Ministerie van Financiën

WO 26/9 08³⁰ uur

TERSTOND

TER INFORMATIE
Aan
de Staatssecretaris 26/9

Uitvoeringsbeleid DGBel

Inlichtingen

[redacted]

Datum
21 september 2018

Notitienummer
2018-0000160416

Auteur
[redacted]

Van
directeur-generaal Belastingdienst

Kopie aan

Bijlagen
1

notitie

Toeslagen - onderzoek naar verstrekking stukken bij beantwoording Kamervragen

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

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

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

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

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

Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE
Aan
directeur-generaal Belastingdienst

Belastingdienst/Toeslagen
Inlichtingen
[redacted]
www.minfin.nl

Datum
17 september 2018

Notitienummer
2018-0000158962

Auteur
d[redacted]

Van
directeur Toeslagen

Kopie aan
hoofddirecteur Control en Bedrijfsvoering DGBel

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

notitie

Verstrekking van documenten door Belastingdienst/Toeslagen

Inleiding

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

Kernpunten

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

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

Toelichting

Opdracht

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

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

En daarover aan de DG Belastingdienst te rapporteren.

Onderzoek

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

De volgende vragen zijn voorgelegd aan de teams:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Verbetermaatregelen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parafenoverzicht

Werkmap

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

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

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

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

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Uijlenbroek, JJM (E16) (MT)	24-09-2018, 15:17	DGBEL Paraferen
[redacted]OMM)	24-09-2018, 14:45	COMM voor DGBEL Paraferen
[redacted]EDRIJF)	24-09-2018, 12:39	DGBEL/Bedrijf Financieel Paraferen
[redacted](MT)	24-09-2018, 12:20	DGBEL/Uitvoeringsbeleid Paraferen
[redacted](BEDRIJF)	21-09-2018, 13:07	DGBEL/Bedrijf Financieel Paraferen
[redacted] (MT)	21-09-2018, 11:20	DGBEL/Uitvoeringsbeleid Paraferen