Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2020-0000154709

Uw brief (kenmerk)

Datum 18 augustus 2020
Betreft Voortgang herstelloperatie toeslagen ter voorbereiding van AO 20 augustus 2020

Geachte voorzitter,

Op 7 juli jl. is de Wet hardheidsaanpassing Awir, die het herstel voor gedupeerde ouders in de kinderopvangtoeslagaffaire regelt, na met algemene stemmen te zijn aangenomen in beide Kamers, in werking getreden. Conform eerdere toezegging aan uw Kamer is vervolgens direct in juli gestart met de beoordeling en uitbetaling van een eerste groep van 100 ouders. Naar aanleiding van de ervaring die is opgedaan met deze betalingen wil ik u, naast de beantwoording van de vragen van de vaste commissie voor Financiën, graag informeren over de vervolgstappen in het proces van de behandeling van alle gedupeerde ouders.

De beoordeling en uitbetaling van een eerste groep van ten minste 100 in juli is gelukt. Uiteindelijk hebben 108 ouders eind juli hun compensatie uitbetaald gekregen. Met het grootste deel van deze ouders is na afloop contact geweest om terug te kijken op de uitbetaling. De gesproken ouders waarderen het verloop van het proces en de uiteindelijke compensatie als positief.

Deze start met de individuele behandeling van ouders heeft ook lessen opgeleverd voor het vervolg van de hersteloperatie. Primair dat, wanneer wij met de huidige aanpak doorgaan, het behandelen van grotere aantallen ouders langer op zich laat wachten dan oorspronkelijk ingeschat. De voornaamste redenen hiervoor zijn dat het integraal beoordelen en het écht helpen van gedupeerde ouders om hun leven weer op orde te krijgen complexer blijkt dan gedacht. Tevens blijkt dat de herstelorganisatie nog onvoldoende robuust is ingericht om de gewenste mate van snelheid, zorgvuldigheid en dienstverlening te kunnen bieden. Gevolg is dat het aantal ouders dat dit jaar kan worden uitbetaald lager zal zijn dan mijn eerdere inschatting, tenzij versnelling mogelijk blijkt.

Deze bevinding is nadrukkelijk een tussenstand op basis van de eerste ervaringen. De eerder aan uw Kamer toegezegde doorlichting van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) loopt nog en de resultaten daarvan verwacht ik in de tweede helft van september met uw Kamer te kunnen delen. Dan verwacht ik ook een volledig beeld te hebben van wat nodig is om UHT te versterken en de ouders – ondanks de hogere complexiteit die we nu ervaren – toch zo snel mogelijk het herstel te bieden waar zij al zo lang op wachten. Tegelijkertijd wordt doorgegaan met de urgente behandeling van een groep ouders in zeer complexe en schrijnende situaties.

In deze brief komen achtereenvolgens aan de orde: [1] de werkwijze die in juli gevolgd is voor de eerste groep ouders; [2] de lessen die ik uit deze eerste ervaringen heb getrokken; en [3] de vervolgstappen die ik inzet om op korte termijn tot versterking van de organisatie en werkwijze voor alle gedupeerde ouders te komen.

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Ons kenmerk
2020-0000154709

1. Werkwijze eerste groep ouders in juli 2020

Conform de eerdere toezegging aan uw Kamer en onze eigen ambitie om snelheid te maken met de hersteloperatie is onverwijld na het aannemen van de wet gestart met de beoordeling en uitbetaling van een eerste groep ouders. Hiervoor zijn twee groepen ouders geselecteerd.

Allereerst is een groep van 108 ouders geselecteerd uit de CAF-zaken die vergelijkbaar zijn bevonden met CAF 11. Doordat dit ouders betreft die jaren geleden getroffen zijn door een vooringenomen behandeling was de inschatting dat hier veel ouders tussen zitten voor wie snel herstel essentieel is. Aangezien UHT zich nog in een opstartfase bevindt, is binnen deze groep geselecteerd op ouders die met enkel de compensatieregeling geholpen konden worden. Dat betekent dat er geen ouders geselecteerd zijn waarvan vooraf was vast te stellen dat zij (ook) recht hebben op een tegemoetkoming op basis van O/GS of de hardheid van het stelsel. De reden voor deze selectie is dat in de beschikbare periode tussen het aannemen van de nieuwe wetgeving eind juni en het starten van de uitvoering begin juli de wetgeving nog niet vertaald is naar beleidskaders, naar uitvoeringskaders (zie hierna onder 2) en de benodigde hulpmiddelen om de uitvoering te ondersteunen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan procedures in de IV-ondersteuning die nog onvoldoende uitgewerkt zijn om in gebruik genomen te worden.

Conform motie Leijten (35468-29) is aan alle ouders bij het eerste gesprek de gelegenheid geboden om voorafgaand aan de behandeling hun persoonlijke verhaal te doen. Enkele ouders hebben aangegeven vóór behandeling een persoonlijk face-to-face gesprek te willen. Ook hebben enkele ouders aangegeven - na het ontvangen van de vooraankondiging én na ontvangen van de betaling - een face-to-face gesprek te willen met de persoonlijk zaakbehandelaar. Vanwege de doorlooptijd van het inplannen van deze gesprekken, zijn de ouders die een face-to-face gesprek voorafgaand aan de behandeling hebben aangevraagd, geen onderdeel geweest van de eerste uitbetalingen. Alle ouders hebben ook de mogelijkheid gekregen alle relevante stukken, die bij de beoordeling een rol hebben gespeeld, in te zien. Ouders hebben en krijgen ook altijd de mogelijkheid om het CAF-onderzoeksdossier in te zien. Geen van de ouders die in juli zijn beoordeeld heeft hier (tot nu toe) gebruik van gemaakt. Wanneer later blijkt dat deze behoefte alsnog naar voren komt dan wordt daar op dat moment gehoor aan gegeven.

In juli is het gelukt om een groep van 108 ouders uit te betalen, met compensatiebedragen variërend van € 1.308 tot € 41.587. In totaal is er aan deze ouders een bedrag van € 1.264.232 uitgekeerd.

In de gesprekken tussen de persoonlijk zaakbehandelaar en de ouders is besproken dat, wanneer ouders van mening zijn dat er bij hen meer schade is dan waar de compensatieregeling in voorziet, zij zich kunnen richten tot de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade, die zich thans nog in de opstartfase bevindt. Voorlopig hebben drie ouders aangegeven daar gebruik van te willen maken. Wanneer ouders een beroep willen doen op een aanvullende schadevergoeding, worden zij daarin desgewenst begeleid door hun persoonlijk zaakbehandelaar.

Bij geen van de 108 ouders is er een afwijzing van compensatie geweest en op basis daarvan behoefden dus ook geen dossiers aan de Commissie van Wijzen te worden voorgelegd.

Voorts bleek in de gesprekken dat bij enkele ouders bredere (schulden)problematiek speelt waar zij hulp bij konden gebruiken. Waar mogelijk zijn deze ouders hierbij direct op weg geholpen, en blijven zaakbehandelaars hierover met de ouders in gesprek.

Met alle 108 ouders is na afloop van de betalingen contact opgenomen om te kunnen leren van het gevolgde proces. Dit heeft geleid tot een telefonisch gesprek of een nadere afspraak over de dag en het tijdstip voor een gesprek. Bij 5 ouders is de voicemail ingesproken met verzoek contact op te nemen. Ouders geven in deze gesprekken aan tevreden te zijn over de behandelingen door de zaakbehandelaar en het compensatiebedrag dat zij hebben ontvangen.

Naast deze groep van 108 ouders die met de compensatieregeling geholpen konden worden is gestart met de beoordeling van een kleine groep van vijf ouders waarbij meer complexiteit aan de orde is. Het betreft bijvoorbeeld ouders die in verschillende jaren voor verschillende regelingen in aanmerking lijken te komen, waar complexe schuldenproblematiek speelt, vaak ook buiten Toeslagen of waar onduidelijkheid bestaat over wat in het verleden exact is gebeurd. Het gaat hier om een aantal ouders die zich hebben gemeld en hebben aangegeven in een schrijnende situatie te zitten.

Het starten van de behandeling van de zaken van deze ouders liet al snel zien op welke terreinen de regelingen en het gehele herstelproces nadere uitwerking behoeven om deze ouders écht te kunnen helpen. Ik benoem hieronder welke lessen dit heeft opgeleverd. Voor deze ouders heeft nog geen uitbetaling plaatsgevonden, maar de persoonlijk zaakbehandelaars houden intensief contact met hen en het afronden van hun beoordeling heeft onze hoge prioriteit.

2. Lessen uit het opstarten van de individuele behandelingen

De ervaring met de behandeling en uitbetaling van de eerste groep ouders, zoals hierboven geschetst, leert dat we tegen de volgende punten aanlopen:

Dossiers zijn complexer en breder

Veel zaken zijn complexer dan aanvankelijk gedacht. Dat geldt ook voor dossiers die, voor wat betreft de behandeling, als relatief eenvoudig waren ingeschat en waarbij een snelle betaling werd verwacht. Voor de meeste dossiers is een zeer intensieve behandeling noodzakelijk en is de vereiste inzet van specialisten groot om ouders de gewenste dienstverleningen herstel te kunnen bieden. De zorgvuldige, integrale, individuele beoordeling staat op gespannen voet met een snelle beoordeling. Vanuit de integrale behandeling wordt per dossier naar alle regelingen gekeken. Een samenloop van meerdere regelingen leidt tot een langere behandelperiode voordat ouders geholpen zijn.

Naast een grotere complexiteit blijkt ook dat veel dossiers een bredere problematiek omvatten. Dat wil zeggen breder dan de reikwijdte van UHT. Voor een integrale behandeling vraagt dit om de inzet van en afstemming met andere/meer expertise van buiten UHT. Hierbij zijn verschillende situaties te onderkennen, waaronder de gevolgen van een negatieve BKR-registratie, schulden die al dan niet als gevolg van terugvordering Toeslagen zijn ontstaan en psychische problemen waar de ouder, of hun kinderen, tegenaan lopen. Het zorgvuldig helpen van deze ouders is complex en voert verder dan uitsluitend herstel in het kader van kinderopvangtoeslag. Bij een van de ouders bleek bijvoorbeeld tijdens het gesprek met de persoonlijk zaakbehandelaar dat deze

ouder uit huis gezet dreigde te worden. In overleg met de ouder heeft de zaakbehandelaar vervolgens contact opgenomen met de woningbouwcorporatie om de situatie toe te lichten. Dit hielp de ouder zeer, maar kost uiteraard ook tijd. Onze ambitie is echter wel om dit te blijven doen om deze ouders op weg te helpen naar een nieuwe start.

Nadere uitwerking kaders
De behandeling van de eerste dossiers is van start gegaan op basis van conceptkaders. Na vaststelling van geldende wetgeving is vertaling naar beleid en vervolgens behandelkaders nodig. Dit vergt veel aandacht, onder andere omdat situaties erg van elkaar kunnen verschillen. In de eerste groep zat bijvoorbeeld een ouder die in het verleden vooringenomen behandeld is, maar waarbij enige tijd later tot een schikking is gekomen. Conform de aangenomen compensatieregeling is deze ouder in aanmerking gekomen voor een vergoeding voor materiële schade over het oorspronkelijke correctiebedrag en een vergoeding voor immateriële schade tot aan het compensatiebesluit. De ouder ontving daarmee meer compensatie dan door de ouder verwacht; dit illustreert de vragen die ook bij de toepassing van de regelingen nog opkomen.

Organisatie in ontwikkeling
UHT is een nieuwe organisatie die nog volop in ontwikkeling is en nog niet op volle sterkte kan worden ingezet. Nu de beoordeling daadwerkelijk gestart is, blijkt dat de organisatie nog onvoldoende robuust is ingericht om het gewenste niveau van snelheid, zorgvuldigheid en dienstverlening te kunnen bieden. De fout met de informatievoorziening aan de Commissie van Wijzen waar ik u op 10 juli jl. over heb geïnformeerd was hiervan een eerste signaal. De externe doorlichting die ik naar aanleiding daarvan heb opgestart is nog niet afgerond, maar de betrokken onderzoekers bevestigen de ervaring van afgelopen maand dat de organisatie nog versterking behoeft.

Rode draad daarbij is dat de noodzakelijke bemensing om een groot aantal (ondersteunende) processen op orde te krijgen tijd nodig heeft. Het betreft hier vooral specialistische functies waarvoor lastig te werven is zoals de vaktechnische lijn, centrale regiefuncties, en ondersteuning voor de commissies. Als gevolg hiervan zijn de belangrijkste medewerkers die deze specialistische kennis wel hebben overbelast doordat hun inbreng op vele terreinen tegelijkertijd noodzakelijk is. Zij worden overvraagd op het gebied van het opstellen van de behandelkaders en de instructies, het opstellen van de vereisten ten behoeve van de ontwikkeling van de nu nog ontbrekende IV-voorzieningen en het opstellen van trainingsmateriaal voor de behandelaren en het verzorgen van deze trainingen. Daarnaast vraagt de evaluatie over de uitvoering van de hersteloperatie in de maand juli en daarbij behorende betalingen aan de ouders de nodige tijd evenals de begeleiding van alle stappen die gezet worden om uiteindelijk de ouders te helpen, waaronder de kwaliteitsborging. Tevens wordt er een beroep op hen gedaan voor de samenwerking met Commissies en de interactie met diverse stakeholders.

Conclusie
Beoogd was op 1 september te starten met het herbeoordelen van grote aantallen ouders. Echter laat de uitkomst van de eerste 108 betalingen en de ervaringen met de eerste complexe dossiers zien dat het onverantwoord is om de huidige werkwijze nu al breed op te schalen. De herstelorganisatie moet op alle niveaus en in alle processen robuuster worden ingericht om de gewenste dienstverlening, snelheid en zorgvuldigheid te kunnen leveren. De werkwijze moet daarbij worden afgestemd op de feitelijke complexiteit, wat (nog) meer maatwerk en persoonlijke aandacht vraagt.

3. Vervolgstappen

Deze lessen zijn, zoals gezegd, tussenconclusies op basis van de eerste ervaringen. De externe doorlichting van de herstelorganisatie loopt nog en is naar verwachting in de tweede helft van september gereed. Gezien het belang en de implicaties van deze eerste lessen heb ik ervoor gekozen om deze lessen nu al met uw Kamer te delen. Ik ga dan ook graag met uw Kamer in gesprek over de implicaties.

Vooralsnog zie ik op basis van deze lessen drie actielijnen die gelijktijdig worden opgepakt.

Allereerst wordt met hoge prioriteit doorgegaan met de behandeling van een aantal ouders in zeer complexe en schrijnende situaties. Hierbij wordt tegelijkertijd gewerkt aan het behandelen van ouders en het nader vormgeven van de ouderinteractie en behandelprocessen die nodig zijn om deze complexiteit te kunnen ondervangen. Hierbij wordt naast de ervaringen van de betrokken ouders ook nadrukkelijk samengewerkt met het ouderpanel en de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK).

Ten tweede wordt, parallel, gewerkt aan de verwezenlijking van de randvoorwaarden voor de herstelorganisatie om op grotere schaal ouders herstel te kunnen bieden. Dat betekent het met grote prioriteit invullen en versterken van sleutelfuncties, het inrichten van een gedegen vaktechnische kwaliteitscyclus, het opleiden van alle betrokkenen voor hun complexe taak, en het afronden en versterken van alle noodzakelijke kaders, werkinstructies en IV-tooling voor een schaalbaar proces. Ondanks dat deze randvoorwaarden met grote prioriteit worden opgepakt is de beste inschatting nu dat vanaf begin november gestart kan worden met het op grotere schaal beoordelen van ouders.

Gezien de onwenselijkheid van een vertraging onderzoek ik als derde actielijn mogelijkheden om toch een grotere versnelling te realiseren in de beoordeling en uitbetaling van ouders. Het betreft mogelijkheden die afwijken van het afgesproken en idealiter gewenste proces en die daarmee onvermijdelijk (grote) nadelen met zich meebrengen. U kunt bijvoorbeeld denken aan het – in overleg met individuele ouders – afstappen van de integrale beoordeling om ook al na de gedeeltelijke beoordeling van een of meer jaren tot een eerste uitbetaling over te kunnen gaan. Aangezien deze mogelijkheden afwijken van het door mij gewenste en met uw Kamer afgesproken proces laat ik momenteel de voor- en nadelen onderzoeken en zal ik hier enkel toe besluiten na overleg met uw Kamer. Ook betrek ik het ouderpanel en de BAK in het inventariseren en afwegen van deze mogelijkheden.

Tot slot

Op basis van de ervaringen die wij in de afgelopen maanden hebben opgedaan, komen wij tot de conclusie dat de gekozen aanpak voor de herbeoordeling van de dossiers van de gedupeerde ouders meer tijd kost dan wij eerder hadden ingeschat. De gewenste behandelmethode, de complexiteit van de dossiers en de regelingen en de nog niet voldoende ingerichte organisatie zijn hiervan de belangrijkste oorzaken. Dit leidt ertoe dat er dit jaar minder ouders kunnen worden behandeld dan eerder ingeschat. Een concrete toezegging over de precieze aantallen ouders die wij kunnen helpen kan ik u nu nog niet doen, wel dat wij hoge prioriteit geven aan de behandeling van ouders in zeer schrijnende situaties. Ik verwacht in de eerstvolgende voortgangsrapportage in de tweede helft van september een meer concrete planning met u te kunnen delen.

Net als uw Kamer heb ik de wens om de ouders zo snel mogelijk en op een passende en correcte wijze te helpen. Ik ga naar aanleiding van het bovenstaande dan ook graag met uw Kamer in gesprek. Ik nodig de vaste commissie voor Financiën graag ook op korte termijn uit voor een werkbezoek aan UHT, zodat u op de werkvloer wordt geïnformeerd over de voortgang van de behandelingen en de inrichting van de organisatie en wij van gedachten kunnen wisselen over het optimaliseren daarvan.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2020-0000154709

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën –
Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

2020-0000154710

Uw brief (kenmerk)
2020Z13583, 2020Z13584,
2020Z14309, 2020D31146

Datum	18 augustus 2020
Betreft	Beantwoording diverse sets Kamervragen en feitelijke vragen n.a.v. het bericht 'Eerste 100 ouders uitbetaald'

Geachte voorzitter,

Bijgevoegd treft u de antwoorden op de vragen van het lid Omtzigt (CDA) over 9000 dossiers die onterecht vernietigd zijn (ingezonden 6 juli 2020), van de leden Alkaya en Leijten (SP) over de Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag en de verdwenen dossiers (ingezonden 6 juli) en van het lid Omtzigt (CDA) over het over het keihard liegen door de Belastingdienst/toeslagen (ingezonden 24 juli). Tevens treft u de beantwoording aan van de feitelijke vragen naar aanleiding van het bericht 'Eerste 100 ouders uitbetaald' (ingezonden 10 augustus).

