

AANVULLENDE SET Q&A's CAF debat
4 december 2019 – 10:15 -18:30

Inhoud

1. Spreeklijn	p. 2
2. Vragen CDA	p. 10
3. Vragen GL	p. 27
4. Vragen CU	p. 31
5. Spreeklijn personeel en cultuur	p. 40
6. Overige Q&A's	p. 45

1. Spreeklijn

① Politieke spreeklijn

Terugkijken

- De vorige keer dat we uitgebreid met elkaar spraken over dit dossier was kort voor het zomerreces. Het vinden van een oplossing voor de ouders in de CAF -11 zaak stond centraal. Ik ben blij dat deze gevonden is.
- We spraken toen ook over de tunnelvisie bij Toeslagen. Dat heeft te lang geduurd, maar ik heb dat pad voor de zomer definitief verlaten. En ik heb toen aangekondigd ouders te gaan compenseren en schade te herstellen en heb een stap naar voren gezet om dit op te lossen.
- Al eerder erkend dat ouders te lang hebben moeten wachten en onterecht als fraudeur zijn bestempeld. Excuus alleen is onvoldoende. Dat wil ik ook nu herhalen: voor alle ouders en dus ook voor de ouders die hier aanwezig zijn.
- In de afgelopen maanden ook gesprek met uw Kamer over kwesties als opzet/grove schuld, integriteit en de informatievoorziening aan de orde.
- We zijn nu precies vijf maanden verder. En er is veel gebeurd.

Oplossing

- 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.

Reconstructie

- Ik vind het van groot belang om uit te zoeken hoe dit zo ontzettend mis heeft kunnen gaan. Daarmee wil ik voorkomen dat dit zich in de toekomst nogmaals voor kan doen. De Adviescommissie noemt in haar rapport meerdere sporen:
 - Uitvoering: De Adviescommissie spreekt van institutionele vooringenomenheid en een zero tolerance beleid. De commissie stelt dat de vooringenomen wijze van het CAF 11-onderzoek en de besluitvorming niet uit één of enkele handelingen of besluiten blijkt. Met uitzondering van de stopzetting, waren alle stappen die werden gezet en besluiten die werden genomen in het onderzoek op zichzelf beschouwd niet onregelmatig.

- Politiek en systematiek: Ten tweede wijst Donner naar de manco's in inrichting en uitvoering van het toeslagenstelsel; die worden pregnant als de nadruk verschuift van een snelle uitbetaling aan de burger naar fraude en regulier toezicht. Dit gebeurt mede onder politieke druk van enkele fraudezaken in de kinderopvangtoeslag en de zogenoemde Bulgarenfraude in de zorg- en huurtoeslag.
- Juridisch kader: Ook oordeelt de Adviescommissie dat de wijze waarop is gehandeld deels is vormgegeven door het wettelijk kader waaraan Toeslagen is gebonden bij de uitvoering van zijn taken.
- **Conclusie**: De grenzen van de handhaving zijn doelbewust opgezocht en wat mij betreft overschreden. De uitvoering was te rigide, de checks and balances in het toeslagenstelsel waren onvoldoende aanwezig en ook het wettelijk kader sluit niet aan bij de menselijke maat die ik wil hanteren. Dat moet anders.

Voorkomen

- 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 vooringevulde 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.

2. VRAGEN CDA

Q. Waarom wordt er voor de groep CAF11-ouders geen compensatie geboden voor de jaren 2015 en verder?

Bijvoorbeeld als hun aanvraag voor kinderopvangtoeslag is geweigerd of als ze door hun ervaringen geen toeslag meer durfden aan te vragen.

A.

- De aanbevelingen van de Adviescommissie over de ouders die zijn betrokken in het CAF11-onderzoek zien op de jaren 2012, 2013 en 2014. Deze aanbevelingen heb ik omarmd en de zeer binnenkort te publiceren compensatieregeling sluit hierop aan.
- Er zijn inderdaad getroffen ouders die ook in 2015 kinderopvangtoeslag hebben aangevraagd. En waarbij die toeslag als vervolg op het CAF11-onderzoek is geweigerd.
- Ik ben bereid om de compensatieregeling hier naar analogie op toe te passen. Ik zal met een aanpassing van het beleidsbesluit komen.
- Voor ouders die in 2015 of later kinderopvang hebben gehad en daarvoor zelf hebben betaald, maar geen aanvraag meer hebben ingediend op basis van hun ervaringen van de jaren daarvoor, ligt compensatie eveneens in de rede.
- Voor ouders die in die jaren geen kinderopvangtoeslag hebben aangevraagd en ook geen gebruik hebben gemaakt van kinderopvang zie ik geen ruimte om een regeling te treffen.

Q. Waarom wordt er voor de groep CAF11-ouders geen compensatie geboden voor grote gevolgschade, waaronder gemiste arbeidsinkomsten? [OMTZIGT]

A

- De aanbevelingen van de Adviescommissie over de ouders die zijn betrokken in het CAF11-onderzoek zien op de jaren 2012, 2013 en 2014. Deze aanbevelingen heb ik omarmd en de zeer binnenkort te publiceren compensatieregeling sluit hierop aan.
- Er zullen ouders zijn die als gevolg van het stopzetten van de kinderopvangtoeslag zelf op hun kinderen hebben moeten passen en daardoor arbeidsinkomsten hebben gemist.
- De door de Adviescommissie voorgestelde regeling voorziet hierin niet.
- De Adviescommissie geeft aan dat voor materiële schade de weg naar de rechter voor iedere gedupeerde open blijft staan, ook als zij een compensatie hebben ontvangen.
- Die zal moeten beoordelen of sprake is van schade die het directe gevolg is van handelen van de overheid. En wat die schade is.

