

Dossier plenair debat CAF

Nr	Blok	Onderwerp
2	0. Politieke lijn	Politieke lijn
	1. Compensatie	A. Compensatieregeling CAF 11
		B. Uitbetaling CAF 11 ouders
		C. Wettelijke grondslag
		D. Omgang andere groepen
		E. ADR & EXDONNER II
	2. Cultuur Dienst	A. Algemeen
		B. Klokkenluider
		C. Cultuur bij Toeslagen
		D. Ontstaan institutionele vooringenomenheid
	3. Structuur Dienst	A. Topstructuur
		B. Beheerst Vernieuwen
		C. Structuuronderzoek
	4. Toeslagenstelsel	A. Toeslagenstelsel
		B. Wijzigen Awir
		C. Praktische rechtsbescherming
	5. Personeel	A. Institutionele vooringenomenheid vs individuele verwijtbaarheid
		B. Investering Personeel
	Gevoeligheden	A. Reactie constatering pers
		B. OGS/Invordering
		C. Nationaliteit
		D. Informatiebeheer
		E. WOB-verzoek
		F. Vooringenomenheid
		G. Omgang andere ouders
		H. Zwartboek

Politieke lijn

① Politieke spreeklijn

- De oplossing voor CAF 11-ouders was de afgelopen maanden mijn hoogste prioriteit.
 - Ik ben blij dat de oplossing gevonden is, aan hun onzekerheid komt spoedig een einde.
 - Ik realiseer mij dat ik het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet volledig kan rechtzetten. Wel hoop ik dat deze oplossing de ouders kan helpen.
 - Dat betekent niet dat alles meteen opgelost is. Niet bij CAF zaken en ook niet bij de Belastingdienst.
 - Daarom kijk ik vandaag niet alleen naar deze kinderopvangcasus, maar ook naar de ontwikkeling die de dienst doormaakt en nog door gaat maken.
-
- Eerst wil ik ingaan op CAF.
 - Ja, er is te lang gedacht dat er ouders waren die onterecht toeslagen hadden ontvangen.
 - Er was sprake van een tunnelvisie, zo schreef ik in mijn brief van 11 juni.
 - Ik heb toen al aangekondigd ouders te gaan compenseren en schade te herstellen en heb een stap naar voren gezet om dit op te lossen.
 - Daarvoor heb ik Cie gevraagd om een advies.
 - Dat advies kennen we inmiddels.
 - Het advies komt met een hard oordeel en tegelijkertijd wordt de uitvoering in de context en tijd geplaatst.
 - Dat is geen vergoelijking, maar dat is wel belangrijk om

alles goed te begrijpen.

- En de vastberadenheid om het te begrijpen, die leeft niet alleen bij u, die leeft ook bij mij.
- Maar stelt ook; dit is complex, er is niet één duidelijke oorzaak.
- In de nasleep van de Bulgarenfraude kwam er een te strenge fraudeaanpak. spreekt van een institutionele vooringenomenheid en een zero tolerance beleid in de uitvoering. De uitvoering was te hardvochtig.
- Maar constateert ook tekortkomingen in het wettelijk kader en het toeslagenstelsel an sich.
- Daar wil ik mee aan de slag en daarom kom ik met een aantal oplossingen.
- **Herstel:** Het belangrijkste is dat we de ouders compenseren voor wat **is gebeurd.**
- Ik vind het heel ernstig dat we deze ouders jarenlang als fraudeur hebben behandeld. Welgemeende excuses zijn niet voldoende, zij verdienen financiële compensatie.
- Daarnaast wil ik ervoor zorgen dat dit in de toekomst niet meer **kan gebeuren:**
 - Ik wil dat de cultuur bij Toeslagen fundamenteel verandert;
 - we de menselijke maat gaan hanteren,
 - de nodige juridische checks en balances inbouwen,
 - onderzoeken hoe de gewenste structuur van de Belastingdienst eruit ziet,
 - het stelsel kritisch onder de loep nemen,

- het beleid omtrent de invordering heroverwegen en;
 - tot slot zorgen voor een betere vastlegging van het interne fraudebeleid.
- Ik wil dat deze tot daadwerkelijke verbeteringen gaan leiden zodat de burger het zo snel mogelijk merkt.
- Daarnaast wil ik duidelijkheid over vergelijkbare gevallen. Na CAF11 ga ik ook kijken naar de andere 170 CAF-zaken en vergelijkbare gevallen.
- Voor alle ouders die op deze manier slachtoffer zijn geworden moet een oplossing komen. Daarom heb ik de commissie AUT en ADR gevraagd om een advies.

② **Politieke spreeklijn [vervolg]**

- De CAF problematiek raakt ook aan de Belastingdienst in brede zin.
 - Vaker heb ik met uw Kamer geconcludeerd: de veranderopgave van de Belastingdienst is groot en vergt een lange adem.
 - En ik wist bij mijn aantreden al van een aantal uitdagingen, alhoewel ook erg veel nieuw zijn, zeg ik u eerlijk.
 - De resultaten van de Commissie Onderzoek Belastingdienst lagen er al en de knelpunten van de vertrekregeling waren al zichtbaar.
 - Die opgave ben ik aangegaan.
-
- En voor al die uitdagingen en problemen heb ik het Beheerst Vernieuwen programma in het leven geroepen.
 - Een stapsgewijze en getemporeerde aanpak met balans tussen tempo houden en beheersing.
 - Tempo en beheersing die ik ook aanpas als daar aanleiding toe is, zoals het toevoegen van de 4^e pijler Cultuur.
 - In de tussentijd is bv de topstructuur geïmplementeerd, de technische schuld inzichtelijk en maken we met de bestaande capaciteit zo goed mogelijke keuzes in het ICT-portfolio.

- Met deze veranderaanpak krijg ik in stappen meer controle over en inzicht in de problemen.
- Maar dat betekent ook dat deze problemen meer en beter in beeld komen. Ook problemen van het verleden.
- Ik denk dan niet alleen aan CAF, maar ook aan Schenk&Erf en de technische schuld.
- Het is een zure appel waar we nu doorheen moeten bijten.
- En hier heeft uw Kamer terecht veel aandacht voor.
- Want **het kan en moet beter**.
- Ik wil echter twee dingen niet uit het oog verliezen bij die verbeteropgave:
 - Allereerst **gaan er nog steeds veel dingen goed** bij de Belastingdienst. In den brede zet de dienst stappen vooruit. Zo wordt het grootste administratieve proces van Nederland wordt door de Belastingdienst gedaan: de voorgevulde aangifte inkomstenbelasting.
 - Dat is onverlet dat ernstige incidenten op dit moment het beeld bepalen, er gaat immers ook veel fout.
 - Daarnaast moeten we, ondanks alle problemen die we onderweg tegenkomen, **oog houden voor het einddoel**.
- Maar dat moet wel in beheerste stappen.
- En dat doe ik door de problemen gefaseerd en **per probleem** aan te pakken.
- Beheerst vernieuwen is dus de logische aanpak.

- Tegelijk merk ik wel dat de stappen in beheerst vernieuwen onvoldoende waren.
- Dat laat dit dossier duidelijk zien.
- Daarom neem ik ook noodzakelijke aanvullende maatregelen.
- Deze zomer nog heb ik bijvoorbeeld de pijler Cultuur toegevoegd.
- En start ik een structuuronderzoek naar de Belastingdienst.
- Hier zullen ongetwijfeld nieuwe inzichten uit komen die mij handvaten bieden om de Belastingdienst te verbeteren.

Dat blijft een continu leerproces en met een lange adem.