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën –
Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen

2020Z14309
Antwoord op vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst en aan de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane over het keihard liegen door de Belastingdienst/toeslagen. (ingezonden 24 juli 2020)

1. Heeft u kennisgenomen van het feit dat de Belastingdienst in juli 2017 glashard loog tegen de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) door te verklaren dat de Belastingdienst geen gegevens heeft over de dubbele nationaliteit van Nederlandse aanvragers van kinderopvangtoeslag? Heeft u er ook kennis van genomen dat de Belastingdienst destijds heeft verklaard dat nationaliteit niet werd gebruikt als selectiecriterium om juist bij deze aanvragers van kinderopvangtoeslag (extra) toezicht uit te voeren? 1)

De op onderdelen onjuiste informatieverstrekking in 2017 aan de AP is al eerder aan uw Kamer gemeld. Ik verwijs onder meer naar de kabinetsreactie van 17 juli jl op het rapport van de AP en de daarin genoemde eerdere brief van 11 juni 2019 van mijn ambtsvoorganger. In de brief van 17 juli jl. heb ik beschreven dat de AP aangegeven heeft dat zij in 2017 na signalering dat nationaliteit bij de kinderopvangtoeslag door Belastingdienst/Toeslagen verkeerd gebruikt werd, vragen stelde aan Belastingdienst/Toeslagen en dat naar aanleiding daarvan namens Belastingdienst/Toeslagen is verklaard dat hij geen gegevens met betrekking tot tweede nationaliteit had.

De medewerkers die betrokken waren bij de voorbereiding van het heropende onderzoek van de AP in 2019 zijn zich op dat moment bewust geworden van het feit dat de AP destijds inderdaad onjuist en onvolledig was geïnformeerd op de volgende punten:

- De Belastingdienst/Toeslagen legt niet de afkomst van toeslaggerechtigden vast. Wel krijgt Belastingdienst/Toeslagen de actuele gegevens over de nationaliteit uit de Basisregistratie personen (Brp). Hierin wordt de tweede nationaliteit niet opgenomen, dus die informatie heeft de Belastingdienst/Toeslagen niet.
- De nationaliteit wordt uiteraard niet gebruikt als selectiecriterium om juist bij deze aanvragers van kinderopvangtoeslag (extra) toezicht uit te voeren.

Deze informatie is onjuist gebleken. Uit de voorbereiding van de reactie aan de AP in juli 2017 komt het beeld naar voren dat door de betrokken medewerkers niet is stilgestaan bij de mogelijkheid dat de (dubbele) nationaliteit uit de GBA geregistreerd is gebleven in het systeem van Belastingdienst/Toeslagen (TVS genaamd) na de overgang naar de Brp. Ook zijn geen opmerkingen terug te vinden over de indicator Nederlanderschap ja/nee in het risicoclassificatiemodel, die sinds de invoering van het model in 2013 daarin was opgenomen. Wel werd een relatie gelegd met het een CAF 11-onderzoek, waarbij onder meer werd opgemerkt dat Belastingdienst/Toeslagen hierbij niet selecteerde op nationaliteit, maar dat alle gegevens van de betrokken ouders wel zichtbaar werden gemaakt. De betrokken medewerkers wisselden onderling opmerkingen uit over de vraag of het nodig was de nationaliteit in dit kader op te nemen en of Belastingdienst/Toeslagen die bevoegdheid wel had. Daarop werd aangegeven dat de registratie van nationaliteit in het kader van het CAF 11-onderzoek niet nodig leek en dat registratie van nationaliteit op grond van artikel 18 Wbp onder meer slechts mag plaatsvinden met het oog op de identificatie van de betrokkene en voor zover dit voor het doel onvermijdelijk is. In zijn algemeenheid werd genoemd dat de informatie wel nodig kan zijn voor het bepalen van het recht op een toeslag, omdat daarvoor nodig is te kunnen bepalen of iemand de Nederlandse nationaliteit heeft en zo nee, of de vreemdeling wel of niet rechtmatig verblijf in Nederland heeft. In de reactie aan de AP is in juli 2017 vervolgens alleen deze laatste algemene bepaling opgenomen onder verwijzing naar de artikelen 8 en 11 Vreemdelingenwet en artikel 9 Awir. Helaas is destijds geen opvolging gegeven aan de opmerkingen over de bevoegdheid van de registratie van nationaliteit door Belastingdienst/Toeslagen in het kader van het CAF-11 onderzoek.

De Directeur van Toeslagen heeft in het interview met de AP op 25 april 2019 de twee vorengenoemde punten in de reactie aan de AP in 2017 gerectificeerd. Zij heeft aangegeven dat de Belastingdienst/Toeslagen gegevens uit de Brp overneemt. Voorheen (tot 2014) gebeurde dit uit de GBA. Vanuit de GBA werd de dubbele nationaliteit overgenomen. In de gevallen dat de dubbele nationaliteit in de GBA aanwezig was, is deze geregistreerd gebleven in het systeem van Belastingdienst/Toeslagen na de overgang naar de Brp. Op dit punt is de reactie aan de AP in 2017 dus onjuist. Tevens heeft zij aangegeven dat in het risicoclassificatiemodel het criterium (tweede) nationaliteit niet werd gebruikt, maar dat het criterium wel/geen Nederlanderschap wel werd

gebruikt. Voor de kinderopvangtoeslag is deze indicator in oktober 2018 uit het model gehaald. Voor de huurtoeslag is dit in april 2019 gebeurd. Dit is onder meer in de kamerbrief van 11 juni 2019 ook met uw Kamer gedeeld. Daarin is ook aangegeven dat in het geval, bij een dubbele nationaliteit, een van beide nationaliteiten de Nederlandse was, de burger in het risicoclassificatiemodel met Nederlanderschap werd geclassificeerd.

Gedurende het onderzoek van de AP is verder vanuit Belastingdienst/Toeslagen aangegeven dat in het kader van CAF-onderzoeken bij Belastingdienst/Toeslagen queryverzoeken werden gedaan om gegevens uit de systemen te kunnen combineren en dat onder meer gegevens over (eerste en tweede) nationaliteit hier onderdeel van uitmaakten. Dit is onder meer verwoord in de brief aan de AP van 20 september 2019, die ik als bijlage bij de Kamerbrief van 17 juli jl. heb gevoegd.

Uit het vorenstaande komt naar voren dat in 2017 weliswaar sprake was van een onjuiste voorstelling van zaken, maar dat niet valt te concluderen dat dit willens en wetens gebeurde. Wel wil ik benadrukken dat het betreurenswaardig is dat destijds niet grondiger is gekeken naar dit vraagstuk.

Ten slotte wil ik voor de volledigheid vermelden dat momenteel wordt gewerkt aan de afhandeling van een WOB-verzoek over etnisch profileren waarin ook documenten aan de orde zijn of nog kunnen komen die betrekking hebben op of samenhangen met de onderhavige vraag. Waar nodig kom ik hier op terug.

2. Klopt het dat door het liegen van de Belastingdienst/toeslagen, die van meer dan een miljoen gezinnen wel de dubbele nationaliteit bijhield en het wel gebruikte voor automatische risicoselectie, het onderzoek gefrustreerd is en jaren duurde en dat het na te zijn afgesloten in 2017 later moest worden heropend?

Uiteraard betreur ik de in het antwoord op vraag 1 beschreven onjuiste voorstelling van zaken in 2017 en de mogelijke gevolgen die deze heeft gehad voor het onderzoek van de AP. Zoals ook aangegeven bij vraag 1 heb ik echter geen concrete aanwijzingen dat dit met opzet gebeurde. De uit de vasthoudendheid van een aantal ouders, hun vertegenwoordigers en diverse leden van de Tweede Kamer voorvloeiende (externe) signalen zijn voor de AP aanleiding geweest het onderzoek alsnog te hervatten met een informatieverzoek van 28 november 2018 en vervolgens met een onderzoek ter plaatse op 25 april 2019. In dat stadium zijn extra checks en balances aangebracht om de juistheid en de volledigheid van de beantwoording aan de AP te waarborgen. Hierdoor heeft de beantwoording toen op momenten helaas langer geduurd dan wenselijk was. De AP heeft hierbij meerdere keren gewezen op de gevolgen van niet-meewerken, zoals een last onder dwangsom of boete. Ook kwam regelmatig nieuwe informatie naar boven die tussentijds met de AP werd gedeeld. Het onderzoek heeft ook daardoor tot mijn spijt te lang geduurd. Wel wil ik hierbij benadrukken dat de voorzitter van de AP tijdens de presentatie van het rapport ook heeft aangegeven dat de situatie recentelijk merkbaar is verbeterd.

Gezien de bevindingen van de AP acht ik het van belang om het gehele traject gezamenlijk te evalueren om daar lessen uit te trekken voor de toekomst. Zoals aangegeven in de kabinetsreactie op het rapport van de AP ga ik verder graag breder in gesprek over de effecten die de bevindingen van de AP op ouders hebben gehad of mogelijk nog steeds hebben.

3. Klopt het dat het al in 2017 intern bij de Belastingdienst bekend was dat er duidelijk gelogen was tegen de Autoriteit Persoonsgegevens, maar dat de Belastingdienst ervoor koos dit niet aan de Autoriteit Persoonsgegevens te vertellen?

Hier zijn voor zover mij bekend geen aanwijzingen voor; zie mijn antwoord op vraag 1.

4. Herinnert u zich dat de Nationale ombudsman in de Kamer ook aangaf dat de Belastingdienst niet de waarheid verteld had bij het dossier op de kinderopvangtoeslag?

Ja, dat herinner ik mij. Mijn ambtsvoorganger heeft onder meer in de Kamerbrief van 11 juni 2019 hierover aangegeven dat in het proces vanaf 2014 fouten zijn gemaakt, ook richting de NO. Dit is

natuurlijk zeer ongewenst en ook hier moeten we kijken wat er kan worden geleerd. Als er onverhoopt toch – naar later blijkt – onjuiste informatie wordt verstrekt, is het zaak dit zo snel mogelijk recht te zetten.

5. Herinnert u zich dat uw ambtsvoorganger heeft toegegeven dat stukken achtergehouden zijn in rechtszaken? 2)

Ik ben bekend met de gegeven antwoorden op de Kamervragen waar in deze vraag naar wordt verwezen.

6. Wat voor een straf krijgt een burger die of een bedrijf dat willens en weten liegt tegen de Belastingdienst? Kunnen zij aangemerkt worden als fraudeur en een boete krijgen?

De gevolgen van het door een burger of bedrijf willens en wetens liegen tegen de Belastingdienst hangen af van de context en de omstandigheden van het geval. Dit zal in elk geval consequenties (kunnen) hebben voor de belastingheffing of de toeslagtoekenning zelf als bijvoorbeeld is gelogen over een aftrekpost of over de voorwaarden voor een toeslag. Hierbij kan de Belastingdienst in het algemeen een vergrijpboete opleggen in de gevallen dat grofschuldig of opzettelijk onjuiste inlichtingen zijn verstrekt en daardoor te weinig belasting is geheven. De vergrijpboete bedraagt 25% (grove schuld) of 50% (opzet) van de te weinig geheven belasting. Ook in de toeslagsfeer is het alsdan opleggen van een boete mogelijk. Een burger die verplicht is tot het verstrekken van inlichtingen en dat niet, onjuist of onvolledig doet begaat verder een overtreding welke kan worden bestraft met hechtenis van maximaal zes maanden of een geldboete van de derde categorie. Doet een burger dit opzettelijk met het doel dat te weinig belasting wordt geheven dan is de gevangenisstraf ten hoogste vier jaren, een geldboete van de vierde categorie, of ten hoogste éénmaal het bedrag van de te weinig geheven belasting. Deze strafrechtelijke weg wordt overigens alleen in uitzonderlijke gevallen gevolgd (zie onder meer het Protocol aanmelding en afdoening van fiscale delicten en delicten op het gebied van Douane en toeslagen (Stcrt. 2015, 17 271) en het Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst).

7. Wat zijn de gevolgen wanneer de Belastingdienst liegt tegen een Hoog College van Staat, een rechtbank of een toezichthouder?

Voor het functioneren van de rechtstaat acht ik het van groot belang dat Hoge Colleges van Staat, rechtbanken en toezichthouders over de juiste informatie beschikken die zij nodig achten voor hun onderzoek. Het met opzet delen van onjuistheden aan deze instanties staat hieraan in de weg en is dan ook niet acceptabel. In zijn algemeenheid zullen de hiervoor genoemde instanties het overheidsorgaan (publiekelijk) aanspreken indien zij onjuistheden hebben verkondigd in de procedure. De specifieke gevolgen zijn afhankelijk van de procedure waarin deze onjuistheden zouden zijn gedeeld. Zo kan de rechter het feit dat onjuistheden zijn verkondigd meewegen bij de inhoudelijke beoordeling van de zaak. Een toezichthouder kan hier bovenop een boete opleggen voor het niet meewerken aan het onderzoek.

8. Herinnert u zich dat u in de Kamer gezegd heeft dat u excuses zou aanbieden als de Belastingdienst gelogen heeft?

Ja[1]

9. Kunt u aangeven wanneer en op welke wijze de Belastingdienst excuses gemaakt heeft richting de Autoriteit Persoonsgegevens, de Nationale ombudsman, de rechtspraak in Nederland en de ouder die deze zaak had aangespannen?

Met de AP en de NO heeft de Directeur Toeslagen persoonlijk gesprekken gevoerd over de onjuiste en onvolledig verstrekte informatie. Aan de NO is dit in een brief bevestigd.

---

[1] Handelingen 2019 /2020, nr. 75, item 2, pag. 10.

In een aantal rechtszaken is gebleken dat de Belastingdienst/Toeslagen een te beperkte selectie had gemaakt van de "op de zaak betrekking hebbende" stukken. Mijn ambtsvoorganger heeft in zijn brief van 11 oktober 2018 aangegeven dat de Belastingdienst/Toeslagen de op de zaak betrekking hebbende stukken ruimhartig zal overleggen. Daar waar stukken naar nader inzicht 'op de zaak betrekking hebbend' waren, zijn zij daarna alsnog en ruimhartig verstrekt. Dit heeft ertoe geleid dat daarna in (lopende) beroepszaken meer stukken zijn verstrekt.

10. Kunt u eventuele excuusbrieven aan de Kamer doen toekomen?

De brief aan de NO van 3 februari 2020 is eerder met uw Kamer gedeeld als bijlage bij Kamerstuk 31066 nr.596 en tevens te raadplegen op https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/02/04/bijlage-3-brief-aan-de-nationale-ombudsman.

11. Begrijpt u dat een ouder geen schijn van kans heeft wanneer de Belastingdienst stukken achterhoudt of geen open kaart speelt?

Ik vind het van groot belang dat ouders in bezwaar- en beroepsprocedures de beschikking hebben over "alle op de zaak betrekking hebbende stukken". Ik meen dat de gelijkheid der procespartijen een groot goed is dat moet worden gerespecteerd. Mijn ambtsvoorganger heeft hier reeds actie op ondernomen. In lopende rechtszaken zijn vanaf eind 2018 aanvullende stukken in procedures alsnog ingediend, waarbij ruimhartig is gekeken of sprake was van een op de zaak betrekking hebbend stuk. Dat neemt overigens niet weg dat er verschil van mening kan bestaan over de vraag of een stuk "op de zaak betrekking heeft". Die vraag is dan onderdeel van het geschil waarover de rechter oordeelt. Ook kunnen er redenen zijn dat de Belastingdienst van mening is dat het belang om een stuk niet geheel ongelakt te verstrekken zwaarder weegt dan het belang van een ouder bij het ontvangen van het (ongelakte) stuk. Dat is bijvoorbeeld het geval als uit het stuk de controlestrategie van de Belastingdienst blijkt. Aan de belanghebbende en de rechter wordt dan gemeld dat de Belastingdienst een stuk niet geheel ongelakt aan de belanghebbende wil verstrekken. De rechter ontvangt dan wel het ongelakte stuk en beslist op grond van artikel 8:29 Awb of deze weigering gerechtvaardigd is.

In het kader van de hersteloperatie Toeslagen wordt ruimhartig omgegaan met het verstrekken van stukken aan ouders. Dit geldt voor alle verzoeken van de ouders in het kader van de compensatieregeling, de hardheidstegemoetkoming, de OGS-tegemoetkoming en de verzoeken om dossierinzage.

12. Wanneer en hoe vaak heeft de Belastingdienst gelogen in de rechtbank (inclusief Hoge Raad en Raad van State) en stukken voor ouders achtergehouden?

Vooropgesteld zij dat de Belastingdienst er altijd naar streeft om juiste en volledige inlichtingen te verstrekken, niet alleen in gerechtelijke procedures, maar ook daarbuiten. De Belastingdienst is daarbij gebonden aan wet- en regelgeving, die het verstrekken van inlichtingen onder bepaalde omstandigheden niet toestaat vanwege de verplichting tot geheimhouding die de Belastingdienst heeft. De reden daarvoor is dat burgers erop moeten kunnen vertrouwen dat de gegevens en inlichtingen die zij aan de Belastingdienst verstrekken, niet in de openbaarheid komen. Daarnaast heeft de Belastingdienst ook rekening te houden met belangen zoals het belang dat de controlestrategie niet bekend wordt, zodat burgers daarop kunnen anticiperen en de Belastingdienst zijn toezichtstaak niet meer naar behoren kan uitoefenen.
Het voorgaande neemt niet weg, dat binnen de Belastingdienst ook fouten worden gemaakt. Hoe vaak dat gebeurt, valt niet in zijn algemeenheid te zeggen. Naar aanleiding van de toezegging van mijn ambtsvoorganger van 11 oktober 2018 zijn in enige destijds lopende rechtszaken een aantal stukken nagezonden. Evenmin hebben we een beeld van situaties waarin door een medewerker bewust wordt gelogen in een rechtbank; als dit zich voordoet is dat natuurlijk absoluut niet acceptabel.

13. Op welke wijze gaat u de ouders tegemoet komen wanneer de Belastingdienst stukken (zoals telefoonnotities) voor hen achtergehouden heeft?

In het kader van de hersteloperatie kunnen ouders een verzoek indienen tot herbeoordeling van hun zaak. Bij de beoordeling of een ouder in aanmerking komt voor een herstelregeling zullen alle op de zaak betrekking hebbende stukken moeten worden meegewogen. Bij de beoordeling van dossiers door de hersteloperatie Toeslagen zal daarom – waar gewenst samen met de ouder - ook aandacht worden besteed aan de volledigheid van de dossiers. Zodat de herbeoordeling plaatsvindt aan de hand van alle relevante stukken en zoveel mogelijk recht kan worden gedaan aan de ouder.

14. Hoe vaak heeft de Belastingdienst gelogen in de rechtszaken over de kinderopvangtoeslag en hoe vaak heeft zij stukken achter gehouden?

Zie het antwoord op vraag 12.

15. Hoe vaak heeft de Belastingdienst dit achteraf recht gezet en excuses aangeboden?

Zie het antwoord op de vragen 9 en 12.

16. Deelt u de mening dat de Belastingdienst de rechtsstaat ernstig schaadt wanneer hij (willens en wetens) liegt tegen een Hoog College van Staat, een toezichthouder en/of in een rechtszaak?

Ja, die mening deel ik. Ik herken mij echter niet in het beeld dat de Belastingdienst willens en wetens liegt tegen een Hoog College van Staat, een toezichthouder en/of in een rechtszaak. Wel worden er, helaas, fouten gemaakt. Dat moet uiteraard beter. De praktijk waarbij niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken werden overgelegd, is zoals hiervoor aangegeven, na de brief van mijn ambtsvoorganger aan uw kamer van 11 oktober 2018 aangepast.

