF 11-vraagouders 68

5. Beleid 76

6. Nationaliteit/AP 87

7. EDP 92

8. Lopende acties 108

9. Informeren Kamer 119

a. Klokkenluiders 123

Beschuldigingen media

Q. Wordt er etnisch geprofileerd bij Toeslagen?
(maandag 20 mei / Trouw en RTL)

A.

- Gang van zaken is uitgelegd bij Kamerbrief van 11 juni.
- Tweede nationaliteit werd aangeleverd via Basisregistratie Personen.
- We hebben historische gegevens nog in de systemen, dat gaan we veranderen. Voor het einde van het jaar zijn die historische gegevens geschoond.
- Geen selectie op nationaliteit bij CAF-11, wel selecties.
- Binnen 302 vraagouders waren er 57 met alleen de Nederlandse nationaliteit.

Q. Zijn er signalen verzonnen om de CAF-zaak te starten? (woensdag 29 mei / Trouw en RTL)

A.

- Nee.
- Gang van zaken is uitgelegd bij Kamerbrief 11 juni.
- In correspondentie met Kamer heb ik eerder gezegd: signalen uit 2013.
- Dat klopt niet en blijkt 2011 te zijn: twee e-mails en een bevindingenoverzicht over gastouders
- Later door de GGD ook positieve (openbare) rapporten. Voor CAF 11 waren deze verschillende signalen de reden om onderzoek te starten.
- [recent bleek overigens ook een signaal uit 2013]
- Informatiebeheer bij Toeslagen was onvoldoende.

Q. Is er valsheid in geschrifte gepleegd? (woensdag 29 mei en maandag 1 juli/ Trouw en RTL)

A.

- Wat betreft valsheid in geschrifte: dit wijst op vervalsen van documenten, daar heb ik geen aanwijzingen voor.
- Een verkeerd datum/jaartal, bijv. in een document boven in een koptekst, wijst eerder op een vergissing.
- Bij doorvragen: mocht u doelen op de signalen uit 2011 en 2013: in de brief van 28 juni jl. is opgenomen dat inmiddels – na het voortzetten van een exercitie om nadere informatie uit Toeslagen naar boven te halen - blijkt dat er ook in 2013 een email van de GGD is met signalen over betrokken gastouders.

Toelichting: het gaat om twee documenten

- Casusbeschrijving is niet uit 2012, maar uit 2013 (blijkt ook uit documenteigenschappen)
- De datum van het GGD-signaal is 2011 in plaats van 2013.
- Deze beide fouten zaten ook in de 0.1 en 0.2 versies van het stuk.

Q. Hoe kan het dat u steeds de Kamer verkeerd informeert? (29 mei e.v., Trouw en RTL)

- Ik informeer uw Kamer altijd naar beste eer en geweten.
- Als er nieuwe relevante informatie komt, informeer ik u daarover.
- Helaas is er wel sprake van slechte informatiehuishouding.
- Dit heb ik al eerder aangegeven, bijvoorbeeld 11 oktober en 11 juni.

Q. Heeft u nu excuses aangeboden aan het gastbureau (RTL, 4 juni, 25 juni)

A.

- Voor zover er excuses zijn gemaakt is dat impliciet en mondeling in een algemene context gebeurd.
- De zaak is nog onder de rechter en ik doe verder geen uitspraken over nog lopende zaken.

Q. De Belastingdienst wist toch al jaren dat er geen bewijs was voor fraude bij *gastouderbureau*? (4 juni, RTL)

A.

- Het onderzoek van CAF was gebaseerd op signalen, o.a. uit 2011.
- Hierbij is er geconstateerd dat de bevindingen in 2014 vragen opriepen, maar dat dit onvoldoende was om een fraudezaak tegen het gastouderbureau te starten.
- Er waren wel onregelmatigheden in de dossiers van vraagouders geconstateerd, en dus is de zaak overgedragen naar de reguliere toezichtsbehandeling.
- Hier is vervolgens besloten de hele populatie van vraagouders van de bij het betreffende gastouderbureau aangesloten gastouders te controleren.
- In 2015 is besloten geen strafrechtelijke onderzoek te starten naar het gastouderbureau.

Q. Belastingdienst wist al jaren dat er geen bewijs was voor fraude bij vraag*ouders* (4 juni, RTL)

A.

- Na overdracht van CAF aan reguliere toezichtsbehandeling is er veel fout gegaan.
- Hier werd gekeken naar oneigenlijk gebruik van toeslagen.
- Het stopzetten van de kinderopvangtoeslag van deze groep ouders had niet gemogen. Dat was fout.
- Er was hier sprake van tunnelvisie vanuit Toeslagen, en die is (veel te) lang gebleven.
- [evt] Dit blijkt ook uit de informatie die ik mijn brieven geobjectiveerd heb weergegeven uit de documenten van destijds.

Q. Belastingdienst wist al jaren dat er geen bewijs was voor fraude bij gastouders.

A.

- Toeslagen heeft in 2015 vastgesteld dat er onvoldoende onderbouwing was voor een strafzaak tegen het betrokken gastouderbureau.
- Er is naar aanleiding van de actualiteitsbezoeken geen bewijs van fraude of misbruik vastgesteld bij een van de zestien bezochte gastouders.
- De bevindingen bij de zestien bezochte gastouders gaven wel aanleiding tot onderzoek naar het recht op kinderopvangtoeslag van de vraagouders.

Q. Is de advocaat nu tegengewerkt en uitgesloten van de gesprekken met de ouders? (maandag 10 juni 2019, Trouw en RTL)

- Hier is geen spraken van.
- Ouders mogen altijd vertegenwoordiging meenemen.
- Uitnodiging was wel naar de ouders gegaan, want met hen ging de directeur Toeslagen in gesprek.
- Maar advocaat was ook welkom bij de oudergesprekken en was ook aanwezig bij mijn gesprek met de ouders.
- [N.B. ook persoonlijk met haar gesproken.]

Q. Geniepig vaststellingsovereenkomsten om ouders af te kopen (maandag 10 juni 2019, Trouw en RTL)

A.

- Hier is geen sprake van.
- De ouders zijn uitgenodigd voor een gesprek met mij tijdens oudergesprekken met medewerkers en de directeur Toeslagen

Q. Is er een crisisteam opgericht met Pinksteren om de schade te beperken voor u? (maandag 10 juni 2019, Trouw en RTL)

- Nee.
- Er is hard gewerkt, o.a. om de oudergesprekken voor te bereiden en bijvoorbeeld met het oog op de Kamerbrief van 11 juni.
- Dat mag u gerust een naam geven.

Q. Voelt u afbrokkelende steun in de coalitie (RTL, 11 juni)

A.

- Ik doe mijn werk naar eer en geweten.
- U gaat over de steun.

Q. Heeft u bewust onderzoeken auditors tegenwerkt? Of is dit door Belastingdienstmedewerkers gebeurd? (dinsdag 18 juni, Trouw en RTL)

- Nee.
- Auditors hebben in alle vrijheid hun werk kunnen doen.
- Ik heb zelf ook met de auditors gesproken, zij hebben mij verteld niet te zijn tegengewerkt. Dit schrijf ik ook in mijn brief van 21 juni jl.

Q. Achterhouden processtukken (18 juni, RTL)

A.

- Het klopt dat niet alle op de zaak hebbende stukken in eerdere rechtszaken zijn verstrekt.
- Dit heb ik vorig jaar in brieven aan uw Kamer gemeld.
- Er zijn meerdere zoekacties naar documenten geweest naar stukken die moesten worden ingebracht. Waar die stukken relevant waren zijn deze aan de dossiers toegevoegd. Daar is de Landsadvocaat bij betrokken.

Q. Achterhouden honderden documenten voor de Kamer (18 juni, RTL)

A.

- Steeds als informatie bij mij bekend was heb ik uw Kamer over deze documenten geïnformeerd, ook met Kamerbrieven en de beantwoording van uw vragen.
- Bij het informeren van de Kamer hanteer ik de gebruikelijk spelregels.
- Het is staand beleid van het kabinet om documenten die zijn opgesteld voor intern beraad geen onderwerp te maken van politiek debat.
- Bij relevante informatie informeer ik u. Ook als eerdere informatie niet correct of volledig bleek.

Q. Belastingdienst gedraagt zich niet zoals in een democratische rechtstaat (RTL, 18 juni)

A.

- Toeslagen heeft zich wel binnen de rechtsstaat gedragen. De juridische procedures vinden plaats.
- In de ze casus is veel niet gegaan, zoals ook in de Kamerbrief van 11 juni stond.
- Daarvoor heb ik excuses aangeboden.

Procesmatige escapes

Bij vragen over aantallen

- Ik begrijp dat u behoefte heeft aan deze informatie.
- Het heeft hoge prioriteit om dit dossier op te lossen voor de ouders.
- Maar ik wil het wel graag goed doen en daar heb ik tijd voor nodig.
- Ik kan u nu aantallen geven, maar het zou zomaar kunnen dat ik deze morgen moet herstellen.
- Dat komt mede door gebrekkige managementinformatie en vastleggingen.
- Daarom wacht ik de herbeoordeling/exacte aantallen af en ik informeer u zo snel als ik hier zicht op heb.
- Ik wil graag het debat met uw Kamer voeren over het beleid, niet over de aantallen.

Bij vragen over details uit 2013/2014

- U weet dat dit dossier heeft gespeeld voor mijn tijd.
- Ik stel voorop dat ik politiek verantwoordelijk ben, maar ik hoop op uw begrip dat ik niet over alle details beschik.
- Dit dossier valt inmiddels uiteen in zoveel onderwerpen. Ik wil het debat graag op de hoofdlijnen van deze onderwerpen voeren. Daarbij staat voorop dat ik met een oplossing wil komen voor de betrokken ouders.

Bij vragen over stand van zaken acties

Op verschillende momenten verschillende acties genomen.

Verbetermaatregelen 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 ouders, 3 door Directeur Toeslagen, 1 door mijzelf
- Instellen adviescommissie uitvoering toeslagen → CAF 11 ouders (1), positie toeslaggerechtigden (2) en rechtsbescherming (3).
- Diepgaand onderzoek naar aanleiding CAF 11.

Sinds brief 11 juni:

- Opschorten invorderingsmaatregelen
- Gesprek met SZW over rigide wetgeving aangekondigd.
- Cultuur als 4e pijler onder verbeterprogramma.

