

1A. Opzet crisisorganisatie en bijbehorende commissies

Kernboodschap

Eind februari is de crisisorganisatie, bestuurd door het SCT, begonnen met voorbereidend werk voor het zo snel en goed mogelijk uitvoeren van herstelwerkzaamheden. Het streven is dat de volledige uitvoeringsorganisatie voor 1 juni 2020 aan het werk is, waarin gestart wordt met de meest schrijnende gevallen. Het duurt in ieder geval tot en met 2021 voor de hersteloperatie is afgerond.

Belangrijkste informatie

- Er wordt een Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag opgericht om advies te geven in de hersteloperatie.
- Ook wordt een ouder- en kindpanel opgericht om advies te geven vanuit hen perspectief.
- Bovendien zijn verschillende onafhankelijke commissies ingesteld ter advisering bij de werkzaamheden; de Commissie van Wijzen, de Bezwaarschriftenadviescommissie CAF 11 en vergelijkbare (CAF-) zaken en Hardheid van het toelagenstelsel, en de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade.
- Op dit moment is de uitvoerbaarheid van de maatregelen op hoofdlijnen beoordeeld, maar er heeft nog geen volledige uitvoeringstoets plaatsgevonden.

- Gedurende de herstelperiode zullen naar verwachting 500 FTE worden ingezet.
- De noodzakelijke financiële middelen voor het eerste half jaar zijn inmiddels toegekend. Over de rest van de middelen is via de voorjaarsnotabesluitvorming besloten.

1B. Planning uitvoering regelingen voor de verschillende groepen ouders

Kernboodschap

De belangrijkste taak van de hierboven benoemde crisisorganisatie is het opnieuw beoordelen van de dossiers van ouders, om vervolgens vast te stellen of ouders rechts hebben op herstel, reparatie of compensatie.

Belangrijkste informatie CAF overig

- Het beoordelingsproces of een CAF-zaak vergelijkbaar is met CAF 11 is gestart en **wordt begin mei afgerond**. Na het informeren van de betrokken ouders en het verkrijgen van toestemming van deze ouders om tot beoordeling van hun dossier over te gaan, **zal de individuele beoordeling plaatsvinden** of een ouder recht heeft op compensatie.
- Bij CAF-zaken waarbij wordt geoordeeld dat deze niet vergelijkbaar zijn met CAF 11, maar waar de ouder van mening is dat hij wel op basis van collectieve vooringenomenheid tegemoet is getreden, kan deze ouder een verzoek indienen dat UHT opnieuw naar de situatie kijkt. Tegen de beschikking van UHT bestaat vervolgens de mogelijkheid voor de ouder om in bezwaar of beroep te gaan.

Voor de ouders die gedupeerd zijn door de hardheid van het

stelsel starten de voorbereidingen ook in mei, evenals de behandeling van de ouders die OG/S is verweten.

Belangrijkste informatie CAF 11

- In de week voor kerst 2019 zijn de eerste betalingen aan de betrokken ouders overgemaakt. Van de 309 betrokken ouders hebben 287 ouders recht op compensatie. Voor de laatste 5 ouders die de uitbetaling nog niet hebben ontvangen wordt geprobeerd via buitenlandse belastingdiensten aan adresgegevens te komen.
- Er zijn 22 ouders die bericht hebben gehad dat zij geen compensatie ontvangen. Hun situatie is beoordeeld door een commissie van wijzen.
- Alle 309 ouders hebben een brief ontvangen waarin het besluit tot compenseren is toegelicht.
- De groep ouders die een eerste betaling heeft gekregen kon de bij Toeslagen bekende gegevens aanvullen en hun eventuele zienswijze geven. De reacties (van 80 ouders) zijn meegenomen bij het opstellen van de definitieve beschikkingen, die op 26 en 27 maart jl. zijn verzonden aan de ouders. De nabetaling op basis van de beschikking heeft plaatsgevonden op 9 april jl. Indien ouders het niet eens zijn met de definitieve beschikking kunnen ze hier bezwaar tegen maken.
-

1C. Communicatie met ouders

Kernboodschap

Ik vind het belangrijk dat alle betrokken ouders zich gedurende het gehele traject op een toegankelijke manier kunnen laten informeren. Om die reden is een breed pallet aan kanalen opgezet voor ouders om zich te (laten) informeren; brieven, bijeenkomsten (o.a. met gemeenten), persoonlijke gesprekken, webinars, videoberichten en infographics (via social media), vaste contactpersonen voor ouders, het telefoonnummer van het Serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslag, en de website van Toeslagen.