Blok 1
Compensatie ouders

A. Compensatieregeling CAF 11

- Ik heb de oplossing voor de CAF 11-ouders tot mijn hoogste prioriteit gemaakt. Deze ouders hebben meer nodig dan mijn verontschuldiging, hoe welgemeend ook.
- Ik realiseer mij goed dat ik het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet volledig kan rechtzetten. Wel hoop ik dat financiële genoegdoening de ouders kan helpen. Daarom omarm ik de oplossing die de Commissie

 mij aandraagt.
- De meeste ouders krijgen nog dit jaar het grootste deel van het compensatiebedrag op hun rekening gestort. Dit is de misgelopen Kinderopvangtoeslag over 2012 tot en met 2014, de compensatie voor materiele schade voor 25% van dat bedrag, de 500 euro per half jaar dat dit voortduurt aangevuld met een compensatie voor het mogelijke verlies aan toeslagen en gevolgen in box III (1%). De kosten die ouders hebben gemaakt voor invorderingskosten en proceskosten volgen spoedig volgend jaar.
- Maar daar blijft het niet bij. Er hebben veel meer CAF zaken gespeeld. Ik wil weten of daar dezelfde problemen hebben gespeeld. De ADR doet daar onderzoek naar. Ook de Adviescommissie komt met een tweede advies over hoe ik daarmee kan omgaan. Laat ik voorop stellen dat ik gelijke gevallen gelijk wil behandelen. Als die mensen ook slachtoffer zijn geworden van deze behandeling verdienen ook zij compensatie.

Kernboodschap

Naast verontschuldiging is ook financiële genoegdoening nodig. De compensatie is bedoeld voor alle ouders die bij CAF 11 betrokken zijn geweest, uitgezonderd evidente fraudegevallen.

Belangrijkste informatie

De compensatie uit het rapport bestaat uit 6 elementen

1. Het bedrag dat gemoeid is met het totaal van de correctiebesluiten die zijn genomen naar aanleiding van het CAF 11 onderzoek waardoor de kinderopvangtoeslag aanspraken van de getroffen ouders over de jaren 2012 t/m 2014 verminderden of tenietgingen; dit betreft maximaal € 5,3 miljoen (uitgezonderd evidente gevallen).
2. Een forfaitair bedrag van € 500 voor immateriële schade voor ieder half jaar dat verlopen is tussen het eerste correctiebesluit in het kader van CAF 11 en het moment dat de aanspraken op kinderopvangtoeslag volledig zijn vergoed of de compensatie werd gegeven. Met een maximum van het bedrag dat is uitgekeerd onder 1).
3. Een forfaitair bedrag als compensatie voor veronderstelde materiële schade dat bestaat uit 25% van het bedrag onder 1). dit betreft maximaal € 1,3 miljoen.
4. De kosten die in rekening zijn gebracht voor de invordering van de na het CAF-onderzoek teruggevorderde kinderopvangtoeslag worden volledig gecompenseerd.

Een vergoeding van de kosten van juridische bijstand conform de reguliere forfaitaire bedragen voor zover deze kosten niet eerder werden vergoed.

6. Op het totaal aan compensatie onder 1 t/m 5 wordt in mindering gebracht:

A. Eventuele bedragen die al zijn toegekend na bezwaaren (hoger) beroepsprocedures tegen de correctiebesluiten of de herziening daarvan dit betreft € 2,6 miljoen.

B. Niet ingevorderde toeslagschulden, dit betreft bijna € 1,0 mln.

De ouders krijgen een eenmalige aanvullende compensatie van 1% over het uit te betalen bedrag om mogelijk negatieve gevolgen voor box 3 en andere toeslagen te compenseren.

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

Q. Consequenties compensatie voor de andere toeslagen of ontvangst van een bijstandsuitkering?

A.

- Compensatie in 2019 effect op de toeslagen in 2020.
- Compensatie als vermogensgrenzen voor andere toeslagen wordt overschreden.
- Compensatie is uitgezonderd van vermogenstoets: geen negatief effect op bijstandsuitkering.

Q. Fiscale consequenties?

A.

Geen box 1, wel box 3, eenmalige aanvullende vergoeding.

Q. Wanneer evidente gevallen zonder compensatie?

A.

- Slechts enkelen.
- Bv als kind hele jaar niet naar de kinderopvang of aantoonbaar valse stukken.
- Evident geval alleen het specifieke jaar niet gecompenseerd.
- Bij afwijzing extra check onafhankelijke commissie wijzen.
- Bezwaar en beroep open: onafhankelijke bezwaarschriftencommissie.

Q. Wat betekent dit voor ouders van wie de toeslagen na 2015 zijn teruggevorderd?

A.

- De ADR onderzoekt of ouders toeslag hebben aangevraagd voor 2015 of later en wat de behandeling van de belastingdienst in deze gevallen is geweest.
- Ik wacht dat onderzoek af.

#	Omschrijving	CAF-11	CAF-overig
A	Materiële schade (misgelopen toeslag) is het maximaal gecorrigeerde bedrag in CAF-11.	5,3	36
B	Compensatie immateriële schade (€500 per half jaar, gemiddeld €6000 p.p.)	1,8	36

C	Compensatie materiële schade (is 25% van de delta), waarbij rekening wordt gehouden met het oorspronkelijke bedrag	1,3	9
D	Kosten invordering	0,3	6
E	Kosten rechtsbijstand (rechtbank)	0,1	2
F	Verrekenen met (nog niet) betaalde terugvorderingen	-3,5	-12
	Compensatie aangevuld met een compensatie voor het mogelijke verlies aan toeslagen en gevolgen in box III	0,05	0,7
	Evt. eenmalige compensatie HT/ZT/WKB drempels	PM	PM
	Totaal	5,35	77,7

Uitbetaling CAF 11 ouders

Kernboodschap

In december (20 december) wordt een substantieel deel van de compensatie-vergoeding uitbetaald aan de burgers op basis van het beleidsbesluit, verwoord in een vooraankondigingsbrief

Belangrijkste informatie

- In de **vooraankondigingsbrief** worden alle relevante bedragen genoemd op basis van het beleidsbesluit, dat een afgeleide is van het rapport AUT. De relevante bedragen zijn de bedragen die op dit moment bekend zijn.
- Ouders krijgen 6 weken de tijd om te reageren.
- De ouders die op basis van de ouderbrief dd 16 november hebben aangegeven prijs te stellen op een mondelinge toelichting, worden gebeld door Toeslagen. Op dit moment hebben 2 ouders dit aangegeven.
- De verwachting is dat alle ouders uiterlijk 17 december bericht krijgen.
- Specifieke aandacht wordt besteed aan de ouders die moeten worden voorgelegd aan de commissie van wijzen i.v.m. "evident geen recht". De instelling van de commissie is per 15 december gereed.
- Huidig beeld is dat enkele ouders over een deel van de toeslagjaren geen recht zal hebben op basis van de opsomming "evidente gevallen" in het rapport van de

commissie AUT.

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

- Compensatie voor de jaren voor 2012 en na 2014?
- Hoogte compensatie voor vervolgschade, o.a. € 500 per halfjaar?
- Kamer zal aantallen vragen, totale compensatiebedrag etc. Zie hiervoor de tabel op p.15..

B. Wettelijke grondslag

Kernboodschap

De Adviescommissie concludeert dat er nu geen wettelijke grondslag is voor een compensatieregeling.

- Ik kom op korte termijn met een voorstel voor een wettelijke grondslag.
- Vooruitlopend daarop heb ik een beleidsbesluit uitgevaardigd, zodat de ouders op korte termijn de compensatie ontvangen.
- Dit beleidsbesluit zal zodra de wetgeving met terugwerkende kracht in werking is getreden worden omgezet in een ministeriële regeling.

Belangrijkste informatie

Q. Gaat u ook in andere CAF-zaken compensatie geven?

A.

- Ik wil niet op de zaken vooruit lopen. Gelijke gevallen ga ik op dezelfde behandelen en als hier sprake van is ligt compensatie voor de hand.
- Voor conclusies over de andere CAF-zaken wacht ik het onderzoeksrapport van de ADR en het tweede advies van de Adviescommissie uitvoering toeslagen af.
- De ADR bekijkt in welke CAF gerelateerde gevallen vanaf 2013 op vergelijkbare wijze is gehandeld.
- Daarbij vergelijkt de ADR de handelwijze van Toeslagen met het CAF 11-dossier. Specifiek wordt gekeken naar de stopzetting, de bezwaar- en beroepsbehandeling en het gebruik van de tweede nationaliteit.
- De Adviescommissie beveelt evenwel aan dat een

regeling eenvoudig kan worden verbreed voor aanverwante gevallen. Daar zullen zij in het tweede adviesrapport nog verder op terugkomen.