17. Kunt u deze vragen een voor een en binnen twee weken beantwoorden?

Het is niet gelukt om de vragen binnen twee weken te beantwoorden, in verband met de samenhang wordt in de beantwoording van de vragen 3, 9, 12 en 14 verwezen naar andere antwoorden die zijn opgenomen in deze beantwoording.

1) Rapport Autoriteit Persoonsgegevens 'De verwerking van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag'; blz. 6.

2) https://zoek.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20182019-251.html ; antwoord 7.

2020D31146 Beantwoording feitelijke vragen n.a.v. het bericht 'Eerste 100 ouders uitbetaald'

1
Hoe zijn de eerste 100 ouders geselecteerd?

De eerste groep ouders is op twee manieren geselecteerd. Allereerst is een groep van 108 ouders geselecteerd uit de CAF-zaken die vergelijkbaar zijn bevonden met CAF 11. Doordat dit ouders betreft die jaren geleden getroffen zijn door een vooringenomen behandeling was de inschatting dat hier veel ouders tussen zitten voor wie snel herstel essentieel is. Aangezien de organisatie nog aan het opstarten was is binnen deze groep wel geselecteerd op ouders die met enkel de compensatieregeling geholpen konden worden. Uiteindelijk is het gelukt om deze groep conform planning en conform het ontworpen proces uit te betalen, met compensatiebedragen variërend van € 1.308 tot €41.587. In totaal is er aan deze 108 ouders een bedrag van € 1.264.232 uitgekeerd.

Naast deze groep van 108 ouders is gestart met de behandeling van vijf ouders die die zich in zeer schrijnende situaties bevinden en in een complexere situatie zitten. Deze vijf hebben in een eerder stadium zelf aangegeven in een schrijnende situatie te zitten. Het starten van de behandeling van deze ouders liet al snel zien op welke terreinen de regelingen en het gehele herstelproces nadere uitwerking behoeven om over te gaan tot daadwerkelijk herstel en compensatie voor deze ouders. Voor deze ouders heeft nog geen uitbetaling plaatsgevonden, maar de betrokken zaakbehandelaars houden intensief contact met hen en het afronden van hun beoordeling heeft hoge prioriteit.

Ik kan me voorstellen dat de gemaakte keuze voor andere ouders tot een teleurstelling heeft geleid. Hierbij gaat mijn aandacht in het bijzonder uit naar de ouders in schrijnende situaties en hen die zich al vroeg in het proces hebben gemeld. In de brief die ik meestuur met deze beantwoording, ga ik in op de beoogde aanpak waarmee een deel van deze ouders alsnog op korte termijn aan bod zullen komen.

2
Op welke wijze is hun situatie getoetst aan schrijnendheid?

Alle 108 ouders zijn afkomstig uit CAF-11-vergelijkbare zaken. De betrokkenheid in CAF-11-vergelijkbare zaken kan op zichzelf al aangemerkt worden als een vorm van schrijnendheid. Dit wordt benadrukt door de hoogte van een aantal van de compensaties die aan deze eerste groep is uitgekeerd zoals aangegeven bij vraag 1. Helaas hebben we, zoals aangegeven, niet de meest schrijnende gevallen in behandeling kunnen nemen. Dit zal wel een belangrijk criterium worden bij de selectie van zaken in de komende periode.

Ook is op ouderniveau uitgevraagd of de ouder in een schrijnende situatie zit: voordat een zaak in behandeling wordt genomen, vindt er altijd eerst een (telefonisch) gesprek plaats tussen de persoonlijk zaakbehandelaar en de ouder. In

dit gesprek wordt de ouder de ruimte gegeven om zijn of haar persoonlijke verhaal te doen. Om te onderzoeken of er sprake is van een schrijnende situatie stelt de persoonlijk zaakbehandelaar aanvullende vragen. Expliciet wordt gevraagd of er nog bijzondere omstandigheden zijn waar rekening mee gehouden dient te worden. Wanneer er naar beoordeling van de persoonlijk zaakbehandelaar sprake is van een schrijnende situatie wordt met spoed beoordeeld of Belastingdienst/Toeslagen de ouder kan helpen met bijvoorbeeld de lopende toeslagen. Dit heeft er in de afgelopen periode toe geleid dat een ouder via deze procedure is geholpen door een spoedbetaling van de actuele huurtoeslag.

Ook hebben ouders de mogelijkheid om via het Serviceteam gedupeerden Kinderopvangtoeslag of de Belastingtelefoon zelf aan te geven dat zij zich in een schrijnende situatie bevinden. Op dit moment hebben totaal 67 ouders aangegeven zich in een urgente situatie te bevinden.

3
Met hoeveel ouders is een persoonlijk (face-to-face) gesprek gevoerd als start van de behandeling, conform motie Leijten (35468-29)

Conform motie Leijten (35468-29) wordt aan alle ouders bij het eerste gesprek de ruimte geboden om voorafgaand aan de behandeling het persoonlijke verhaal te doen. Enkele ouders hebben daarnaast reeds aangegeven een persoonlijk face-to-face gesprek te willen. Aan de wens van deze ouders wordt vanzelfsprekend gehoor gegeven. Vanwege de doorlooptijd van het inplannen van deze gesprekken, zijn de ouders die een face-to-face gesprek hebben aangevraagd geen onderdeel geweest van de eerste 108 uitbetalingen.

4
Is er ouders de kans gegeven hun verhaal te doen?

Ja, zie antwoorden bij vragen 2 en 3.

5
Is met ouders besproken of ze hun dossier willen en hebben ze inzage gekregen in alle relevante onderliggende stukken voor de beoordeling, conform amendement Omtzigt/Leijten 35468-36)

Amendement Omtzigt/Leijten ziet toe op het delen van stukken en besluiten van en met Commissies. Bij de eerste 108 uitbetalingen is conform de geldende procedures, geen beroep gedaan op de Commissie van Wijzen of andere Commissies. Wel hebben ouders expliciet de mogelijkheid gekregen om alle relevante stukken die bij de beoordeling een rol spelen in te zien. Vooralsnog zijn er geen ouders geweest die hier gebruik van hebben gemaakt.

6
Klopt het dat ouders na de compensatie zich moeten richten tot de Commissie voor vervolgschade?

In de persoonlijke gesprekken tussen de zaakbehandelaar en de ouder is besproken dat, wanneer ouders van mening zijn dat er bij hen meer schade is dan waar de compensatieregeling in voorziet, zij een verzoek tot aanvullende compensatie kunnen doen.. Wanneer ouders een beroep willen doen op een aanvullende schadevergoeding, worden zij daarin desgewenst begeleid door hun persoonlijk zaakbehandelaar. Naar aanleiding van de compensatie brengt de persoonlijk zaakbehandelaar samen met de ouder in kaart of er sprake is van aanvullende schade. Ook als de ouder op een later moment nog een beroep wil doen op een aanvullende schadevergoeding is dat mogelijk tot aan 31 december 2023. Deze verzoeken worden door UHT voorgelegd aan de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade.

Op het moment hebben drie ouders van de mogelijkheid gebruik gemaakt om een verzoek tot aanvullende schadevergoeding in te dienen. Op basis van de gesprekken met ouders wordt niet verwacht dat er binnen deze groep nog veel aanvullende verzoeken zullen volgen, maar ouders hebben deze mogelijkheid wel.

7
Welke positie neemt 'vaktechniek' in, in de procedure? Waarom is niet het oordeel van de zaakbehandelaar en de Commissie van wijzen voldoende om een besluit te kunnen nemen?

Om de beoordeling van dossiers zo nauwkeurig mogelijk te laten verlopen en daarmee de ouders zo goed mogelijk recht te doen, is zorgvuldigheid in het proces noodzakelijk. Allereerst wordt door de persoonlijk zaakbehandelaar een gesprek gevoerd met de ouder om het verhaal van de ouder aan te horen. Op basis hiervan verzamelt de persoonlijk zaakbehandelaar de relevante informatie en analyseert deze. Deze analyse wordt vervolgens kwalitatief getoetst (beoordeeld) door de vaktechnische lijn van Toeslagen, waarna het management van de herstelorganisatie deze beoordeling goedkeurt. De rol van deze vaktechnische lijn is om vroegtijdig in het proces de uniformiteit in beoordeling te borgen. Deze uniformiteit wordt versterkt doordat de algemene behandelkaders continu worden aangescherpt op basis van de opgedane ervaringen in de behandelde casussen. Op deze manier wordt elke situatie op dezelfde manier behandeld binnen de vaktechnische lijn.

Omdat alleen voorgenomen afwijzigingen naar de Commissie van Wijzen gaan is het oordeel van vaktechniek nodig om uniformiteit te waarborgen. Het vier-ogen principe wat hierbij wordt gehanteerd zorgt ervoor dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden. De ervaringen met eerste beoordelingen en uitbetalingen maken ook dat ik deze vaktechnische lijn nog verder wil versterken. Zie daarvoor de brief die ik bij deze antwoorden heb gevoegd.

8.
Met hoeveel van de 100 ouders is de compensatie besproken en toegelicht in een persoonlijk gesprek, zoals de Nationale Ombudsman voorstelt in de regels voor schadevergoedingen?

In het eerste gesprek tussen de ouder en de persoonlijk zaakbehandelaar is een dag en tijd afgesproken om de uitkomst van de compensatieberekening te bespreken. In alle gevallen heeft voorafgaand aan verzending van de vooraankondiging en daarmee dus ook voorafgaand aan de daadwerkelijke uitbetaling deze bespreking plaatsgevonden. In dit gesprek is de volledige berekening van de compensatie besproken, inclusief de bedragen die hiervoor zijn gebruikt en de wijze waarop de hoogte van het bedrag aan compensatie is vastgesteld. Tevens zijn eventuele vervolgstappen besproken, zoals het indienen van stukken voor een aanvullende schadevergoeding en mogelijkheden die er zijn voor een gesprek en/of hulp bij andere instanties. Omdat het gaat om een persoonlijk gesprek tussen ouder en persoonlijk zaakbehandelaar, is ieder gesprek uniek en toegespitst op de persoonlijke situatie van de ouder.

9
Zijn er ouders gecompenseerd die zich niet uit eigen beweging gemeld hadden, maar uit CAF-dossiers kwamen? Zo ja, hoeveel?

Ja, alle 108 ouders zijn betrokken bij een CAF-zaak die vergelijkbaar is bevonden met CAF-11. Voorafgaand aan het uitsturen van de CAF-brieven hadden drie van de 108 ouders zelf al een verzoek tot compensatie ingediend. In het eerste persoonlijke gesprek met alle ouders, is gevraagd of zij toestemming geven voor het beoordelen van hun dossier voor de compensatieregeling. Deze toestemming geldt als een rechtsgeldig verzoek tot compensatie. Bij alle uitbetalingen is toestemming gegeven door de betreffende ouder.

10
Hoe zijn die ouders die zich niet eerder gemeld hebben meegenomen in het proces van compensatie?

Zie antwoord op vraag 9.

11
Klopt het dat er een 'klantreis' is gemaakt voor ouders - waarmee de procedure zal worden gevisualiseerd? Zo ja, kan de Kamer die ontvangen?

Ja, er is een visualisering gemaakt. Deze aanpak is ontworpen met als doel de ouder centraal te stellen in de uitvoering van het herstelproces. Conform andere processen binnen de Belastingdienst werd dit klantreis genoemd. Na overleg met het ouderpanel heet dit nu ouderreis, omdat deze benaming beter aansluit bij de situatie. Deze ouderreis is nog aan veranderingen onderhevig, omdat vanuit de ervaringen met de eerste 108 uitbetalingen een aangescherpte versie wordt gemaakt. Een tussenversie is beschikbaar en meegezonden als bijlage.

12
Welke instructies hebben er ten grondslag gelegen aan de wijze van compenseren van de eerst 100 ouders? Kan de Kamer die ontvangen?

Deze beoordelingen en uitbetalingen zijn gedaan op basis van het het "Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken" (d.d. 20 mei j.l.). Deze

is op 25 mei met uw Kamer gedeeld. Als uitwerking van deze regeling voor de behandelaars is een concept behandelkader opgesteld, om nader te verfijnen na deze eerste beoordelingen. Dit concept behandelkader stuur ik hierbij als bijlage.

13
Is het ouderpanel of de "BAK" betrokken geweest bij het proces van de compensatie? Zo ja, hoe? Zo neen, waarom niet?

Zowel het ouderpanel als de BAK zijn geïnformeerd gedurende het proces waarin de eerste groep ouders is gecompenseerd. Op basis van hun terugkoppeling zijn is dit proces voor aanvang van de behandeling bijgewerkt. Ook heeft de BAK een toelichting op het proces gekregen vanuit de voorbereidende documentatie die ten grondslag ligt aan deze eerste compensaties zoals genoemd bij vraag 12. De opmerkingen en adviezen van zowel het ouderpanel als de BAK worden meegenomen in de verdere inrichting van de hersteloperatie.

14.
Klopt het dat er gedupeerden zijn die aanvankelijk te horen kregen dat zij deel zouden uitmaken van die eerste 100, maar dat daar later op is teruggekomen? Zo ja, om hoeveel ouders gaat het bij benadering?

Voor een gedeelte van de dossiers die in eerste instantie op een shortlist zijn geplaatst, bleek na het eerste gesprek met de ouder, dat de situatie complexer was dan initieel gedacht, waardoor het dossier nog niet integraal kon worden opgepakt. Uiteindelijk is daarom bij zo'n 10 tot 20 ouders besloten om de behandeling uit te stellen. Waar mogelijk worden deze ouders uiteraard meegenomen in de volgende groep.

15.
Is hierbij het argument van 'precedentwerking' gehanteerd en klopt het dat is gezegd dat eerst nadere 'kaders' moeten worden geformuleerd?

Voor het gedeelte van de ouders die initieel geselecteerd zijn en waarvoor in het gesprek bleek dat er een bredere problematiek speelde dan op dat moment opgelost kon worden, is besloten om de behandeling uit te stellen. Één van die redenen is dat de uitvoerende kaders en ondersteuning daarvan (i.e. procedures, IV-middelen), vanwege de recentelijk aangenomen wettelijke kaders nog niet voldoende waren uitgewerkt voor zaken waarbij de hardheid van het stelsel of OGS van toepassing waren.

Precedentwerking heeft geen rol gespeeld in het uitstellen van de behandeling van deze dossiers. Naar mijn weten is dat dan ook niet als argument aangedragen richting deze ouders. Zie ook vraag 12.

16.
Op welke kaders werd daarbij gedoeld en wie stelt deze kaders op?

Het gaat om beleidskaders, wet- en regelgeving en respectievelijk beoordelingskaders en behandelkaders. Beleidskaders worden opgesteld door de verschillende departementen, de behandelkaders door UHT. Deze kaders, of richtlijnen, zijn nodig om de regelingen te vertalen naar instructies waarmee individuele uitvoerders aan de slag kunnen en waarmee een uniforme afhandeling van de dossiers kan worden gewaarborgd. Hiervan is bijvoorbeeld bij de hardheidsregeling en de O/GS-tegemoetkoming nog geen sprake van. Het ontbreken van deze (voldoende uitgewerkte) kaders had vooral te maken met de korte tijd tussen het aannemen van aangepaste wetgeving en het starten met de afhandeling van dossiers en met de onderbezetting in de benodigde specialistische functies binnen UHT (zie bijgevoegde brief).

17.
Wat is de stand van zaken bij de ouders bij wie door de Commissie van Wijzen is geoordeeld dat hun zaak vergelijkbaar was met CAF 11? Wanneer krijgen deze ouders uiterlijk hun geld?

Deze ouders hebben eind mei een brief ontvangen waarin staat dat de CAF-zaak waarin zij betrokken waren, vergelijkbaar is aan CAF 11. In de brief wordt de ouder gevraagd zich te melden voor de individuele beoordeling, waarbij integraal naar de casus wordt gekeken. Op dit moment valt het niet te zeggen op welke datum al deze ouders hun compensatie uitgekeerd zullen krijgen. De komende maanden zal voor een deel van deze ouders de behandeling van hun dossier worden gestart of zal hun dossier verder in behandeling worden genomen. Zie hierover ook de brief die ik als oplegger bij deze beantwoording meestuur.

18.
Wat is de stand van zaken bij de ouders bij wie door de Commissie van Wijzen is geoordeeld dat hun zaak mogelijk vergelijkbaar was met CAF 11, inclusief CAF-Anker? Wanneer krijgen deze ouders uiterlijk hun geld?

De 8 CAF-zaken die door de Commissie van Wijzen aanvankelijk zijn beoordeeld als niet vergelijkbaar aan CAF 11 worden op dit moment opnieuw beoordeeld. De herbeoordeling binnen UHT heeft inmiddels plaatsgevonden. Zoals met uw kamer besproken zal de compleetheid van de informatie die hiervoor gebruikt is, eerst worden voorgelegd aan een extern bureau ter toetsing, voordat deze beoordeling wordt voorgelegd aan de Commissie van Wijzen.

19.
Hoeveel ouders hebben op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) inmiddels inzage gehad in hun dossier, waaronder de vermelding in de Fraude Signaleringsvoorziening (FSV)?

In antwoord op vraag 62 wordt ingegaan op het aantal FSV inzageverzoeken. Inmiddels hebben 41 ouders via UHT inzage gehad in hun dossier.

In totaal hebben 746 ouders een inzageverzoek tot hun dossier gedaan. 41 hiervan hebben in een eerder stadium hun volledige dossier gekregen. Zoals ik in de

Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag van 2 juli heb aangegeven zijn we recentelijk in afstemming met de nationale ombudsman begonnen met een aangepaste aanpak, waarbij ouders gebeld worden om hun verzoek te preciseren. Inmiddels zijn 611 van de 705 resterende verzoeken gebeld. Elf ouders hebben wij niet kunnen bereiken en veertig ouders hadden na het telefoongesprek geen aanvullende verzoeken. Voor de resterende verzoeken wordt een pilot gestart. Na afronding van die pilot kan een inschatting gemaakt worden wat de doorlooptijd zal zijn van het samenstellen van alle dossierverzoeken. Hierover zal ik uw kamer in de volgende Voortgangsrapportage informeren.

20.
Is bij de compensatie rekening gehouden met een (mogelijk) onrechtmatige vermelding in FSV? Zo nee, waarom niet?

Voor beoordeling op vergelijkbaarheid met CAF 11 zijn de vijf criteria gebruikt die de adviescommissie uitvoering toeslagen voorschrijft. Voor de berekening van de hoogte van de compensatie worden de elementen gebruikt die zijn vastgelegd in het Besluit compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken. Dit document stuur ik mee als bijlage bij de beantwoording van deze vragen. Hierbij speelt een eventuele vermelding in FSV geen aanvullende rol.

21.
Zijn de Commissie-Donner en de Auditdienst Rijk (ADR) geïnformeerd over deze correspondentie inzake verwerking en gebruik van (tweede) nationaliteit als indicator in CAF-zaken? Zo ja, wanneer en zo nee, waarom niet?

De ADR is hierover op 13 november 2019 geïnformeerd en de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen (AUT) op 4 augustus 2019. De rol van de (tweede) nationaliteit maakte bovendien ook onderdeel uit van de onderzoeksvragen van het ADR-rapport van 12 maart jl. De onderzoeksvragen betroffen de vraag of er aanwijzingen zijn dat de nationaliteit bij de behandeling een bepalende rol heeft gespeeld, in hoeverre nationaliteit als indicator een rol heeft gespeeld en of dit beleid is geweest of automatisch (geselecteerd door computer).