Belangrijkste informatie

- In de week die volgde op het verschijnen van de rapporten van de AUT en de ADR zijn er ongeveer 20.000 betrokken ouders per brief geïnformeerd over de kabinetsreactie op deze rapporten en de gevolgen van het voorlopig uitstellen van bijeenkomsten vanwege het COVID-19 beleid, en werden ze uitgenodigd voor de webinars. De komende tijd informeert Toeslagen al deze

ouders per brief of per telefoon over het vervolg.

- Het ouder- en kindpanel zal adviseren over de wijze van communicatie.
- Soms is buiten herstel en compensatie ook aanvullende hulp en ondersteuning nodig die de Belastingdienst zelf niet kan bieden, bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhelpverlening. Daarom is in april 2020 een pilot gestart waarbij de Belastingdienst en de gemeenten gaan samenwerken om ouders te ondersteunen.
- In het eerste kwartaal van 2020 heeft het Serviceteam bijna 5.500 telefoontjes beantwoord. Naar verwachting zijn er begin juni de resultaten over de klanttevredenheid van deze telefoontjes.

1D. Aanpak verzoek persoonlijk dossier

Kernboodschap

Iedere ouder die zijn/haar dossier heeft opgevraagd, zal deze ontvangen. Bij het verstrekken van de dossiers wordt gekeken wat past bij de informatiebehoefte van de ouder.

Belangrijkste informatie

-
- De ouders die een dossier hebben opgevraagd worden volgens de nieuwe werkwijze eerst gebeld. In dat gesprek wordt de informatiebehoefte van de ouder vastgesteld. Vervolgens wordt een afspraak gepland om de vragen te beantwoorden. Wanneer de ouder na de gesprekken alsnog een volledig dossier wenst te ontvangen, zal het dossier uiteraard worden samengesteld.
- Over deze nieuwe werkwijze heeft overleg plaatsgevonden met de Nationale Ombudsman. Inmiddels hebben ruim 650 ouders hun dossier opgevraagd, waarvan bijna 50 hun dossier hebben ontvangen. Met alle ouders is contact gezocht of zij een toelichting willen ontvangen op het uitgereikte dossier. Van de 15 ouders die hier gebruik van wilden maken moet er met één ouder nog een persoonlijk gesprek plaatsvinden. Het tijdig, volgens de wettelijke termijn van 12 weken, vervaardigen van alle nog openstaande aanvragen van dossiers is gezien de benodigde

menskracht onmogelijk.

2A. Acties en lopende onderzoeken die herhaling moeten voorkomen

Kernboodschap

Momenteel lopen er verschillende acties en onderzoeken die eraan moeten bijdragen dat herhaling wordt voorkomen.

Belangrijkste informatie

Fraude

- Bij de herbeoordeling van dossiers zal aan betrokken ouders worden aangegeven of zij eerder door Toeslagen als fraudeur zijn aangemerkt, of reden hadden zich als fraudeur behandeld gevoeld te kunnen hebben. Indien dit onterecht was zal hiervoor excuses worden aangeboden. Om te voorkomen dat ouders in de toekomst nog als fraudeur aangemerkt worden is o.a. FSV inmiddels buiten gebruik gesteld.

Etnisch profileren/tweede nationaliteit

- N.a.v. zijn onderzoek heeft de Nationale Ombudsman vastgesteld dat de overheid geen helder beoordelingskader voor klachten over etnisch profileren heeft. De No heeft in maart een Meldpunt etnisch profileren geopend. Het onderzoek van de Nationale ombudsman over etnisch profileren binnen de overheid loopt nog.
- De AP onderzoekt of de Belastingdienst (bijzondere)

persoonsgegevens waaruit ras of etniciteit blijkt mogelijk onrechtmatig (heeft) verwerkt. Het is niet bekend wanneer de resultaten van dit onderzoek worden gepubliceerd. Naast het onderzoek van de AP treft de Belastingdienst ook intern maatregelen om het persoonskenmerk nationaliteit op een rechtmatige manier te gebruiken.