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.

0. Politieke vragen

Q. Heeft u zelf nog vertrouwen in een goede afloop?

A.

- Ja, dat heb ik. Ik kan het ongemak en onrecht dat de vraagouders is aangedaan niet volledig rechtzetten, maar ik span mij maximaal in om de zaken van deze ouders op te lossen.
- Ik heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen.
- Ik ben vastberaden om te doen.

Q. Wat had u met de kennis van nu anders willen doen?

A.

- Ik had mijn diepgaande exercitie eerder moeten laten uitvoeren. Daar zijn nieuwe feiten naar bovengekomen, die ik eerder had willen weten.
- Dan was de informatievoorziening richting uw Kamer niet zo rommelig geweest. Daar voel ik mij ongemakkelijk bij.
- Daarnaast had ik de vraagouders eerder willen uitnodigen, ik ben blij dat ik hen gesproken heb op verzoek van uw Kamer.

Q. Waarom komen er nog steeds nieuwe stukken boven?

A.

- Ik moet constateren dat de informatiehuishouding bij CAF zaken van Toeslagen niet op orde was. Dit was met name in de opstartfase rond 2013.
- Dit maakt het lastig om alles ruim vijf jaar later te achterhalen.
- Daar zijn nieuwe feiten naar bovengekomen, die ik eerder had willen weten.
- Dan was de informatievoorziening richting uw Kamer niet zo rommelig geweest. Daar voel ik mij 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.

Q. Waarom blijft u hardnekkig weigeren de gevraagde documenten aan de TK te verstrekken?

A.

- Steeds als informatie bij mij bekend was heb ik uw Kamer over deze documenten geïnformeerd, ook met Kamerbrieven en de beantwoording van uw vragen.
- Artikel 68 van de Grondwet geeft het parlement recht op inlichtingen. De relevante informatie uit de gevraagde documenten is opgenomen in mijn eerdere brieven en in de beantwoording van de vragen die uw Kamer heeft gesteld.
- Het is staand kabinetsbeleid om documenten die zijn opgesteld voor intern beraad geen onderwerp te maken van politiek debat. De relevante informatie uit die documenten heb ik in geobjectiveerde vorm verstrekt.
- In een aantal gevallen heb ik uw Kamer informatie uit de documenten geobjectiveerd weergegeven in brieven.

Q. Hoe groot is dit probleem: heeft u aanwijzingen van andere casussen?

A.

- De werkwijze die werd gehanteerd om stop te zetten in plaats van op te schorten is tot en met medio 2016 gehanteerd.
- Omdat ik wil weten of de problemen in CAF 11 breder hebben gespeeld bij andere CAF-zaken van Toeslagen in ditzelfde tijdsgewricht laat ik onderzoek doen door ADR.
- De voorbereidingen daarvan door Toeslagen zijn in gang gezet. De opdracht aan de ADR is nagenoeg afgerond en doe ik uw Kamer spoedig toekomen.

Q. Waarom heeft het allemaal zo lang geduurd/waarom draai?

A.

- Gestart in context van fraudebestrijding.
- Lange tijd eenzijdige focus op bestrijden van misbruik
- Trage uitvoering bij Toeslagen.
- Tunnelvisie gesteund door uitspraken rechters
- Beeld lang onvolledig door gebrekkige informatiehuishouding.
- Door uw vasthoudendheid meer aan het licht gekomen
- Door uw en mijn vragen diepgravend onderzoek gestart naar aanleiding.
- Gesprekken met ouders hebben mij geraakt.
- Overtuiging dat excuses niet voldoende zijn.
- Vastberaden om een oplossing te bieden voor deze ouders.

Q: Wat heeft u tot dusver eigenlijk gedaan?

A:

Op verschillende momenten verschillende acties genomen.

Verbetermaatregelen 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 ouders, 3 door Directeur Toeslagen, 1 door mijzelf
- Instellen adviescommissie uitvoering toeslagen → CAF 11 ouders (1), positie toeslaggerechtigden (2) en rechtsbescherming (3).
- Diepgaand onderzoek naar aanleiding CAF 11.

Sinds brief 11 juni:

- Opschorten invorderingsmaatregelen
- Gesprek met SZW over strikte wetgeving aangekondigd.
- Cultuur als 4e pijler onder verbeterprogramma.

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.

1. Onderzoeksfase

Q. Waarom is de zaak gestart obv onvoldoende bewijs?

A.

- Het CAF startte in 2013 met signalen die sinds 2011 zijn ontvangen.
- Met actualiteitsbezoeken aan de gastouders werd getoetst of deze signalen nog steeds relevant waren. In de bezoeken constateerden de medewerkers onregelmatigheden.
- Daarop is vervolgonderzoek ingesteld bij het gastouderbureau. Uit de bekeken dossiers van de vraagouders kwamen ook onregelmatigheden.
- Toen is de behandeling van de vraagouders gestart. We hadden niet direct de hele groep moeten behandelen, maar eerst de vraagouders van wie de dossiers zijn bekeken. Dit was te rigoureus.
- Daarom is deze handelswijze aangepast.
- [De terugvorderingen zien ook op de jaren 2012/2013].

Q. Waarom worden de ouders als fraudeurs gezien?

A.

- Als dat beeld is ontstaan is dat onjuist. Hoewel er geen fraudeonderzoek is gestart naar aanleiding van de casus, snap ik dat de CAF 11-behandeling wel voor ouders zo kan worden ervaren.
- In dit dossier zijn goedwillende ouders de dupe geworden van onregelmatigheden die in de onderzoeksfase zijn geconstateerd.
- Ik betreur dat deze ouders aangeven hun vertrouwen in Toeslagen te hebben verloren.
- Ik doe er alles aan dit vertrouwen te herstellen.

Q. Waarom is de fraude aanpak doorgeschoten?

A.

- Ik moet constateren dat dit een uitvloeisel is van het tijdsgewricht.
- Ten tijde van de Bulgarenfraude in 2013 lag de nadruk op fraudebestrijding.
- De focus lag dan ook op het voorkomen en bestrijden van fraude: no show, no money-beleid. Daarbij werd de toeslag direct stopgezet en teruggevorderd wanneer de toeslagontvanger niet kwam opdagen wanneer hij daartoe wordt uitgenodigd.
- Het strenger optreden om kwaadwillende burgers uit de groep te filteren, kan een negatief effect hebben op de toegankelijkheid en snelheid voor sommige goedwillende burgers.
- Lange tijd eenzijdige focus op bestrijden van misbruik.
- Tunnelvisie gesteund door uitspraken rechters.
- Daar ga ik nu iets aan doen.

Q. Hoe zit het nou met de signalen?

A.

- Ik snap de verwarring van uw Kamer daarover, omdat eerder per abuis is gemeld dat signalen van de GGD uit 2011 uit 2013 kwamen.
- Hoewel recent ook een mail van de GGD uit 2013 is teruggevonden die mede aanleiding was voor het starten, waren er meer signalen.
- Er zijn twee e-mails van de GGD uit 2011 en een bevindingenverslag over gastouders uit 2011. Deze signalen samen vormden de aanleiding voor CAF 11.

Q. Hoe zit het nou met de aantallen?/waarom weet u dit nog steeds niet?

- Het heeft hoge prioriteit om dit dossier op te lossen voor de ouders.
- Maar ik wil het wel graag goed doen en daar heb ik tijd voor nodig.
- Ik kan u nu aantallen geven, maar het zou zomaar kunnen dat ik deze morgen moet herstellen.
- Dat komt mede door gebrekkige managementinformatie en vastleggingen. Ook de ongestructureerde informatiehuishouding speelt een rol.
- Daarom wacht ik de herbeoordeling/exacte aantallen af en ik informeer u zo snel als ik hier zicht op heb.
- Ik wil geen onduidelijkheid laten bestaan over de totale populatie die is geraakt door de CAF 11-behandeling. Dat zijn 302 ouders en ik wil al deze ouders een oplossing bieden.

Q. Was het expres een bureau met een niet-Nederlandse houder?

A.

- Mij is tot dusver geen informatie bekend. Dit beeld komt ook niet naar voren in de externe signalen van de GGD.
- Laat ik dan ook vooropstellen dat dit nooit mag meewegen in het selecteren van een bureau voor nader onderzoek.
- Ik benadruk nogmaals dat ik etnisch profileren afkeur.
- Het AP is gestart met een onderzoek en ik wacht de uitkomsten daarvan af.

Q. Hoe werkt het CAF team eigenlijk?

A.

- Doel Combiteam Aanpak Facilitators: fraude gepleegd door facilitators, gestructureerd en zichtbaar in kaart brengen, aan te pakken en te voorkomen
- Proces: Een concreet (intern of extern) signaal ten aanzien van toeslaggerechtigden komt binnen. Indien een signaal ziet op mogelijk misbruik met toeslaggelden wordt dit opgepakt door Toeslagen. Toeslagen doet onderzoek: eerst intern door het opvragen van informatie over de betrokkenen bij de toeslag. Eventueel leggen medewerkers van MKB in het CAF een werkbezoek bij (gastouder)bureau af.
- Zij beoordelen ook, indien daar vermoedens van zijn, fiscaal misbruik.

Q: Waarom komt u gastouders in CAF 11 niet ook tegemoet?

A.

- Bij de actualiteitsbezoeken aan een aantal gastouders zijn verschillende onregelmatigheden geconstateerd, die aanleiding zijn geweest tot nader onderzoek bij het gastouderbureau.
- Dit heeft vervolgens geleid tot het massaal stopzetten van de toeslagen in 2014.
- Mijn belangrijkste zorg ligt bij de toeslaggerechtigden, en dat zijn de vraagouders. Daarom heb ik de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij te helpen om de situatie bij de betrokken vraagouders recht te zetten.

[Bij doorvragen]

- Ik betreur de gang van zaken.
- Ik ben me er bewust van dat de massale stopzetting in CAF - 11 bij vraagouders ook uitstralingseffecten heeft gehad ten aanzien van gastouders.
- Voor zover mij bekend heeft Toeslagen echter niet nalatig gehandeld richting gastouders. Ik zie dan ook geen reden de gastouders tegemoet te komen. Wel wacht ik de de hoger beroepsprocedure van het betreffende gastouderbureau, ook een getroffen derde, met belangstelling af.