22.
Wanneer en hoe is de ambtelijke top geïnformeerd over de (correspondentie over) verwerking en gebruik van (tweede) nationaliteit als indicator in CAF-zaken?

In mijn brief aan uw Kamer van 17 juli jl. in reactie op het rapport van de AP heb ik beschreven dat de AP aangegeven heeft dat zij in 2017 twee signalen heeft gekregen dat nationaliteit bij de kinderopvangtoeslag door Toeslagen verkeerd gebruikt werd en dat naar aanleiding daarvan in 2017 namens Toeslagen is verklaard dat zij geen gegevens met betrekking tot tweede nationaliteit hadden. Ik heb in mijn brief vermeld dat deze informatie vanuit Toeslagen niet juist bleek.

Bij de voorbereiding op het onderzoek van de AP in 2019 bleek dat de AP in juli 2017 door de Belastingdienst onjuist en onvolledig was geïnformeerd. Het betreft de volgende twee passages uit de brief aan de AP van juli 2017:

- *De Belastingdienst/Toeslagen legt niet de afkomst van toeslaggerechtigden vast. Wel krijgt Belastingdienst/Toeslagen de actuele gegevens over de nationaliteit uit de Basisregistratie personen (Brp). Hierin wordt de tweede nationaliteit niet opgenomen, dus die informatie heeft de Belastingdienst/Toeslagen niet.*
- *De nationaliteit wordt uiteraard niet gebruikt als selectiecriterium om juist bij deze aanvragers van kinderopvangtoeslag (extra) toezicht uit te voeren.*

De Directeur van Toeslagen heeft deze passages in het interview met de AP op 25 april 2019 gerectificeerd. Zij heeft aangegeven dat de Belastingdienst/Toeslagen gegevens uit de Brp overneemt. Voorheen (tot 2014) gebeurde dit uit de GBA. Vanuit de GBA werd de dubbele nationaliteit overgenomen. In de gevallen dat de dubbele nationaliteit in de GBA aanwezig was, is deze geregistreerd gebleven in het systeem van Belastingdienst/Toeslagen na de overgang naar de Brp. Tevens heeft zij aangegeven dat in het risicoclassificatiemodel het criterium nationaliteit niet werd gebruikt, maar dat het criterium wel/geen Nederlanderschap wel werd gebruikt. Voor de kinderopvangtoeslag is deze indicator in oktober 2018 uit het model gehaald. Voor de huurtoeslag is dit in april 2019 gebeurd. Dit is onder meer in de kamerbrief van 11 juni 2019 ook met uw Kamer gedeeld. Daarin is ook aangegeven dat in het geval een van beide nationaliteiten de Nederlandse was, de burger in het risicoclassificatiemodel met Nederlanderschap werd geclassificeerd.

Gedurende het onderzoek van de AP is verder vanuit Belastingdienst/Toeslagen aangegeven dat in het kader van CAF-onderzoeken bij Belastingdienst/Toeslagen uitgebreide queryverzoeken werden gedaan om gegevens uit de systemen te kunnen combineren en dat onder meer gegevens over (eerste en tweede) nationaliteit hier onderdeel van uitmaakten. Dit is onder meer verwoord in de brief aan de AP van 20 september 2019, die ik als bijlage bij de Kamerbrief van 17 juli jl. heb gevoegd.

23.
Kunt u toelichten waarom het risicoclassificatiemodel van Toeslagen uit de lucht is gehaald? Welke bevindingen liggen hieraan ten grondslag?

Het Risico classificatiesysteem Toeslagen (RCT) is uit de lucht gehaald omdat bleek dat de gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) met betrekking tot het proces niet was goedgekeurd omdat een positieve advisering hierop vanuit de Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) van Financiën ontbreekt. Conform het besluit van de 3 Directoraten-generaal (Belastingdienst, Douane en Toeslagen) is het proces stilgelegd, totdat de goedkeuring is afgegeven..

24.
Klopt het dat bevindingen in CAF-zaken zijn gebruikt als input voor het risicoclassificatiemodel?

Nee, het RCT gebruikt trainingscases als input. Geen van de omstreeks 14.000 trainingscases zijn afkomstig van CAF-zaken.

25.
Hoe denkt u om te gaan met gastouders en gastouderbureaus, die als gevolg van de CAF-aanpak ernstig zijn gedupeerd? Kunt u uw antwoord uitgebreid toelichten?

De hersteloperatie is er primair op gericht om te zorgen dat de getroffen ouders worden geholpen. Zoals ik tijdens de plenaire behandeling van de wetgeving hardheidsaanpassing Awir op 17 juni 2020 heb aangegeven kunnen gastouderbureaus die menen schade te hebben geleden door onrechtmatig handelen van onze kant, zich melden bij de Belastingdienst/Toeslagen of het ministerie van Financiën. Daarover zullen we dan het gesprek aangaan. Tevens heb ik daarbij aangegeven dat het niet de intentie is een aparte algemene regeling te maken, maar om het normale civiele recht zijn werk te laten doen.

26.
Wilt u - vooruitlopend op de onderbouwing in de begroting - een exacte uitsplitsing maken van de geraamde bedragen, (groepen) gedupeerden en compensatie die zij naar verwachting ontvangen, en welke kosten geraamd zijn voor het project Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT)?

In onderstaande tabel zijn de verschillende regelingen, het geschatte aantal ouders en de geraamde bedragen op hoofdlijnen weergegeven zoals ook opgenomen in de Tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag van 2 juli jongsleden. Er bestaat een overlap tussen de verschillende doelgroepen die nog niet volledig in beeld is. De hier genoemde aantallen kunnen dus niet bij elkaar worden opgeteld om een totaal aantal ouders te berekenen. In het geval zich nieuwe inzichten voordoen worden deze meegenomen in de reguliere Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag.

Naast onderstaande programmakosten worden de uitvoeringskosten voor de uitvoering van de regelingen geraamd op € 110 mln.

Regeling	***Aantallen ouders***	***Bedragen***
Compensatie voor institutionele vooringenomenheid	*6.900*	*€ 140 mln.*
Hardheidstegemoetkoming	*8.500*	*€ 112 mln.*
Persoonlijke betalingsregeling en compensatie OG/S	*26.200*	*€ 92 mln.*
4. Vangnetbepaling	*n.t.b.*	*€ 20 mln.*
5. Werkelijke schade	*n.t.b.*	*€ 20 mln.*
6. Overig	*n.t.b.*	*€ 26 mln.*
Totaal		*€ 410 mln.*

27.
Klopt dat dat ouders van het ouderpanel recent is gevraagd mee te doen aan een 'rollenspel', waarbij zij de rol van zaakbehandelaar kregen, en medewerkers van de Belastingdienst 'gedupeerde ouder' speelden, waarbij de laatste groep tranen liet? Zo ja, wie heeft dit bedacht? Hoe beoordeelt u dit 'rollenspel'?

Het ouderpanel heeft een belangrijke taak in de uitvoering van het herstel. Vanuit die taak levert zij gevraagd en ongevraagd advies. Vanuit dit perspectief heeft UHT een werkgroep samengesteld om het bezoek van het ouderpanel aan UHT voor te bereiden. Er is gezocht naar een vorm waarbij het ouderpanel en de persoonlijk zaakbehandelaars vanuit wederzijds begrip meer naast elkaar konden komen te staan. Vanuit de terugkoppeling heb ik begrepen dat de gekozen vorm niet voor alle ouders het gewenste effect heeft gehad.
Ik moedig het initiatief om deze samenwerking te verbeteren ten zeerste aan, waarbij niet alleen UHT, maar ook het ouderpanel zelf vanuit het gedeelde belang met initiatieven kan komen. Zowel vanuit UHT als vanuit het ouderpanel is uitgesproken om de samenwerking te willen intensiveren. Ik zal de uitvoering daarvan binnenkort, in overleg met de voorzitter, met het ouderpanel bespreken. De recentelijk aangetreden nieuwe Directeur-Generaal (DG) Toeslagen zal gaan functioneren als eerste aanspreekpunt voor het ouderpanel vanuit de herstelorganisatie.

28.
Klopt het dat bij dit rollenspel de ouders niet betaald kregen, maar de zaakbehandelaars gewoon salaris ontvingen, terwijl zij voor de ouders gingen huilen om ouders te spelen? Wilt u de zaakbehandelaars vragen hun salaris van die dag vrijwillig af te staan aan de ouders?

Om te komen tot een juiste vergoeding aan ouders in het ouderpanel heb ik hen verzocht om met een voorstel daartoe te komen. Dat voorstel heb ik recent ontvangen op basis van het overleg met het ouderpanel op 24 juli j.l.. In het voorstel vraagt het ouderpanel voor de voorzitter en vaste notulist een vaste vergoeding op basis van hun inspanningen. De overige ouders geven de voorkeur aan een vrijwilligersvergoeding om zo de impact op belasting of toeslagen te beperken. Ik ben voornemens om dit voorstel te honoreren. De ouders zullen op basis van deze afspraak met terugwerkende kracht hun vergoeding ontvangen. Aangezien de compensatie in een ministeriële regeling vormgegeven wordt, kan er nog wat tijd overheen gaan voordat dit is afgerond. Daarom ben ik tegelijkertijd aan het kijken of we op een andere wijze de vergoedingen zo spoedig mogelijk kunnen gaan uitbetalen

29.
Kunt u de processen-verbaal van de onterechte vernietiging van de archieven van beroepszaken per ommegaande aan de Kamer sturen?

Deze worden gelijktijdig aan uw Kamer gezonden met de antwoorden op de Kamervragen van het lid Omtzigt omtrent de 9.000 vernietigde dossiers.

30.
Kunt u bij elk van de 100 ouders die geld gekregen hebben, aangeven - hoe hoog de originele terugvordering was; - hoe veel de ouder echt heeft terugbetaald; - hoe hoog de schadevergoeding is (natuurlijk volledig anoniem)?
Dit overzicht is bij alle ouders bekend. Dit publiceren is wat mij betreft onwenselijk vanwege het risico op herleidbaarheid. De gemiddelde uitkering voor deze eerste groep ouders was € 11.706. In de volgende Voortgangsrapportage zal ik geaggregeerde cijfers rapporteren over de uitbetalingen tot nu toe.

31.
Wanneer reageert het kabinet op het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)?

Op 17 juli jl. heb ik uw Kamer de kabinetsreactie op het rapport van de AP gezonden[1].

Op 13 augustus 2020 heeft de Autoriteit Persoonsgegevens de minister op de hoogte gesteld van het voornemen een sanctie op te leggen naar aanleiding van de in het rapport geconstateerde overtredingen. De Autoriteit Persoonsgegevens stelt daarbij de minister in de gelegenheid om te reageren op de inhoud van het rapport en de mogelijk op te leggen sanctie. De reactie op het voornemen van het opleggen van een sanctie alsmede een reactie op de inhoud van het rapport zijn nog onderdeel van beraad.

32.
Hoeveel ouders hebben de afgelopen zes maanden hun volledige dossier ontvangen?

Tien ouders hebben de afgelopen zes maanden, naar aanleiding van hun verzoek, hun volledige dossier ontvangen. Zie vraag 19 voor een toelichten op de afhandeling van alle dossieraanvragen.

33.
Hoeveel ouders hebben zich gemeld? En hoeveel van deze ouders hebben een persoonlijke contactpersoon?

Ervan uitgaande dat deze vraag een vervolgvraag is op vraag 32 en gaat over ouders die hun dossier willen ontvangen, hebben 746 ouders zich gemeld voor inzage in hun dossier. 652 van deze ouders zijn gebeld en hebben een persoonlijk zaakbehandelaar. (Peildatum 6-8-2020)

34.
Wanneer verwacht u dat alle ouders die zich gemeld hebben een persoonlijk contactpersoon zullen hebben?

---

[1] *Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 683*

Ervan uitgaande dat deze vraag een vervolgvraag is op vraag 32 en gaat over ouders die hun dossier willen ontvangen, hebben van de ouders die zich hebben gemeld voor inzage in hun dossier, er nog 208 geen persoonlijk zaakbehandelaar. (Peildatum 6-8-2020) Op 31 oktober zullen deze ouders naar verwachting een persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen hebben gekregen.

35.
Waarom heeft u de gedane toezegging van uw ambtsvoorganger, aangaande de regel dat medewerkers die betrokken zijn geweest bij de beoordeling van de zaak CAF 11, niet bij de herbeoordeling in het kader van het herstel betrokken mogen zijn, beperkt tot de jaren 2012-2017?

Met specificatie van deze tijdsperiode heb ik willen duiden in welke periode CAF-vergelijkbare zaken zich hebben afgespeeld. Het is niet mijn intentie geweest om daarmee te rechtvaardigen dat medewerkers die na deze periode bij de beoordeling van de CAF-vergelijkbare dossiers betrokken zijn geweest (bijvoorbeeld bij beroep of bezwaar) wel bij herbeoordeling in het kader van herstel betrokken kunnen zijn. In de praktijk wordt deze beperking dan ook niet gehanteerd.

36.
Is na de toezegging van de staatssecretaris in kaart gebracht welke medewerkers daarvoor in aanmerking komen omdat die zich beziggehouden hebben met de foute werkwijze in de CAF-zaak?

Na de toezegging is gesproken over de concrete invulling daarvan. Dit heeft ertoe geleid dat intern de toezegging ten aanzien van CAF-11 is verbreed naar de betrokkenheid met alle CAF-zaken. De betrokkenheid is vervolgens wel beperkt tot behandeling van de CAF zaken zelf en strekte zich niet uit tot alle medewerkers die ooit een burger hebben behandeld, die bij een CAF zaak betrokken is geweest. Die interpretatie zou de uitvoerbaarheid ernstig hebben belemmerd en werd niet nodig geacht, omdat bij die behandeling de specifieke CAF werkwijze niet aan de orde was.

Er is níet voor gekozen om een complete lijst aan te leggen van medewerkers die deze bemoeienis wél hebben gehad, omdat dit niet proportioneel werd geacht. In een enkel geval is een eerder betrokken medewerker nodig gebleken voor het onderzoek in verband met relevante kennis er ervaring. Die gevallen zijn eerder aan uw Kamer gemeld. Om extra waarborgen in te bouwen is in deze gevallen het vier-ogen principe toegepast. Zoals eerder gemeld zijn er ook geen medewerkers die betrokken waren bij een CAF-onderzoek nu als zaakbehandelaar betrokken bij de gedupeerde ouders.

37.
Zo ja, zijn daar memo's van? Kunt u die aan de Kamer doen toekomen?

Zie het antwoord op vraag 36, er is niet voor gekozen om een lijst aan te leggen van medewerkers die bemoeienis hebben gehad met CAF-zaken.

38.
Is bekend om hoeveel medewerkers dit gaat?

Zie het antwoord op vraag 36. Er is geen lijst aangelegd en derhalve ook geen aantal bekend.

39.
Is de leidinggevende binnen de herstelorganisatie die verantwoordelijk is voor de uiteindelijke beoordeling, zoals genoemd in uw Kamerbrief[2] van 16 juni jl., voorheen werkzaam geweest op een CAF-project?

Nee, niemand in het management van UHT – waar de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke beoordeling ligt – is eerder betrokken geweest bij een CAF-onderzoek.

40.
Met betrekking tot uw opmerking dat hierop altijd door de vaktechnische lijn wordt meegekeken volgens het vier-ogenprincipe; betreft dit een van de twee vaktechnisch coördinatoren (vaco's) die voorheen betrokken zijn geweest bij het CAF 11-dossier?

Nee, dit zijn andere vaktechnisch coördinatoren dan de vaco's die destijds betrokken zijn geweest bij het CAF-11 dossier.

41.
Behoren de twee vaco-medewerkers die voorheen betrokken zijn geweest bij CAF tot de vaktechnische lijn?
42.
Klopt het dat een gezichtsbepalende medewerker aan CAF-projecten, die ook stukken achterhield in rechtszaken, promotie heeft gemaakt en vaco-medewerker is geworden?
43.
Zo ja, welk signaal wordt daarmee afgegeven aan medewerkers die het niet eens waren met de CAF-behandelwijze en daar nadeel van hebben ondervonden?

Antwoord op vraag 41-43:
Over intern personeelsbeleid ten aanzien van individuele ambtenaren worden geen mededelingen gedaan

44.

---

[2] Kamerstuk 35468, nr. 39, p. 5.

Zijn oud-medewerkers uit de CAF-tijd nog werkzaam op de afdeling Klachten? Zo ja, hoeveel medewerkers?
45.
Zijn oud-medewerkers uit de CAF-tijd nog werkzaam op de afdeling Beroep? Zo ja, hoeveel medewerkers?
46.
Zijn oud-medewerkers uit de CAF-tijd nog werkzaam op de afdeling Bezwaar? Zo ja, hoeveel medewerkers?

Antwoord op vraag 44-46:
Mijn ambtsvoorganger heeft eerder de toezegging gedaan dat medewerkers die bij de beoordeling van CAF-11-vergelijkbare zaken betrokken zijn geweest, niet bij de herbeoordeling in het kader van herstel of de informatieverstrekking aan de AUT of de ADR inzake CAF-dossiers betrokken mogen zijn. Die toezegging wordt gestand gedaan. Dit betekent niet dat er in het algemeen geen medewerkers 'uit de CAF-tijd' bij de reguliere organisatie van Toeslagen kunnen werken.

47.
Hoeveel mensen hebben een zaakbehandelaar?

Circa 1.300 ouders hebben een persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen gekregen. Deze ouders zijn hierover ingelicht door hun persoonlijk zaakbehandelaar of zullen op zeer korte termijn hierover worden ingelicht.

48.
Hoeveel mensen wachten nog op het opstarten van hun compensatie?
Circa 8.600 ouders wachten op het starten van hun compensatie.

49.
Hoeveel dossiers liggen op dit moment ter beoordeling bij Vaktechniek en wat is daar de doorloopsnelheid?

Er liggen op dit moment geen dossiers ter beoordeling bij Vaktechniek.

50.
Klopt het dat 'de productie' voor de maanden augustus en september naar beneden is bijgesteld? Zo ja, naar hoeveel?

Toegezegd is 100 uitbetalingen te realiseren in juli. De inspanningen hebben uiteindelijk geleid tot 108 uitbetalingen in die periode. Op basis van de ervaringen opgedaan met deze eerste 108 uitbetalingen en de inzichten die voortvloeien uit de behandeling van vijf meer complexe casussen, worden de behandelprocessen verder ingericht. De inrichtings- en productieprocessen lopen door voor een volgende ronde van behandelen en uitbetalingen. Ik verwijs hierbij naar de brief bij deze beantwoording.

51.

Is de UHT qua personele bezetting op sterkte? Zo nee, waar zitten de grootste knelpunten?

Nee. De grootste knelpunten zitten in de bezetting op de (vak)technische ondersteuning van het primaire proces. In de komende periode zullen we dan ook stevig blijven inzetten op het vervullen van alle benodigde vacatures.

52.
Hoeveel mensen hebben al een oordeel gehoord over de vraag voor welke regeling ze in aanmerking lijken te komen? Krijgen ouders daarbij ook inzicht in hun dossier?