Informatiebeheer

- Er is onderzoek uitgevoerd naar deelprocessen binnen het primaire proces van Toeslagen waarin voor een dossier relevante informatie wordt gegenereerd en verwerkt. In het tweede kwartaal van dit jaar worden de resultaten van het interne onderzoek opgeleverd. Vervolgens worden de verbeteringen uit het onderzoek geïmplementeerd.
- De aanhoudende signalen van ouders en media over kwijtgeraakte stukken zijn aanleiding om dit te laten onderzoeken door een onafhankelijke (externe) instantie. Momenteel wordt hier een plan van aanpak voor opgesteld dat wordt gecheckt door DocDirect en de ADR.
- De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed verricht ook een onderzoek naar het informatiebeheer en de kwaliteit van archivering bij Toeslagen waarbij de Archiefwet wordt getoetst.

Second opinion ambtsmisdrijven

- De second opinion naar ambtsmisdrijven wordt momenteel uitgevoerd en zal naar verwachting in de tweede helft van mei 2020 gereed zijn.

2B. Maatregelen ter voorkoming dat dit andere ouders kan overkomen

Kernboodschap

Ik vind het bijzonder belangrijk om te voorkomen dat dit andere ouders kan overkomen. Om die reden worden verschillende maatregelen getroffen.

Belangrijkste informatie

Verbeteren van cultuur en vaardigheden

- Het doel van dit traject is het verleden op een passende manier af te sluiten en lessen te trekken voor de toekomst, om uiteindelijk nieuw perspectief te schetsen voor het opbouwen van een toekomstbestendige cultuur binnen Toeslagen waarin veiligheid, openheid, en de menselijke maat centraal staan in de activiteiten en werkwijze. De aanpak kent verschillende fasen die variëren in ondersteuning en inhoud. De opdracht voor de nadere invulling en begeleiding van dit traject bevindt zich nu in de fase van aanbesteding.

Meer maatwerk in dienstverlening

- Vanaf november 2019 hanteert Toeslagen een werkwijze waarin burgers kunnen rekenen op meer persoonlijke dienstverlening en maatwerk in het toekennen en aanpassen van het recht op een toeslag. Een voorbeeld van dat maatwerk is dat contact wordt opgenomen met

burgers wanneer zij in beroep gaan.

Betere juridische waarborgen

- **Er is een breed programma in uitvoering** dat is gericht op de inrichting en versterking van de vaktechnische structuur van de Belastingdienst waarmee de vaktechnische kwaliteit wordt geborgd. Met de vaktechnische kwaliteit wordt beoogd dat dilemma's over de toepassing van de wet in concrete situaties sneller naar boven komen om zorgvuldig beoordeeld en beschikt te worden. Dit heeft inmiddels geleid tot meerdere beleidsbesluiten.

Vermindering complexiteit en verbetering aansturing Belastingdienst

- **Voor de zomer zal een plan van aanpak** voor het verbeteren van de aansturing en de ontvlechting worden opgesteld en met uw Kamer worden gedeeld.

Naar responsieve wet- en regelgeving

- **Er wordt gewerkt aan een betere balans** tussen de complexiteit van het kinderopvangtoeslagstelsel, de (hoge) eisen die dit stelt aan het doenvermogen en de zelfredzaamheid van burgers, en de (financiële) verantwoordelijkheid voor de toeslagen die nu voor een belangrijk deel bij de burger ligt.

Afschaffen O/GS en pauzeknop dwanginvordering

- Het opzet-/grove schuld criterium bij de invordering van toeslagschulden wordt afgeschaft. Dit betekent dat iedereen met een toeslagschuld recht krijgt op een persoonlijke betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit en vermogen. Dit nieuwe beleid wordt ook toegepast op toeslagschulden uit het verleden.
- Voor de CAF 11-ouders, de overige CAF-ouders, de (oude) O/GS-gevallen, en ouders met een problematische kinderopvangtoeslagschuld is de dwanginvordering stopgezet (de "pauzeknop"). Een deel van de ouders voor wie gebruik is gemaakt van de pauzeknop komt naar verwachting in aanmerking voor enige vorm van compensatie, reparatie of herstel. Voor een ander deel geldt dat de openstaande toeslagschuld alsnog voldaan moet worden.