- Zoals gezegd omarm ik de aanbevelingen van de Adviescommissie. Bij de vormgeving van de wettelijke grondslag volg ik deze aanbeveling uiteraard op.

C. Omgang (incl communicatie) andere groepen dan CAF 11

Kernboodschap

Naast CAF 11 zijn momenteel de volgende doelgroepen relevant:

- CAF overig (ca. 9.400),
- Burgermeldingen (momenteel ca. 500),
- Zwartboek SP (ca. 600),
- O/GS in invordering (ca. 8.500),
- Vereenvoudigde bezwaarafhandeling (ca. 40.000)

Toeslagen en het LIC richten een gezamenlijk proces in om deze groepen te analyseren en acties te ondernemen.

Belangrijkste informatie

- Er is veel capaciteit nodig om voor alle gevallen inzichtelijk te krijgen in hoeverre vergelijkbaarheid met CAF 11 speelt. Bij de burgermeldingen en Zwartboek wordt zowel verzocht om vergelijkbaarheid te beoordelen, inzage in het persoonlijke dossier en opschorting van invorderingsmaatregelen.
- De ADR is bezig met onderzoek naar vergelijkbaarheid met CAF 11 in de **andere CAF-zaken** (169 zaken, ruim 9.400 personen). (zie ook Factsheet Definitie CAF-zaken)
- Van de 9.400 personen is de lopende invordering opgeschort.
- Het rapport van de ADR wordt eind december verwacht. Ook de commissie neemt de andere CAF-zaken

in zijn 2^e deeladvies mee.

- Via de Belastingtelefoon en andere kanalen komen **burgermeldingen** binnen van toeslaggerechtigden die aangeven:
 1. Op een vergelijkbare wijze als bij CAF 11 behandeld te zijn
 2. Inzage te willen in hun dossier
 3. Aangeven ten onrechte kwalificatie O/GS te hebben
 4. Verzoeken om opschorting van invorderingsmaatregelen
- Deze meldingen worden bij Toeslagen geregistreerd en gecategoriseerd naar CAF 11, Andere CAF-zaken, "oude" Fraudezaken (vóór 2013) en Overig
- De burgermelders krijgen een ontvangstbevestiging van Toeslagen.
- Bij de meldingen in het **Zwartboek SP** wordt eerst contact opgenomen met de betreffende persoon om het bsn op te vragen. (zie ook Factsheet Zwartboek)
- Vergelijkbaarheid wordt getoetst ná het uitbrengen van 2^e deeladvies en rapport ADR. De burgers krijgen dan een update-bericht.
- Er is nog overleg gaande of voor deze meldingen de invordering ook wordt opgeschort [PM].
- Burgers die aangeven **inzage in hun dossier** te willen worden ook geregistreerd. Zij ontvangen ook een ontvangstbevestiging.
- Toeslagen en CAP Inning richten een specifiek team in

om de dossiers samen te stellen.

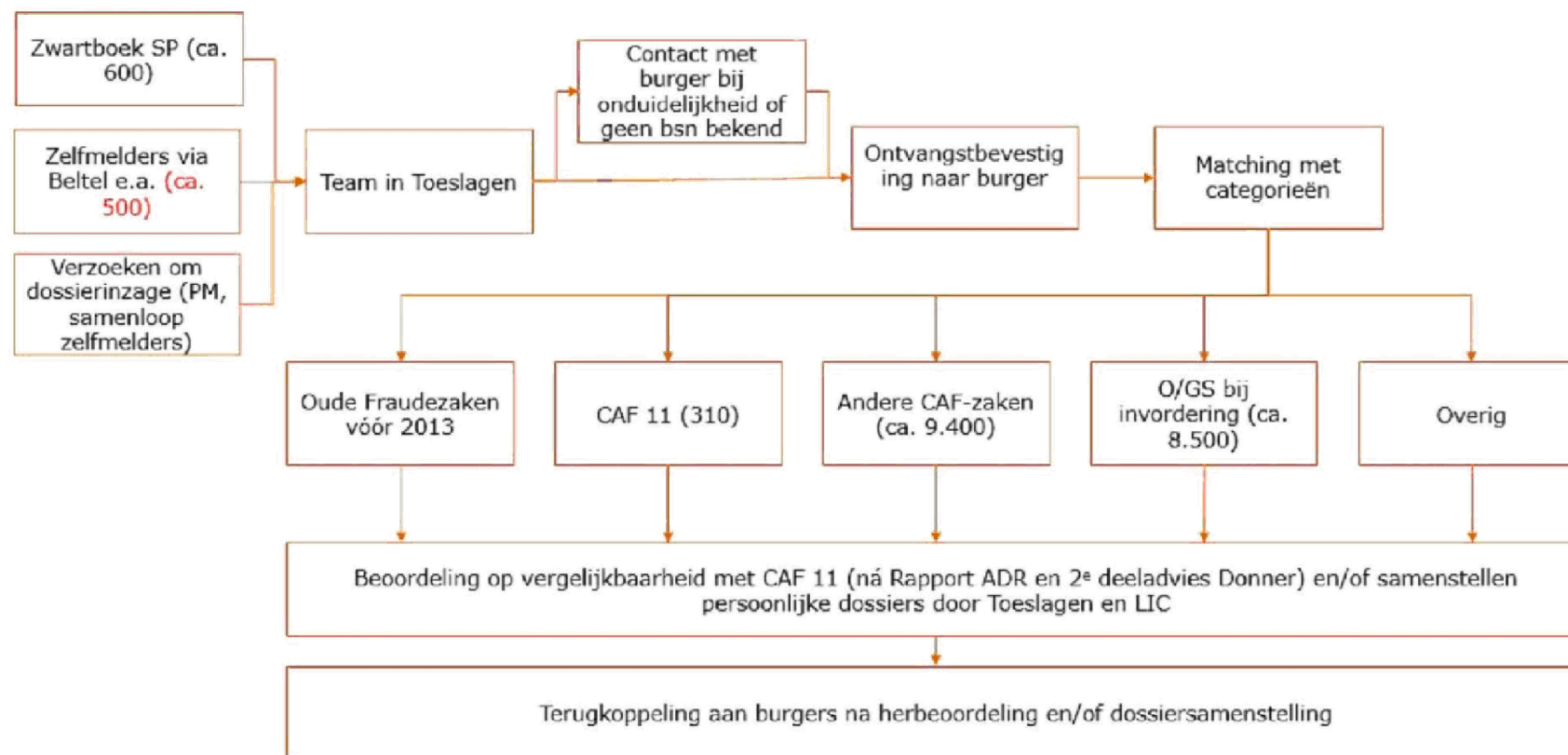
- In het geval van CAF-zaken, worden ook de documenten uit de "CAF-map" toegevoegd voor zover deze als "op de zaak betrekking hebbend" kwalificeren. Hiermee wordt ruimhartig omgegaan.
- **Uiterlijk 9 december** ontvangen de eerste 19 personen hun persoonlijk dossier, zoals toegezegd op 12 november in Rotterdam, in aanwezigheid van mw. Leijten.
- Bij 8.500 personen die een **Opzet/Grove schuld** kwalificatie hebben in het kader van invordering, is de dwanginvordering opgeschort per 8 november.
- Deze personen hebben hierover nog geen brief ontvangen, wel is in het geval van loonbeslag de werkgever geïnformeerd.
- Bij de beoordeling van de CAF-zaken, zelfmelders en Zwartboek wordt ook de kwalificatie O/GS meegenomen.
- Zie verder de Factsheet O/GS.
- **PM:** Tot slot zijn er ca. 40.000 personen die vanwege "vereenvoudigde bezwaarafhandeling" ...