Q. Kunt u niet zelf een voorstel op maat bieden aan de ouders met heel grote vervolgschade? [OMZIGT] A.

- De commissie heeft met haar regeling beoogd om ook te compenseren voor materiële en immateriële schade. Zo wordt 25% over de correctiebesluiten toegekend, waardoor een groter correctiebesluit ook leidt tot meer compensatie.
- Een voorstel op maat voor grote vervolgschade is specialistisch werk waarvoor Toeslagen niet is uitgerust.
- Elk voorstel waar Toeslagen mee zou komen heeft als risico dat dit ter discussie wordt gesteld met alsnog een juridische procedure.
- Ik zal dan ook niet actief met een voorstel komen, maar sluit aan bij de Adviescommissie die aangeeft dat voor materiële schade de weg naar de rechter voor iedere gedupeerde open blijft staan.
- De rechter is voor mij ook hiervoor de juiste persoon, ook om te voorkomen dat willekeur ontstaat.
- Toeslagen zal de burgers waar mogelijk ondersteunen om de weg naar de rechter goed te vinden.
- Het zal duidelijk zijn dat de ouders een andere Belastingdienst tegenover zich krijgen dan zij voorheen hebben ervaren.
- Ik zal zo snel mogelijk een voorstel laten uitwerken hoe de ondersteuning voor de ouders kan worden vormgegeven en wat dit vraagt van Toeslagen om hier invulling aan te geven.

Q. Wat doet u met signalen die u bereiken over andere CAF-zaken buiten CAF 11? [OMTZIGT]

A.

- Er bereiken mij signalen over problemen in andere CAF-zaken en in niet CAF-gerelateerde zaken. Onder meer via het Zwartboek SP, de burgermeldingen en de verzoeken om dossierinzage bij Toeslagen.
- Ik wil u er nu vast op wijzen dat volgende week de eerste ouderdossiers worden verstrekt en dat hierin soms ook sprake is van een ongepaste toon of een voorbeeld van vooringenomenheid naar voren komt.
- Ik kan deze signalen echter nog niet in samenhang bezien om te beoordelen of de zaken hiermee vergelijkbaar zijn met de behandeling in CAF 11.
- De andere CAF-zaken worden onderzocht door de ADR.
- Ook de Adviescommissie zal in zijn eindadvies aangeven wat onder "vergelijkbaarheid" zal worden verstaan in relatie tot een compensatie voor de gedupeerde ouders.
- Ik zal hun conclusies moeten afwachten om tot een zorgvuldige afweging te kunnen komen.
- Een deel van de problemen ziet ook op de onevenredigheid in de toeslagenwetten en het niet proportioneel kunnen terugvorderen. De alles-of-nietsbenadering zoals de Adviescommissie dat noemt.
- Met de uitspraken van de RvS van 23 oktober jl. is er de mogelijkheid om proportionaliteit toe te kunnen passen.

Een interdepartementale werkgroep is bezig om hier op korte termijn handen en voeten aan te geven.

Toelichting

- Terugwerkende kracht verlenen aan rechterlijke uitspraken, in dit geval van de RvS heeft uitstralingseffecten en is zware last voor de uitvoering. Zonder wetswijziging kan het slechts maximaal vijf jaar.

Bij doorvragen

- Ik zal verkennen of ik een commissie in het leven kan roepen die mij hierover kan adviseren.
- Over enkele weken zal ik uw Kamer informeren over zo'n commissie.
- Uw suggestie om een "office for the taxpayer advocate" zal ik daarin meenemen.

Toezeggingen 'pauzeknop' dwanginvordering [OMTZIGT]

Q.

In welke gevallen is de dwanginvordering stopgezet en wat betekent dit in de praktijk?

A.

- Mijn toezeggingen hebben betrekking op 3 groepen: (1) de CAF11-ouders, (2) de overige CAF-ouders en (3) de opzet/grove schuldgevallen.
- Op 11 juni 2019 heb ik aan de **CAF11-ouders (1)** toegezegd de invordering tijdelijk te pauzeren.
- Op 4 november 2019 heb ik vergelijkbare toezeggingen gedaan aan de ouders die betrokken zijn bij de **overige CAF-zaken (2)** en aan toeslaggerechtigden die in het verleden een **opzet/grove schuld-kwalificatie (3)** hebben gekregen.
- In de praktijk betekenen mijn toezeggingen:
(1) dat niet alleen dwangverrekeningen en loonbeslagen zijn opgeschort, maar ook betalingsregelingen zijn stopgezet. De betrokkenen krijgen een brief met de mogelijkheid om deze betalingsregelingen weer te hervatten.
(2) dat de pauzeknop niet alleen geldt voor alle soorten toeslagsschulden van de betrokkenen, maar in beginsel ook voor al hun belastingschulden, met uitzondering van fraudegevallen.