Q. Wat is er gedaan met de uitkomsten van de zestien

gastouderbezoeken?

- Deze bezoeken zijn opgenomen in een samenvattend verslag dat ik op 2 juli jl. aan uw Kamer heb gestuurd.
- Op basis van de onregelmatigheden die in deze bezoeken naar voren kwamen is het bezoek aan het gastouderbureau afgelegd. Daarbij zijn acht dossiers van de vraagouders bekeken.

Q. Waarom kreeg het gastouderbureau pas in december 2016 een rapport?

A.

- Naar verluid zijn de signalen van de bezoeken mondeling doorgegeven tijdens het bezoek.
- Ik vind het vervelend dat dit pas in december 2016 heeft geleid tot een rapport dat zij hebben ontvangen.

Q. Hoe zit de relatie tussen de GGD, gemeente en Toeslagen?

- De GGD controleert of de gastouderbureaus en de gastouders voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen. De GGD doet dit in opdracht van de gemeente.
- Toeslagen controleert en beoordeelt of de vraagouders die gebruik maken van deze gastouders via gastouderbureaus recht hebben op kinderopvangtoeslag. Daarnaast onderzoeken de CAF-teams van de Belastingdienst signalen van georganiseerde fraude.
- Ik heb dit toegelicht in mijn brief van 28 juni.

Q. Hoe zit de relatie tussen de gastouder, vraagouder en het bureau?

A.

- Ik heb dit toegelicht in mijn brief van 28 juni.
- Vraagouders zijn de ouders die "vraag" hebben naar kinderopvang.
- Gastouders zijn de aanbieders van kinderopvang.
- Gastouderbureaus organiseren de aansluiting tussen "vraag" en "aanbod" van kinderopvang.
- Gastouderbureaus zijn organisaties die gastouderopvang tot stand brengen en begeleiden. Zij moeten ervoor zorgen dat gastouders op een verantwoorde wijze hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Zo moeten zij bijvoorbeeld gastouders ondersteunen bij het waarborgen van veiligheid en gezondheid, en uitvoering geven aan de kassiersfunctie. Gastouders kunnen bij verschillende gastouderbureaus aangesloten zijn.

2. Behandelfase

Q. Waarom waren er twee verschillende brieven (balie en vraag)?

A.

- Bij een nog lopende kinderopvangtoeslag werd over het algemeen een baliebrief gestuurd. Voor eerdere toeslagjaren 2012 en 2013 werden bewijsstukken middels een vraagbrief uitgevraagd.
- Er zijn ook ouders die beide soorten brieven hebben ontvangen of helemaal geen brief. Er zat helaas geen consistent beleid achter het versturen van deze brieven.

Q. Hoeveel ouders zijn stopgezet/teruggevorderd?

A.

- Van alle 302 ouders is het recht op toeslag opnieuw beoordeeld. Van slechts een heel klein aantal (8) is (snel) vastgesteld dat er voldoende bewijsstukken waren. Maar vrijwel allen hebben te maken gekregen met stopzetting en terugvordering van een deel of alle ontvangen toeslagen over de jaren 2012, 2013 en/of 2014.

Q. Waarom is gekozen voor stopzetten in plaats van opschorten/wie neemt die beslissing?

A.

- Er is een opdracht tot stopzetting gegeven. Dit is gemeld aan een MT lid van Toeslagen destijds.
- Er is onvoldoende beseft wat stopzetting voor ouders zou betekenen.
- Dat trek ik mij aan.

Q. Welke bewijsstukken moesten de ouders aanleveren?

- Ouders moesten bewijstukken aanleveren omtrent het aantal opvanguren, ontvangen facturen en betaalbewijzen.

Q. Wat vindt u ervan dat ouders zo lang in onzekerheid hebben gezeten?

A.

- Ik vind het erg vervelend dat ouders zo lang in onzekerheid hebben gezeten.
- In mijn gesprekken met de ouders heb ik boosheid, teleurstelling en verdriet gehoord. Hun vertrouwen in Toeslagen is geschonden en dat vind ik heel ernstig.
- Ik kan het onrecht dat hen is aangedaan niet meer helemaal rechtzetten, maar ik span mij maximaal in voor een oplossing.

Q. Waarom kregen ouders geen contact met Toeslagen?

A.

- De betrokken ouders zijn door Toeslagen onvoldoende geholpen.
- In de context van focus op fraudebestrijding is dienstverlening aan de ouders tekort geschoten.
- Ouders hebben de houding van medewerkers van toeslagen als 'bot' ervaren.

Q. Waarom raakten stukken zoek/waarom moesten ouders opnieuw indienen?

A.

- Het beoordelen van het recht op toeslagen ging aan de hand van bewijsstukken.
- Dat gebeurde handmatig. Ik ken de oorzaak niet, maar in de oudergesprekken kwam dit ook naar voren.
- Als die bewijsstukken niet of niet volledig compleet waren moesten ouders opnieuw stukken indienen.
- Het is vervelend dat ouders niet precies wisten wat ontbrak.
- Dit heeft het lastig gemaakt voor de ouders om hun recht op toeslag te kunnen aantonen.

Q. Vindt u ook niet dat onzorgvuldig is gehandeld o.b.v. beperkte signalen en beperkt onderzoek naar zo'n grote groep ouders?

A.

- Op basis van bezoeken aan 16 gastouders, het bezoek aan het gastouderbureaus en het bekijken van 8 vraagouderdossiers zijn de toeslagen gestopt.
- We hebben niet direct de hele groep moeten behandelen, maar eerst de vraagouders van wie de dossiers zijn bekeken. Dit was te rigoureus.

Q. Wie had de regie op dit proces?

A:

- Het CAF-team heeft een eigen teamleider. Deze rapporteerde in de beginfase rechtstreeks aan het MT Fraude van de Belastingdienst, onder voorzitterschap van de Algemeen Directeur Belastingen. Later is de aansturing overgegaan naar de Directeur MKB.
- De behandel-, bezwaar en beroepsfase viel onder aansturing van het MT lid van Toeslagen met handhavingsregie in portefeuille.

Q. Waarom is er niks gedaan met de interne signalen dat het al niet goed ging?

A.

- Mede ingegeven door de politieke en maatschappelijke wens en de taakopvatting om fraude te bestrijden, was er sprake van een tunnelvisie.
- Er was in die tijd weinig tot geen kritiek op de gevolgde werkwijze. Dat vind ik kwalijk, maar verklaart waarom toen geen andere keuzes zijn gemaakt.
- De medewerkers die wel hebben geprobeerd om kritische vragen te stellen kregen te weinig aandacht.
- Dit heeft te maken met het gebrek aan een open cultuur waarin deze gesprekken plaatsvinden. Met mijn aankondigen voor een vierde pijler cultuur in het Beheerst Vernieuwen wil ik daar verandering in brengen.

Q. Kunt u de werkwijze van Toeslagen ten aanzien van "te late betalingen" van kinderopvangkosten toelichten?

A.

- De hoofdregel is dat alle kinderopvangkosten betaald zijn vóór 1 maart (van het jaar volgend op het toeslagjaar).
- Hier is in de praktijk een versoepeling in aangebracht.
- Die versoepeling houdt in dat Toeslagen zich coulant opstelt als het gaat om de termijn waarbinnen de opvangkosten moeten zijn betaald.
- Momenteel wordt onderzocht of deze werkwijze omgezet kan worden in formeel beleid. Dit wordt ook meegenomen in het gesprek dat wordt gevoerd over maatwerk en menselijke maat.

3. Bezwaar en beroep

Q. Waarom duurde de behandeling/bezwaren zo lang?

A.

- Er is geen excuus voor de veel te lange behandeltermijnen. Er waren in die periode wel bredere problemen met behandeltermijnen binnen Toeslagen.
- De dossiers in deze zaak waren over het algemeen complex en moesten nauwkeurig beoordeeld worden. Door de wens de algemene doorlooptijden terug te dringen zijn deze CAF 11-dossiers daarom veelal extra lang blijven liggen.

Q: Waarom zet u de rechtszaken tegen de ouders door? Hoe vaak nog moet de Raad van State nog zeggen dat Toeslagen onzorgvuldig heeft gehandeld?

A:

- Het klopt dat de rechter in het CAF-11 dossier veelvuldig heeft geoordeeld dat de Toeslagen onzorgvuldig heeft gehandeld.
- Richting uw Kamer heb ik dit onzorgvuldige handelen benoemd en er ook excuses voor aangeboden.
- Toch betekent het onzorgvuldig handelen van de kant van de Toeslagen niet dat er dan zo maar altijd recht op toeslag ontstaat. Dat zal van geval tot geval moeten worden bekeken.
- Het komt ook veelvuldig voor dat de rechter oordeelt dat er geen recht op toeslag bestaat.
- Dat weerspiegelt dat de wet soms vrij streng kan zijn. Daarom neem ik het samen met de staatssecretaris van SZW het initiatief hiernaar te kijken.

Q: Zijn er wetten geschonden?

A:

- Bij het toekennen van het recht op toeslag zijn drie wetten in onderlinge samenhang relevant. Er is niet altijd zorgvuldig met de wet omgegaan:
    - Algemene wet bestuursrecht wat betreft de te lange behandelduur en de onvoldoende motivering van wat precies ontbreekt aan bewijsstukken en het niet verstrekken van alle op de zaak betrekking hebbende stukken.
    - Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen wat betreft het bruusk stopzetten in plaats van opschorten van de toeslag.
    - Wet kinderopvang wat betreft het niet toekennen en/of intrekken van de kinderopvangtoeslag terwijl daar wel recht op bestond.

Q: Waarom zet u de Landsadvocaat in tegen de ouders?

A:

- Laat ik vooropstellen: dat doe ik niet.
- Ik wil het beeld wegnemen dat ik de Landsadvocaat in zet om per se van de ouders te winnen.
- Ik heb dat juist gedaan vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid richting de ouders.
- Op de eerste plaats om te borgen dat alle op de zaak betrekking hebbende stukken worden ingebracht in de lopende procedures. Zoals bekend was Toeslagen op dit punt tekort geschoten.
- Op de tweede plaats om te zorgen dat met een frisse juridische blik de lopende beroepszaken zouden worden behandeld zolang als Toeslagen nog niet staat was om daar zelf voor te zorgen door middel van de door mij aangekondigde dubbele procesvertegenwoordiging door Toeslagen zelf. Dat is om capaciteitsredenen nog niet mogelijk.