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

- Hoe lang moeten mensen wachten totdat duidelijk is in welke situatie zij verkeren en of ze compensatie krijgen? Is hiervoor een tijdpad bekend?

Waarom duurt het zo lang voordat hun dossiers worden samengesteld?

- In hoeverre ziet u nu al vergelijkbare gevallen met CAF 11?
- Wat is er gebeurd in de oude Fraude-onderzoeken van Toeslagen? (bijv. De / Appelbloesem)
- Moeten niet alle correcties in het verleden worden teruggedraaid?
- Welke groepen kunnen we nog meer verwachten?
- Hoe gaat u om met oude OGS zaken? Volgt er een herbeoordeling?
- Hoe gaat u om met lopende of reeds afbetaalde betalingsregelingen waarbij sprake is/geweest van OGS?
- Hoe gaat u om met burgers die niet akkoord gaan met de door commissie vastgestelde compensatieregeling en de forfaitaire schadeloosstelling?



D.

Algemene spreeklijn

- De afgelopen periode is veel geschreven en gezegd over de **cultuur in de Belastingdienst**. Deze berichten benadrukken eens te meer noodzaak van de cultuurverandering die ik heb ingezet. Zoals ik al eerder

Blok 2 Cultuur

aangaf aan Uw Kamer, is die **verandering een zaak van lange adem**. Ik werk hieraan en ik blijf hieraan werken.

- Ik beoog binnen de Belastingdienst een **open en veilig klimaat** te creëren waar medewerkers hun bijdrage kunnen leveren aan een **toekomstbestendige Belastingdienst**, zich veilig voelen om te leren en reflecteren en weten wat er van hen wordt verwacht door **heldere en concrete afspraken**.
- Het cultuurprogramma richt zich op **zowel leidinggevend als medewerkers** van de

Belastingdienst. Dat programma is in **maart gestart** en heb ik met de vierde pijler **geïntensiveerd**: onder de nieuwe vierde pijler voer ik extra acties uit.

- Ik heb U toegezegd dat een **extern bureau** onderzoek doet naar de cultuur van de Belastingdienst. Het onderzoek is inmiddels gestart, en er zal binnenkort een **vragenlijst** uitgaan onder de medewerkers en managers van de dienst. Deze **cultuurscan** zal inzicht bieden in het **leiderschap** dat nodig is om de verandering die ik wil te realiseren. Alle managers zullen vervolgens een **ontwikkelassessment** volgen, zodat ik zeker weet dat ik dat zij de leiderschapscapaciteiten hebben om drager te zijn van de gewenste cultuur. U zult begrijpen dat de 1.400 managers niet allemaal tegelijk op assessment kunnen maar ik wil dit zo snel mogelijk in gang zetten en begin vanzelfsprekend met de top.
- In voorjaar 2020 zullen we **het cultuurprogramma herijken**, op basis van de bevindingen van het externe onderzoek. Daar zullen we ook de uitkomsten van het nu lopende **medewerkersonderzoek** in meenemen, en aanvullende informatie uit de **FNV enquête**.
- Daarnaast stel ik een **klankbordgroep in met externe deskundigen** voor een blik van buiten op dit programma. Op dit moment zijn wij bezig de beoogde leden van de klankbordgroep te **polsen**.

Factsheet Cultuur

- Claim: "De sfeer zou niet open en veilig zijn, er zou een kloof zijn tussen top en medewerkers, en de top zou gestraft moeten worden."
- **Kernboodschap:** Cultuurverandering is **een zaak van lange adem**. Daarom volhard ik in de ingezette koers van een intensief en niet vrijblijvend cultuurprogramma. **Ik zet ook een extra stap** en om die reden is van "cultuur" een opzichzelfstaande pijler gemaakt en is het programma geïntensiveerd binnen beheerst vernieuwen
- De invulling van de pijler cultuur bestaat uit een **intensivering van het cultuurprogramma** dat in maart dit jaar is gestart. Als onderdeel hiervan vindt een **breed extern onderzoek** plaats, op basis waarvan het programma zal worden herijkt.

Het cultuurprogramma is gebaseerd op **inspiratie, leiderschap** en **sturing & structuur**.

- **Kernwaarden** moeten een centrale rol spelen in de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers en leidinggevenden. Hiervoor worden onder andere **dialogsessies** in de hele dienst georganiseerd waarin medewerkers en leidinggevenden van alle dienstonderdelen stil staan bij hun gedrag in hun dagelijks werk. Daarnaast is in september een **grote**

communicatiecampagne gestart over cultuur op de **interne website** van de Belastingdienst.

- **Leidinggevenden hebben een bepalende rol** doordat zij binnen hun teams of directies kunnen **sturen** op de gewenste cultuur. Daarom is er **een kader ontwikkeld** waarin de **vereiste leiderschapskwaliteiten** worden behandeld. Er zijn onder andere **opleidingen** geselecteerd waarin leidinggevenden zich op de leiderschapskwaliteiten kunnen ontwikkelen. En er worden regelmatig **bijeenkomsten met leidinggevenden** gehouden over dit thema, op alle plekken in de dienst.
- **[Voorbeeld: Alle leidinggevenden krijgen een ontwikkelassessment aangeboden].**
- Ook wil ik dat de gewenste cultuur terugkomt in **elke fase van het personeelsproces**. Dat wil zeggen tijdens de werving, in de selectie, bij de onboarding, tijdens het inwerken in het team en in de periodieke personeelsgesprekken met de teamleider. Dat betekent dat in **elk formeel en informeel moment, op dagelijks niveau**, expliciet en niet vrijblijvend gestuurd wordt op de gewenste cultuur. Ook door de grote instroom van nieuwe medewerkers kunnen we de cultuurverandering versterken en versnellen, door hun frisse en nieuwe blik.

Extra acties 4^e pijler: klankbordgroep en extern onderzoek

- Als blik van buiten dient het onderzoek door een **extern bureau** dat ik de Kamer heb toegezegd. De focus van het onderzoek ligt op een **meting van de huidige cultuur** ten opzichte van de **gewenste cultuur** en op adviezen voor acties. Het traject zal aangevuld worden met de adviezen uit het externe onderzoek naar de cultuur in de Belastingdienst.
- Deloitte voert het onderzoek uit. De gedegen aanpak omvat **een vragenlijst** en zogenaamde **focusgroepen**, en bevat concrete **handelingsperspectieven** in de eindrapportage.
- Ik zal ook **sturen op en rapporteren over de uitvoering van het programma** door rapportages passend in de afspraken over Beheerst vernieuwen. We zullen ook het externe onderzoeksbureau vragen om suggesties te doen over het meten van de resultaten.
- Daarnaast stel ik als extra actie **een klankbordgroep van gezaghebbende externe deskundigen** in die vanuit de frisse blik van buiten kunnen spiegelen en sparren over de werking van het programma en de effectuering van de gedragsverandering. Op dit moment zijn we beoogde leden aan het polsen.
- De cultuurveranderingen die dit traject wil realiseren zijn **fundamenteel** voor het functioneren en hervormen van de Belastingdienst. Deze pijler zal daarom structurele aandacht verdienen binnen de Belastingdienst.

Extra bescherming voor klokkenluiders - motie Omtzigt

Kernboodschap

TK-lid Omtzigt heeft verzocht om richtlijn van Raad van Europa (RvE) voor Klokkenluiders onverkort bij Belastingdienst toe te passen. U heeft op 31 oktober hierover brief naar TK gestuurd met toezegging klokkenluiders niet te benadelen als zij naar pers of TK stappen indien interne of externe meld-instanties niet of niet adequaat reageren.

Belangrijkste informatie

Richtlijn RvE uit 2014 stelt dat Klokkenluiders ook bescherming verdienen als zij ervoor kiezen misstanden openbaar te maken door naar pers of parlement te stappen. U heeft toegezegd klokkenluiders niet te benadelen als zij dit doen nadat in- of externe meldinstanties (zoals Huis voor klokkenluiders of de Commissie Integriteit Belastingdienst) hun melding niet tijdig of niet adequaat behandelen naar het oordeel van de klokkenluider. Deze toezegging zult u eerste kwartaal 2020 implementeren.