- Voor **andere toeslaggerechtigden**, niet behorend tot de CAF- of OGS-groep, geldt de normale werkwijze. Dat wil zeggen dat de dwanginvordering, naar aanleiding van een melding, alleen wordt geschorst als individuele omstandigheden daartoe aanleiding geven. Dat is maatwerk in de invordering.

Toelichting

- Indien u een stap verder wilt gaan dan kunt u uw toezegging “pauzeknop dwanginvordering” uitbreiden naar pré-CAF-zaken. Dat betreft de bij ons bekende oude zaken waarin toeslagen rechtstreeks zijn uitbetaald aan de kinderopvangorganisatie, terwijl de terugvordering ervan terecht kwam bij de ouders. Ik denk daarbij aan
- We raden af de toezegging in algemene zin uit te breiden naar alle burgers die zich bij de Belastingdienst melden.
- We denken met bovenstaande uitbreiding de belangrijkste groepen die met CAF vergelijkbaar zijn gedekt te hebben.

Q. Waarop was de stopzetting in CAF 11 gebaseerd, de fraudesignalen waren al zeer verouderd? [OMTZIGT]

A.

- Het klopt dat het CAF-team in 2013 een fraudesignaal over het gastouderbureau uit 2011 in de actualiteit wilde verifiëren.
- Het staat de Belastingdienst vrij om onderzoek te doen, waar zij dat nodig achten.
- Bij de actualiteitsbezoeken aan de gastouders en het latere onderzoek bij het gastouderbureau kwamen administratieve onregelmatigheden aan het licht.
- Dit betroffen bijvoorbeeld afwezigheid van kinderen, urenregistraties gedurende alle dagen in de week gedurende 52 weken per jaar en urenregistraties op niet bestaande dagen.
- Op basis van deze signalen is de zaak overgedragen aan Toeslagen om te beoordelen of de burgers recht hadden op kinderopvangtoeslag.
- Toen is direct de lopende kinderopvangtoeslag gestopt, zonder dat daar een individuele beoordeling aan vooraf ging. Dit is – zoals ook de RvS en Donner concludeerden – onrechtmatig geweest.

Q. Klopt het dat de bezwaarschriften, die na de stopzetting zijn ingediend, pas in de zomer van 2017 aan de bezwaarteams zijn gegeven om ze te behandelen? Waar zijn die bezwaarschriften al die tijd geweest? Wie heeft besloten dat deze bezwaarschriften niet in behandeling zouden worden genomen? [OMTZIGT]

A.

- Nee dit klopt niet.
- De bezwaren zijn vanaf 2015 behandeld met uitschieters naar 2017 en verder.
- In de periode 2014 – 2016 kampte Toeslagen met enorme bezwaarvoorraden van ca. 50.000 per jaar.
- Voor de CAF 11 bezwaren golden net als bij andere bezwaren te lange behandeltermijnen. Wel is het zo dat CAF 11 bezwaren als complex werden aangemerkt, waardoor de behandeltermijn daar soms nog langer dan gebruikelijk in die periode was.
- Voor de te lange behandeltermijn zijn de burgers in CAF 11 in 2018 gecompenseerd voor overschrijding van de wettelijke termijn met € 500 per half jaar. Dit volgde op het advies van de Nationale ombudsman.

Q. Klopt het dat de bedoeling van de CAF was om de vermeende facilitators kapot te maken? Zo nee, wat was dan de bedoeling? [OMTZIGT]

A.

- Nee dit klopt niet.
- Het CAF was wel bedoeld om fraude door facilitators aan te pakken. Wanneer dit succesvol bleek, kozen sommige facilitators ervoor om te stoppen met hun werkwijze.

Q. Stonden de ouders op uitsluitlijsten? Konden de ouders opnieuw kinderopvangtoeslag aanvragen en konden de medewerkers van Toeslagen zaken wijzigen in hun dossiers? Mogen ouders ook weten wanneer zij op uitsluitlijsten stonden? Is de staatssecretaris bereid dit te onderzoeken? [OMTZIGT]

A.

- In CAF 11 stonden de meeste mensen op een lijst voor handmatige beoordeling. Deze werden ook wel “uitsluitlijst” genoemd.
- Dit betekende dat zij wel een nieuwe toeslagaanvraag konden indienen, maar dat deze niet automatisch werd toegekend.
- Van de ouders die in 2015 een nieuwe aanvraag indienden
 - circa 60 personen, zo komt uit data-analyse naar voren
 - hebben circa 50 personen daadwerkelijk een toeslag ontvangen.
- Ouders die hun dossier opvragen, ontvangen daarbij ook informatie of zij al dan niet op een dergelijke lijst geplaatst waren en gedurende welke periode.
- Toeslagen is bezig met het herijken van het proces om burgers op een dergelijke lijst te plaatsen, als onderdeel van de vaktechnische structuur.

**Q. Kan de staatssecretaris aangeven waarom niet en alsnog besluiten deze richtlijn wel te implementeren?
[OMTZIGT]**

A.

- De voorgestelde aanpassingen waar de heer Omtzigt op doelt zijn op dit moment nog niet definitief in werking vastgesteld.
- Ik heb daarom de huidige richtlijn bestudeerd en gekeken waar daar in de geldende Nederlandse wet en regelgeving niet volledig aan tegemoet wordt gekomen.
- Op basis daarvan introduceer ik extra bescherming voor Klokkenluiders bij de Belastingdienst wanneer medewerkers vermoedens van misstanden publiek maken door naar pers of parlementsleden te stappen.