Q: Wat is de stand van zaken in de civiele procedure van het gastouderbureau?

A:

- In de antwoorden op de recente vragen van de Kamer over de civiele zaak heb ik geantwoord dat ik mij niet inhoudelijk uitlaat over een individuele zaak.
- Procedureel en dat is het enige wat ik er echt over kan en wil zeggen is het volgende aan de hand.
- Als partijen het oneens zijn met elkaar of zaken zijn onduidelijk dan hebben we daar in Nederland procedures voor.
- Onafhankelijke rechters moeten in alle rust hun werk kunnen doen.

4. Oplossing CAF 11-ouders

Q: Hoe gaat u de getroffen vraagouders tegemoet komen?

A:

- In mijn brief van 11 juni jl. heb ik aangegeven welke maatregelen ik neem om de situatie voor de betrokken ouders recht te zetten. Ik heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen, en daarbij de gerechtvaardigde belangen van de toeslaggerechtigden voorop te stellen. In het algemeen gaat de adviescommissie bezien hoe ouders anderszins tegemoet kunnen worden gekomen.

- Gelet op de maatschappelijke urgentie heb ik de adviescommissie gevraagd om zo snel mogelijk, rekening houdend met het zomerreces, met een deeladvies te komen over de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen naar het oordeel van de adviescommissie heeft in de verdere afhandeling van de zogenoemde CAF 11-zaken en in aanverwante zaken. De adviescommissie gaat daarbij bezien hoe ouders anderszins tegemoet kunnen worden gekomen.

Q. Wat heeft u tot nu toe gedaan om de CAF-11 ouders tegemoet te komen?
A.

- Ik hoop dat mijn erkenning dat veel niet goed is gegaan ook helpt.

(1) Ik heb advies aan de Adviescommissie gevraagd.
(2) Toeslagen heeft de invordering van alle toeslag- en belastingschulden van deze ouders opgeschort totdat duidelijk is welke gevolgen het advies van de commissie voor hen heeft; een time-out dus.
(3) Toeslagen brengt over die periode geen invorderingsrente in rekening.

Q: Waarom wacht u op het advies van de commissie EXDONNER1 voordat u de vraagouders tegemoet komt? Kunt u de vraagouders niet sneller tegemoetkomen?

A:

- Er is in het gehele CAF 11-proces te weinig oog geweest voor de menselijke maat. Ik vind het juist daarom belangrijk dat een eventuele tegemoetkoming na grondig, onafhankelijk en zorgvuldig advies tot stand komt en definitief afgerond kan worden.
- Daarom heb ik de adviescommissie EXDONNER1 gevraagd zich te buigen over de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen in de verdere afhandeling van de zogenoemde CAF 11-zaken heeft en wat hierbij als een voor alle betrokkenen passende oplossing kan worden gezien;
- Gelet op de maatschappelijke urgentie heb ik de adviescommissie gevraagd om zo snel mogelijk, rekening houdend met het zomerreces, met een deeladvies te komen op dit punt.

Q: Als de wetgeving zo weinig ruimte biedt dat u niets kunt doen, waarom kan de Commissie dat dan wel?

A:

- Bij het afhandelen van de CAF-11 dossiers is mij duidelijk geworden dat de Toeslagen vast lijkt te zitten in een strak keurslijf van wet- en regelgeving, beleid en jurisprudentie.
- Dat strakke keurslijf lijkt ook in de weg te zitten bij het vinden van een oplossing.
- Het is goed dat een gezaghebbende Adviescommissie met de frisse blik van buiten zijn licht laat schijnen op de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen heeft.
- Ik kan en wil natuurlijk niet vooruitlopen op het oordeel van de Adviescommissie.
- Misschien zit de oplossing in een andere interpretatie van regels, misschien in wetgeving, of misschien in iets anders.
- Ik ben benieuwd waar de Adviescommissie mee komt.

Q. Wat als het advies van de commissie voor een ouder niet leidt tot een tegemoetkoming?

A.

- Dan moeten eventuele openstaande KOT-schulden alsnog worden betaald. Toeslagen zal over de afwikkeling daarvan dan contact opnemen met de betreffende ouder.
- De invorderingsrente zal vanaf dat moment weer in rekening worden gebracht.

Q. Wanneer weten de ouders waar ze aan toe zijn? Kunt u een harde toezegging over een datum doen?

- Voor de CAF-11 ouders geldt dat de Adviescommissie zo snel mogelijk met een advies komt. Ik verwacht dit advies in september. Ik kan daar echter geen harde toezegging over doen omdat de Adviescommissie onafhankelijk is.
- Wel zeg ik toe om alle medewerking aan de Adviescommissie te geven zodat zij haar werk zo goed en snel mogelijk kan doen.

Q. Hoe snel kunt u na het (deel)rapport Adviescommissie een concrete toezegging aan de ouders doen?

A.

- Hierover kan ik geen uitspraken doen. Dit hangt namelijk af van de inhoud van het advies. Moeten alle zaken bijvoorbeeld nog individueel beoordeeld worden, of is het mogelijk om een generieke tegemoetkoming aan te bieden?

Q. Waarom heeft u de invordering pas per 11 juni opgeschort en niet al eerder?

A.

- Pas in aanloop naar mijn brief van 11 juni (en in mijn voorbereiding op de instelling van de Adviescommissie) heb ik de ernst van de situatie waarin de ouders door het optreden van Toeslagen in zijn gekomen volledig doorgrond.
- Toen is besloten om de invordering van alle kinderopvantoeslagschulden op te schorten.
- Dat heb ik later ook besloten voor alle belasting- en (andere) toeslagschulden.

Q. Waarom wordt er alleen over een beperkte periode geen invorderingsrente gerekend?

A.

- Gedurende de toegezegde "time-out" (11 juni 2019 tot het moment waarop voor de ouders duidelijk is wat het advies van de Adviescommissie voor hen gaat betekenen) brengt Toeslagen geen invorderingsrente in rekening.
- Hoewel invorderingsrente wettelijk verschuldigd is, kan ik deze toezegging rechtvaardigen omdat de ouders noodgedwongen moeten wachten op het advies van de Adviescommissie. Het zou onredelijk en onbillijk zijn om hen in die periode met invorderingsrente te confronteren.
- Of er ook ruimte is om invorderingsrente uit het verleden te compenseren is onderdeel van het advies van de Adviescommissie. Hier kan en wil ik niet op vooruitlopen.

Q. Hoe zit het met de in rekening gebrachte kosten van (dwang)invordering? Blijven die verschuldigd?

A.

- Of er ook ruimte is om invorderingskosten uit het verleden te compenseren is onderdeel van het advies van de Adviescommissie. Hier kan en wil ik niet op vooruitlopen.

Q. Hoe weten de ouders waar ze aan toe zijn: wat wordt wel, wat wordt niet ingevorderd en hoe zit het precies met de rente?

A.

- De ouders worden hierover actief geïnformeerd.
- Met de ouders die een lopende betalingsregeling hebben wordt contact opgenomen om te vragen of zij deze willen voortzetten.

Q. Gaat u na de "time-out" gewoon weer door met hard invorderen van schulden bij de CAF11-ouders?
A.

- Dat zal niet gebeuren.
- Voor de kinderopvangtoeslag-aanslagen volgt er een separaat traject: eerst moet individueel worden beoordeeld of die nog verschuldigd zijn na het advies van de Adviescommissie.
- Voor de andere toeslag- en belastingschulden geldt dat deze alsnog voldaan moeten worden. Toeslagen zal contact opnemen met de ouders en afspraken maken over de afwikkeling ervan. Eventuele invorderingsmaatregelen komen daarna pas aan de orde en alleen als dat niet anders kan.
- Coulante houding van toeslagen is daarbij het uitgangspunt.

5. Beleid

Q: Waarom is de wetgeving zo rigide?

A:

- Kinderopvangtoeslag is een tegemoetkoming voor ouders in de door hen te betalen kosten van kinderopvang. Ouders moeten wel een eigen bijdrage betalen. Het recht op kinderopvangtoeslag wordt op jaarbasis bepaald.
- Als B/Toeslagen daarom vraagt moeten ouders kunnen aantonen dat zij *alle* kosten van kinderopvang in het hele jaar - inclusief de eigen bijdrage – daadwerkelijk en op tijd hebben betaald.
- Als zij dat niet kunnen aantonen vervalt het gehele recht op kinderopvangtoeslag over dat jaar. Het eerder uitbetaalde voorschot moet dan in z'n geheel worden terugbetaald.
  Dit vloeit voort uit vaste jurisprudentie van de Raad van State over de uitleg van de wettelijke bepalingen.
- In het IBO Toeslagen en het project 'verbetervoorstellen kinderopvang' wordt onderzocht of een meer proportionele benadering in deze gevallen mogelijk is.

Q. Waarom hebben we de opdracht aan de ADR nog steeds niet?

A.

- De opdracht aan de ADR is nagenoeg afgerond. Ik laat daar indien gewenst graag laatste ontwikkelingen vanuit dit debat meenemen.
- Toeslagen is gestart met het voorbereiden van alle dossiers. Hier zijn ook medewerkers van de Belastingdienst Blauw bij betrokken. Als dat is afgerond kan de ADR starten met het onderzoek.

Q. Is dhr. EXDONNER1 wel onafhankelijk genoeg gezien zijn eerdere betrokkenheid bij Toeslagen als minister en vice voorzitter van de RvS?

A.

- Dhr. EXDONNER1 heeft geen directe verantwoordelijkheid of betrokkenheid gehad bij de uitvoering van de toeslagen.
- De vicepresident is ingevolge de wet op de Raad van State niet betrokken bij de rechtspraak van de Afdeling Bestuursrechtspraak.
- Ik zie in dhr. EXDONNER1 een onafhankelijk en gezaghebbend voorzitter van de commissie.
- Ik heb er veel vertrouwen in dat hij samen met de andere commissieleden tot een grondig onderzoek komt met daarbij een gedegen advies waar de ouders mee geholpen zullen zijn.

Q. Is er betrokkenheid van de Belastingdienst bij de adviescommissie EXDONNER1**?**

A.