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

Kamer heeft een SO aangekondigd over uw brief, nadat TK-lid Omtzigt in een eerste reactie had laten weten dat hij hier juristen naar zou laten kijken.

B. Cultuur Toeslagen

Kernboodschap

- Het voorgenomen handelen in de CAF 11 zaak is geen individuele misstap maar een cultuur aspect binnen de uitvoering
- Mede hierom is cultuur is toegevoegd als vierde pijler bij de veranderagenda (Beheert Vernieuwen)
- In de brief heb ik aangegeven de verandering van cultuur noodzakelijk te achten om herhaling te voorkomen

Belangrijkste informatie

- BD is aan de slag met het cultuurprogramma, waarbij ook binnen Toeslagen indringend met medewerkers en leidinggevende zal worden gesproken over, en gereflecteerd op, het gewenste gedrag.
- Hiermee wordt bewustwording, aangaan gesprek, ontwikkeling van gewenst gedrag en de sturing daarop gestimuleerd.
- Ook doet een externe bureau onderzoek naar de cultuur van Belastingdienst en ook bij Toeslagen.

C. Ontstaan institutionele vooringenomenheid

Kernboodschap

- De commissie heeft de institutionele vooringenomenheid bij de Belastingdienst stevig benoemd.
- Het management heeft onder druk van de tijdgeest (Bulgarenfraude) stevig ingezet op fraudebestrijding. De klant en daarmee de dienstverlening werd ondergeschikt aan de fraudebestrijding.

Belangrijkste informatie

- De grenzen van de handhaving zijn doelbewust opgezocht en wat mij betreft overschreden.
- Met het stopzetten van de toeslagen van de betrokken ouders in de CAF 11-zaak - zonder eerst de gevraagde informatie af te wachten - is onrechtmatig gehandeld. Deze handelwijze heeft ingrijpende gevolgen gehad voor de getroffen ouders en ik heb het volste begrip voor de onmacht en boosheid die hier het gevolg van zijn.
- Ik wil dat de burger kan vertrouwen op een integere, geloofwaardige, zorgvuldige en verantwoordelijke Belastingdienst.

Blok 3
Structuur Belastingdienst

Spreeklijn structuur

- Een goede structuur staat aan de basis van het goed functioneren van de Belastingdienst.
- Daarom heb ik naast aandacht voor cultuur, ook aandacht voor de structuur van de dienst.
- Het optreden in het CAF 11-dossier onderstreept de problemen ten aanzien van de bestuur- en beheersbaarheid van de Belastingdienst als geheel.
- Ik wil uitvoeringsproblemen als deze adequater oplossen. Het aanpassen van de structuur van de Belastingdienst kan zorgen voor
 - vermindering van complexiteit;
 - verbetering van de aansturing en.
- Ik kijk of en hoe verkleining of vereenvoudiging een bijdrage kan leveren hieraan.
- Daarbij kijk ik naar het op- of afsplitsen, ontvlechten of op grotere afstand zetten van onderdelen de organisatie effectiever maakt.
- ABD TOPConsult maakt daar spoedig een start mee.

Factsheet inrichting structuur

- De kern van het ontwerp van de topstructuur wordt gevormd door de interactie tussen het primaire proces/de uitvoering, de kaderstelling (concerndirecties) en de ondersteuning.
- Het primaire proces staat centraal, de lijn stuurt, maar dit betekent niet dat de uitvoering zelf alle ruimte heeft voor haar taakuitoefening. Directies opereren binnen kaders. Concerndirecties dragen voor zorg voor de implementatie van kaderstelling en vormen het koppelvlak van het DGBD met de rest van het ministerie.
- Het primair proces wordt ondersteund door een aantal corporate diensten en SSO's om haar doelstellingen te realiseren waarbij de verantwoordelijkheden van de dienstonderdelen helder omschreven zijn op basis van managementafspraken en jaarplan (P&C-cyclus).
- Prioritering van ondersteunende en vernieuwende activiteiten vindt plaats in opdracht van het primaire proces, bijvoorbeeld voor IV (Informatievoorziening). Dit leidt tot beter inzicht en betere sturing.
- Naast lijnsturing is er ketensturing. Er worden 13 ketens onderscheiden. Ketens zijn de wijze waarop er, aanvullend op de primaire hiërarchische lijnsturing, binnen de matrix wordt samenwerkt om tot goede resultaten richting de burgers en bedrijven te komen.

Factsheet filosofie structuur

- De positie van de Belastingdienst is aangepast naar aanleiding van aanbevelingen van de Commissie Onderzoek Belastingdienst. De Belastingdienst vormt een regulier directoraat-generaal binnen het ministerie van Financiën.
- In de besturing is daarbij een **scheiding aangebracht tussen beleid, uitvoering en control**, waarbij duidelijk is van wie sturing wordt ontvangen en aan wie verantwoording wordt afgelegd.
- De uitvoering heeft daarbij een prominente rol in de besluitvorming binnen de Belastingdienst gekregen. Het aantal managementlagen in de Belastingdienst is beperkt tot maximaal vier om de afstand tussen de top en de werkvloer klein en helder te houden.
- Hierbij hoort een **voorspelbare, transparante werkwijze en leiderschap**, het in verbinding staan van de directies met elkaar, het ministerie en de Rijksoverheid en een voortdurende gerichtheid op samenwerking tussen management en medewerkers.

Factsheet onderzoek Topstructuur Belastingdienst

[Staat uit ter check bij ADR]

Context

- De topstructuur Belastingdienst is gewijzigd naar aanleiding van het rapport van de Commissie Onderzoek Belastingdienst (COB), dat in januari 2017 is verschenen.
- De nieuwe topstructuur en de uitgangspunten die daaraan ten grondslag liggen moeten bijdragen aan het verbeteren van de sturing binnen de Belastingdienst.
- De SG heeft de nieuwe topstructuur in september 2017 vastgesteld. Daarna is gestart met de implementatie.
- Medio 2019 is de implementatie van de topstructuur afgerond.

Onderzoek

- De DG Belastingdienst heeft de ADR gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan de topstructuur Belastingdienst en de bijdrage van deze uitgangspunten aan het verbeteren van de sturing binnen de Belastingdienst
- Doel is om uit de resultaten van het onderzoek lering uit te trekken en eventuele verbeteringen door te voeren.
- *De onderzoeksvraag luidt:*
Welke bijdrage leveren de uitgangspunten, die ten grondslag liggen aan de nieuwe topstructuur, aan het verbeteren van

de sturing binnen de Belastingdienst? Wat gaat goed en wat kan beter?

Looptijd

- De opdrachtverlening bevindt zich in de afrondende fase. Het onderzoek start naar verwachting in januari. De resultaten worden verwacht in het tweede kwartaal van 2020.

Factsheet beheerst vernieuwen

Kernboodschap: Beheerst vernieuwen is een stap-voor-stapaanpak met als vertrekpunt het borgen van de continuïteit en van daaruit niet alles tegelijk aanpakken. Daarbij zoek ik de balans tussen vernieuwing enerzijds en beheersbaarheid anderzijds. Centraal in de aanpak staan vier pijlers. Ik werk hiermee aan het verbeteren van het functioneren van de Belastingdienst. Een structurele verbetering vraagt om een structurele aanpak. Daarom is het van belang de koers van Beheerst vernieuwen vast te houden.

Focus Sturing en Beheersing:

- Het komen tot **managementinformatie op keten en concernniveau** die betrouwbare (juist, tijdig en volledig) informatie over het presteren van de Belastingdienst levert.
- De huidige, versnipperde, risicoaanpak om te zetten in een **integrale risicomanagement** aanpak en daar waar nog geen sprake is van risicomanagement deze werkend te krijgen.

