



OMGEVINGSANALYSE Toeslagen

Analyseperiode van 19 – 26 oktober

Ministerie van Financiën | Met input van Belastingdienst – KI&S Webcare

Belangrijkste aandachtspunten mediaberichtgeving

- Diverse nieuwsmedia berichten dat de top van het ministerie van Financiën en de Belastingdienst in 2017 een memo over problemen met de toeslagen van driehonderd gezinnen hebben genegeerd.
- *Trouw* blikt vooruit op de start van de parlementaire commissie die onderzoek doet naar de vraag waarom de burger soms klem komt te zitten in de bureaucratie.
- Op social media gaat de meeste aandacht uit naar een column van cabaretier [] die de hoge bedragen hekelt die aan consultancybureaus worden uitgegeven.

Duiding & communicatieadvies

I.s.m. Belastingdienst CDC Reputatiemanagement & Ministerie van Financiën
Directie Communicatie

- Het [memo](#) is op Belastingdienst Vandaag intern onder de aandacht gebracht in de rubriek '[in de Media](#)'. Daarnaast is een duidend [artikel](#) op Belastingdienst Vandaag gepubliceerd en is het onderwerp besproken in het [webinar](#) voor de UHT collega's.
Binnen de organisatie werd op twee manieren op het memo en op de interne berichtgeving gereageerd. Enerzijds is er bij Toeslagen sprake opluchting en een gevoel van 'zie je wel' dat dergelijke signalen binnen de organisatie bestonden. Anderzijds namen collega's aanstoot aan het citeren van ongenuanceerde [NRC](#) berichtgeving. Daaruit zou blijken dat het MKB CAF team blaam treft. Daarom is de tekst van het artikel aangepast, zijn er gesprekken geweest met betrokkenen en besteedt de [] er dinsdag aandacht aan in zijn wekelijks bericht op intranet ([] bericht). E.e.a. onderstreept de interne gevoeligheid en de noodzaak mbt zorgvuldigheid bij berichtgeving over dit soort onderwerpen. Daarnaast kan persoonlijke interne communicatie (bv. vanuit [] en MT) en pro actieve externe communicatie bijdragen aan mildere beeldvorming en een zachtere landing.
- De TCU en de POK zijn beide initiatieven van de Kamer. Daardoor is berichtgeving hierover voornamelijk intern gericht en overwegend volgend aan de actualiteit. Met betrekking tot [TCU](#) als [POK](#) is er duidend geïnformeerd op Belastingdienst Vandaag en Rijksportaal. Vooral in het val van de POK-ondervraging is de verwachting dat grote delen van de interne organisatie deze nauwgezet zullen volgen. Om hier goed richting aan te geven, is een issueteam (Fin en BD) geformeerd. Dat houdt zich bezig met interne duiding en toelichting, externe peiling en monitoring en het ondersteunen van leidinggevenden.
- In het maatschappelijk debat rondom de 'overhead' en het aannemen van fte voor de hersteloperatie mengen het ministerie en de Belastingdienst zich tot op heden niet. Een video en blog (bijvoorbeeld de wekelijkse blog van de staatssecretaris) zouden kunnen helpen om de beeldvorming bij te sturen. Bijvoorbeeld door de focus te verleggen van het geringe aantal ouders dat tot nog toe is geholpen (dit wel erkennen), naar de resultaten van de inspanningen de laatste periode. Hierdoor kunnen we vanaf 1 november ouders gericht informeren over wanneer zij aan de beurt komen en wat ze mogen verwachten, en kan vanaf november het proces om ouders gericht te helpen, worden opgeschaald. Zichtbare resultaten in het dashboard kunnen deze boodschap ondersteunen.
- Tot slot legt het [bericht](#) over schikking met [] bloot dat er momenteel geen aandacht is voor de betrokken Gastouderbureaus. Een hiaat dat, met het oog op communicatieve risico's

gedicht moet worden. Bijvoorbeeld via gerichte communicatie op de website Toeslagen/herstel, en gerichte communicatie richting de gastouderbureaus.

Analyse mediaberichtgeving

Memo

- Diverse nieuwsmedia (waaronder *NOS*, *Trouw*, *Telegraaf* en *NRC*) berichten 21 oktober dat de top van het ministerie van Financiën en de Belastingdienst in 2017 een memo over problemen met de toeslagen van driehonderd gezinnen in Eindhoven hebben genegeerd. Hierin stond o.a. het advies om gedupeerde ouders schadevergoedingen te betalen.
- Het memo is volgens *NRC* geschreven door 'een ambtelijk expert die het handelen van het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) laakbaar en onrechtmatig' noemt: "Uit het memo blijkt bovendien dat bezwaren tegen het stopzetten van toeslagen al jaren op de plank lagen. Vragen van ouders werden niet beantwoord en er werden 'onjuiste rechtsgronden' gebruikt voor stopzetting", aldus de krant.
- Van Huffelen schrijft aan de Kamer dat het memo 'opnieuw' laat zien dat kritische signalen van medewerkers over de werkwijze in de CAF-11 zaak 'helaas pas veel te laat' de aandacht hebben gekregen die zij verdienden.