- Het secretariaat van de commissie wordt gevormd door twee medewerkers van het ministerie van Financiën.
- Zij zijn volledig vrijgesteld voor hun taak als secretariaat en voeren hun werkzaamheden volledig onafhankelijk van de Belastingdienst en het ministerie uit.
- Beiden hebben eerder geen betrokkenheid gehad bij de CAF 11 zaken in het bijzonder en de kinderopvangtoeslag en overige toeslagen in het algemeen.
- Een van de leden van het secretariaat is medewerker van de directie Fiscaal Juridische Zaken van het DG Belastingdienst.
- Voor zijn werkzaamheden voor de commissie zijn deze medewerkers enkel verantwoording verschuldigd aan de Voorzitter van de Commissie.

Q. De 302 ouders wachten al 5 jaar op een oplossing. Kan de adviescommissie niet sneller het advies betreffende maatwerk de ouders opleveren?

A.

- Ik herken het ongeduld van uw Kamer, dat heb ik zelf ook. Daarom heb ik de adviescommissie ook gevraagd om zo snel mogelijk, rekening houdend met het zomerreces, met een deeladvies te komen over de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen heeft in de verdere afhandeling voor deze ouders. Ik vraag uw begrip dat dit niet alleen zo snel als mogelijk is, maar ook zeer zorgvuldig moet gebeuren. Ik verwacht dit deeladvies in september.
- Ik heb wel alvast de invordering van de betreffende terugvorderingen kinderopvangtoeslag en andere toeslag- en/of belastingschulden voor deze ouders opgeschort. Ook zal er over deze periode geen invorderingsrente in rekening worden gebracht
- Zo wordt voorkomen dat in afwachting van de adviezen van de commissie EXDONNER1 deze ouders (verder) in de problemen kunnen komen.

Q: Als de wetgeving zo weinig ruimte biedt dat u niets kunt doen, waarom kan de Commissie dat dan wel?

A:

- Bij het afhandelen van de CAF-11 dossiers is mij duidelijk geworden dat de Belastingdienst/Toeslagen vast lijkt te zitten in een strak keurslijf van wet- en regelgeving, beleid en jurisprudentie.
- Dat strakke keurslijf lijkt ook in de weg te zitten bij het vinden van een oplossing.
- Het is goed dat een gezaghebbende adviescommissie met de frisse blik van buiten zijn licht laat schijnen op de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen heeft.
- Ik kan en wil natuurlijk niet vooruitlopen op het oordeel van de adviescommissie.
- Misschien zit de oplossing in een andere interpretatie van regels, misschien in wetgeving, of misschien in iets anders.
- Ik wacht het resultaat van de adviescommissie met belangstelling af.

Q. Wanneer wordt het onderzoek naar de praktische rechtsbescherming van burgers bij de andere delen van de Belastingdienst (niet Toeslagen) ter hand genomen (invulling motie Omtzigt)?

A.

- Na oplevering van het onderzoek door de commissie EXDONNER1 eind 2019 naar de praktische rechtsbescherming van burgers bij Toeslagen, zal dit onderzoek ook voor de overige delen van de Belastingdienst (Blauw, Douane, FIOD) ter hand worden genomen.

Q. Waarom nog een commissie die een oordeel moet vellen over de dossiers van de 302 ouders. Dit kost alleen maar tijd en het is wel duidelijk dat het gewoon moet worden rechtgezet.

A.

- Het is belangrijk dat er in deze zaak waar zoveel is misgegaan nu grondig en onafhankelijk onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken bij de dossiers van deze betrokken ouders.
- Daarnaast gaat de Adviescommissie bezien hoe maatwerk voor deze ouders mogelijk is.
- Vanwege het belang van duidelijkheid voor de betrokken ouders heb ik de commissie gevraagd om zo spoedig mogelijk - rekening houdend met het zomerreces - met een deeladvies over de vraag ten aanzien van maatwerk te komen.

Q: Op welke onderdelen is de wetgeving te strikt om tegemoet te komen aan het maatschappelijke rechtvaardigheidsgevoel, zoals Staatssecretaris Snel in zijn Kamerbrief stelt?

A.

- Zoals aangegeven in de Kamerbrief van 11 juni, bieden wettelijke bepalingen niet altijd voldoende ruimte voor de menselijke maat in het geval een ouder niet alle te betalen kosten van kinderopvang in een jaar heeft voldaan.
- Ik zal samen met de Staatssecretaris van SZW de mogelijkheden van proportioneel vaststellen in deze situaties onderzoeken. Dit loopt mee met traject verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag.
- Daarnaast zal de adviescommissie Uitvoering Toeslagen, onder leiding van de heer EXDONNER1, kijken naar de mogelijkheden om – waar nodig - maatwerk te bieden aan burgers.

Q. Welke lessen uit de CAF 11-zaak neemt u mee, Verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag, zodat dit niet nog een keer kan gebeuren?

A.

- Voor de lessen uit de CAF 11 zaak wacht ik het rapport van de Adviescommissie EXDONNER1 af.
- In het verbetertraject kinderopvangtoeslag worden verbetermaatregelen opgepakt die betrekking hebben op het reguliere aanvraag- en wijzigingsproces.
- Dit met als primaire doel het verminderen van het aantal hoge terugvorderingen. Het gaat hierbij onder andere om het gegevensuitwisseling en casemanagement.
- Dit staat op zich los van de CAF 11 zaak.
- Over de reikwijdte en voortgang van het Verbetertraject is de kamer recent geïnformeerd in de brief van de staatssecretaris van SZW van 25 april.

6. Nationaliteit

Q: Waarom is nationaliteit relevant voor een toeslag?

A:

- Om in aanmerking te komen voor een toeslag geldt dat de aanvrager een geldige verblijfstitel heeft, zoals de Nederlandse nationaliteit.
- Nationaliteit wordt daarom mede gebruikt om het recht op toeslagen vast te stellen en wordt daarom in het toeslagensysteem vastgelegd. Dat geldt ook voor de verblijfstitel.

Q: Waarom was nationaliteit opgenomen in het risicoclassificatiemodel? [GEEN CAF11]

A:

- Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap was een van de indicatoren in het risicoclasscificatiemodel. Bij een dubbele nationaliteit, waaronder de Nederlandse, werd uitgegaan van Nederlanderschap.
- Op dit moment wordt Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap niet meer als criterium gebruikt in het risicoclassificatiemodel.
- Het risico-classificatiemodel wordt regelmatig geüpdatet; indicatoren verdwijnen of worden toegevoegd.
- Ik wacht de uitkomsten met belangstelling af en verleen uiteraard medewerking.

Bij doorvragen:

- Voor de huurtoeslag was een vergelijkbare ontwikkeling te zien, waardoor in april 2019 besloten is ook deze risico-indicator uit het model te halen.
- Bij de zorgtoeslag en het kindgebondenbudget werd en wordt het risico-classificatiemodel niet ingezet.

Q: Waarom is nationaliteit opgenomen in de query bij CAF-zaken?

- In het queryverzoek dat in het kader van CAF-zaken wordt gedaan worden gegevens uit de systemen gecombineerd. Naast NAW-gegevens, ook gegevens over (eerste en tweede) nationaliteit, de startdatum van de toeslag en een eventuele immigratiedatum opgevraagd.
- Zoals gezegd keur ik – en de Belastingdienst - etnisch profileren af.
- Ik – en de Belastingdienst –wil boven elke twijfel verheven zijn.
- Recent is besloten dat nationaliteit ook geen onderdeel meer is van het queryverzoek.

Q: Waarom is niet eerder gestart met het verwijderen van de nationaliteit?

A:

- Het verwijderen van historische gegevens over nationaliteit is pas halverwege 2018 begonnen. Ik ben het met uw Kamer eens dat dit eerder (2014) had moeten starten.
- Ik onderken de noodzaak van het verwijderen van deze oude gegevens.
- In de loop van de zomer zullen medewerkers van Toeslagen de (historische gegevens over de) tweede nationaliteit niet meer in de systemen kunnen raadplegen.
- De volledige verwijdering van deze gegevens in de systemen is eind dit jaar gereed.

7. EDP onderzoek

Q: Waarom was de opdracht aan de EDP-auditors zo beperkt (alleen CAF 11)?

A:

- De opdracht aan de EDP-auditors was om de Q-schijven van Toeslagen te doorzoeken om nieuwe stukken voor de Tweede Kamer en in de lopende beroepsprocedures. Deze opdracht was inderdaad beperkt tot CAF 11.
- Deze algemene afbakening van de opdracht is bepaald door mijn ministerie en vloeide voort uit de discussie zoals die op dat moment met de Kamer speelde (mede naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank Amsterdam van 25 september 2018 en de berichten daarover in de media).
- Ik ben mij ervan bewust dat meerdere leden meerdere malen naar andere CAF-zaken gevraagd hebben.

Q: Bent u akkoord gegaan met de opdrachtFORMULERING?

A:

- De algemene afbakening van de opdracht aan de EDP-auditors vloeide voort uit de discussie zoals die op dat moment met de Kamer speelde (mede naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank Amsterdam van 25 september 2018 en de berichten daarover in de media).
- Ik kan mij niet herinneren dat die opdracht destijds concreet aan mij voorgelegd is en dat ik dus persoonlijk akkoord gegeven heb.
- Dit neemt niet weg dat de opdracht is geformuleerd door ambtenaren die onder mijn verantwoordelijkheid [redacted] en dat ik die verantwoordelijk ook neem.

Q: Waarom zijn de Q-schijven van blauw niet doorzocht?

A:

- De EDP-auditors hebben in hun eerste verslag de mogelijkheid benoemd dat zich in de systemen van blauw voor CAF 11 relevante stukken bevinden. Uit hun onderzoek is echter niet gebleken dat de Q-schijven van blauw een rol speelden bij de vastlegging of uitwisseling van CAF-11 stukken.
- In hun eerste verslag hebben de EDP-auditors geadviseerd om de aandacht in eerste instantie te richten op de Q-schijven van Toeslagen. Conform dit advies zijn de systemen van blauw niet opgenomen in de opdracht aan de EDP-auditors.
- De EDP-auditors hebben destijds wel geïnformeerd naar de mogelijkheden om de blauwe Q-schijven te doorzoeken. De centrale netwerkbeheerder heeft toen gemeld dat het daarbij om miljarden bestanden ging.
- De EDP-auditors hebben mij inmiddels laten weten dat het doorzoeken van de blauwe Q-schijven zeer tijdrovend zal zijn en, gelet op de omvang, technisch niet realistisch.
- Daarnaast zijn deze schijven voor het recht op toeslag en de getroffen vraagouders niet relevant.