Alleen de 108 ouders die een uitbetaling hebben ontvangen, hebben een volledig oordeel gehoord voor welke regeling zij in aanmerking komen. Daarnaast zijn reeds 2200 ouders geïnformeerd dat zij onderdeel uitmaken van een groep waarbij voor één of meer jaren al op groepsniveau voldoende aanwijzingen zijn van een vooringenomen behandeling. Voordat bij deze ouders tot een definitieve integrale beoordeling gekomen kan worden dient o.a. nog gekeken te worden of zij in andere jaren ook met problemen te maken hebben gehad.
Als een ouder de wens heeft het eigen dossier, of wanneer van toepassing, het CAF-onderzoeksdossier in te zien, dan wordt daaraan uiteraard gehoor gegeven.

53.
Is de ministeriële regeling voor de betere positie voor het ouderpanel conform het amendement-Leijten (Kamerstuk 35468, nr. 35) al in voorbereiding en hoe gaat de verbetering van de positie eruitzien?

Naar aanleiding van het door de Tweede Kamer aangenomen amendement-Leijten (Kamerstuk 35468, nr. 35) wordt er een ministeriële regeling opgesteld die vastlegt dat er een adviserend ouderpanel bestaat om de uitvoering van de hersteloperatie te begeleiden met gevraagd en ongevraagd advies. De ministeriële regeling is op dit moment in de voorbereidende fase. In de ministeriële regeling worden onder andere de volgende zaken opgenomen om de positie van het ouderpanel te bestendigen: de taakomschrijving en de werkzaamheden van het ouderpanel, de vergoedingen van de voorzitter en de ouders (zoals toegelicht bij vraag 28) en de ondersteuning vanuit het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst. De regeling zal in nauw contact met het ouderpanel worden opgesteld.

54.
Klopt het dat ouders in het ouderpanel moeizaam kosten vergoed krijgen en dat zelfs nog geen zicht is op een vrijwilligersvergoeding?

Bij de eerste bijeenkomsten van het ouderpanel waren er nog niet de juiste processen ingericht om de kosten te vergoeden. Die kosten zijn toen handmatig vergoed en ik kan mij goed voorstellen dat dit als moeizaam is ervaren. Inmiddels is worden de declaraties per vergadering meteen overgemaakt.

Zie de beantwoording bij vraag 28 over de (vrijwilligers)vergoeding voor de leden van het ouderpanel.

55.
Wat is precies de opdracht die Deloitte heeft bij de UHT?

Deloitte ondersteunt, sinds eind februari 2020, de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen. Deloitte ondersteunt bij het richten en inrichten van de organisatie op alle aspecten die nodig zijn deze organisatie werkend te krijgen. Daarnaast wordt Deloitte tijdelijk ingezet in ondersteunende processen waar structurele onderbezetting heerst. Deloitte-medewerkers worden niet ingezet in de primaire processen van UHT (uitvoeren/behandelen).

56.
Wat kost de inhuur van Deloitte bij de UHT?

De kosten van Deloitte, ten behoeve van de ondersteuning bij richten en inrichten en tijdelijke inzet op structurele ondersteunende functies zijn vanaf 26 februari 2020, begroot op € 2.142.904 excl BTW.

57.
Klopt het dat ouders te horen hebben gekregen dat ze per jaar zullen worden gecompenseerd en niet een totaalafrekening krijgen, zoals wel is afgesproken? Hoe kan dit?

Met uw Kamer is afgesproken integrale behandeling als uitgangspunt te nemen bij het behandelen van het ouderdossier. De regelingen kunnen echter per toeslagjaar verschillen en de berekening zal dus ook per toeslagjaar worden gemaakt. Ouders zullen desalniettemin conform afspraak een integrale behandeling krijgen, waarbij uitbetaling dus in één keer plaatsvindt.

Uitzondering op een integrale behandeling is de eventuele aanmerking op een aanvullende schadevergoeding voor de werkelijke schade. Dit verzoek kan ingediend worden tot 31 december 2023. Ook wanneer ouders al vóór de compensatieuitbetaling een verzoek indienen voor aanvullende schade, wil ik dat ouders de tijd krijgen om hun stukken te verzamelen en hierbij niet opgejaagd worden door de uitbetaling van compensatie die daardoor vertraging op zou lopen. Daarnaast wil ik opmerken dat het niet mogelijk is dat de compensatie van de ouder in het nadeel van de ouder wordt aangepast nadat de vooraankondiging is gedaan.

58.
Welke juridische toetsen heeft UHT uitstaan als het gaat om ouders in wier dossier in het verleden rechterlijke uitspraken zijn geweest? Wat is precies de aanleiding hiervoor geweest?

Wanneer in het verleden een rechterlijke uitspraak is geweest, wordt die in de beoordeling van het dossier meegenomen. Daarbij wordt gekeken of er naar de maatstaven van nu aanleiding bestaat voor compensatie of herstel. Dit kan er dus

op neerkomen dat bij de toepassing van bijvoorbeeld de hardheidsregeling – naar de maatstaven van nu – de facto wordt afgeweken van een rechtelijke uitspraak uit het verleden over de gevolgen van het gedeeltelijk niet voldoen van de kosten van de kinderopvang (proportionaliteit).

59.
Van hoeveel ouders is bekend dat ze nog onder bewind staan door een bestaande Toeslagenschuld?

Op basis van onze huidige inzichten staan ongeveer 2500 ouders binnen de reeds geïdentificeerde lijst van mogelijk gedupeerden onder bewind. Belastingdienst/Toeslagen heeft echter geen beschikking over gegevens met betrekking tot de reden waarom ouders onder bewind staan.

60.
Welk overzicht is beschikbaar van getroffenen in de toeslagenaffaire per gemeente?

Er is een overzicht beschikbaar van getroffenen in de toeslagenaffaire per woonplaats en/of gemeente. Dit overzicht is continu in beweging, omdat ouders zich nog kunnen melden voor herbeoordeling.

61.
Hoe kunnen mensen een claim indienen op grond van discriminatie naar aanleiding van het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens?

Zoals ik ook in mijn reactie op het AP onderzoek heb laten weten kan ik me goed voorstellen dat de betrokken ouders buitengewoon geschokt zijn over de harde conclusies van de AP. Het rapport gaat evenwel niet in op de gevolgen voor individuele toeslaggerechtigden en de materiële effecten daarvan. Tegelijkertijd hadden personen met (mede) een niet Nederlandse nationaliteit, door de onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens, wel een grotere kans om handmatig gecontroleerd te worden dan personen met alleen een Nederlandse nationaliteit. Dit is voor betrokken ouders ongetwijfeld zeer pijnlijk. We weten op dit moment niet wat dit voor betekenis heeft gehad voor individuele ouders. Ik wil dan ook graag breder in gesprek over de effecten die de bevindingen van de AP op ouders hebben gehad of mogelijk nog steeds hebben. Ik denk hierbij aan bijvoorbeeld het ingestelde ouderpanel in het kader van de hersteloperatie van Toeslagen, maar ook belangenorganisaties en externe deskundigen. Ik ga op korte termijn deze gesprekken starten.

62.
Hoeveel mensen hebben inzage in FSV gevraagd en welke procedure wordt gehanteerd?

Er zijn op dit moment 188 geregistreerde inzageverzoeken in FSV. 28 hiervan hebben betrekking op Toeslagen. Als bijlage is bijgevoegd de voorgeschreven procedure.

63.
Wordt het twee-paar-ogenprincipe gehanteerd?

Het twee-paar-ogen principe is onderdeel van de voorgeschreven werkwijze in het geval dat de burger, die het inzageverzoek in FSV heeft ingediend, voorkomt in FSV. Zie hiervoor de bijgeleverde procedure "Procesbeschrijving behandeling FSV-inzageverzoeken"

64.
Kunt u een geanonimiseerde brief die de AVG-behandelaar Belastingdienst/Toeslagen naar aanleiding van FSV-inzage stuurt, naar de Kamer sturen? Hoe beoordeelt u de leesbaarheid van de brief?

Ja, ik heb een brief geselecteerd die door Belastingdienst/Toeslagen is verstuurd. Hiervoor verwijs ik naar de bijgevoegde geanonimiseerde brief. Ik heb geconstateerd dat de leesbaarheid van de brief verhoogd moet worden. Samen met mijn collega Vijlbrief zal ik er daarbij voor zorgen dat het burgerperspectief en de leesbaarheid als belangrijke aspecten meegenomen zonder de (juridische) juistheid en volledigheid uit het oog te verliezen.

65.
Klopt het dat de reservekopie van FSV – van voor de opschoning – vernietigd zal worden na onderzoek? Zo ja, hoe kunnen mensen in de toekomst te weten komen of ze in FSV stonden?

De reservekopie van de database FSV van voor de schoning wordt vastgehouden voor het doen van onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarnaast is deze reservekopie gebruikt om de database van FSV te herstellen naar de situatie van voor de schoning voor het kunnen afhandelen van de inzageverzoeken FSV. Een zeer beperkt aantal medewerkers heeft toegang tot deze database. Over een half jaar wordt beoordeeld of de reservekopie en de niet geschoonde database bewaard moeten blijven. Dit is onder andere afhankelijk van het al dan niet afgerond zijn van het onderzoek door de AP naar FSV.

66.
Klopt het dat er in de dagen voordat FSV uit de lucht werd gehaald flink is opgeschoond in het systeem? Zo ja, wie gaf daar de opdracht toe en wat waren de opdrachten voor die opschoning (jaren, namen, codes wellicht?)

Bij het beantwoorden van de vragen van uw Kamer over FSV[3] is in de bijlage de tijdlijn FSV meegegeven. Daarin is aangeven dat op 15 augustus 2019 opdracht gegeven is voor het schonen van FSV conform de selectielijst (ouder dan 7 jaar). Door samenloop van omstandigheden heeft de daadwerkelijke schoning pas op 27 februari 2020 plaatsgevonden.

67.

[3] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 632

Kunt u de organogrammen van de crisisorganisatie Toeslagen en UHT naar de Kamer sturen, zowel organisatorisch als op het vlak van doelgroepen en werkwijze persoonlijke zaakbehandelaars?

Ja, het organogram is bijgevoegd.

68.
Op welke wijze wordt de regeling voor een onterechte OGS-kwalificatie (opzet of grove schuld) vormgegeven?

Ouders die in het verleden ten onrechte te maken hebben gehad met de kwalificatie opzet/grove schuld krijgen een forfaitaire tegemoetkoming van 30% van het bedrag van de terugvordering inzake de kinderopvangtoeslag ten aanzien waarvan geen persoonlijke betalingsregeling is toegekend. Nadat de volledige beoordeling van een dossier is afgerond en er alsnog een schuld open staat, zal de ouder een persoonlijke betalingsregeling krijgen op basis van zijn betalingscapaciteit. Dat houdt in dat gedurende 24 maanden afgelost wordt op de openstaande terugvorderingen. Een eventueel restantbedrag wordt buiten invordering gesteld. Er kan nog wel gedurende drie jaar verrekend worden met eenmalige teruggaven van toeslagen en inkomensheffing.

2020Z13583

Antwoorden op vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën (Toeslagen en Douane) over 9000 dossiers die onterecht vernietigd zijn (ingezonden 6 juli 2020).

Vraag 1

Herinnert u zich dat uw ambtsvoorganger op 29 november 2019 een lijst naar de Kamer stuurde met alle beroepszaken kinderopvangtoeslag met vermelding van de uitkomst van die zaken?[1]

Vraag 2

Herinnert u zich dat u de Kamer een zeer lange lijst ontving van alle 15085 beroepszaken in de kinderopvangtoeslag?

Antwoord 1 en 2

Ja dat herinner ik mij, mijn ambtsvoorganger heeft op 29 november 2019 naar aanleiding van een verzoek van de Kamer uit het systeem van de Belastingdienst een (ongepersonaliseerd) overzicht van 149 pagina's van alle rechtszaken vanaf 2010 waarbij de kinderopvangtoeslag een rol speelde gestuurd. Hierin zijn uitspraken van rechtbanken en Raad van State opgenomen.[2]

Vraag 3

Herinnert u zich dat maar liefst 4468 zaken ingetrokken waren, waarbij in de toelichting stond: «Intrekken van beroep door betrokkene kan ook het gevolg zijn van het (gedeeltelijk) toekennen van het eerder afgewezen bezwaar»?

Antwoord 3

Ja dat herinner ik mij. In antwoord 36 van de op 29 november 2019 gestuurde antwoorden is een tabel weergegeven van de uitkomsten van alle rechtszaken rondom kinderopvangtoeslag vanaf toeslagjaar 2006. Het gaat hierbij om 4.080 zaken bij rechtbanken die door de toeslaggerechtigde zijn ingetrokken en 388 zaken bij de Raad van State die zowel door de toeslaggerechtigden als de Belastingdienst/Toeslagen kunnen zijn ingetrokken. Om zo transparant mogelijk te zijn over de post "Ingetrokken" is in een voetnoot opgenomen: *"Intrekken van beroep door betrokkene kan ook het gevolg zijn van het (gedeeltelijk) toekennen van het eerder afgewezen bezwaar. De betrokkene dient dan zelf het beroep in te trekken. Er zijn geen cijfers voorhanden in hoeveel gevallen dit optrad."*

Vraag 4

Snapt u dat er argwaan is en was omdat zoveel zaken ingetrokken waren en dat het er dus alle schijn van heeft dat de Belastingdienst zeer regelmatig een eerder afgewezen bezwaar vlak voor een zitting alsnog toekende om jurisprudentie ten nadele van de Belastingdienst te voorkomen?

Antwoord 4

Ik betreur dat dit beeld is ontstaan. In de voorbereiding op de zitting in de beroepsfase, vindt door Belastingdienst/Toeslagen een heroverweging plaats op basis van alle, dan beschikbare informatie. Indien in de beroepsfase informatie ontbreekt, dan wordt deze opgevraagd. Indien de Belastingdienst/Toeslagen in de voorbereiding op de zitting tot de conclusie komt dat de burger in het recht staat, wordt de eerdere beslissing herzien. Daarmee wordt voorkomen dat een zitting plaats moet vinden en op de uitspraak moet worden gewacht. Doel is niet om jurisprudentie ten

[1] *Kamerstuk 31 066, nr. 550, inclusief bijlage.*
[2] Bijlage bij Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 550.

nadele van de Belastingdienst te voorkomen, maar om de burger zo snel als mogelijk recht te doen als duidelijk is geworden dat de burger in het recht staat.

Vraag 5

Klopt het dat op 29 november 2019 de dossiers dus nog niet vernietigd waren?

Antwoord 5

In de tweede Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag, die ik u op 2 juli jl. stuurde, heb ik u geïnformeerd dat bij circa 9.000 beroepsdossiers inzake toeslagen er ten onrechte een vernietigingsstermijn van 7 jaar is aangehouden in plaats van 12 jaar.[3] Het grootste deel van deze dossiers (7087) is inderdaad vernietigd na 29 november 2019, namelijk in 2020. Daarnaast zijn er in 2014 144 dossiers vernietigd. Bij deze 144 dossiers is ten onrechte ook de 7 jaarstermijn niet aangehouden. In 2019 zijn er daarnaast 1707 dossiers vernietigd. Niet bekend is op welke toeslagjaren de in 2014, 2019 en 2020 vernietigde dossiers exact zien aangezien dit niet is opgenomen in het archiefbeheersysteem. Wel is bekend dat alle beroepsdossiers over toeslagen die tot en met 2012 zijn gearchiveerd vernietigd zijn, alle beroepsdossiers die vanaf 2013 zijn gearchiveerd zijn nog beschikbaar.

Vraag 6

Kunt u de ondertekende processen-verbaal van de vernietiging van de beroepszaken tussen 2009 en 2012 aan de Kamer doen toekomen?

Antwoord 6

Na afloop van een jaar waarin dossiers vernietigd zijn wordt een Verklaring van Vernietiging opgemaakt. In dit document wordt na afloop van een jaar formeel vastgesteld, mede naar aanleiding van een bericht van Doc-Direkt, dat dossiers vernietigd zijn. U treft deze aan in bijlage 1 en 2. Bijlage 1 betreft de vernietiging van de dossiers in 2014, de toeslagen beroepsdossiers zijn opgenomen onder selectielijst 19 handeling 54; bijlage 2 bevat de vernietiging van de dossiers in 2019, de toeslagen beroepsdossiers zijn hier nummer 201 handeling 24. Voor de vernietiging van de dossiers in 2020 wordt begin 2021 een Verklaring van Vernietiging opgesteld.

Vraag 7

Bent u bereid onderzoek te (laten) doen naar de illegale vernietiging van deze processen-verbaal?

Antwoord 7

De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed heeft inmiddels laten weten dat ze de vroegtijdige vernietiging van dossiers in haar onderzoek naar het informatie- en archiefbeheer bij Belastingdienst/Toeslagen zal meenemen.

Vraag 8

Kunt u deze vragen een voor een en binnen drie weken beantwoorden?

Antwoord 8

Nee dat is niet gelukt, op 22 juli jl. heb ik u daarom een uitstelbrief gestuurd, in verband met de samenhang zijn vraag 1 en 2 gezamenlijk beantwoord.

[3] Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 679.

2020Z13584

Antwoorden op vragen van de leden Alkaya en Leijten (beiden SP) aan de staatssecretaris van Financiën (Toeslagen en Douane) over de Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag en de verdwenen dossiers (ingezonden 6 juli 2020).

Vraag 1

Kunt u limitatief aangeven wie er zit in het Strategisch Crisis Team (SCT) dat tweemaal per week bijeen komt?[1]

Antwoord 1

De samenstelling van het SCT bestaat uit:

- Staatssecretaris Toeslagen & Douane (STD),
- Secretaris-Generaal MinFin,
- Directeur-Generaal Toeslagen (DGT),
- Plv. Directeur-Generaal Werk SZW,
- Vertegenwoordigers namens de verschillende onderdelen van het Ministerie van Financiën,
- Manager crisiscommunicatie,
- Crisismanager,
- Secretaris van het crisisbureau.

Vraag 2

Is het mogelijk om de Kamer te informeren over wat daar besproken en besloten wordt, bijvoorbeeld door verslagen te voegen bij de voortgangsrapportages kinderopvangtoeslag? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Het SCT is mijn overleg met de ambtelijke top die betrokken is bij de uitvoerings-en hersteloperatie. Van deze bijeenkomsten, momenteel twee per week, worden actie- en besluitenlijsten vastgelegd, geen verslagen. Over de behandelde onderwerpen zal ik u via de reguliere voortgangsrapportages informeren zodat ik u daar ook mijn politieke afweging bij kan geven.

Vraag 3

Wanneer reageert u op het verzoek van het ouderpanel tot het instellen van een studiefonds voor kinderen die door de toeslagenaffaire schade hebben opgelopen?

Antwoord 3

Op 24 juni en op 8 juli jl. is het studiefonds besproken in het ouderpanel. Ik heb gesproken met de ouders over hun advies om een studiefonds in te richten, wat hier precies mee bedoeld wordt en wat een studiefonds voor hen kan betekenen. De ouders vragen om een fonds dat de mogelijkheid biedt voor iets praktisch zoals bijvoorbeeld een laptop benodigd voor de studie.

Ik heb de ouders per brief beloofd nader te onderzoek wat de mogelijkheden voor een fonds zijn. In dat onderzoek zal ik ook bestaande initiatieven betrekken. In september zal ik mijn bevindingen met hen delen.