Bij doorvragen:

Ik heb begrepen dat de uitbreiding van de Aanbevelingen van de RvE vooral ziet op:

- Werknemers werkzaam in de nationale veiligheid en intelligence.
- Het verlenen van asiel aan bedreigde klokkenluiders.
- Een pleidooi voor een verdrag.

Over deze uitbreiding ga ik niet. Ik heb uw boodschap op ambtelijk niveau doorgeleid naar het ministerie van BZK.

Punten in de voorgestelde uitbreiding die wel kunnen worden toegepast op medewerkers van de Belastingdienst zal ik onderzoeken wanneer de richtlijn definitief vaststaat.

Q. Wanneer krijgen we het feitenrelaas echt? [OMTZIGT]

A.

- De Adviescommissie geeft in het deelrapport een uitgebreide feitenanalyse.
- Die analyse heb ik u ook gegeven in mijn Kamerbrief van 15 november. Die heb ik vervolgens aangevuld met een gedetailleerde tijdlijn in mijn brief van 29 november.
- Ik ben van mening dat deze tezamen een goed beeld geven van het ontstaan van deze problematiek en het handelen in de uitvoering.
- Ik begrijp dat u nog opheldering wilt over met name de vraag wanneer de ambtelijke en politieke top wist van het onrechtmatig handelen.
- Daar doet de ADR op dit moment onderzoek naar.
- Het onderzoek van de ADR zal ik samen met het eindrapport van de Adviescommissie na het kerstreces aan uw Kamer sturen.

Q. In de WOB-stukken stond in memo's aan de staatssecretaris uit het najaar van 2018 al op de actielijst het punt schadevergoedingen voor deze CAF-zaken. Waarom gebeurde er toen niets? [OMTZIGT]

A.

- Aan ouders in CAF 11 die te maken hebben gehad met lange bezwaar- en beroepstermijnen hebben een schadevergoeding ontvangen van € 500,- per half jaar boven een doorlooptijd van 2 jaar.
- De genoemde actie sloeg op het nakomen van deze toezegging in de 16 lopende CAF 11 beroepsprocedures.
- Daarna is deze actie uitgebreid naar de al afgeronde bezwaar- en beroepsprocedures. Waar de schadevergoeding nog niet door de rechter was toegekend is dat alsnog gebeurd.
- Evt: dat ging om circa 50 gevallen.

Q. De staatssecretaris geeft toe dat de Belastingdienst de AWIR, de AWB en de WKO overtreden heeft. Kan de staatssecretaris aangeven welke artikelen en hoe lang dat duurde? Donner heeft namelijk alleen onderzoek gedaan naar de eerste. En sinds wanneer weet de staatssecretaris op elk van deze onrechtmatigheden dat dit plaatsvond? [OMTZIGT]

A.

- De wetgeving van AWB, AWIR en WKO is een onderling samenhangend geheel.
- De adviescommissie heeft gedetailleerd geduid wat feitelijk is misgegaan en gedurende welke periode.
- Daarbij onderstreept de adviescommissie dat de institutionele vooringenomenheid zwaarder weegt dan de overtreding van individuele wetsartikelen.
- Met name de institutionele vooringenomenheid heeft geleid tot de voorgestelde compensatie.

Q. Hoe zorgen we dat er ook voldoende aandacht is voor de rest van de operatie en we ons niet alleen richten op probleemdossiers als CAF? [OMTZIGT]

A.

- Dat belang deel ik volledig.
- De focus ligt vandaag, terecht ook, op alle zaken die fout zijn gegaan bij de dienst.
- Het is van het grootste belang dat die worden rechtgezet.
- Maar ik hoop ook dat we aandacht houden voor de rest van de operatie.
- Enkel aandacht voor de problemen is zorgelijk omdat de dienst publiekelijk van groot belang is: zonder het geld wat de Belastingdienst heft en int, zijn er geen middelen beschikbaar voor de uitvoering van alle taken waarvan we met z'n allen vinden dat dit taken zijn die door de overheid uitgevoerd moeten worden.
- Door alleen maar te focussen op fouten die de Belastingdienst maakt ontstaat, mede door alle negatieve publiciteit die daarmee in de media wordt gegenereerd, een beeld dat er van het functioneren van deze dienst helemaal niets meer deugt en krijgt deze organisatie ook geen kans en tijd om van eigen fouten te leren.
- Dus ik wil met uw Kamer blijven praten over wat er beter kan, maar ik hoop ook dat u mij de ruimte geeft om met de hele Belastingdienst aan de slag te gaan langs de lijnen van het Beheerst Vernieuwen programma.

3. VRAGEN GL

Spreeklijn RvS uitspraken/proportionaliteit [SNELS]

- Indien de ouder slechts een deel van de kosten van kinderopvang heeft voldaan werd het recht op **nihil** gesteld.
- SZW en de Belastingdienst willen het beleid aanpassen
- Het recht wordt dan vastgesteld **naar rato van** het bedrag dat de ouder tijdig heeft betaald aan de kinderopvangorganisatie
- Onder **tijdig** wordt verstaan voor 1 maart van het volgende jaar
- Ook kan de ouder een **betalingsregeling** afsluiten met de Kinderopvangorganisatie.

