

1. Ouderdossiers

A. Factsheet

Kern

- Op 11 november hebben ouders samen met mw. Leijten (SP) op het belastingkantoor Rotterdam een verzoek om dossierinzage gedaan. Hen is toegezegd dat de dossiers (19 totaal) binnen 30 dagen worden opgeleverd.
- Op 9 december zijn de eerste dossiers verzonden, waarna ophef ontstond over het grote aantal zwartgelakte pagina's. Ik betreur de gang van zaken, omdat ouders begrijpelijk ervaren dat zij niet hun hele dossier te zien hebben gekregen.
- Inmiddels zijn alle 19 ouders gebeld om een afspraak te maken zodat de dossiers persoonlijk kunnen worden toegelicht. Om het grote belang van een persoonlijke benadering te onderstrepen heb ik opdracht gegeven dat de ambtelijke top van Toeslagen met hun medewerkers meegaan. Dat gebeurt al deze week.
- Op 12 november jl. hebben nog 22 ouders zich gemeld voor een dossier. Zij hebben toen de toezegging gekregen uiterlijk 7 januari hun dossier te ontvangen. Op 7 januari zijn deze mensen gebeld dat dit niet gaat lukken, dat is ook aan de TK geschreven.
- Voor 12 ouders geldt dat ze uiterlijk op zaterdag 18 januari hun dossier hebben gehad.
- Voor de andere 10 ouders wordt gestreefd naar verzending uiterlijk 1 maart.
- Daarnaast zijn er nog >160 verzoeken om dossierinzage na 12 november

Toelichting

- In de afgelopen maanden meldden ouders zich als gedupeerden omdat zij te maken hebben gehad met stopzettingen of onterechte terugvorderingen van hun

toeslag.

- Er zijn ruim XXX meldingen direct bij de Belastingdienst binnen gekomen.
- Er zijn ruim YYY meldingen via het zwartboek van de SP binnen gekomen.
- Er zijn ruim ZZZ meldingen via de BOink binnengekomen.
- Deze meldingen worden in 2020 beoordeeld aan de hand van de criteria die de Adviescommissie Donner geeft, waarbij ouders in aanmerking kunnen komen voor compensatie als zij vergelijkbaar zijn behandeld als de CAF 11-ouders.
- Alle ouders krijgen een ontvangstbevestiging met een machtigingsformulier.
- Op 11 november kwamen voor het eerst verzoeken om dossierinzage binnen.
- Zowel voor de burgermeldingen als de dossierverzoeken geldt dat sprake is van een diverse groep ouders.
 - Sommigen zijn betrokken geweest in een CAF-zaak
 - Anderen zijn betrokken in een fraudezaak die voorafgaand aan CAF heeft gespeeld.
 - Ook zijn er ouders die niet zijn betrokken in een groepsgewijze aanpak, maar om andere redenen terugvorderingen hebben gekregen.
- Vanwege de diversiteit is het niet eenvoudig om snel en goed te reageren op burgermeldingen en dossierinzageverzoeken; dit vergt steeds een beoordeling van de individuele situatie.
- De ouders die niet zijn betrokken in een groepsgewijze aanpak hebben een dossier dat alleen gegevens over hun eigen situatie bevat.
- Voor de andere ouders (CAF en Fraude) zijn ook de documenten verzameld van het overkoepelende onderzoek bij het kinderopvangorganisatie.
- Ik merk daarbij op dat de dossiervorming gebreken

vertoont, zoals ik ook eerder heb aangegeven. Daarom is het beter te spreken van een "verzameling documenten".

- Ter illustratie merk ik op dat één CAF-zaak al kan bestaan uit honderden e-mails, excelbestanden en word-documenten in meerdere versies. Het vergt dus zeer veel uitzoekwerk voordat sprake is van een toegankelijk dossier.
- Alle documenten zijn verzameld en gelakt op privacygevoelige informatie.
- Dit alles gebeurde onder hoge tijdsdruk en door medewerkers die hiermee weinig ervaring hebben.
- Hoe groot de inzet van deze medewerkers ook was, het is helaas gebleken dat dit proces zeer foutgevoelig is.
- Door de tijdsdruk is te weinig tijd geweest voor een goede kwaliteitscontrole.
- Bovendien is het duidelijk dat er onvoldoende rekening is gehouden met en voor een goede toelichting voor de ouders.
- Vooral die aspecten wil ik voor de komende dossierverzoeken verbeteren.
- Daartoe pas ik de werkwijze aan en wordt het proces veel meer gericht op een persoonlijke toelichting op de situatie van de ouders.
- Er wordt eerst een gesprek gevoerd met de ouder. Indien de ouder na afloop van dit gesprek alle beschikbare documenten alsnog wil inzien maakt Toeslagen dat gereed. Uiteraard moet dan worden beoordeeld welke onderdelen met de ouder kunnen worden gedeeld.
- Ook maak ik deskundige medewerkers verantwoordelijk voor kwaliteitscontrole op het lakken en een laatste check vóór verzending van de dossiers.
- Ik begrijp goed dat de groep van 19 ouders teleurgesteld is. Daarom heb ik aangeboden dat zij in een persoonlijk

gesprek alsnog hun dossier krijgen toegelicht. De meeste ouders hebben hier positief op gereageerd.

Q. Gaat het lakken van dossiers nu wel goed?

Afgelopen vrijdag zijn de volgende 10 dossier verstrekt.

Q. Waarom duurt het verstrekken van de dossiers zo lang?

Vanwege de gebrekkige informatiehuishouding is het samenstellen van de dossier handwerk. Per ouder zijn er vele tientallen, oplopend tot honderden documenten