Hiervoor is begin dit jaar met het programma Managementinformatie en Risicomanagement gestart, wat nog een aantal jaar duur. De Belastingdienst past vanaf 1 januari 2019 tevens een nieuwe opzet van planning- en verantwoordingsrapportages toe.

PM structuuronderzoek

Blok 4

Toeslagenstelsel

B. Toeslagenstelsel beter laten functioneren

Kernboodschap

Ik ga mij, samen met de betrokken bewindspersonen die beleidsverantwoordelijk zijn voor de toeslagenregelingen, hierop beraden. Het is duidelijk dat er wat moet gebeuren.

Belangrijkste informatie

- De recente Raad van State uitspraken, de conclusies van de Adviescommissie over wet- en regelgeving en het IBO Toeslagen deel 1 geven aanleiding om kritisch te kijken naar de systematiek en het stelsel van Toeslagen.
- Ook wil ik dat de burger op meer maatwerk kan gaan rekenen.
- Begin 2020 volgt een kabinetsreactie op de IBO rapporten. Dan komt ook deel 2 beschikbaar.
- Daarnaast is een ambtelijke werkgroep gestart om de recente Raad van State uitspraken in beleid te vatten. Dat moet op korte termijn vorm gaan krijgen

C. Wijzigen Awir

Kernboodschap?

Het advies laat zien dat het toeslagenstelsel niet werkt zoals het M876 bedoeld is.

Belangrijkste informatie

- Het IBO-rapport deel 1 dat onlangs openbaar is gemaakt bevat een heleboel voorstellen om het toeslagenstelsel te verbeteren.
- Ook kijk ik reikhalzend uit naar het IBO-rapport deel 2 waarin aanbevelingen voor herziening van het stelsel voor de lange termijn worden gedaan en naar het tweede deeladvies van de adviescommissie.
- Het kabinet zal begin volgend jaar met een reactie komen op de 2 IBO-rapporten. Dat zal hoogstwaarschijnlijk leiden tot wijzigingen van de Awir.
- Daarnaast zal beleid worden gemaakt in verband met de twee recente uitspraken van de Raad van State. De Belastingdienst heeft nu ruimte in de wet om in bijzondere gevallen af te zien van terugvordering. Om hier nadere invulling aan te geven is een ambtelijke werkgroep gestart.
- Daarnaast geeft de Raad van State ruimte de alles of niets benadering te verlaten bij het vaststellen van het recht op KOT als slechts een deel van de kosten is voldaan. Ook hier is een ambtelijke werkgroep mee bezig. In de tussentijd ben ik gestart met het uitvoering geven aan de compensatieregeling in het advies.

D. Extern onderzoek verbetering praktische rechtsbescherming

Kernboodschap?

Voorgesteld wordt om een extern onderzoek te doen naar de verbetering van de bestaande praktische rechtsbescherming van de burger in belastingzaken.

Belangrijkste informatie

Op 10 december zal de Kamer per brief geïnformeerd worden met daarin een plan voor een extern onderzoek naar het verbeteren van de bestaande praktische rechtsbescherming van de burger in belastingzaken.

Voor het verbeteren van de bestaande praktische rechtsbescherming zijn veel modaliteiten denkbaar, van een intern klachtenloket tot een externe toezichthouder. Om deze modaliteiten in kaart te brengen stel ik een plan op.

Ik zal hierbij in ieder geval aandacht besteden aan zowel maatschappelijke als interne klachten, en aan de wijze waarop praktische rechtsbescherming is georganiseerd in andere landen. Verder zal aandacht worden besteed aan de verbetermogelijkheden voor kwaliteitstoezicht op de Belastingdienst.

Ik ga graag in december in gesprek met uw Kamer over de invulling van de opdracht van deze commissie.

Tot slot zal de Adviescommissie uitvoering toeslagen in haar eindrapport ook aandacht besteden aan de verbetermogelijkheden voor toeslagzaken. Indien daar verbeteringen naar voren komen die ook toepasbaar zijn op belastingzaken, dan kan onderzocht worden of deze overgenomen kunnen worden.

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

De heer Omtzigt heeft (tijdens plenair debat BP) aandacht gevraagd voor de mogelijkheden tot verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken.

De heer Omtzigt doet concreet drie suggesties voor het onderzoek:

- In gesprek gaan met de burgers die zwaar in de knel zijn gekomen door de Belastingdienst;
- In gesprek gaan met mensen op de vloer van de Belastingdienst
- Om het onderzoek te laten voorzitten door een vrouw of man met statuur, zoals een oud-ombudsman of een oud-lid van de Hoge Raad.

Q&A Onrechtmatig handelend

Q. Is er onrechtmatig gehandeld?

A.

- Onrechtmatigheid en onrechtmatig handelen geen goede termen voor deze context, dat is aan de rechter. Dat is genuanceerd en is heel casuïstisch, afhankelijk van feiten en omstandigheden van het individuele geval.
- Ik ben geen jurist maar voor mij gaat het bij onrechtmatig handelen om handelen in strijd met een geschreven of ongeschreven rechtsregel. In het beleid formuleren we antwoorden, standpunten, op rechtsvragen. Op rechtsvragen kan uiteindelijk alleen de Hoge Raad het antwoord geven. Onvermijdelijk dat we worden geconfronteerd met nieuwe posities.
- Het probleem is de institutionele vooringenomenheid. Die leidde tot intensief toezicht waarbij iedere onvolkomenheid, tekortkoming of fout, hoe gering ook, tot neerwaartse correctie of afwijzing van de aangevraagde KOT. Er was geen ontsnappen aan. Daar moeten we wat aan doen.
- Want het feit dat die vooringenomenheid institutioneel van aard heeft ook tot gevolg dat het geen zin heeft individuen aan te wijzen, als hoofdverantwoordelijk voor wat er is gebeurd. Dat is wat mij betreft niet de oplossing. Het is een cultuuraspect. Daarom wil ik de cultuur veranderen. Dat is de oplossing, naast beheersmaatregelen als het versterken van de checks & balances.
- Ook zal ik naar aanleiding van het voorstel van de heer Omtzigt een externe commissie instellen om verbetering van de bestaande praktische rechtsbescherming te onderzoeken. Ik ben van plan rond 10 december in een brief u hierover verder te informeren.

Personeel

1. Bestuurlijke verantwoordelijkheid (claim:

verantwoordelijken wordt de hand boven het hoofd gehouden)

- Ik begrijp dat de verleiding bestaat dit terug te leiden naar één individu.
- Ik wil in deze toch graag de woorden van Donner herhalen. Er is sprake geweest van **institutionele vooringenomenheid**, het zijn factoren en niet individuen die daartoe hebben geleid.
- Die vooringenomenheid is ontstaan door een sentiment in de maatschappij, een aanpak die daarop volgde en een inbedding van die aanpak in de processen van Toeslagen.
- Dat zijn verschillende factoren die leiden tot de institutionele vooringenomenheid. Het zijn die factoren en niet individuen die hebben geleid tot vooringenomenheid.
- Ik begrijp heel goed de wens om iemand erop aan te spreken. U kunt mij aanspreken, **ik ben hier politiek verantwoordelijk voor**.
- En hoewel ik hier niet inga op individuele gevallen, benadruk ik wel dat dit onderwerp veel aandacht krijgt.
 - Meerdere gesprekken met medewerkers en leidinggevenden en toenmalig directeur in het kader van het cultuurtraject, onder andere over de rapportage van de commissie Donner.
- Uit de gesprekken die tot nu toe zijn gevoerd is tot nu toe niet gebleken van verwijtbaar handelen.

- Ik wil bewustwording en het aangaan van het gesprek stimuleren. Dat is noodzakelijk om vooringenomenheid in de toekomst uit te sluiten.
- Met name van belang is dat wij als organisatie de gevolgen van het toenmalig handelen onder ogen zien, hierop reflecteren en ervan kunnen leren.

Bij doorvragen: als er aanleiding is om met personen in gesprek gegaan, gebeurt dat. Dat is altijd afhankelijk van de situatie van dat individuele geval. Die personeelsaangelegenheden bespreek ik niet in deze Kamer.