Deze dient

- 1) te zijn afgesloten voor 1 maart van het volgende jaar,
- 2) niet langer te lopen dan 1 jaar
- 3) nagekomen te worden en
- 4) de ouder gebruikt (na)betalingen van de kinderopvangtoeslag om de schuld daadwerkelijk af te lossen

- **Definitieve afstemming** vindt momenteel plaats
- Uiterlijk **eind volgende week** willen we dit beleid definitief inzetten.
- Publicatie mogelijk later.
- Op dit moment worden alle **bezwaren en beroepen** in dit soort gevallen aangehouden.

- Op dit moment is tijdelijk gestopt met het uitvragen van **betaalbewijzen**.

Q. Hoe voorkomt u dat het proces bij Toeslagen onnodig juridisch verloopt? Hoe kunt u burgers beter begeleiden?
[SNELS]

A.

- Het is belangrijk dat de verhouding tussen burger en Belastingdienst professioneel en begripvol is.
- De problemen bij Toeslagen laten zien dat de menselijke maat in de afgelopen jaren onvoldoende is meegewogen in correctiebesluiten.
- Toeslagen onderneemt als onderdeel van de vaktechnische structuur stappen om de menselijke maat beter te kunnen toepassen, bijvoorbeeld door telefonisch contact op te nemen met burgers voordat hun toeslagaanvraag wordt afgewezen.
- In het telefoongesprek legt de medewerker uit waarom hij het voornemen heeft om de toeslagaanvraag af te wijzen of te herzien. De burger krijgt de gelegenheid om zijn standpunt toe te lichten.
- Toeslagen is met deze werkwijze gestart in een pilot vorm, omdat een andere werkwijze ook effect heeft op bijvoorbeeld doorlooptijden en medewerkers andere vaardigheden moeten inzetten.
- Bij het toepassen van de menselijke maat heb ik Toeslagen gevraagd om ook de ervaring binnen andere

onderdelen van de Belastingdienst mee te nemen. Dan denk ik bijvoorbeeld aan Stella-teams en mediation-expertise.

- Ik ben mij ervan bewust dat het goed is om een bredere verkenning te doen naar de mogelijkheden voor een menselijk gezicht en een betere verhouding tussen burger en overheid op dit punt.
- Daarom wil ik de komende tijd ook verkennen welke mogelijkheden er nog meer zijn om te voorkomen dat burgers in onnodige juridische processen terecht komen.
- Voor de groepen die moeite hebben om hun rechten goed te beschermen/verdedigen wil ik verkennen hoe zij beter kunnen worden bijgestaan.

4. VRAGEN CU

Q. Is beschermen van een bewindspersoon inmiddels een hogere prioriteit dan recht doen en de waarheid op tafel leggen?

A.

- Ik ben hier politiek verantwoordelijk voor en daarom sta ik hier vandaag met u om daarover in debat te gaan.
- Bij het nemen van die politieke verantwoordelijkheid doe ik er juist alles aan om de juiste informatie boven tafel te krijgen.
- Dat dit soms moeizaam gaat of niet op het tempo waarop uw Kamer dit hoopt, dat betekent niet dat ik dingen wil achterhouden die mij onwelgevallig zijn.
- Ik wil dat ook ten zeerste weerspreken.
- Prioriteit in dit dossier is voor mij nu herstel, voorkomen en reconstructie.

Q. Zijn de verantwoordelijken inmiddels aangepakt?

A.

- 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.
- Ik begrijp heel goed de wens om iemand erop aan te spreken. U kunt mij aanspreken, **ik ben hier politiek verantwoordelijk voor**.
- Mochten die signalen wel komen, dan kan met die persoon in gesprek worden gegaan.
- Dat is altijd afhankelijk van de situatie van dat individuele geval. Die personeelsaangelegenheden bespreek ik niet in deze Kamer.
- Mocht blijken dat inderdaad strafrechtelijke ambtsmisdrijven gepleegd zijn, dan ben ik ook verplicht hiervan aangifte te doen.

Q. Er zijn stukken achtergehouden in rechtszaken. Is dat strafbaar en wat is er gebeurd met deze ambtenaren? Kan de staatssecretaris bevestigen dat er inmiddels strafrechtelijk onderzoek plaatsvindt jegens degenen waarvan het vermoeden kan bestaan dat zij in strijd met de wet gehandeld hebben?

A.

- Ik heb op dit moment geen signalen dat er door individuele ambtenaren strafbaar is gehandeld.
- Mochten die signalen wel komen, dan kan met die persoon in gesprek worden gegaan.
- Dat is altijd afhankelijk van de situatie van dat individuele geval. Die personeelsaangelegenheden bespreek ik niet in deze Kamer.
- Mocht blijken dat inderdaad strafrechtelijke ambtsmisdrijven gepleegd zijn, dan ben ik ook verplicht hiervan aangifte te doen.
- Of een ambtenaar strafrechtelijk vervolgd zou moeten worden is in principe aan het OM.

Q. Hoe ziet de staatssecretaris zijn eigen rol in de periode dat hij verantwoordelijk is voor de Belastingdienst?

A.