Q: Waarom is de FIOD CAF schijf niet direct doorzocht?

A:

- In hun gesprek met de toenmalige projectleider van het CAF 11-project heeft hij de EDP-auditors gemeld dat er een FIOD CAF schijf bestond. De EDP-auditors hebben dit opgenomen in hun eerste verslag en aangegeven dat deze schijf meegenomen moet worden.
- Pas daarna zijn de EDP-auditors begonnen met het de uitvoering van hun onderzoek. Als eerste hebben zij toen de Q-schijven van Toeslagen en de N-schijf van de toenmalig projectleider doorzocht.
- Toen constateerden zij dat dit telkens vrijwel dezelfde treffers opleverde. Omdat hun opdracht daarmee voltooid  , is het doorzoeken van de FIOD CAF schijf naar de achtergrond verdwenen.
- Inmiddels is ook de FIOD CAF schijf doorzocht.

Q: Wat vindt u ervan dat er toch relevante stukken opgedoken zijn (met vernietigende constateringen over te weinig bewijs)?

A:

- Naar mijn mening werpen de 5 stukken van de FIOD CAF schijf die ik u ter vertrouwelijke inzage verstrekt heb geen nieuw licht op de hoofdlijn zoals ik al eerder heb beschreven. Wel verscherpen en verdiepen deze stukken het beeld van de tunnelvisie en de strikte juridische werkwijze.

Q: Waarom heeft Toeslagen eerst zelf gezocht? De informatiehuishouding was toch niet op orde?

A:

- Dat de informatiehuishouding van CAF-zaken bij Toeslagen niet op orde was, is in de loop van september 2018 gebleken en deze constatering heb ik in mijn brief van 11 oktober 2018 met uw Kamer gedeeld. Dit was voor mij ook de reden om direct EDP-auditors in te schakelen.
- Om hun opdracht uit te kunnen voeren, is noodzakelijk dat de EDP-auditors een toelichting krijgen op de inrichting van de ICT-systemen van degene bij wie het onderzoek plaatsvindt. Daarvoor heeft Toeslagen een lijst met de Q-schijven gemaakt.
- De EDP-auditors hebben deze lijst vergeleken met een eerdere scan van de centrale netwerkbeheerder van de Belastingdienst. Daarmee is voorkomen dat de door Toeslagen gemaakte lijst niet volledig zou zijn.
- Zoals in het eerste verslag van de EDP-auditors te lezen is, heeft bovendien een medewerker de submappen die hij relevant zijn bekeken.
- Ook dit heeft zijn gevolgen gehad voor het onderzoek van de EDP-auditors. Zij hebben alle Q-schijven doorzocht met inbegrip van deze submappen.

Q: Konden de EDP-auditors niet zelf het onderzoek van A tot Z uitvoeren?

A:

- Nee. Om hun onderzoek te kunnen uitvoeren hebben EDP-auditors bijvoorbeeld een toelichting nodig op de inrichting van de ICT-systemen van degene bij wie het onderzoek plaatsvindt. Deze toelichting kon alleen Toeslagen verstrekken.
- Daarnaast hebben de EDP-auditors gezocht op het niveau van de bestandsnamen; zij hadden geen toegang tot de onderliggende stukken. Ook hier was de hulp van Toeslagen nodig om de onderliggende stukken erbij te zoeken.
- Verder geldt bijvoorbeeld dat het doorzoeken van persoonlijke (N) schijven een speciale autorisatie vergt, waarover de EDP-auditors niet beschikken. De toenmalig projectleider heeft dan ook zijn N-schijf vrijwillig en uit eigen beweging ter beschikking gesteld.
- Al dit soort beperkingen zijn inherent aan de werkwijze van EDP-auditors. Zoals de EDP-auditors verklaard hebben, heeft Toeslagen volledige medewerking verleend.

Q: Waarom heeft u geen EDP-auditors van buiten de Belastingdienst gevraagd?

A:

- Eind september 2018 was mijn grootste prioriteit om zo snel mogelijk duidelijkheid te kunnen geven over de volledigheid van de informatieverstrekking aan uw Kamer en van de beroepsdossiers (als gevolg van de uitspraak van rechtbank Amsterdam en de aandacht in de media en van uw Kamer).
- Dat maakte voor mij de keuze voor EDP-auditors van de Belastingdienst logisch.
- Ik benadruk dat de EDP-auditors van de Belastingdienst normaliter hun werkzaamheden buiten de Belastingdienst bij belastingplichtigen verrichten. Een kritische blik en het omgaan met een zekere mate van weerstand is hen dus niet vreemd. Ook daarom leken zij juist voor deze opdracht geschikt.
- Van weerstand bij Toeslagen was overigens geen sprake; de EDP-auditors hebben verklaard dat Toeslagen volledig medewerking verleend heeft.

Q: Hoeveel documenten hebben de EDP-auditors nu exact gevonden?

A:

- Na inschakeling van de EDP-auditors zijn 3 sets met stukken naar medewerkers van mijn ministerie gezonden.
- De eerste set betrof alle bestanden van één specifieke Q-schijf die tijdens de toelichting aan de EDP-auditors getoond werd. Deze Q-schijf is later opnieuw in het onderzoek van de EDP-auditors doorzocht, maar dan aan de hand van trefwoorden.
- De tweede set betrof alle bestanden van de N-schijf van de toenmalige projectleider. De EDP-auditors hebben alleen de dubbele bestanden verwijderd maar verder geen onderzoek gedaan.
- De derde set betrof de bestanden (circa 200) die de EDP-auditors tijdens hun onderzoek van de Q-schijven van Toeslagen aan de hand van trefwoorden gevonden hebben.

Q: Hoe kan het nu dat er maar zo weinig stukken aan de Tweede Kamer verstrekt zijn? A.

- Er is beoordeeld of een stuk algemene informatie over het CAF 11 project in den brede bevatte, en zo ja, of dit aan de Kamer meer inzicht of context zou verschaffen en daarom verstrekt moest worden.
- Stukken die geen algemene informatie over het CAF 11-project in den brede bevatten, vielen dus bij voorbaat af. Dit was het gros van het mailverkeer en een grote hoeveelheid Excel bestanden met allerhande, veelal cijfermatige, overzichten.
- Verder is ervan uit gegaan dat de 'voorgeschiedenis', dat wil zeggen het onderzoek van het CAF team zelf, niet of minder relevant was. Bij de vraagouders is immers teruggevorderd als zij hun recht op kinderopvangtoeslag niet konden aantonen. Niet wegens het al dan niet geconstateerd zijn van gebreken bij de gastouders of het gastouderbureau.
- Van de toen resterende stukken zijn vervolgens in elk geval puur interne mails tussen collega's en persoonlijke aantekeningen voor eigen gebruik afgevallen. Het is staand beleid dat persoonlijke beleidsopvattingen en stukken voor intern beraad niet met de Kamer gedeeld worden en geen onderwerp worden gemaakt van het politieke debat. Uiteindelijk leidde dit ertoe dat maar een relatief beperkt aantal stukken aan de Tweede Kamer verstrekt is.

Q: Waarom informeert u niet direct volledig en moet de Tweede Kamer er steeds op aandringen?

A:

- Naar mijn mening heb ik de Tweede Kamer in het najaar van 2018 volledig geïnformeerd.
- Tegelijkertijd besef ik mij dat de gemaakte afwegingen ten aanzien van de informatieverstrekking niet tot een uitkomst leiden die [redacted] is of waarover geen discussie kan bestaan. Daarbij speelt ook een rol dat de focus in dit dossier zich meerdere malen verlegd heeft.
- Daarnaast ben ik bij mijn informatieverstrekking gebonden aan staand beleid. Stukken die kwalificeren als persoonlijke beleidsopvattingen of die zijn opgemaakt voor intern beraad verstrek ik u daarom niet.

Q: Betekent het alsnog verstrekken van 5 stukken op 2 juli dat er misschien nog wel 20 relevante stukken zijn? Hoe kan de Kamer er nu op vertrouwen dat de informatieverstrekking volledig is?

A:

- Ik kan niet uitsluiten dat er nog meer relevante stukken zijn. Nieuwe stukken kunnen aan het licht komen als bijvoorbeeld andere schijven doorzocht worden of als met een andere focus naar de reeds gevonden stukken gekeken wordt.
- Ook erken ik dat in dit dossier meerdere malen informatie pas op een later moment aan het licht kwam of dat eerder verstrekte informatie gerectificeerd moest worden. Dat betreur ik enorm.
- Ik wil echter tegenspreken dat ik uw Kamer onvolledig geïnformeerd heb. Dit dossier heeft een eigen dynamiek. Als daar aanleiding toe is zal ik telkens uw Kamer informeren en verzoeken om informatie welwillend behandelen.

Q: Waarom zijn niet meer persoonlijke schijven doorzocht?

A:

- In hun gesprek met de toenmalige projectleider van het CAF 11-project heeft hij de EDP-auditors gemeld dat er een FIOD CAF schijf bestond. De EDP-auditors hebben dit opgenomen in hun eerste verslag en aangegeven dat deze schijf in ieder geval ook meegenomen moet worden.
- Pas daarna zijn de EDP-auditors daadwerkelijk begonnen met het de uitvoering van hun onderzoek. Als eerste hebben zij toen de Q-schijven van Toeslagen en de N-schijf van de toenmalig projectleider doorzocht.
- Toen constateerden zij dat dit telkens vrijwel dezelfde treffers opleverde.

Q: Waarom had Toeslagen een rol in de voorbereiding?

A:

- Ik herhaal dat niemand van Toeslagen of mijn ministerie de EDP-auditors bij de uitvoering van hun opdracht belemmerd of beperkt heeft.
- Er is wel een aantal zaken inherent aan het werk van de EDP-auditors en aan hun bevoegdheden.
- Om hun opdracht uit te kunnen voeren, is bijvoorbeeld noodzakelijk dat zij een toelichting krijgen op de inrichting van de ICT-systemen van degene bij wie het onderzoek plaatsvindt.