Vraag 4

---

[1] *Tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag, 2 juli 2020; uw kenmerk 2020-0000122873*

Erkent u dat een reactie op deze zeer pijnlijke brief van de ouders, met verslag van wat de kinderen meemaakten, van een gedegen inhoudelijk antwoord dient te worden voorzien? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 4

Ja, dat erken ik. Naast voornoemd gesprek met het ouderpanel, heb ik daarom op 17 juli jl. ook een schriftelijke reactie verzonden aan het ouderpanel. Hierin beschrijf ik onder andere dat de verhalen mij zeer hebben aangegrepen. Verder ligt ik toe hoe ik het belang van de kinderen zo goed mogelijk tegemoet wil komen en geef ik een reactie op de adviezen die de ouders mij gaven in hun brief. Zo worden de kinderen door de inrichting van het kindpanel betrokken bij vragen, ideeën en oplossing van problemen, waarbij zij als gelijkwaardige gesprekspartners en op een niet-vrijblijvende manier meedenken met beleidsmakers. Indien er psychische en/of sociale schade bij de kinderen naar boven komt tijdens de deelname aan het kindpanel, zullen de professionele en ervaren gespreksleiders dit met de grootst mogelijke aandacht oppakken en indien nodig worden andere externe partijen ingeschakeld. Hierover hebben we al contact gehad met experts van het RIVM en Slachtofferhulp Nederland. Maar ook de lijnen naar ondersteuning vanuit gemeenten zijn kort en kunnen, als het nodig blijkt, worden ingezet. De leeftijdsgrens van het kindpanel is op advies van de ouders opgehoogd naar 18 jaar. Verder heb ik de ouders zoals hiervoor beschreven geïnformeerd over het onderzoek naar een eventueel in te richten studiefonds. In gesprek met de ouders heb ik ook toegezegd dat in alle gevallen expliciet stil wordt gestaan bij de materiele en immateriële schade die kinderen hebben geleden. Dit moet gebeuren zowel in het gesprek met de persoonlijk zaakbehandelaar als in het dossier van de ouder.

Vraag 5

Erkent u dat de samenwerking met gemeenten niet mag betekenen dat de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) haar verantwoordelijkheid afschuift op gemeenten? Zo ja, hoe ziet u de verantwoordelijkheidsverdeling voor zich? Hoe wordt voorkomen dat mensen wederom van het kastje naar de muur worden gestuurd en op deze wijze op geen enkele manier hun vertrouwen terugwinnen in de overheid?

Antwoord 5

De samenwerking met gemeenten is ontstaan omdat gemeenten vanuit hun rol een vorm van hulp kunnen bieden die de Belastingdienst niet kan bieden (bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid, financiën en gezinssituatie). Ik doe daarmee enerzijds een beroep op gemeenten om hun zorgtaak te vervullen, zoals ze dat ook doen voor andere burgers. Anderzijds neemt UHT een actieve rol bij het informeren van ouders over de beschikbare hulp en bij de warme overdracht aan gemeenten wanneer ouders daar behoefte aan hebben. Om nog beter bij te kunnen dragen aan het oplossen van de algehele problematiek die is ontstaan bij gedupeerde ouders heb ik gemeenten gevraagd om zich tot de Belastingdienst te wenden als zij zich geconfronteerd zien met exceptionele gevallen. Om te voorkomen dat ouders van het kastje naar de muur worden gestuurd, wordt het Plan van Aanpak voor de ondersteuning door gemeenten geschreven in nauwe samenwerking met de Vereniging Nederlands Gemeenten (VNG) en zal regelmatig contact met hen worden gehouden tijdens de uitvoering. Het is daarbij belangrijk om op te merken dat deze samenwerking niet betekent dat alle problematiek bij deze ouders direct kan worden verholpen. We zijn daarin afhankelijk van de actuele mogelijkheden bij gemeenten. Ik ben nog in gesprek met gemeenten over exacte afspraken op dit gebied.

Vraag 6

Kunt u aangeven hoe uitvoering wordt gegeven aan de aangenomen motie Leijten, waarin is vastgelegd dat in het afhandelingsproces altijd eerst de ouders hun verhaal mogen doen, voordat

zij geconfronteerd worden met de feiten die de UHT heeft 'vastgesteld'? Is het nu al de praktijk dat de tijd wordt genomen om het hele verhaal van ouders te horen?[2]

Antwoord 6

Start van het afhandelingsproces zal altijd het verhaal van de ouder zijn. In het behandelkader van de eerste 100 zaken waar in juli mee is gestart is opgenomen dat de persoonlijk zaakbehandelaar (PZB), voor de behandeling van het dossier, contact opneemt met de burger. Doel van het eerste gesprek is om de rol van PZB uit te leggen en kennis te maken. Instructie is om de burger alle ruimte te geven de persoonlijke situatie toe te lichten. Ook wordt door de PZB het voorstel aan de burger gedaan voor een (uitgebreid) persoonlijk gesprek voorafgaand aan de start van de behandeling, als de burger daar behoefte aan heeft. Als bewijsstukken ontbreken, wordt ook met de ouder besproken of deze eventueel nog aanvullende informatie heeft. Dit betekent dat de ouder gedurende de herbeoordeling actief wordt betrokken. Voordat de beoordeling wordt geformaliseerd, wordt met de burger gebeld om de uitkomst door te spreken. De reactie kan worden verwerkt voor een definitieve beschikking. Deze beschikking staat vervolgens open voor bezwaar en beroep. De ervaringen die daar zijn opgedaan zijn waardevol en zullen gebruikt worden in de overige zaken die de komende maanden worden behandeld.

Vraag 7

Klopt het dat u voor de eerste ervaringen met een 'testgroep' werkt? Zo ja, hoeveel ouders zitten daarin en hoe wordt de 'testgroep' geëvalueerd? Door wie en met welke verslaglegging?

Antwoord 7

In de maand juni heeft een proefperiode plaatsgevonden. In die periode hebben medewerkers van UHT analysewerk met betrekking tot de dossiers verricht en is met ongeveer 50 betrokken ouders gesproken, om ervaring op te doen met het werk en de onderliggende regelgeving. Vanuit deze werkzaamheden kwamen diverse bespreekpunten op die de komende tijd vertaald worden naar nadere instructies voor de medewerkers. In de maand juli is gewerkt aan het voorbereiden van en het uitbetalen van compensatie aan de eerste 100 ouders. Hierbij zijn persoonlijk zaakbehandelaren, vaktechnische specialisten en het management van UHT nauw betrokken geweest. Ook is veelvuldig afgestemd binnen de vaktechnische escalatielijn en zijn vraagpunten besproken met het SCT. Deze maand vindt interne evaluatie van het proces plaats en worden de lessons learned gebruikt ter verdere verbetering van het werkproces binnen UHT.

Vraag 8

Erkent u dat er niet opnieuw een valse start kan worden gemaakt – die is er immers al geweest – en dat de werkwijze bij de eerste testgroep direct goed moet zijn? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 8

Dat erken ik. Daarom heb ik bij de werkwijze rondom de eerste 100 uitbetalingen vaktechnische waarborgen ingebouwd, zodat alle compensatieberekeningen vaktechnisch zijn getoetst door vaktechnisch specialisten bij UHT, de corporate dienst Vaktechniek en de concerndirectie Fiscaal Juridische Zaken. Pas na vaktechnisch akkoord zijn de beoordelingen afgerond. Dit is een arbeidsintensief proces gebleken, waarbij voortdurend een balans wordt gezocht tussen zorgvuldigheid en snelle duidelijkheid voor de ouders. Ik meen ook realistisch te moeten zijn, want dit proces zal niet foutloos kunnen gebeuren. De complexiteit en diversiteit in de oudercasuïstiek is enorm en daarnaast moeten alle systemen en onderdelen van de Belastingdienst die in dit proces nodig zijn goed op elkaar zijn aangesloten. Ik heb er echter alle vertrouwen in, dat we met elkaar de enorme klus gaan klaren en zo een oplossing voor de gedupeerde ouders bereiken.

[2] *Kamerstuk 35 468, nr. 29*

Vraag 9

Zijn u, het SCT en de UHT zich er terdege van bewust dat de werkwijze écht andersom moet; in die zin dat ouders centraal moeten staan, hun behoeften en vragen en niet het proces van de UHT? Kunt u toelichten hoe dit overgebracht wordt aan contactpersonen of persoonlijk zaakwaarnemers?

Antwoord 9

Ja, daar ben ik zeer bewust van. De ouders staan centraal in de werkwijze van UHT. De persoonlijk zaakbehandelaar staat in direct contact met de ouder en bespreekt ook zijn behoefte om geholpen te worden. Ook worden actief alle regelingen in een keer meegenomen, om de best mogelijke oplossing voor de ouder te bereiken. De medewerkers van UHT worden voortdurend geïnformeerd over het doel en het belang van deze werkwijze.

Vraag 10

Hoe kan het dat meerdere ouders contactpersoon hadden gekregen en nu geconfronteerd worden met nieuwe zaakwaarnemers? Wat is daar precies de reden van?

Antwoord 10

Er is een zeer kleine groep ouders die inderdaad een andere persoonlijk zaakbehandelaar heeft dan bij de aanvang van de behandeling van hun dossier. Dit is deels gebeurd op verzoek van de ouder zelf, deels vanwege persoonlijke omstandigheden van de persoonlijk zaakbehandelaar.

Vraag 11

Kunt u uitleggen hoe er met ouders wordt omgegaan waarbij wordt gezegd "een deel van uw situatie is CAF11-gelijk, maar een deel ook niet"? Is het mogelijk dat ouders doordat ze in een CAF-onderzoek zijn beland, ze ook voor de jaren daarvóór zijn aangepakt? Zo nee, hoe is deze samenloop dan verklaarbaar?

Antwoord 11

De ouder wordt integraal behandeld, dit wil zeggen dat voor elke ouder wordt beoordeeld welke regeling(en) voor hem van toepassing zijn. In het geval sprake is van een CAF-zaak die als vergelijkbaar met CAF-11 is beoordeeld, worden alle onderzoeksjaren van die zaak meegenomen in de compensatieberekening. Afhankelijk van de individuele situatie komt het voor dat de ouder in de toeslagjaren ervoor of erna vooringenomen is behandeld of te maken heeft gehad met de hardheid van het stelsel. Door de integrale benadering, wordt dit in één keer beoordeeld en wordt de juiste regeling voor elk van de jaren toegepast. Ook hierover vindt nauw contact met de ouder plaats, waarmee naar een zo goed mogelijk passende oplossing wordt gewerkt.

Vraag 12

Wordt voor 57 bezwaren in de CAF 11-groep een juiste beslistermijn volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gehanteerd als zij in mei bezwaar maakten en pas eind van deze zomer een besluit krijgen? Zo nee, hoe wordt omgegaan met de wachttijd?

Antwoord 12

De ouders die bezwaar hadden gemaakt tegen de eerste compensatiebetaling, hebben inhoudelijk zowel gereageerd tegen de hoogte van de compensatie op basis van de compensatieregeling als verzocht om een aanvullende schadevergoeding voor werkelijke schade. De Bezwaarschriftenadviescommissie en de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade zijn gestart met het beoordelingstraject. De beslistermijnen uit de Awb worden hierbij gehanteerd waarbij rekening wordt gehouden met de eerste pro-forma indiening, waarop nog geen inhoudelijke beoordeling mogelijk was en de beslistermijn van twaalf weken die bij inschakeling van deze commissies geldt. Deze termijnen kunnen wettelijk gezien worden verlengd.

Vraag 13

Wat hield de nabetaling van de CAF 11-groep in april precies in? Op basis waarvan is de nabetaling vastgesteld?

Antwoord 13

De nabetaling zag op de proceskostenvergoeding die de ouders naar aanleiding van de vooraankondiging hebben doorgegeven. Ook is er een herberekening gemaakt van de compensatie, omdat het deel voor immateriële schadevergoeding is gebaseerd op de periode vanaf de eerste verlaging tot het moment van het volledige herstel. Aangezien de ouders tot 26 maart 2020 hebben moeten wachten op de definitieve berekening, heeft een aanvullende compensatie plaatsgevonden.

Vraag 14

Zijn er stukken ontvangen van ouders uit de CAF 11-groep die een onderbouwing gaven van de schade om aan te tonen dat de toegekende schadevergoeding van december 2019 niet toereikend was? Zo ja, is er na ontvangst van de stukken met de gedupeerden gezamenlijk bezien of er tot een oplossing kon worden gekomen?

Antwoord 14

De stukken die zijn ingediend worden door de ingestelde Commissie Werkelijke Schade beoordeeld. Deze commissie adviseert UHT in hoeverre de toegekende compensatie niet toereikend was en zal waar van toepassing een aanvullende schadevergoeding voorstellen. De ouders zijn over dit traject in de compensatiebeschikking geïnformeerd. Vanwege de opstartfase voor de commissie zijn de stukken nog niet met de gedupeerden gezamenlijk bezien. UHT zal in overleg met de commissie proactief de ouders benaderen tot aanvulling en/of onderbouwing van hun verzoek tot aanvullende schadevergoeding om zodoende de Commissie Werkelijke Schade in staat te stellen om een advies inzake aanvullende schadevergoeding te verstrekken. Het is aan de commissie om haar eigen werkwijze hierin te bepalen. De commissie heeft mij laten weten dat zij voornemens is ook ouders te horen op locaties in het land.

Vraag 15

Klopt het dat een deel van deze groep gerappelleerd heeft met verzoek om duidelijkheid omtrent de definitieve beslissing? Zo ja, hoe is dat rappel ontstaan en hoe is daarop geantwoord?

Antwoord 15

Een deel van de groep heeft een pro-forma bezwaar ingediend, vooruitlopend op het instellingsbesluit Commissie Werkelijke Schade. De pro-forma bezwaren worden als bezwaar behandeld. Met de indieners is via hun gemachtigden contact, waarbij afspraken zijn gemaakt over de procedurele aanpak en behandeling van de pro-forma bezwaren. Deze afspraken zien op aanvulling van gronden en motivering van het bezwaar en het onderscheid tussen "bezwaar" en verzoek om aanvullende schadevergoeding. De pro-forma bezwaren worden in dit geval dan ook voorgelegd aan voornoemde Commissie Werkelijke Schade. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 12.

Vraag 16

Klopt het dat deze werkwijze voor de CAF 11-groep zal betekenen dat er meerdere besluiten in de afwikkeling worden genomen, waarmee in strijd wordt gehandeld met de wens van de Kamer om in één keer alle onderdelen af te ronden en procederen en bezwaarprocedures te vermijden?

Antwoord 16

Dat klopt. Vorig jaar is aan de Kamer toegezegd de CAF-11-groep nog in december 2019 te compenseren op basis van het "beleidsbesluit compensatieregeling CAF-11" en niet te wachten op het eindrapport van de commissie AUT. Die toezegging is waargemaakt. Dit betekent ook dat, wanneer ouders voor andere toeslagenjaren dan betrokken in de CAF-11-zaak in aanmerking zouden komen voor een regeling, de wens van uw Kamer niet zou kunnen worden nagekomen. Ik bezie met UHT en de betrokken commissie(s) hoe de ouders het beste hierin kunnen worden geholpen. Voor de ouders die niet in de CAF-11 zaak waren betrokken, wordt het traject zodra het is opgestart in een keer doorlopen. Daar kan zich echter ook de situatie voordoen dat al wel de compensatie en/of hardheidstegemoetkoming wordt uitbetaald, maar dat een eventuele aanvullende vergoeding voor werkelijke schade op een later moment volgt omdat de Commissie van Wijzen en de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade hierbij een nadrukkelijke rol hebben of omdat de ouder dat wenst.

Vraag 17

Kunt u verklaren dat de toekenning van compensatie opzet/grove schuld (O/GS-compensatie) eerder op 80 miljoen euro werd geraamd, maar in de voortgangsrapportage op 20 miljoen euro uitkomt? Kunt u een cijfermatige toelichting geven?

Antwoord 17

In de huidige schatting, tabel 1 (regeling 3) in de voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag, wordt weergegeven dat er € 92 miljoen nodig is voor het uitvoeren van de regeling voor ouders met een onterechte O/GS-kwalificatie. De overschrijding van € 20 miljoen is het gedeelte van de extra kosten om het amendement ten aanzien van de O/GS-regeling te dekken dat niet met de beschikbare € 390 miljoen gedekt kan worden. Indien deze inzichten wijzigen wordt uw Kamer hier middels de eerstvolgende voortgangsrapportage over geïnformeerd.

Vraag 18

Kunt u – per regel - aangeven hoe de aantallen in tabel 1 tot stand zijn gekomen ten opzichte van eerdere ramingen zoals vermeld in uw brief van 13 maart 2020 en gemeld bij behandeling van de Wet hardheidsaanpassing Awir?

Antwoord 18

In tabel 1 van de voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag zijn de aantallen ouders opgenomen die nu in beeld zijn en waarvoor beoordeeld wordt of zij in aanmerking komen voor een van de genoemde regelingen. In de brief van 13 maart j.l. is een eerste ruime schatting gemaakt van deze aantallen. In de voortgangsrapportage zijn de aantallen opgenomen die als gevolg van nader onderzoek tot stand zijn gekomen. Zoals genoemd in deze voortgangsrapportage is het belangrijk om op te merken dat er een overlap bestaat tussen de verschillende doelgroepen. De omvang van deze overlap is nog niet volledig in beeld. De hier genoemde aantallen kunnen dus niet bij elkaar worden opgeteld om het totaal aantal betrokken ouders te berekenen. Regel 1 heeft betrekking op compensatie voor institutionele vooringenomenheid. Het genoemde aantal is opgebouwd uit de volgende categorieën: ouders uit een CAF-onderzoek dat is aangemerkt als vergelijkbaar met CAF-11, ouders uit overige CAF-onderzoeken en een deel van de ouders die zichzelf zullen melden en daarom aangemerkt zijn als zelfmelders. Regel 2 'hardheidstegemoetkoming' ziet op ouders uit de categorie CAF-overig en de categorie zelfmelders die niet voor compensatie in aanmerking komen, maar eventueel wel voor een tegemoetkoming als gevolg van de hardheid van het stelsel. Regel 3 'persoonlijke betalingsregeling en compensatie O/GS' heeft betrekking op ouders met een (onterechte) O/GS-kwalificatie die KOT-gerelateerd is. De genoemde bedragen in de overige regels van de tabel zijn globale inschattingen. Middels de eerstvolgende voortgangsrapportage wordt uw Kamer geïnformeerd over eventuele wijzigingen of specificaties in deze inschattingen.

Vraag 19

Kunt u tevens de verschillen – per regel – van tabel 1 verklaren, ten opzichte van de eerdere twee ramingen? Welke inzichten spelen hier een rol?

Antwoord 19

Naar aanleiding van de behandeling van de Wet hardheidsaanpassing Awir en de nadere uitwerking van de exacte regeling rondom onterechte O/GS-kwalificaties (o.a. ten aanzien van rentecomponenten) verwacht ik dat genoemde bedragen nog onderhevig zullen zijn aan mutaties. Gedurende de uitvoering van het herstel zullen deze ramingen dan ook continu worden bijgesteld en aangescherpt. Hierop zal ik u in toekomstige voortgangsrapportages Kinderopvangtoeslag rapporteren.