In zijn algemeenheid zijn er indien er sprake is van een normschending begaan door een individuele ambtenaar de volgende mogelijkheden;

- Een hoor-wederhoor gesprek in het kader van onderzoek;
- Een (norm overdragend) personeelsgesprek ;
- de ambtenaar kan op zijn functioneren worden aangesproken (dmv bijvoorbeeld waarschuwing, overplaatsing);
- bij een integriteitschending (dmv berisping, inhouding van loon of verlof, strafoverplaatsing, ontslag).

Wanneer sprake is van de constatering dat een ambtsmisdrijf is begaan, zal de wet- en regelgeving gevolgd worden.

PM Ander Personeel / Personele gevolgen

Blok 6
Gevoeligheden

Waarom is bij het Wob-verzoek van 2016 over CAF meer gelakt dan in het RTL/Trouw-WOB-verzoek van 2019?

- Het Wob-verzoek in 2016 was veel beperkter van strekking en omvang dan het RTL/Trouw-verzoek.
- Verzoeker wilde alleen informatie over instelling, taak en evaluatie van CAF en van het project 'Veelplegers'.
- Het verzoek ging niet over de kinderopvangtoeslag
- De documenten waarin de relevante informatie over deze onderwerpen was vastgelegd zijn verzameld, beoordeeld en (deels) openbaar gemaakt.
- De kerstillustraties en de banner 'License to kill' werden als niet relevant buiten beschouwing gelaten en onleesbaar gemaakt (buiten verzoek).
- Dit werd niet aangegeven op het document.
- 'Buiten verzoek' is een feitelijke opmerking.
- Destijds was het nog geen algemeen gangbare praktijk om informatie waarop het verzoek geen betrekking had altijd te markeren.
- Nu is dat wel de gangbare werkwijze.
- Verzoeker kon overigens op een document wel duidelijk zien dat een blok was gewit, omdat dit midden op de pagina was gebeurd.
- Omdat de banner onderaan de pagina stond kon niet worden opgemerkt dat die was weggehaald.
- Deze documenten zijn herbeoordeeld in het licht van het RTL/Trouw-verzoek.
- Dit verzoek betrof alle documenten van het CAF zonder

beperkingen.

- Dat heeft ertoe geleid dat er vanuit een andere invalshoek en in dit geval dus ruimer is vertrekt.

Toelichting

- Ik begrijp dat het een andere indruk kan wekken, maar mijn Wob- juristen hebben mij verzekerd dat er steeds puur juridisch naar is gekeken.
- Ik wil volstrekt open kaart spelen over de gang van zaken bij een Wob-verzoek. Hoe gaat dat?
- Er komt een Wob-verzoek binnen. Door de Wob-jurist wordt het verzoek uitgezet bij de afdelingen en medewerkers waar en bij wie de gevraagde informatie zich bevindt.
- De gevraagde informatie wordt met een appreciatie van de eventuele Wob-kritische passages aan de Wob-jurist verstrekt.
- De Wob-jurist beoordeelt zelfstandig de opgeleverde informatie aan de hand van de Wob-criteria.
- Daarbij besteedt hij natuurlijk speciale aandacht aan de appreciatie.
- In deze zaak en daarom wil ik er volstrekt helder over zijn, is bij het eerste verzoek vanuit het CAF-team gevraagd de informatie over logo's niet te verstrekken.
- Omdat door de Wob-jurist is geoordeeld dat de opgeleverde informatie buiten het bereik van het Wob-

verzoek lag, is het eerste keer niet verstrekt. Dat is niet aangegeven in de beslissing, maar dat hoeft ook niet.

- Bij het tweede Wob-verzoek viel deze informatie wel binnen het bereik van het verzoek en omdat er geen andere Wob-beletselen waren is de informatie dit keer wel openbaar gemaakt.
- Er is geen sprake van een cover-up. Dat mag ook blijken uit het feit dat beide verzoeken door dezelfde Wob-jurist zijn behandeld.

E. Maatregelen

De volgende maatregelen zijn of worden in gang gezet. (De budgettaire consequenties worden nog in beeld gebracht en er zal dus eerst een plan van aanpak voor deze maatregelen komen).

- Cultuur: **externe bureau** ook kijken naar Toeslagen. Stevig **cultuurprogramma**, gesprekken en reflectie gewenst gedrag. **Investeren** in andere vaardigheden voor mensgerichte handelwijze.
 - Menselijke maat: **Toeslaggerechtigde centraal**: **proportionaliteit en maatwerk**, balans fraudebestrijding/dienstverlening en professionaliseren sturing. Toeslagenorganisatie **verbeteren en moderniseren**.
 - Juridische waarborgen: Juridische kennis **beter geborgd**. Tijdig **escaleren**, knelpunten **signaleren**, beleidsverantwoordelijke ministeries betrekken.
 - Structuur: Onderzoek aanpassen structuur kan zorgen **vermindering van complexiteit**, verbetering van de aansturing en daarmee het **optimaler functioneren** van de Belastingdienst.
 - Toeslagenstelsel: nav RvS uitspraken, Adviescommissie en IBO kritisch kijken **systematiek** en stelsel van Toeslagen.
 - Invordering: Intern gehanteerde doelmatigheidsgrens van € 10.000. ADR ook onderzoek, in afwachting "**pauzeknop**".
- Fraudebeleid: **Vastlegging besluitvorming**. Dossiervorming verschillende fases onderzoek en toezicht

Opzet / grove schuld (OGS)

Kernboodschap:

Op 4 november 2019 heeft u 2 toezeggingen gedaan tav opzet/grove schuld-gevallen: (1) B/T schort de dwanginvordering op ("pauzeknop") voor iedereen met een openstaande toeslagschuld die in het verleden een opzet/grove schuld-kwalificatie heeft gekregen, het betreft zo'n 8.500 gevallen;

(2) Bij nieuwe verzoeken om een betalingsregeling wordt vooralsnog geen onderzoek gedaan naar opzet/grove schuld (behalve als er in het voortraject een vergrijpboete is opgelegd of sprake was van strafrechtelijke vervolging).

Aanleiding voor deze toezeggingen waren de discussies over de OGS-kwalificaties en de jurisprudentie van de Raad van State in de afgelopen periode.

Belangrijkste informatie:

- Een toeslaggerechtigde met een laag inkomen en vermogen kan verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling op basis van zijn inkomen. Na 2 jaar wordt een eventuele restschuld dan niet actief meer ingevorderd.
- Een persoonlijke betalingsregeling wordt niet verleend als het ontstaan van de terugvordering is te wijten aan opzet of grove schuld (OGS). In dat geval moet de hele toeslagschuld binnen 2 jaar worden betaald.
- Uitgangspunt, ook in werkinstructies, bij de OGS-

kwalificatie is een beoordeling van de situatie op alle specifieke omstandigheden van het geval.

- De ADR zal in zijn onderzoek aandacht schenken aan de OGS-kwalificaties in de praktijk; of deze in het verleden terecht zijn gegeven.
- Zelf zullen wij intussen, conform de toezegging aan de TK op 15 november 2019, het beleid ten aanzien van OGS heroverwegen. Daarbij kijken we onder meer naar a) doelmatigheidsgrenzen, b) de mogelijkheid van een koppeling aan de vergrijpboete in het voortraject en c) de criteria voor OGS.

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

- Doelmatigheidsgrens van € 10.000 gehanteerd vanaf 2017. In verband met hoge werkvoorraden is in 2017 besloten om de OGS-beoordeling alleen nog te doen als sprake is van een toeslagschuld > € 10.000.
- De gehanteerde grens is kwetsbaar omdat met name de lage inkomensgroepen geconfronteerd worden met de hogere terugvorderingen. Daar kan tegenover worden gesteld dat de hogere inkomensgroepen om andere reden niet voor het afzien van invorderingsmaatregelen in aanmerking komen omdat zij òf over voldoende betalingscapaciteit òf over voldoende vermogen (bijvoorbeeld in de vorm van overwaarde van de woning) beschikken.
- Gebrekkige OGS-registratie in oudere jaren: vooral in

oudere jaren (vóór 2014) is niet gestructureerd in systemen vastgelegd wanneer sprake was van OGS. Er bestaat daarom een risico dat niet alle burgers kunnen worden getraceerd om invordering op te schorten.