8 Lopende acties

SG-Traject

Q: Hoe gaat u voldoen aan de Motie-Leijten om meer maatwerk en dienstverlening te leveren?

A:

- Er is een SGO werkgroep 'Maatwerk in Dienstverlening'.
- Deze werkgroep richt zich er uitsluitend op om naast de efficiëntie die de standaardisatie van de uitvoeringsprocessen heeft gebracht, ook weer meer ruimte voor maatwerkoplossingen te bieden. Zo kunnen hulpbehoevende burgers beter worden geholpen.
- In het kader van deze werkgroep is ABD Topconsult een verkenning gestart.

Q: Wat doet ABD Topconsult op dit moment? En wat leveren zij op?

A:

- ABD Topconsult is een verkenning gestart naar de inzet van de discretionaire ruimte bij een aantal grote uitvoerders, waaronder de Belastingdienst/Toeslagen.
- Ook kijkt de werkgroep naar andere factoren die maatwerk in de uitvoering kunnen bevorderen, zoals simpelere communicatie naar burgers en gegevensuitwisseling.
- De verkenning levert concrete aanbevelingen op zodat uitvoeringsorganisaties handvatten hebben om meer maatwerk te kunnen leveren, en daarmee voor het afwijken van standaardprocedures.

Q: Wanneer kunnen wij de uitkomst van de ABD Topconsult-verkenning verwachten? En waarom duurt dit zo lang?

A:

- In de zomer van dit jaar is de eerste fase van de verkenning afgerond, de tweede fase zal in het najaar van 2019 naar verwachting worden afgerond.
- Het betreft een omvangrijke verkenning naar vijf grote landelijke uitvoerders, waarbij de organisaties uitgebreid wordt doorgelicht.
- De werkvelden van deze organisaties vallen daarnaast onder uiteenlopende wetgeving, waarbinnen doorgelicht zal worden welke ruimte er bestaat voor maatwerk.

Q: Hoe staat het met de verbetermaatregelen die u eind 2018 heeft aangekondigd.

A:

- Er zijn inmiddels verbeteringen ingang gezet, maar er moet nog veel gebeuren.
- Ik vind het belangrijk dat de verbeteringen echt goed worden geïmplementeerd binnen de organisatie; en dat kost tijd.

Q: Hoe staat het met de verbetermaatregelen die u al in oktober 2018 heeft aangekondigd?

A.

- De verbetermaatregelen zijn allen opgestart.
- Sommigen maatregelen hebben een lange doorlooptijd.
- Andere maatregelen zijn al doorgevoerd:
  - zo zijn er nieuwe vaktechnische medewerkers aangesteld
  - er zijn informatie- en escalatielijnen voor vaktechnische vragen ingericht en
  - er is een landelijk vaktechnisch overleg Toeslagen aangesteld.
- De procesvertegenwoordiging in beroepszaken is versterkt
- Er zijn extra medewerkers voor het beroepenteam aangesteld
- De werkinstructies zijn in kaart gebracht en zullen vaktechnisch worden beoordeeld

Q: Hoe waren de gesprekken met de ouders?

A:

- Ik ben blij dat ik begin juni 2019 een aantal ouders heb gesproken. Daarvoor dank ik ook dhr. Omtzigt [en uw Kamer] die mij dit nadrukkelijk heeft aanbevolen.
- De verhalen vol boosheid, verdriet, teleurstelling en wantrouwen grepen mij aan. Het is goed dat ik nu het menselijk verhaal achter de dossier ook heb gehoord.
- Ik kan het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet rechtzetten. Wel wil ik mij maximaal hiervoor inspannen.

Q: U heeft de ouders wel gesproken, maar wilt u ze ook echt helpen?

A:

- Jazeker wil ik dat. Ik heb het gesprek met de ouders op 11 juni jl. als indringend en emotioneel ervaren.
- Het was confronterend dat veel ouders het vertrouwen in de overheid en de belastingdienst zijn kwijtgeraakt.
- Ik heb de ouders verteld dat ik de bladzijde om wil slaan.
- Ik kan het leed en onrecht niet opgedaan maken.
- Ik ben vastbesloten een oplossing voor deze ouders te vinden. Daar ben ik zeer gemotiveerd voor.
- Ik heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij te helpen met deze oplossing.

Q: Welke lessen trekt u uit de gesprekken met de ouders?

A:

- Mensen serieus nemen door naar hen te luisteren, dat moet voorop komen te staan. We hebben naar hun verhaal geluisterd, terwijl dat in de afgelopen jaren niet gebeurde.
- Door de gesprekken realiseer ik mij dat wanneer mensen mogelijk iets verkeerd hebben gedaan, het dan juist van belang is om ook dienstverlenend te zijn.
- Daarbij is ook duidelijke informatie over behandeling van vragen en bezwaren essentieel. Als mensen bewijzen moeten aanleveren dan moet ook concreet worden aangegeven welke informatie verwacht wordt.
- Langdurige en onduidelijke behandeling moet in het vervolg voorkomen worden.

Q. Bent u door de Kinderombudsman op de vingers getikt?

A:

- de Kinderombudsman heeft in het kader van een klacht vragen gesteld aan Toeslagen
- hij vroeg of de belangen van het kind worden meegewogen in de beslissing tot stopzetting van de kinderopvangtoeslag
- De wet op de kinderopvang beoogd arbeidsparticipatie te bevorderen, toch moet in het kader van het IVRM (Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind) kinderrechten wel worden meegewogen bij beslissingen die belangen van kinderen raken.
- Toeslagen heeft een toelichting gegeven op haar besluitvormingsproces.
- De Kinderombudsman heeft laten weten geen nadere vragen te hebben in dit dossier.
- Wel heeft de Kinderombudsman een algemeen gesprek aangevraagd over het meewegen van kinderrechten bij besluiten over het recht op toeslagen.

Q. Heeft het gesprek met de Kinderombudsman inmiddels plaatsgevonden?

A.

- Op 24 april ben ik, samen met Directeur Toeslagen, op bezoek geweest bij de Kinderombudsman.
- Het was een constructief gesprek en afgesproken is om naar de toekomst toe contact te onderhouden op dit onderwerp. Ik zal uw Kamer informeren over relevant contact.

9 Informeren Kamer/cultuur

Q. Onjuiste en steeds weer andere informatie?

A.

- Ik informeer uw Kamer altijd naar eer en geweten.
- Ik wil dat altijd juist, volledig en tijdig doen.
- Helaas heb ik moeten constateren dat de informatiehuishouding bij CAF-zaken van Toeslagen gebrekkig is gebleken.
- Ik heb mij daarom ingespannen om de informatie over deze zaak boven tafel te krijgen, onder andere door de inzet van de EDP auditors.
- Wel maakt gebrekkige informatiehuishouding dat ik mij eerder in uw Kamer onzorgvuldig heb uitgelaten.
- Ten aanzien van signalen van de GGD heb ik mij gebaseerd op een document waarin zowel de datum van het document zelf (2012 i.p.v. 2013) als de datum van het signaal van de GGD (2013 ipv 2011) verkeerd stonden. Deze twee slordigheden zaten overigens in alle conceptversies van dit stuk.
- Daarnaast zorgt de gebrekkige informatiehuishouding dat er op verschillende momenten informatie wordt gevonden over deze zaak.
- Dit is niet alleen frustrerend voor uw Kamer, ook voor mij en voor een ieder – ik denk aan de ouders – die graag wil weten hoe dit precies heeft kunnen gebeuren.
- Wanneer nieuwe informatie werd gevonden, heb ik uw Kamer hier wel telkens geïnformeerd [recent nog met de informatie van gemeenschappelijke schijf FIOD CAF].

Q. Wat wilt u bereiken met pijler cultuur?

- Ik wil binnen de Belastingdienst een open en veilig klimaat creëren waar medewerkers in hun kracht gezet worden, zich veilig voelen en fouten kunnen worden gemaakt.
- Want fouten maken mag. Als er maar een klimaat is dat deze op het juiste niveau worden gemeld en waar van deze fouten wordt geleerd.
- De Belastingdienst moet in de relatie met burgers en bedrijven verder oog hebben voor de menselijke maat. Dat vraagt moreel leiderschap en ook het bespreken van dilemma's. Bijvoorbeeld over de balans tussen fraudebestrijding en dienstverlening aan burgers. [Bij toeslagen vaak kwetsbare burgers.]
- En dat veilige klimaat binnen de Belastingdienst moet er ook zijn voor medewerkers die vermoedens van misstanden aan de kaak willen stellen. Daar hebben we intern en extern de Belastingdienst loketten voor ingericht waar medewerkers moeten in alle vrijheid kunnen melden.

Q. Is de tijdelijke commissie integriteit al structureel?

A.

- In het AO Belastingdienst heb ik aangegeven dat deze commissie permanent zal worden gemaakt. Dat gaat gebeuren.
- De commissie wordt op 1 september verlengd.
- De tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst is ooit per 1 september 2017 ingesteld voor een periode van 2 jaar tot 1 september 2019.
- Gezien het belang van deze commissie, was reeds het voornemen deze tijdelijke commissie te verlengen tot 1 juli 2020.
- Vanaf 1 juli 2020 wordt er een structurele commissie ingeregeld.

Eventueel:

- Tegelijkertijd wordt gewerkt aan het optimaliseren van de meldinfrastructuur bij de Belastingdienst.
- In mei 2020 zal de tijdelijke commissie een advies uitbrengen over de optimale structurele borging van integriteitsmeldingen bij de Belastingdienst en de meest passende infrastructuur daarbij
- Onafhankelijkheid en veiligheid zijn randvoorwaardelijk.

9b Klokkenluider

Q: Wat doet u om lekken te voorkomen?

A.

- Aandacht voor een open cultuur en een veilig klimaat waarin fouten bespreekbaar worden gemaakt is belangrijk
- Aan het onderwerp integriteit wordt binnen de dienst veel aandacht besteed. Daarbij staan de basiswaarden verantwoordelijk, geloofwaardig en zorgvuldig handelen voorop.
- Tegelijkertijd is het belangrijk dat burgers en bedrijven weten dat hun gegevens veilig zijn bij de dienst en dat daar zorgvuldig mee wordt omgegaan
- Aan de geheimhoudingsplicht die iedere ambtenaar heeft wordt veel waarde toegekend

Q. Hoe zorgt u ervoor dat het geen heksenjacht wordt jegens klokkenluiders?

A.