Vraag 20

Kunt u aangeven hoe in regel 3 een verdeling wordt gemaakt voor mensen waarvan verwacht wordt dat ze een persoonlijke betalingsregeling krijgen en zij die vallen onder de compensatie O/GS?

Antwoord 20

Regel 3 geeft het aantal ouders weer met een O/GS kwalificatie die gerelateerd is aan de kinderopvangtoeslag. Binnen deze groep zal beoordeeld worden of er sprake is van een terechte of onterechte O/GS-kwalificatie. Alle ouders met een onterechte O/GS-kwalificatie die die gerelateerd is aan de kinderopvangtoeslag , zullen een forfaitaire compensatie aangeboden krijgen. Een deel van deze ouders heeft een openstaande schuld. Deze ouders zullen tevens een persoonlijke betalingsregeling aangeboden krijgen. Daarbij merk ik op dat wanneer er ook samenloop is met de compensatieregeling en/of hardheidstegemoetkoming, de openstaande schuld al verminderd kan worden.

Vraag 21

Waarom moeten de kaders voor terecht of onterecht O/GS nog worden opgesteld? Waarom was dit niet in beeld bij de vormgeving van het amendement Leijten c.s. over een O/GS-tegemoetkoming?[3]

Antwoord 21

Ten tijde van de vormgeving van het amendement bestond er, mede dankzij de inspanningen van uw Kamer, een goed beeld van de ingrijpende gevolgen voor de ouders die geconfronteerd zijn met een onterechte O/GS-kwalificatie, het - daardoor – niet toekennen van een persoonlijke betalingsregeling en de gehanteerde praktijk die dit heeft veroorzaakt. Vanwege de noodzakelijke voortgang van deze spoedwetgeving voor de hersteloperatie is op basis van deze informatie het amendement vormgegeven. Ik vind het erg belangrijk dat deze beoordelingen nu juist zullen worden uitgevoerd. Daarom worden momenteel ook de details omtrent de gehanteerde praktijk in kaart gebracht. Op basis hiervan worden thans de kaders opgesteld waarmee de O/GS-tegemoetkoming wordt uitgevoerd.

Vraag 22

Wordt bij de kaders de notitie van 5 november 2019 over O/GS gehanteerd? Zo nee, waarom niet?[4]

Antwoord 22

---

[3] *Kamerstuk 35 468, nr. 20*
[4] *https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/06/16/bijlage-notitie-5-november*

Voor de beoordeling of een in het verleden toegekende O/GS-kwalificatie voor de toepassing van de O/GS-tegemoetkomingsregeling terecht of onterecht is, zal niet zozeer maatgevend zijn of deze kwalificatie naar het toenmalige beleid en de toenmalige jurisprudentie terecht en zorgvuldig is opgelegd. Een dergelijke beoordeling zou, door bijvoorbeeld de ontwikkelingen in die jurisprudentie, vaak verre van eenvoudig zijn. Mede op basis van het voortschrijdende inzicht in de ingrijpende gevolgen van een O/GS-kwalificatie en het weigeren van een persoonlijke betalingsregeling, zal voor de O/GS-tegemoetkoming een nieuw kader worden gehanteerd waarbij alleen in meest evidente gevallen het standpunt zal worden ingenomen dat de O/GS-kwalificatie terecht was (en dus geen recht bestaat op de O/GS-tegemoetkoming). De kaders uit de notitie van 5 november 2019 zullen hierbij slechts een beperkte rol spelen, omdat die nog uitgingen van het toenmalige beleid. Ik zal uw Kamer in de voortgangsrapportage (VGR) nader berichten over de te hanteren kaders.

Vraag 23

Erkent u dat als te beperkt wordt erkend dat de werking van O/GS desastreus uitwerkte voor ouders, u dan in strijd handelt met uitspraken van de Raad van State?[5]

Antwoord 23

De ingrijpende gevolgen van de O/GS-kwalificatie zijn reden geweest voor het tot stand brengen van de O/GS-tegemoetkomingsregeling. Voor de beoordeling of sprake is van een onterechte O/GS-kwalificatie zal, zoals hiervoor aangeven, een aan de huidige inzichten aangepast kader worden gehanteerd. Daarmee wordt beoogd om alleen nog in evidente gevallen het standpunt in te nemen dat de O/GS-kwalificatie terecht was en er dus geen recht bestaat op de O/GS-tegemoetkoming. De kaders hiervoor worden op dit moment uitgewerkt. Daarbij hecht ik eraan te benadrukken dat voorafgaand aan een eventuele afwijzing op de O/GS-kwalificatie de vaktechnische lijn hiermee akkoord moet gaan en dat tevens een voorgenomen afwijzing in alle gevallen aan de Commissie van Wijzen wordt voorgelegd. Met deze benadering blijven we naar mijn mening ruim binnen de grenzen van de jurisprudentie van de Raad van State. Ik zal uw Kamer in de Voortgangsrapportage hierover nader informeren.

Vraag 24

Bent u bereid de kaders te laten toetsen door juristen die de kaders langs de juridische uitspraken kunnen leggen en de Kamer hierover actief te informeren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 24

Een voorgenomen afwijzing van een verzoek om een O/GS-tegemoetkoming zal aan de Commissie van Wijzen worden voorgelegd, waarmee een onafhankelijke toetsing gewaarborgd is. Voor een verdere onafhankelijke toetsing zie ik op dit moment geen aanleiding.

Vraag 25

Welke fouten zijn er gemaakt in de voorselectie die de UHT en Belastingdienst/Toeslagen hebben aangeleverd bij de Commissie van Wijzen? Waar zien deze fouten precies op?

Antwoord 25

De UHT en de Commissie hebben gekeken naar de vijf criteria uit het eindrapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen (hierna: AUT) om vergelijkbaarheid met CAF 11 te beoordelen. Eén daarvan is het aantal verzonden rappels. De wet bepaalt dat na het opvragen van bewijsstukken bij burgers voor het beoordelen van het recht op toeslagen een rappelbrief aan de burger dient te worden gestuurd. De burger heeft zodoende een tweede gelegenheid om stukken

---

[5] Uitspraken van de Raad van State: ECLI:NL:RVS:2019:1333 (24 april 2019), ECLI:NL:RVS:2019:3535 en ECLI:NL:RVS:2019:3601 (23 oktober 2019)

aan te leveren voordat eventueel de toeslag wordt stopgezet. Zogenaamde 'combi rappel/stops', waarbij gelijktijdig met het versturen van het rappel de toeslag al werd stopgezet, tellen hiervoor niet als een echt rappel en moesten dan ook niet meegeteld worden in deze beoordeling. Dat komt omdat deze werkwijze niet past in de rappel-systematiek zoals deze voortvloeit uit de wet- en regelgeving zoals ook toegelicht bij brief van 18 december 2019.[6] Bij CAF-Anker is bij het rapporteren over dit onderzoek aan de Commissie van Wijzen deze foutief toegepaste rappelsystematiek ten onrechte meegenomen als wettelijk rappel. In een gedane deelwaarneming in het onderzoeksdossier, waarbij dertien dossiers van individuele ouders zijn beoordeeld, zijn de combi rappel/stops in 12 gevallen foutief geteld als regulier/wettelijke rappel. Dit heeft geleid tot een (foutief) percentage van "95% verzonden rappels" dat aan de Commissie is meegegeven. Dit had "0%" moeten zijn, waardoor de Commissie wellicht tot een andere conclusie was gekomen.

Vraag 26

Beseft u dat het degelijk beantwoorden van vraag 25 echt van belang is voor het vertrouwen in het verdere verloop? En onderschrijft u dat als nu duidelijk is wat er misgaat het van belang is dat dit gedeeld wordt teneinde nieuwe fouten te voorkomen?

Antwoord 26

Dit realiseer ik mij terdege. Zoals eerder aangegeven vind ik het belangrijk om transparant te zijn richting uw kamer en de informatie aan te leveren die kan voorkomen dat dergelijke fouten in de toekomst opnieuw worden gemaakt. Aanvullend hierop heb ik ook intern onderzocht wat we kunnen doen om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen. In mijn brief van 23 juni jl. heb ik een aantal acties benoemd zodat de werkzaamheden in de toekomst zorgvuldiger verlopen. Fouten zijn helaas nooit 100% uit te sluiten, maar deze acties zijn erop gericht om alles te doen om ze te voorkomen en ze te signaleren voordat ze nadelige consequenties kunnen hebben.

Vraag 27

Kunt u aangeven wie de opzet en de werking van de UHT zal doorlichten en met welke onderzoeksvragen?

Antwoord 27

Het onderzoek naar de opzet en werking van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) wordt uitgevoerd door de Boston Consultancy Group (BCG). De onderzoekvragen zijn:

- Ontwikkel een raamwerk waarmee de kwaliteit (foutloosheid) van de processen kan worden beoordeeld en waarmee ook de kwaliteit vanuit de burger ("voelt de burger zich daadwerkelijk geholpen?") in kaart kan worden gebracht. Dit raamwerk dient als basis voor een periodieke doorlichting en rapportage;
- Gebruik dit raamwerk voor een eenmalig doorlichting van de opzet en werking van UHT en presenteer de bevindingen in een rapport. In dit rapport staan op objectieve en navolgbare wijze de huidige kwaliteit en status van de doorgelichte processen beschreven en zijn eventuele concrete aandachtspunten met oplossingsrichtingen (op hoofdlijnen) geïdentificeerd.

Vraag 28

Kunt u verklaren waarom binnen vier maanden na het aankondigen van de UHT het nodig is om een extern onderzoek te laten doen naar de opzet en de werking van die organisatie? Wat is er

[6] Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 568.

misgegaan bij de opzet? Is er sprake van tunnelvisie of verkeerde bemensing? Kunt u uw antwoord uitgebreid toelichten?

Antwoord 28

In mijn brief van 10 juli jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd hoe het kon gebeuren dat de Commissie van Wijzen op basis van onjuiste en onvolledige informatie tot haar advies heeft kunnen komen.[7] Dat heeft mij doen besluiten dat het noodzakelijk is om een extern bureau de opzet en de werking van UHT te laten doorlichten. Ik vind het belangrijk om dat externe beeld van UHT nu al te hebben, om de organisatie nog beter te kunnen laten functioneren. Ik heb grote waardering voor de medewerkers binnen UHT die de afgelopen periode met grote inzet hebben gewerkt aan het beoordelen van de dossiers van ouders. De hersteloperatie is een enorme klus waarbij in korte tijd tientallen mensen hun werkzaamheden bij hun onderdeel binnen de Belastingdienst achter zich hebben gelaten, zijn ingestroomd bij UHT (terwijl de opbouw van de organisatie nog in volle gang is) en met daadkracht en compassie naar de ouders toe aan de slag zijn gegaan. Ik heb uw Kamer eerder aangegeven dat in een dergelijk proces van opbouw fouten helaas nooit volledig zijn uit te sluiten, al is dat natuurlijk vervelend. Dat besef ik terdege. Ik blijf met UHT zoeken naar een precaire balans tussen zorgvuldigheid en snelheid. Met de opgedane ervaringen in de afgelopen periode ben ik ook op zoek gegaan naar versterking van de organisatie. Deze versterking zal ook de komende tijd nodig blijken, omdat de taak waarvoor UHT zich gesteld ziet enorm is.

Vraag 29

Kunt u aangeven op basis van welke informatie zal worden vastgesteld of iemand in een bepaalde categorie valt en hoe ouders deze documentatie ook krijgen, conform amendement Omtzigt/Leijten?[8]

Antwoord 29

Dit vindt plaats op basis van alle relevante informatie die nodig is voor de herbeoordeling. Tijdens het gehele proces onderhoudt de persoonlijk zaakbehandelaar nauw contact met de ouder, ook om na te gaan welke informatie de ouder wil inbrengen die van belang kan zijn om vast te stellen welke categorie van toepassing is. De informatie die ten grondslag ligt aan de beoordeling, is toegankelijk voor de ouders.

Vraag 30

Hoe zit het met wachtgeld voor mensen die hun dossier al maanden geleden hebben opgevraagd en waarvoor het samenstellen van de dossiers pas half augustus wordt hervat?

Antwoord 30

In de antwoorden op de Kamervragen van de heer Omtzigt van 29 mei jl. heb ik aangegeven dat het samenstellen van de dossiers geruime tijd vergt. De Awb schrijft hiervoor geen formele termijn voor, maar geeft aan dat beantwoording binnen een redelijke termijn dient te gebeuren. Deze termijn hangt af van de omstandigheden van het geval, zoals de complexiteit van de zaak en de grootte van het dossier. Er zijn hierbij geen bepalingen van toepassingen die zien op wachtgeld of een dwangsom. Ik heb tevens aangegeven dat de planning voor de dossierverzoeken na medio juni zou worden opgesteld, nadat alle verzoekers zijn gebeld. De planning is afhankelijk van de informatiebehoefte van de verzoekers. Hierop kom ik terug in de volgende voortgangsrapportage (VGR).

Vraag 31

---

[7] 2020Z13845.
[8] Kamerstuk 35 468, nr. 37

Kunt u begrijpen dat wij niet begrijpen hoe ouders beoordeeld kunnen worden zonder dat het dossier is samengesteld? Kunt u proberen ons te overtuigen dat het beoordelen kan zonder de beschikking te hebben over het hele dossier?

Antwoord 31

In de antwoorden op de Kamervragen van de heer Omtzigt van 29 mei jl. heb ik benadrukt dat het voor de beoordeling van de situatie van de ouders niet noodzakelijk is om over hun volledige dossier te beschikken om in aanmerking te komen voor de compensatieregeling of hardheidstegemoetkoming. Inmiddels kan ik daaraan de OGS-tegemoetkoming toevoegen. Het samenstellen van de dossiers kost met name veel tijd omdat alle aanwezige stukken over alle toeslagen en alle toeslagjaren uit de systemen gehaald moeten worden, waarna alle documenten moeten worden nagelopen op aanwezigheid van privacy-gevoelige informatie. Daarna worden alle documenten geprint en in mappen opgenomen voor de ouder. Dit zijn veel tijdrovende handmatige werkzaamheden. Ik vind het belangrijk om aan te geven dat dit een andere werkstroom is dan het beoordelen van de individuele situatie van de ouder. De beoordeling van de ouders vindt plaats op basis van alle op de zaak betrekking hebbende stukken ten aanzien van de correctie of nihilstelling van de kinderopvangtoeslag. De beoordelaar kan in de systemen zien welke stukken aan die correctie ten grondslag lagen en hoe het vervolgproces verliep met bijvoorbeeld bezwaar en beroep. De medewerker weegt deze stukken in het licht van de compensatieregeling, hardheidstegemoetkoming en/of OGS-tegemoetkoming. Waar van toepassing heeft de beoordelaar ook de beschikking over de stukken uit de onderzoeksfase van de CAF-zaak. Ik heb er vertrouwen in dat dit de beoordeling op de juiste wijze gebeurt en er maximale transparantie voor de ouders is. De ouders krijgen ook inzicht in de stukken.

Vraag 32

Hoe is mogelijk dat naar aanleiding van het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) nieuwe relevante queryverzoeken zijn gevonden? Hoe is dit gelopen? Vond de AP deze query's? Zo nee, wie vond die query's dan wel en hoe zijn ze boven water gekomen? Kunt u een uitgebreide reconstructie geven?

Antwoord 32

De nadere vragen van de AP hebben geleid tot aanvullend zoekwerk aan de zijde van Belastingdienst/Toeslagen. Daarbij is ook gekeken naar bestanden die eerder op een persoonlijke schijf van een medewerker stonden en die de medewerker begin 2019 met Belastingdienst/Toeslagen deelde. Deze medewerker was voorheen bij CAF-onderzoeken betrokken en is door de AP ook tijdens het onderzoek geïnterviewd. In deze zeer omvangrijke door de medewerker beschikbaar gestelde bestanden is eerder gericht gezocht naar specifieke CAF-zaken. Nu is specifiek gezocht naar query's en queryverzoeken. Daarbij is het queryverzoek gevonden zoals genoemd in het antwoord op vraag 1a van de brief van 23 juni 2020 aan de AP. Een kopie van de brief is meegestuurd aan uw Kamer als bijlage bij de brief van 17 juli 2020.

In de brief van 23 juni 2020 is eveneens aangegeven dat een andere medewerker onlangs naar voren is gekomen. Deze gaf aan op reguliere basis in een groepspostbus een query te ontvangen, die zij en de andere gebruiker van die postbus echter niet gebruiken. Aangezien wederom aan alle medewerkers is gevraagd aan te geven of zij nog relevante informatie hebben, heeft deze medewerker de query geopend en gezien dat nationaliteit ook in deze query voorkomt. Het aanmaken van deze query is onmiddellijk gestopt en er wordt nu opnieuw onderzocht of er nog query's lopen op basis van oude verzoeken die eerder gemist zijn.

Uit het hiervoor bedoelde aanvullend zoekwerk is daarnaast recent gebleken dat Belastingdienst/Toeslagen beschikte over enkele query's die met name gericht waren op het monitoren van handelingen via internet ten aanzien van toeslagen vanuit het buitenland (niet zijnde de directe omliggende landen) dan wel gericht op betalingen naar het buitenland. Dit werd ten tijde van het queryverzoek als een risico ingeschat. De queryresultaten bevatten het persoonsgegeven 'nationaliteit'. De uitvoering van de query's is bij het bekend worden onmiddellijk opgeschort en inmiddels definitief gestopt. Beperkt nader onderzoek heeft uitgewezen dat de

query's geen bijdrage leverden aan het toezicht op het verstrekken van toeslagen. Deze query's zijn op 16 juli 2020 aan de AP gemeld.

Vraag 33

Wanneer precies is ontdekt dat 'een gespecificeerd deel van het archief' dat betrekking heeft op 9000 beroepsdossiers is vernietigd?

Vraag 34

Was het ten tijde van de onderzoeken van de ADR en de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen al bekend dat de 9000 beroepsdossiers waren vernietigd?

Antwoord 33 en 34

Het is ontdekt op 10 juni 2020, dit is na het verschijnen van de onderzoeken van de ADR en de Adviescommissie uitvoering toeslagen die ik op 12 maart 2020 aan uw kamer heb gezonden.[9]

Vraag 35

Wie heeft ontdekt dat de dsossiers zijn vernietigd?

Antwoord 35

Een medewerker van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen heeft bij de opvraag van een beroepsdossier bij Doc-DireKt te horen gekregen dat het betreffende dossier vernietigd was. Doc-Direkt is de interne dienstverlener op het gebied van informatiehuishouding voor de Rijksoverheid.

Vraag 36

Wat betekent 'een gespecificeerd deel'? Kunt u toelichten of dit dossiers betrof die een bepaalde specificatie of toekenning hebben gehad waardoor ze opgeslagen zijn op de selectielijst van Belastingen?

Antwoord 36

Met "een gespecificeerd deel" wordt een archiefblok bedoeld. Een archiefblok is een (logisch) te onderscheiden deel van het archief, waarvoor geldt dat naam en vernietigingsjaar voor het gehele blok van kracht zijn. Bij Belastingen en daarmee ook bij Toeslagen is in het verleden voor de beroepsdossiers een template gebruikt om het vernietigingsjaar te bepalen waarna dit de indicatie 9999 heeft gekregen. Dit werden Stukken Blijvende Waarde (SBW) genoemd. Dit betrof een werkwijze bij het Centraal Archief van de Belastingdienst om SBW-dossiers (waaronder beroepsdossiers) voorlopig uit te sluiten van vernietiging, omdat de daadwerkelijke vernietigingstermijn onbekend was. Er is gebruik gemaakt van dezelfde template als bij het voormalige onderdeel Belastingen, omdat er voor Toeslagen nog geen selectielijst bestond. Hierdoor is het in hetzelfde archiefblok opgeslagen (zelfde naam, zelfde termijn).