- Ik heb u in juni gezegd dat er te lang sprake is geweest van een tunnelvisie. Die tunnelvisie heb ik ook gehad. Dat is niet goed geweest.
- In het debat van vandaag wil ik het met u hebben over mijn prioriteit op dit moment: het CAF dossier oplossen. Dit doe ik langs drie lijnen: herstel, voorkomen en reconstructie.
- De reconstructie heeft de afgelopen maanden veel aandacht gekregen: de Wob documenten geven een goed beeld, maar ook in mijn brief van 15 november en in de recente tijdlijn sta ik uitgebreid stil bij de fouten in die periode.
- Ik richt mijn blik daarom nu graag naar voren: ik wil het ontstane leed voor alle vergelijkbare gevallen herstellen en ik zet acties in gang om dit in de toekomst te voorkomen.

Q. Heeft de staatssecretaris voldoende doortastend gehandeld als het gaat om het herstellen van het leed dat is aangericht door de vooringenomenheid van zijn ambtenaren? [CU]

A.

- De situatie rondom CAF heeft te lang geduurd. Lang is sprake geweest van een tunnelvisie.
- Rond de zomer heb ik geconstateerd dat ruimhartige compensatie voor deze ouders op zijn plaats is.
- De juridische basis en de gewenste hoogte van de compensatie was lastig vast te stellen.
- Daarom heb ik de Adviescommissie gevraagd om een voorstel te doen.
- Ik heb hen gevraagd om voor de CAF 11 ouders met een interim rapport te komen.
- Ik span mij in om waar mogelijk nog voor het einde van dit jaar een eerste betaling aan de betrokken ouders te doen.

Q. Kan de staatssecretaris ons garanderen dat hij zich nu omringt met mensen die niet hun eigen straatje schoongeven? Is de staatssecretaris in staat om het kaf van het koren te scheiden? [CU]

A.

- Ik heb partijen buiten de Belastingdienst gevraagd mij te adviseren over deze zaken.
- De Adviescommissie heeft duiding gegeven hoe deze zaak heeft kunnen ontstaan. Tevens heeft zij een eerste advies uitgebracht hoe een reële compensatie eruit kan zien.
- De ADR onderzoekt de overige CAF zaken en wanneer de ambtelijke en politieke top wist van het onrechtmatig handelen en andere problemen.
- Ook onderzoekt zij het gebruik van tweede nationaliteit.
- Hiermee is onafhankelijk advies en onderzoek geborgd

Q. Mijn vraag aan de staatssecretaris is of de CAF-aanpak, dus het richten op facilitators en daarmee een groep in het oog krijgen (in plaats van individuele belastingplichtigen) zich überhaupt wel goed verhiel met de wet? Dat bij het stopzetten de wet niet is gevolgd heeft de Commissie Donner al geconcludeerd, maar hoe kijkt de staatssecretaris naar de wijze van groepsonderzoek op zichzelf? [CU]

A.

- Toeslagen wetgeving richt zich op individuele burgers
- In deze periode waren er echter veel signalen van georganiseerd misbruik van toeslagen.
- Facilitators van dit misbruik namen het ook niet altijd nauw met hun fiscale verplichtingen.
- Om die reden is gekozen voor een gecombineerde aanpak van Toeslagen en Belastingen die zich richtte op deze facilitators.
- Het feit dat in de toeslagen wetgeving deze facilitators niet verantwoordelijk en aansprakelijk kunnen worden gehouden, is een van de punten die ik graag aangepast zie.

Q. Als vooraf controleren leidt tot ellende, en achteraf controleren leidt tot ellende. Moeten we dan niet concluderen dat het toeslagensysteem failliet is? [CU]

A.

- Het is verstandig dat wij kijken naar het stelsel als zodanig
- In veel gevallen is het mogelijk om burgers goed te ondersteunen via de uitbetaling van toeslagen.
- Het huidige systeem kent echter ook nadelen, die onder andere in deze zaak pregnant naar voren komen.
- Het IBO Toeslagen heeft al aanbevelingen gedaan hoe er binnen het huidige stelsel aanpassingen gedaan kunnen worden.
- Hierop volgt binnenkort een kabinetsreactie.
- Het is goed daarover te spreken.

5. PERSONEEL/CULTUUR

Spreeklijn raadsman/vrouw personeel - toezegging Lodders

- Velen van u hebben vragen gesteld welke opvolging wordt gegeven aan alles wat is misgegaan bij CAF 11.
- Laat ik vooropstellen dat ik altijd grote terughoudendheid betracht als het gaat om het functioneren van individuele ambtenaren.
- Ambtenaren kunnen zich niet verdedigen, zeker niet in het openbaar. En daarbij: ik ben politiek verantwoordelijk.
- Tegelijkertijd ben ik de eerste die zegt: er zijn ontzettend veel fouten gemaakt.
- Ik wil uw Kamer meenemen in wat er de afgelopen tijd intern op dit vlak is gebeurd. Vervolgens geef ik aan wat er nog meer gebeuren en maak ik de koppeling naar het cultuurtraject.

Wat is er gebeurd

- Vanzelfsprekend is hier intern stevig over gesproken.
- De conclusies van Donner zijn hard over het optreden van de dienst en die conclusies zijn ook hard aangekomen bij de medewerkers.
- Er zijn hoor en wederhoor gesprekken gevoerd met betrokkenen. Daarnaast Die gesprekken werden zowel individueel als in groepsverband gevoerd. Focus lag daarbij op wat anders had moeten.