- Ik juich het toe als ambtenaren melding maken van zaken die zij niet in de [ ] vinden. Daar is moed voor nodig.
- Je leidinggevende is altijd de eerste persoon om vermoedens mee te bespreken
- Daarnaast hebben we loketten ingericht om vermoedens van integriteitschendingen of misstanden te melden:
  - binnen de Belastingdienst (meldpunten, vertrouwenspersonen)
  - buiten de Belastingdienst (commissie integriteit, vertrouwenspersonen en een meldpunt binnen het kerndepartement)
- Melden moet in alle vrijheid gebeuren. Je kunt ook vertrouwelijk melden.
- Een open en veilig klimaat is cruciaal en heeft mijn bijzondere aandacht, ook in het kader van de vierde pijler Cultuur van Beheerst Vernieuwen

Q. Deze persoon is geschorst. Kan hij worden gerehabiliteerd?

A.

- Kan niet ingaan op individuele gevallen.
- In het debat met uw Kamer zal ik in alle gevallen zeer grote terughoudendheid betrachten als het gaat over individuele ambtenaren. Uw Kamer is verder niet de plaats om te bespreken hoe met individuele situaties wordt omgegaan.
- In alle gevallen wordt zorgvuldig gekeken naar de context en de regelgeving gerespecteerd. U kunt erop rekenen dat daarbij – zeker in specifieke situaties als deze - rekening gehouden wordt met alle omstandigheden.

Q. Wat is gepast afdoen?

A.

Dat het management in deze kwestie rekening houdt met kaders die er zijn in regelgeving, en alle specifieke omstandigheden van dit geval weegt. U kunt erop rekenen dat dit altijd en ook in een specifieke situatie als deze gebeurd.

Q. Heeft de staatssecretaris ingestemd met het op non actief stellen van de klokkenluider?

A.

- Ik kan in de Kamer niet spreken over individuele casuïstiek.
- Personele beslissingen zijn de bevoegdheid van het lijnmanagement.

Q. Indien niet, wanneer is de staatssecretaris geïnformeerd over het op non actief stellen van de klokkenluider?

A.

Zoals gezegd ga ik hier niet in op individuele casuïstiek.

Q: Gaat u het op non actief stellen van deze klokkenluider terugdraaien?

A.

- Uw Kamer is niet de plaats om te bespreken hoe met individuele situaties om te gaan.
- In casuistiek worden alle kaders in de regelgeving zorgvuldig gewogen. Daarbij natuurlijk rekening gehouden met alle specifieke omstandigheden van het geval. Dat geldt voor iedere casus en dus ook voor deze.

Q: Als er iets misgaat is het profijtelijk om dit toe te dekken i.p.v. toe te geven en het recht te zetten. Hoe gaat u dit veranderen?

A.

- Het is belangrijk een open en sociaal veilig klimaat te creëren waar medewerkers in hun kracht gezet worden, zich veilig voelen en fouten kunnen worden gemaakt.
- Een klimaat waar fouten op het juiste niveau worden gemeld, nadrukkelijk van die fouten wordt geleerd, dilemma's worden besproken en moreel leiderschap en rechtstatelijk handelen de mores zijn. En waarbij in de relatie met burgers en bedrijven oog is voor de menselijke maat.

Q: De Belastingdienst heeft meer inspanning gedaan om klokkenluiders op te sporen dan om het onrecht voor deze mensen recht te zetten. Waarom?

A:

- Ik doe mijn uiterste best om de kwestie op te lossen. Daarvoor heb ik het volgende ondernomen:

Q: Heeft u met minister Ollongren (BZK) gesproken over de wetgeving voor klokkenluiders en het huis voor klokkenluiders? Bent u bereid dit te doen?

A:

- Voorop staat dat ik de interne klokkenluidersregeling respecteer.
- Als de wet zoals verwoord in de interne klokkenluidersregeling niet functioneert, dan zal ik daar met de minister van BZK over spreken. Die signalen hebben mij niet bereikt.
- Over een individuele casus kan ik niet spreken met uw kamer.

Q: Ben u bereid zich aan de klokkenluiderswet te houden?

A:

Natuurlijk respecteer ik de rijksbrede interne klokkenluidersregeling.

Q. Op basis van welk bewijs is de klokkenluider op nog actief gesteld?

A:

- Ik kan in de kamer niet spreken over individuele casuïstiek.
- In alle gevallen, ook deze casus moet het lijnmanagement tekening houden met de kaders die er zijn in de regelgeving en de specifieke omstandigheden, ook in dit specifieke geval, en zeer zorgvuldig wegen.

Factsheet Klokkenluidersregeling

Rijksbrede interne klokkenluidersregeling

- Er is een rijksbrede Interne klokkenluidersregeling Rijk, Politie en Defensie (hierna: de klokkenluidersregeling)
- Samengevat :
    - Een melder moet een redelijk vermoeden hebben van een maatschappelijke misstand.
    - een vermoeden van een misstand moet eerst binnen de eigen organisatie worden gemeld, tenzij dit niet mogelijk is (bijvoorbeeld als de hoogste leidinggevende van de organisatie betrokken is bij de vermoede misstand).
    - Als een (interne) melding is gedaan stelt het bevoegd gezag onverwijld een onderzoek in naar het vermoeden van een misstand, tenzij:
        - het vermoeden van een misstand kennelijk ongegrond is;
        - de melding onredelijk laat is gedaan.
    - Het bevoegd gezag informeert de melder over hoe met zijn melding is omgegaan en de evt getroffen maatregelen.
- Het melden van een misstand laat onverlet dat een melder een klacht kan indienen over het gedrag van een overheidsorganisatie.

<u>Toelichting</u>

- Sinds 1 juli 2016 zijn werkgevers verplicht een procedure vast te stellen voor het omgaan met het melden van een vermoeden van een misstand binnen hun organisatie. Voor het hele Rijk (en Politie en Defensie) is dat de klokkenluidersregeling Rijk, Politie en Defensie.

De definitie "vermoeden van een misstand" :

- Het moet gaan om een vermoeden van een misstand gebaseerd op redelijke gronden, en het maatschappelijk belang moet in het geding zijn.

De procedure: Eerst intern melden, dan extern:

- Een melder kan alleen voor rechtsbescherming in aanmerking komen als hij te goeder trouw en naar behoren handelt.
- De melder moet zorgvuldig handelen.
    - Qua procedure: eerst intern melden, zo nodig tot op het hoogste niveau, tenzij dat in redelijkheid niet van hem gevraagd kan worden.
    - Materieel: de melder heeft een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden dat de desbetreffende feiten juist zijn. De melding wordt te goeder trouw gedaan.

Stappen te zetten door de eigen organisatie bij een melding:

1. Melding:
    a. door degene die een misstand vermoedt kan:
        - bij de direct leidinggevende, bij een hogere leidinggevende,
        - bij een van de meldpunten in de Belastingdienst of daarbuiten
        - bij een vertrouwenspersoon
        - bij de commissie integriteit Belastingdienst.
2. Onderzoek:
    a. Het bevoegd gezag stelt onverwijld een onderzoek in naar het vermoeden van een misstand, tenzij:
        i. het vermoeden van een misstand kennelijk ongegrond is;
        ii. de melding kennelijk onredelijk laat is gedaan.
3. Doet het bevoegd gezag geen onderzoek, dan meldt hij het achterwege laten van een onderzoek en de verdere behandeling van de melding zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd aan de melder; al dan niet via de vertrouwenspersoon.
4. De melder moet binnen een redelijke termijn (genoemd wordt een termijn van 12 weken) uitsluitsel te krijgen hoe met zijn melding is omgegaan en of en welke er maatregelen worden getroffen in verband met de vermoede misstand.

Rol vertrouwenspersoon integriteit

- De werknemer heeft de mogelijkheid heeft om een adviseur in vertrouwen te raadplegen over een vermoeden van een misstand
- De vertrouwenspersoon is hier specifiek voor toegerust.

Rechtsbescherming: Geen benadeling en bescherming van de melder.

- Een melder die de melding op een goede manier doet, mag door de werkgever niet worden benadeeld; bijv. door een beslissing te nemen met rechtspositionele gevolgen.
- Melders kunnen vinden dat ze door hun melding toch worden benadeeld kunnen vragen om een tegemoetkoming in de (proces)kosten.

Relatie met het algemeen klachtrecht

- Een melder kan ook altijd een klacht indienen over een overheidsinstantie.
- De klachtprocedure kan over elke situatie gaan; de algemene wet bestuursrecht is dan het kader.

Toegang tot het Huis van Klokkenluiders

- Als je bij het Huis van Klokkenluiders meldt dan doet die geen onderzoek, als de melder niet eerst binnen de eigen organisatie volgens de interne procedure het vermoeden heeft gemeld.
- In deze casus is de vermoedelijke misstand niet in de eigen organisatie gemeld
- Rechtstreekse melding bij het Huis voor klokkenluiders staat wel open als interne melding in redelijkheid niet verwacht kan worden

<u>Toelichting</u>

- bij vermoedens van misstanden moet in beginsel eerst de interne procedure te worden doorlopen
- In sommige situaties kan dat in redelijkheid niet verwacht worden (bijvoorbeeld als de hoogste leidinggevende van de organisatie betrokken is bij de vermoede misstand). In dat geval kun je rechtstreeks melden bij het Huis voor klokkenluiders.
- In de volgende situaties kun je ook een vermoeden van een misstand bij de afdeling onderzoek van het Huis voor klokkenluiders of een andere instantie (bijvoorbeeld het OM of een inspectie) melden:
  - melder is het oneens met de beslissing van het bevoegd gezag om een onderzoek en verdere behandeling achterwege te laten;
  - melder is het oneens met de bevindingen van het onderzoek door het bevoegd gezag;
  - melder is niet tijdig in kennis is gesteld van de bevindingen van het onderzoek (dat wil zeggen niet binnen de genoemde termijn van twaalf weken of de door het bevoegd gezag aangegeven termijn);
  - als de door het bevoegd gezag aangegeven termijn voor het informeren over de bevindingen van het onderzoek (de termijn) onredelijk lang is.