Overig

- Cabaretier [] hekelt in zijn wekelijkse column voor *De Nieuws BV* op *NPO Radio 1* de hoge kosten die in de kinderopvangtoeslagzaak worden gemaakt aan consultancybureaus. "Het Haagse woord voor overheid is overhead. (...) Er is al anderhalf keer meer geld uitbetaald aan consultants dan aan de ouders waar het om gaat." [] stelt voor om alle ouders één miljoen euro te geven totdat de Belastingdienst heeft vastgesteld op welk bedrag ouders precies recht hebben.
- CDA-Kamerlid Pieter Omtzigt Omtzigt maakt zich zorgen over de positie van het Openbaar Ministerie die aan de slag moet met aangiftes van het ministerie van Financiën en gedupeerde ouders tegen de Belastingdienst (*NPO Radio*). Omdat er vooraf afspraken zijn gemaakt dat de aangifte valt onder het bestuursrecht in plaats van het strafrecht vraagt Omtzigt zich af hoe het OM gaat borgen dat het met een 'open blik' naar de zaak gaat kijken.
- Staatssecretaris Hans Vijlbrief (Financiën) zegt in de podcast *Betrouwbare Bronnen* dat de Belastingdienst anders moet gaan werken. "Mensen moeten iemand van vlees en bloed kunnen zien als ze met de Belastingdienst communiceren", zegt Vijlbrief. "Ik denk dat de Belastingdienst binnen een jaar weer de weg naar boven kan vinden." Volgens Vijlbrief is er maar één manier om gedupeerden in de kinderopvangtoeslagzaak te helpen en dat is 'heel stug blijven werken aan een oplossing'.
- *Trouw* (25 oktober) blikt vooruit op de parlementaire commissie die onderzoek doet naar de problemen bij uitvoeringsorganisaties zoals het UWV en de Belastingdienst. Volgens de krant vielen de problemen bij de Belastingdienst 'het meest op', maar blijft de kinderopvangtoeslagzaak in dit onderzoek buiten schot. Daar start half november een parlementaire ondervraging over. De parlementaire onderzoekscommissie richt zich onder meer op de bereikbaarheid en werkwijze van de Belastingtelefoon, fouten bij de beoordeling van de erfbelasting en het aanvragen van zorg- en huurtoeslag.

Online reacties

Memo

- Naar aanleiding van media-aandacht voor het memo van Financiën uit 2017 over de kinderopvangtoeslagzaak merkt RTL-journalist [] op dat staatssecretaris Van Huffelen zich 'nu mee het moeras laat inzuigen'.
- In de reacties gaat de meeste aandacht uit naar tweets van Omtzigt waarin hij constateert dat als er in maart 2017 naar het advies was geluisterd 'alles drie jaar geleden' al was opgelost.

Overig

- Op Twitter wordt de column van cabaretier [] veelvuldig gedeeld en bekeken (circa 50.800 weergaven op het Twitteraccount van *De Nieuws BV*). In de reacties wordt onder andere de vergelijking met de situatie van de gedupeerden in Groningen gemaakt.
- Journalist [] reageert op Twitter op een artikel van [] *Dagblad* over de onderhandelingen tussen de Nederlandse Staat en het [] gastouderbureau [] over een schadevergoeding. [] vindt dat de Belastingdienst ook naar de gastouderbureaus toe verantwoordelijkheid moet erkennen.
- Naar aanleiding van een tweet van een gedupeerde ouder over het uitblijven van een beloofde brief van de Belastingdienst, tweette SP-Kamerlid Leijten 19 oktober dat beloftes aan ouders worden geschonden. Hierop reageren 30 ouders en andere betrokkenen instemmend.

Auteur (functie)	Onderwerp	Volgers	Bericht
Pieter Omtzigt (Kamerlid CDA)	Memo	94.200	Toeslagenaffaire: Er is een juridisch advies van maart 2017 bij de belastingdienst waar álle problemen al instaan! Als ze toen geluisterd hadden was alles drie jaar geleden opgelost! Lees! (1
De Nieuws BV (programma Radio 1)	Column 	23.100	"Haagse woord voor overheid is overhead", volgens dekt dat de lading uitstekend in de #toeslagenaffaire. "Er is al anderhalf keer meer geld uitbetaald aan consultants dan aan de ouders waar het om gaat."
 (journalist RTL Nieuws)	Gastouder- bureau 	29.000	Afgezien van de bedragen (ik vermoed dat dat anders ligt): Hoogste tijd idd dat Belastingdienst rekenschap geeft en verantwoordelijkheid erkent, niet alleen voor gedupeerde ouders, maar ook bureaus. #toeslagenaffaire #belastingdienst
Renske Leijten (Kamerlid SP)	Brief Belasting- dienst	47.000	Beloftes aan ouders worden geschonden (willen gewoon een brief en weten wanneer ze aan de beurt zijn voor compensatie) maar ook de Kamer heeft de beloofde notitie uit 2017 en nadere informatie uit 2019 nog niet. Hoe moeilijk kan het zijn?

Tabel 1: selectie van relevante tweets