- Op basis van deze gesprekken is geconcludeerd dat er op dit moment geen concrete aanwijzingen zijn van strafrechtelijke overtredingen.
- Evt: Wel heeft een norm overdragend gesprek plaats gevonden (over taalgebruik en toonzetting).
- De institutionele vooringenomenheid waar Donner over spreekt is niet gelijk aan individuele verwijtbaarheid.
- Het feit dat ik weinig aanwijzingen heb voor individuele verwijtbaarheid hangt ook samen met de manco's in de structuur van de dienst in die tijd.
- COB: Er was geen eenduidige structuur, veelal informele communicatie en er waren te weinig checks & balances.
- Tegelijkertijd begrijp ik met uw Kamer dat dit als onbevredigend kan worden ervaren. En uiteraard zal, als dat nodig blijkt, op individueel niveau stappen worden ondernomen.

Wat nog meer

- Daarom wil ik wel dat signalen die hier aanleiding toe geven worden onderzocht.
- Ik stel daartoe een **raadsman/vrouw in voor het personeel**.
- Dat zijn minimaal twee **vertrouwenwekkende personen**.
- Zij zijn onafhankelijk gepositioneerd en rapporteren aan

- Zij zullen zowel actief op zoek gaan naar externe en interne signalen binnen en buiten de Belastingdienst over alles wat fout is gegaan bij CAF/toeslagen.
 - Intern: De raadsman/vrouw voert gesprekken met alle medewerkers die te maken hebben met fraudebestrijding bij Toeslagen.
 - Intern: Ook kunnen medewerkers zichzelf melden.
 - Extern: Ook externe signalen worden serieus onderzocht door deze raadgever.

Evt: ambtsmisdrijven liggen bij het OM, niet bij mij.
- De raadsman/vrouw heeft toegang tot alle medewerkers en leidinggevenden en alle relevante documenten en dossiers.
- In eerste instantie roep ik de raadsman/vrouw in het leven voor één jaar.

Cultuur

- Naast het instellen van een personeelsraadsman/vrouw is het essentieel dat de cultuur bij de dienst verandert.
- Daar heb ik aandacht voor met mijn vierde pijler en de acties daaronder krijgen steeds beter en steviger vorm. Ik hoor die wens ook bij uw Kamer.
- Momenteel voert een extern bureau een nulmeting/cultuurscan uit, waarbij de totale BD cultuur (alle medewerkers) en de cultuur van specifiek de leidinggevende in beeld wordt gebracht;

- Die scan krijgt opvolging met dialoogsessies om de beoogde gedragsverandering ook daadwerkelijk in gang te zetten.
- Daarnaast zullen leidinggevenden een ontwikkelassessment ondergaan. Dat is een handvat voor leidinggevenden om te werken aan hun verdere ontwikkeling. De gewenste kwaliteiten staan daarbij centraal, zoals reflectie, publiek leiderschap, rechtstatelijke handelen en het delen van dilemma's
- Deze onderwerpen krijgen ook een plek in de vaste personeelscyclus.
- In het voorjaar 2020 informeer ik uw Kamer over de voortgang met betrekking tot de vierde pijler.

6. Overige Q&A's nav sondering/besprekingen

Q. Wanneer komt het rapport van de AP over nationaliteit?

A.

- Daar heb ik helaas geen zicht op. Dat onderzoek ligt bij de AP en zij gaan over hun planning.
- Ik hoop dat ik begin van het nieuwe jaar daarop terug kan komen.

Q. Waarom bleven de bezwaren van CAF 11 zo lang liggen? Was er een strategie van afwijzen?

A.

- In de periode 2014 tot en met 2016 had Toeslagen te maken met enorme voorraden bezwaren die niet allemaal binnen de wettelijke termijn konden worden behandeld. Het ging toen om circa 50.000 bezwaren per jaar.
- Dit gegeven is ook opgenomen in de verantwoordingsrapportage van de Belastingdienst.
- De bezwaren van CAF 11 maakten onderdeel uit van deze totale bezwaren en konden door hun complexiteit ook niet snel worden afgedaan.
- Bij de behandeling van CAF 11 bezwaren werd intern aangegeven dat contact moest worden opgenomen met het IST-team, dat de eerste behandeling had gedaan.
- Bij doorvragen: Het is niet na te gaan of hierdoor extra bezwaren zijn afgewezen. In totaal is circa 50% van de CAF 11 bezwaren gegrond verklaard.
- Daarnaast past dit ook in de institutionele vooringenomenheid om de ouders in de CAF zaak al op voorhand als fraudeur te bestempelen.

Q. Hoe gaat u tegenspraak organiseren?

[SNELS/LODDERS]

A.

- Dat doe ik aan de ene kant met het inrichten van een degelijke vaktechnische structuur. Daarmee wordt een vierogen principe ingericht, zodat medewerkers niet solistisch werken en standpunten innemen.
- Tevens vind ik het belangrijk dat medewerkers en managers onderling hun dilemma's bespreken. Door dit te integreren in het dagelijkse werk wordt het vanzelfsprekender om deze tegenspraak te houden.
- Veel teams maken gebruik van wekelijkse overleggen waarin zij hun werk en de dilemma's die zij tegenkomen met elkaar bespreken.
- Het betekent ook dat we met een frisse blik van buiten naar de zaken kijken: dat doen we met de externe klankbordgroep en het cultuuronderzoek.
- Tegenkracht is ook georganiseerd in de structuur van de dienst met medezeggenschap, vertrouwenspersonen en integriteitscommissies en ook de topstructuur levert een bijdrage.