- Als er meerdere schulden zijn wordt voor alle schulden de invordering opgeschort. Ook voor belastingschulden.
- De werkinstructies over de indicatie OGS die bij de Belastingdienst in omloop zijn, zijn aan de Kamer verstrekt. Over de inhoud zijn kritische geluiden waargenomen: de Belastingdienst zou al te gemakkelijk de kwalificatie opzet of grove schuld stellen. Uitgangspunt in de werkinstructies is echter een beoordeling van de situatie op alle specifieke omstandigheden van het geval.
- Dat de werkinstructies gedeeltelijk een sjabloonmatige inhoud hebben, heeft te maken met de nagestreefde eenheid binnen de uitvoering dat zich o.a. manifesteert in de teksten van besluiten.

2. Nationaliteit (claim: BD doet aan etnisch profileren)

Boodschap: het kabinet **keurt etnisch profileren ten strengste af.**

- **Registratie** tweede nationaliteit is **veranderd**:
 - Tot 2014 eerste en tweede nationaliteit uit BRP.
 - Vanaf 2014 alleen wel/niet Nederlandse nationaliteit.
 - Medio '18: start voorbereidingen verwijderen historische gegevens.
 - Aug '19: tweede nationaliteit niet raadpleegbaar.
 - Eind '19: naar verwachting volledige verwijdering in systemen gereed.
- Nationaliteit blijft als persoonsgegeven **geregistreerd en gebruikt** mits expliciete **wettelijke grondslag**.
- Tweede nationaliteit speelt geen rol in de wet, dan ook niet in uitvoering daarvan.
- In documentanalyse stukken gevonden van andere CAF-zaken die **wijzen op het gebruik van nationaliteit**.
- Stukken bij brief 15-11 **openbaar gemaakt**.
- **AP** gevraagd deze signalen mee te nemen in onderzoek.
- **Resultaten** afwachten, volgen **eind dit jaar**.
- Ook **No** doet onderzoek: breder naar behandeling klachten over etnisch profileren binnen uitvoeringsorganisaties.

3. Informatiebeheer (claim: bewust informatie achterhouden)

- Het is niet aan de orde dat ik in dit dossier informatie achterhoud of heb achtergehouden.
- Wel constateer ik dat de relevante informatie bijzonder moeilijk, vaak onvolledig en regelmatig te laat naar boven komt. Het informatiebeheer bij Toeslagen is absoluut niet op orde.
- Verkeerde informatie o.a. met de populatie, werkinstructie.
- Dit komt mede doordat m.n. in opstartfase van CAF het beheer en de processen niet op orde waren.
- Uw Kamer ervaart dat als **niet goed willen** informeren.
- Maar het is vooral lastig om alles boven tafel te krijgen.
- Duizenden stukken Wob beoordelen is een heel forse klus: Daarnaast is het verzoek nu breder dan het ingeperkte verzoek uit 2017.
- Ook zijn stukken verschillend geïnterpreteerd in de tijd.
- Soms gaat het om nieuwe feiten, vaker gaat het om feiten waar we inmiddels anders naar kijken.
- Ik stel voorop dat ik u over alle relevante info informeer maar het kost tijd om dat in beeld te krijgen en ik wil u in samenhang informeren en niet met deelinformatie.
- Ook, juist, als eerdere info niet correct of volledig bleek.
- Wel voel ik mij erg ongemakkelijk bij rommelige informatievoorziening. **Dat is niet naar de standaard.**

- Tegelijkertijd is mijn wens om met uw Kamer het gesprek te voeren over de belangrijke onderdelen van dit dossier: herstel voor de ouders en voorkomen in de toekomst.
- Naarmate we verder inzoomen komt ongetwijfeld nog meer informatie boven. Het is de vraag of daarmee het dossier beter kunnen oplossen voor de huidige en toekomstige ouders. Tegelijk zoek ik nieuwe signalen natuurlijk altijd uit en informeer ik uw Kamer daarover.

4. Wob-verzoek (diverse claims)

- Ik snap de gedetailleerde vraag.
- Tegelijkertijd hoop ik dat u snapt dat er meer context nodig is.
- Dit dossier kent inmiddels zoveel facetten, EXDONNER1 had alleen al voor zijn eerste advies 60 pagina's nodig.
- **[Optioneel]** Ik ben het meteen met u eens dat er een heleboel ongepaste taal in de documenten zit.
- Maar dit belangrijke debat vandaag wil ik graag richting op de fundamentele oplossing voor de ouders en het voorkomen van institutionele vooringenomenheid in de toekomst.
- Daarbij staat voor mij voorop ik dat de details belangrijk zijn, maar ik ook juist naar de grote lijn kijk voor een echte oplossing: herstel voor de ouders en het voorkomen van situaties als deze in de toekomst.
- Ik hoop dat u dit met mij deelt.
- **Bij doorvragen:** Daar kom ik schriftelijk op terug.

5. Vooringenomenheid

- De vraag die terecht wordt gesteld is *hoe heeft het zo ver kunnen komen?*
- Ik constateer dat destijds onder druk van de tijdgeest (Bulgarenfraude) stevig is ingezet op fraudebestrijding, maar wel snel en voortvarend toeslagen moest verlenen.
- Dit werd zogenaamd 'geïstitutionaliseerd' door de houding 'afwijzen bij twijfel'. Oftewel: die harde aanpak kwam in instructies te staan waarbij de achtergrond verloren raakte.
- Binnen Toeslagen wordt gewerkt van vaste werkinstructies, waarin geen maatwerk ruimte is. Daardoor kon niet gedifferentieerd worden naar de omstandigheden van de burger, en werd 'de goeden' de dupe van 'de kwaden'. Een signaal van ambtenaren over de betaling eigen bijdrage dat het beleid te streng was is door mijn voorganger politiek gewogen en is besproken met SZW.
- Uitspraken van de RvS die het strenge beleid bevestigden hebben ertoe geleid dat het strenge beleid van kracht bleef. Daarnaast kwamen toen ook fraudezaken als de en Appelbloesem op, waardoor het opgekomen signaal naar de achtergrond verdween.
- Die samenloop van maatschappelijke en politieke druk, de aanpak hierop en de inbedding in de processen hebben geleid tot de vooringenomenheid. Ik wil dat voorkomen.

- De oorzaak hiervan heeft meerdere gezichten en de oplossing hiervoor dus ook.
- Dat is enerzijds gelegen in de praktische rechtsbescherming, en anderzijds in maatwerk in uitvoering en sturing op die uitvoering.

Omgang andere ouders (claim: dit is nog maar het topje van de ijsberg)

Boodschap: Voor situatie gelijk aan CAF 11 ook compenseren.

- De analyse voor CAF11 is inmiddels afgerond en heb ik met uw kamer gedeeld.
- De analyse van is mede daarop gebaseerd.
- De ADR doet onderzoek naar de overige CAF-zaken.
- Daarbij ga ik verder dan de alleen 170 CAF-zaken, maar kijk ook naar de burgermeldingen, het zwartboek, en eventuele andere zaken die zich nog zullen gaan aanmelden. Die acties brengen geen resultaten van vandaag op morgen, maar vastberaden om voor alle gedupeerden oplossing te vinden.
- Volgende groepen:
 - **CAF overig** (ca. 9.400),
 - ADR onderzoekt vergelijkbaarheid 169 zaken ism II (beide eind 2019)
 - Lopende invordering opgeschort.
 - **Burgermeldingen** (ca. 500), **Zwartboek SP** (ca. 600),
 - Toeslagen en LIC beoordelen vergelijkbaarheid nav II, geven inzage in persoonlijk dossier.
 - Invorderingsmaatregelen opgeschort.