3A. Verbetertraject kinderopvangtoeslag

Kernboodschap

Een van de reeds ingezette verbeteringen in de

dienstverlening van Toeslagen is het programma Verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag. Dit gezamenlijke programma van SZW en Toeslagen is in 2020 overgegaan in de fase van implementatie. Het streven is om over het jaar 2020 het aantal hoge terugvorderingen terug te brengen naar een derde ten opzichte van 2015. De tussentijds te meten effecten laten daarin een positieve voortgang zien.

Belangrijkste informatie

- Het verbetertraject bestaat uit drie hoofdthema's:
 1. Eerder signaleren (door kinderopvangorganisaties maandelijks actuele gegevens over de opvang aan de Belastingdienst te laten leveren)
 2. Begeleiden van ouders met kans op een hoge terugvordering
 3. Verbeteren van de digitale dienstverlening (het voor ouders gemakkelijker maken van het aanvraag- en wijzigingsproces voor de kinderopvangtoeslag)
- Er is een algemene en continue voorlichtingscampagne voorbereid, die uitleg geeft over de werking van de kinderopvangtoeslag.
- Daarnaast zal een eerste versie van de kinderopvangtoeslag app dit voorjaar breed beschikbaar zijn.

3B. Programma verbetering dienstverlening

Kernboodschap

Voor de zomer van 2020 wordt een programmaplan opgeleverd om het beleid van Toeslagen te vereenvoudigen, met als doel dit beleid voor zowel burgers als voor de uitvoering begrijpelijker en overzichtelijker te maken.

Belangrijkste informatie

- Het aantal (hoge) terugvorderingen kan zo verder omlaag worden gebracht, evenals het vergroten van de toekenningszekerheid van een voorschot, en het verkleinen van de na- en terugbetalingen bij definitieve vaststellingen.
- Bovendien wordt de dagelijkse dienstverlening door Toeslagen aan burgers uitgebreid, om burgers met meer menselijke aandacht ten dienste te staan.

3C. Inventarisatie strijdigheden uitvoering Toeslagen met wetgeving

3D. Stand van zaken behandelen van bezwaren bij Toeslagen

Belangrijkste informatie

Van 2017 tot en met 2019 lag het aantal tijdig behandelde bezwaren ruim boven de norm (>90%). Vanaf het vierde kwartaal van 2019 is de voorraad aan bezwaren echter flink gestegen door enerzijds een hogere instroom en anderzijds een verminderde behandelcapaciteit (60% in februari 2020).

Inmiddels is, met het separeren van de herstel activiteiten, een voorzichtig dalende trend te zien in de voorraden van bezwaren die nog behandeld moeten worden.

- Een vergelijkbare trend is te zien ten aanzien van andere werkstromen binnen de reguliere Toeslagen organisatie. Binnenkort wordt een plan van aanpak opgeleverd om deze opgelopen achterstanden zo spoedig mogelijk in te lopen.
- Daarnaast is de budget-vrijgave voor meer en hoger gekwalificeerde medewerkers, nodig voor de reguliere behandeling en de voorgenomen verbetering van de dienstverlening, gerealiseerd. De voorbereidingen voor grootschalige werving zijn gestart. Die werving loopt mogelijk enige vertraging op vanwege COVID-19.

4A & 4B. Implementatie verbetermaatregelen

Kernboodschap

Het Verzamelbesluit Toeslagen geeft invulling aan twee

uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State en bevat daarnaast drie goedkeuringen om enkele hardheden van het toeslagenstelsel te verzachten. Hiermee is gedeeltelijk uitvoering gegeven aan de kabinetsreactie op het eindadvies van de AUT. Deze is inmiddels in de Staatscourant gepubliceerd. Aan de andere wets- en beleidswijzigingen naar aanleiding van het eindadvies wordt op dit moment nog gewerkt.

Belangrijkste informatie

- De twee uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State bieden Toeslagen al onder de bestaande wetgeving meer mogelijkheden om maatwerk te bieden bij het bepalen van het recht op kinderopvangtoeslag.
- Bij wijze van uitzondering geldt het beleid dat invulling geeft aan beide uitspraken van de Raad van State ook voor de herziening van onherroepelijk vaststaande beschikkingen, met inachtneming van de wettelijke termijn van vijf jaar. Voor beschikkingen die Toeslagen wegens de vijfjaarstermijn niet meer kan herzien, wordt op dit moment aan een wettelijke hardheidsregeling gewerkt.

-