Q. Ligt het probleem niet aan de ABD? Wat kan daar anders? [LODDERS]

A.

- Ten eerste wil ik u erop wijzen dat de ABD gaat over de gehele Rijksdienst, dat is veel breder dan de Belastingdienst. En dat valt onder de minister van BZK.
- Daarnaast wijs ik erop dat juist de ABD zorgt voor mobiliteit binnen de hogere managementfuncties in de overheid.
- Dit is een grote groep: SG's, DG's, directeuren en afdelingshoofden zijn opgenomen in de ABD-pool.
- Voor het doel, ambitie en programma van de ABD-pool verwijs ik naar mijn collega van het ministerie van BZK.

Q. Is het nodig iemand specifiek aan te stellen om de cultuurverandering tot stand te brengen?

A.

- Ik ben gestart met het cultuurprogramma als vierde pijler van beheerst vernieuwen.
- Na de aanbestedingsprocedure is Deloitte aangetrokken om mij hierbij te helpen.
- Deloitte is voortvarend gestart en zal onder andere een cultuurscan uitvoeren.
- Na de eerste bevindingen zal ik uw suggestie meenemen in de stappen die benodigd zijn om de cultuurverandering zichtbaar en concreet tot stand te brengen.

Q. Waren Wiebes en Asscher hier ook van de op de hoogte?

A.

- Zij waren in die tijd betrokken bij dit dossier. De correspondentie daarover is met uw Kamer gedeeld.
- Zoals u weet is het kabinet op dit moment politiek verantwoordelijk voor.
- U mag mij daar dus op aanspreken.

Q. Waarom wordt er voor de groep CAF11-ouders geen compensatie geboden voor de gemiste arbeidsinkomsten?

A.

- De aanbevelingen van de Adviescommissie over de ouders die zijn betrokken in het CAF11-onderzoek zien op de jaren 2012, 2013 en 2014. Deze aanbevelingen heb ik omarmd en de zeer binnenkort te publiceren compensatieregeling sluit hierop aan.
- Er zullen ouders zijn die als gevolg van het stopzetten van de kinderopvangtoeslag zelf op hun kinderen hebben moeten passen en daardoor arbeidsinkomsten hebben gemist.
- De door de Adviescommissie voorgestelde regeling voorziet hierin niet.
- De Adviescommissie geeft aan dat voor materiële schade de weg naar de rechter voor iedere gedupeerde open blijft staan, ook als zij een compensatie hebben ontvangen.
- Die zal moeten beoordelen of sprake is van schade die het directe gevolg is van handelen van de overheid. En wat die schade is.

Q. Wat doet u met signalen die u bereiken over andere CAF-zaken buiten CAF 11?

A.

- Er bereiken mij signalen over problemen in andere CAF-zaken en in niet CAF-gerelateerde zaken. Onder meer via het Zwartboek SP, de burgermeldingen en de verzoeken om dossierinzage bij Toeslagen.
- Ik kan deze signalen echter nog niet in samenhang bezien om te beoordelen of de zaken hiermee vergelijkbaar zijn met de behandeling in CAF 11.
- De andere CAF-zaken worden onderzocht door de ADR.
- Ook de Adviescommissie zal in zijn eindadvies aangeven wat onder “vergelijkbaarheid” zal worden verstaan in relatie tot een compensatie voor de gedupeerde ouders.
- Ik zal hun conclusies moeten afwachten om tot een zorgvuldige afweging te kunnen komen.
- Een deel van de problemen ziet ook op de onevenredigheid in de toeslagenwetten en het niet proportioneel kunnen terugvorderen. De alles-of-nietsbenadering zoals de Adviescommissie dat noemt.
- Met de uitspraken van de RvS van 23 oktober jl. is er de mogelijkheid om proportionaliteit toe te kunnen passen. Een interdepartementale werkgroep is bezig om hier op korte termijn handen en voeten aan te geven.

Toelichting

- Terugwerkende kracht verlenen aan rechterlijke uitspraken, in dit geval van de RvS heeft uitstralingseffecten en is zware last voor de uitvoering. Zonder wetswijziging kan het slechts maximaal vijf jaar.

Q. Wat wordt verstaan onder “het dossier” dat de ouders kunnen krijgen?

A.

- Het uitgangspunt is dat het dossier bestaat uit alle stukken die betrekking hebben op een geschil of probleem met Toeslagen in een of meerdere jaren.
- Indien van toepassing behoren hier ook het controledossier bij de kinderopvangorganisatie en het invorderingsdossier toe.
- Stukken uit het controledossier worden verstrekt voor zover deze gerelateerd zijn aan of aanleiding waren voor de behandeling van de burger bij Toeslagen.
- Controledocumenten die zien op bijvoorbeeld de belastingheffing van de kinderopvangorganisatie worden niet aan de ouder opgeleverd.
- Indien de ouder betrokken was in een CAF-zaak worden ook documenten als het opdrachtformulier en evaluatieverslag voor zover aanwezig verstrekt.
- De op de zaak betrekking hebbende stukken in het individuele dossier van de ouder bevatten onder meer de beschikkingen, telefoonnotities en schriftelijke correspondentie.
- Van gegevens die in het dossier zijn opgenomen en die betrekking hebben op anderen dan de betrokken ouder,

worden de persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie gelakt.