Vraag 37

Op welke specifieke selectielijst van Belastingen waren deze 9000 'per ongeluk' opgeslagen?

Antwoord 37

---

[9] Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 608.

Bij het bepalen van de vernietigingstermijn van deze dossiers is de selectielijst Belastingregio's van 21 februari 2012 gebruikt.[10] Dit omdat er destijds nog geen aparte selectielijst voor Toeslagen beschikbaar was.

Vraag 38

Wie of welk team binnen Toeslagen of Belastingdienst heeft dit 'gespecificeerd deel' opgeslagen op de betreffende selectielijst?

Antwoord 38

Dat werd conform de afgesproken werkwijze gedaan door de behandelaar bij Toeslagen.

Vraag 39

Wie gaat over tot het vernietigen van dossiers die op een selectielijst staan?

Antwoord 39

Dat doet het onderdeel Doc-Direkt van BZK, in opdracht van de Belastingdienst.

Vraag 40

Hoe veel verschillende selectielijsten bestaan er waarin dossiers van mensen worden opgeslagen? Kunt u dit gelimiteerd aangeven voor Toeslagen en voor Belastingdienst?

Antwoord 40

Dossiers worden niet in een selectielijst opgeslagen. Een selectielijst is een instrument dat wordt toegepast bij het archiveren van documenten/dossiers en om te bepalen of een document/dossier permanent bewaard moet worden. Deze krijgen dan een code B(ewaren) of V(ernietigen) + termijn. De meeste termijnen voor Belastingen bedragen 7 jaar, die voor Toeslagen voornamelijk 12 jaar na beëindiging toeslag. Voor de fiscale werkprocessen van Belastingen als voor de werkprocessen van Toeslagen worden momenteel bij het archiveren een tweetal selectielijsten toegepast:

1. Selectielijst Belastingregio's (2012), deze bevat 38 werkprocessen (in de selectielijst zelf is dit handelingen genoemd).
2. Selectielijst Toeslagen (2015), deze bevat 16 werkprocessen (in de selectielijst zelf is dit proces genoemd).

Daarnaast zijn er aparte selectielijsten voor de Douane, FIOD en de Centrale Administratie.[11]

Vraag 41

[10] Staatscourant nr. 3159, 21 februari 2012.
[11] Staatscourant nr. 6684, 3 mei 2010, respectievelijk nr. 28448, 15 oktober 2013, respectievelijk nr. 22488, 4 mei 2016.

Kunt u verklaren hoe het kan dat u tijdens de behandeling van de Wet hardheidsaanpassing Awir vele malen onderstreepte dat de regeling en het herstelproces 'ruimhartig' moet zijn en dat in de Tweede Voortgangsrapportage géén één keer het woord 'ruimhartig' is terug te vinden?

Antwoord 41

Tijdens de behandeling van de Wet hardheidsaanpassing Awir heb ik in debatten vele malen benadrukt hoe belangrijk ik het vind dat er ruimhartig wordt gehandeld. In de tweede Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag heb ik de ontwikkelingen uiteengezet sinds de vorige Voortgangsrapportage van 28 april. Deze ontwikkelingen, waarvan onder andere het aannemen van de wetwijziging, onderstrepen mijn standpunt over ruimhartige afhandeling binnen het proces. Ik kan u verzekeren dat er in recente weken niets veranderd is aan dat standpunt.

Vraag 42

Klopt het dat de AP ook kan besluiten om een rapport – zeker op aandringen van degene die onderzocht is – niet openbaar te maken? Zo ja, zult u voorkomen dat het onderzoek naar etnisch profileren bij de Belastingdienst en Belastingdienst/Toeslagen in de la verdwijnt?[12]

Antwoord 42

De AP heeft op 17 juli 2020 het onderzoeksrapport 'De verwerking van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag' gepubliceerd. Op dezelfde dag heb ik het rapport aan uw Kamer gestuurd, samen met de kabinetsreactie op het rapport.[13]

---

[12] *https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/beleidsregels_openbaarmaking_door_de_autoriteit_persoonsgegevens_staatscourant.pdf*

[13] Kamerstukken II, 2019-20, 31066, nr. 683.

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

13 augustus 2020

Herstel van mijn toeslag
Wat kan ik verwachten?



Concept

Toelichting

Ik krijg informatie via (online) media
In de media zie ik berichten over de kinderopvangtoeslag en de Belastingdienst. Op de website van de Belastingdienst vind ik duidelijke informatie over het meldingsproces en een meldingsformulier.

Ik meld me bij de Belastingdienst
Ik neem telefonisch contact op om te vragen of de Belastingdienst naar mijn situatie wil kijken. Dat kan ik uiteraard ook per post of via de website doen.

De persoon aan de telefoon vraagt hoe ik het liefste benaderd wil worden door de Belastingdienst. Bijvoorbeeld per telefoon, email of brief. Ik vertel wat ik het prettigst vind, zodat de Belasingdienst rekening met mijn wensen kan houden.

Voor algemene vragen kan ik ook langs bij een balie van de Belastingdienst. Ik maak daarvoor dan eerst een afspraak via telefoonnummer 0800 - 2 358 358.

Ik krijg een bevestiging
Ik krijg een brief met een bevestiging van mijn melding. In de brief staat dat ik zelf niets hoef te doen. Mijn persoonlijk zaakbehandelaar neemt als ik aan de beurt ben contact met mij op.

Mijn zaak wordt in behandeling genomen
Het kan even duren voor ik mijn persoonlijk zaakbehandelaar krijg.

Op de website van de Belastingdienst kan ik zien wanneer je urgentie hebt. Dan wordt je zaak sneller behandeld. Als dat nodig is in mijn situatie, kan ik urgentie aanvragen. Hoe dat moet staat op de website.

Ik maak kennis met mijn persoonlijk zaakbehandelaar
Mijn persoonlijk behandelaar belt mij zodra de Belastingdienst begint met het beoordelen van mijn zaak. Samen bespreken we mijn situatie. Dat kan telefonisch, of we maken een afspraak om elkaar te zien.

Als ik dat nog niet heb verteld vraagt mijn persoonlijk behandelaar hoe ik het liefst contact met hem wil houden. Ook vraagt hij of ik bij gesprekken een tolk nodig heb. Ik krijg ook te horen hoe ik kan wisselen van persoonlijk zaakbehandelaar, als ik dat wil.

Inschakelen extra ondersteuning
Mijn persoonlijk zaakbehandelaar kan verschillende hulporganisaties inschakelen, als dat nodig is. Zoals de gemeente. Die organisaties kunnen mij helpen met problemen die zijn ontstaan door de kinderopvangtoeslag. Zoals problemen met werk, wonen of mijn gezin.

Samen werken aan herstel
Mijn persoonlijk zaakbehandelaar belt mij om samen te bespreken wat er uit de eerste inventarisatie van mijn situatie is gekomen. Of om een afspraak te maken om dat te doen.

Ik krijg uitleg voor welke jaren ik misschien een regeling kan krijgen, en welke regeling dat dan is. Hij legt mij ook uit waarom deze regeling voor mij het meest gunstig is. Tijdens het gesprek kan ik mijn mening geven. Ik kan bijvoorbeeld zeggen dat er nog een jaar mist. Of dat ik aanvullende informatie heb, waardoor ik misschien een andere regeling kan krijgen.

Tussentijds contact
Tijdens het hele proces krijg ik van mijn persoonlijk behandelaar regelmatig te horen wat de stand van zaken van mijn zaak is. Dat gaat via de telefoon, sms, mail of tijdens een ontmoeting. Net wat ik het prettigst vind. Ik kan ook zelf aangeven met welke regelmaat ik graag contact wil. Ook krijg ik na elk gesprek een verslag.

Ik krijg de voorlopige uitkomst
Mijn persoonlijk zaakbehandelaar vertelt mij de uitkomst van de beoordeling. Per telefoon of tijdens een afspraak. Afhankelijk van wat ik het prettigst vind.

Ik weet nu definitief of ik voor een regeling ik in aanmerking kom of niet. En zo ja voor welke jaren ik welke regeling krijg.

Mijn persoonlijk behandelaar heeft ook een voorlopige berekening gemaakt van de hoogte van mijn compensatie en/of mijn tegemoet-koming. Als ik geld krijg, hoor ik ook wanneer ik dat krijg. Het kan ook dat ik geen recht heb op een regeling

Uitleg vervolgstappen
Ik krijg altijd uitleg over de vervolgstappen en wat het voor mij betekent.

Ik krijg mijn voorlopige beschikking
Als bevestiging krijg ik een brief waarin staat wat we hebben afgesproken. De voorlopige beschikking. Daarin staat welke regeling voor mij geldt. En als ik geld krijg, een uitleg over hoe dat bedrag is opgebouwd. Dat bedrag wordt ook al naar mij overgemaakt.

Bezinningsperiode
Om nog even goed over alles na te kunnen denken, heb ik een bezinningsperiode van 6 weken. Daarin kan het zijn dat ik bedenk dat ik tóch nog extra informatie heb. Waardoor krijg ik misschien meer geld of heb ik recht op een andere regeling. Dat kan ik dan altijd bespreken met mijn persoonlijk zaakbehandelaar.

Ik krijg mijn definitieve beschikking
Ik hoor per telefoon dat mijn zaak definitief is. Als ik dat wil, kan dat ook in een persoonlijk gesprek. Mijn persoonlijk zaakbehandelaar legt mij ook uit wat de mogelijke vervolgstappen zijn.

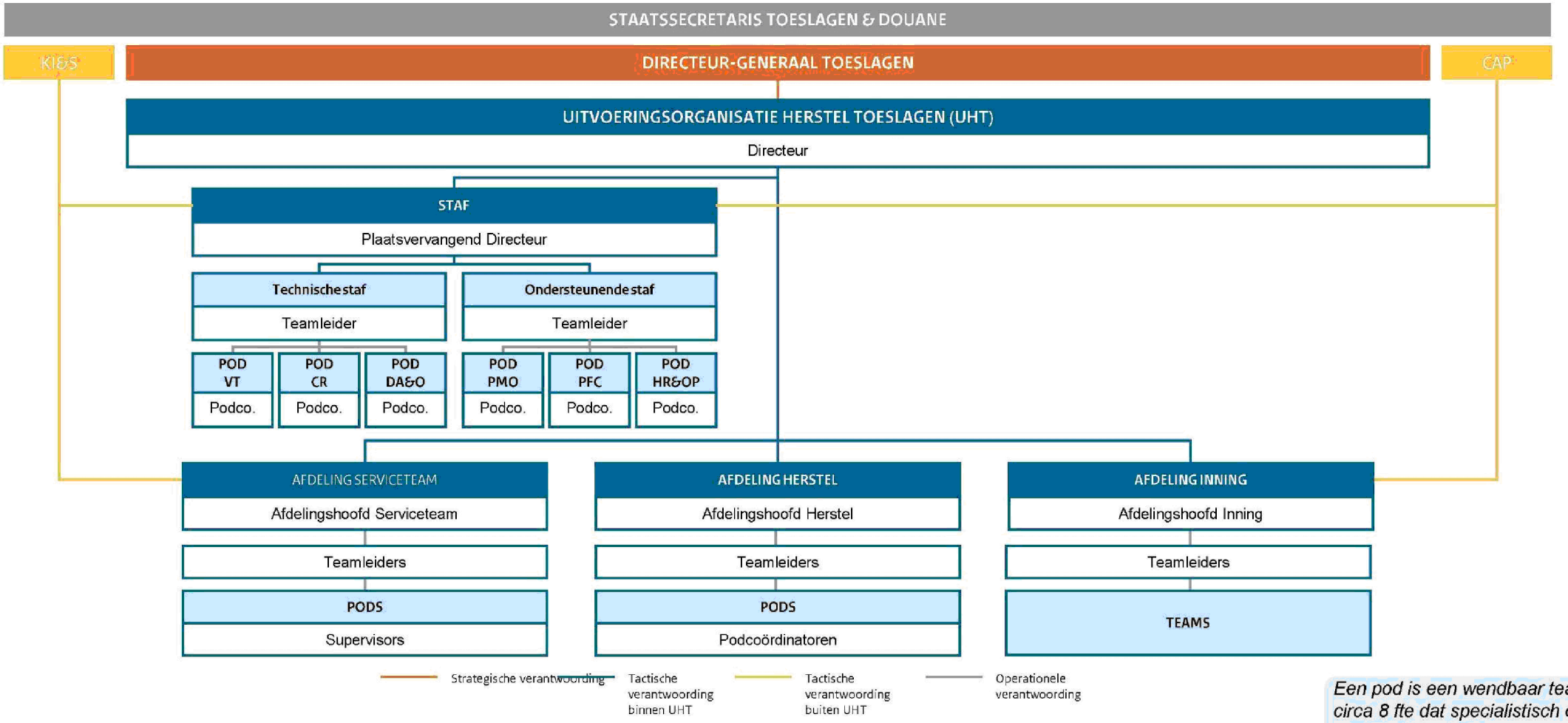
Als bevestiging krijg ik een brief. De definitieve beschikking. Daarin staat nog een keer wat alle afspraken zijn.

Mogelijke betalingsregeling
Het kan zijn dat ik ondanks het geld dat ik krijg nog schuld overhoud. Samen met de Belastingdienst kan ik dan afspraken maken over een betalingsregeling. Eén die past bij mijn financiële situatie.

Bezwaar indienen
Als ik het toch niet eens ben met de beschikking die ik heb gekregen, kan ik bezwaar maken.

In de beschikking staat hoe ik dat kan doen, maar mijn persoonlijk zaakbehandelaar kan het mij ook uitleggen.

UHT realiseert haar doelstellingen door in het primaire proces intensief samen te werken in een keten met CAP en KI&S



Een pod is een wendbaar team van circa 8 fte dat specialistisch of multidisciplinair is

Behandelkader Compensatieregeling

Achtergrondinformatie

CAF11 Vergelijkbaar
Burgers die betrokken zijn geweest in één of meerdere CAF11 vergelijkbare zaken, komen in aanmerking voor compensatie. Deze compensatie moet berekend worden op basis van het klantbeeld van de betrokken regeling en toeslagjaar waar de CAF casus betrekking op heeft.

De beoordeling of een CAF casus vergelijkbaar is met de CAF11 zaak, hoeft niet uitgevoerd te worden. Na beoordeling door de commissie Donner (AUT2) en de beoordeling door de commissie van onafhankelijke deskundigen, is vastgesteld welke zaken vergelijkbaar zijn en welke niet.

Het is mogelijk dat een burger niet voorkomt in een CAF11 vergelijkbare casus, maar van mening is dat er wel sprake is van vooringenomen handelen. De beoordeling op het individueel vooringenomen handelen is geen onderdeel van dit behandelkader. Voor deze beoordeling wordt een apart kader opgesteld. De posten die beoordeeld worden in de proefmaand, hoeven niet individueel beoordeeld te worden op het vooringenomen handelen omdat van deze vastgesteld is dat deze betrokken zijn in een CAF11 vergelijkbare zaak.

Een burger komt altijd in aanmerking voor compensatie, tenzij er sprake is van ernstige onregelmatigheden (zie artikel 2.4 Ernstige Onregelmatigheden van de Compensatieregeling).

Let op! Voor het berekenen van de compensatie wordt niet opnieuw de hoogte van de kinderopvangtoeslag vastgesteld. Er wordt enkel vastgesteld of er sprake is geweest van ernstige onregelmatigheden.

Informatiebrief CAF11 Vergelijkbaar
Burgers die betrokken zijn in één of meerdere CAF11 vergelijkbare zaken, hebben de informatiebrief UHT_V_CAF11 ontvangen. Bij iedere burger is deze brief zichtbaar in TVS onder verzonden brieven.

In de brief wordt aangegeven dat de burger betrokken is geweest in een CAF11 vergelijkbare zaak en hiermee in aanmerking komt voor compensatie. In de brief wordt de burger gevraagd om toestemming te geven om de persoonlijke situatie te gaan beoordelen.

Aan de WO CAF11 Vergelijkbaar compensatie of het werkitem 9037 – CAF11 Vergelijkbaar compensatie (te vinden onder lopende zaken in TVS) is te herkennen of een burger toestemming heeft gegeven voor de beoordeling van het dossier. Mocht de burger nog geen toestemming hebben gegeven, dan dient dit gevraagd te worden in het telefoongesprek welke gevoerd moet worden ihkv toewijzen persoonlijk behandelaar. Zie hiervoor het 'Algemene Belscript Persoonlijk behandelaar'.

Persoonlijk behandelaar
De te behandelen zaken worden met behulp van een excelbestand aangeboden. In dit excelbestand is het BSN van de burger en de CAF zaak waarin deze betrokken is geweest opgenomen.

Voor de burger die je toegewezen krijgt, word je de persoonlijk behandelaar. Voor het registreren als persoonlijk behandelaar, maak je gebruik van de module 'Registreren Persoonlijk behandelaar'.

Let op! Mochten de betrokken werkitems in TVS al geclaimd zijn door een collega (te herkennen aan de rubriek behandelaar bij het werkitem onder lopende zaken), stuur het BSN dan door naar de postbus UHT Centrale Regie processen en geef hierbij aan dat de post reeds toegewezen is.

Burgerinteractie
In het kader van de proefmaand zal er op kleine schaal burgerinteractie plaatsvinden. We concentreren ons eerst op het volledig en juist kunnen uitvoeren en berekenen van de compensatie.

Omdat je wel de persoonlijk behandelaar blijft van de toegewezen burger, wordt voorafgaand aan het beoordelen contact opgenomen met de burger. Maak hiervoor gebruik van het 'Algemene Belscript Persoonlijk behandelaar'.

Gedurende de behandeling is het mogelijk om contact op te nemen met de burger om uitleg te geven over de voortgang van de beoordeling. Maak met de burger hierover afspraken.

Beslissing Compensatie
Voordat aan de burger kenbaar wordt gemaakt op welke bedrag aan compensatie er recht is, wordt de berekening voorgelegd aan Vaktechniek. Op deze wijze toetsen we de uitgevoerde berekening. Hou hier rekening mee en neem nog geen contact over de inhoud van de beslissing op met de burger voordat deze toets uitgevoerd is en je hier terugkoppeling op ontvangen hebt.

Bevindingenformulier
Gedurende de beoordeling maken we gebruik van het bevindingenformulier Compensatieregeling. Op dit formulier kan je alle benodigde informatie invullen. Ook wordt met behulp van het formulier een aantal vragen gesteld die beantwoord moeten worden.

Op ConnectPeople kan je het bevindingenformulier vinden. Voor het invullen van het bevindingenformulier kan je gebruik maken van 'Bevindingenformulier Compensatieregeling incl toelichting'. Hierin is per rubriek kort aangegeven wat gevuld moet worden. Als je het bevindingformulier wilt invullen, gebruik je 'Bevindingenformulier Compensatieregeling format' welke ook te vinden is op ConnectPeople.

Na het afronden van de beoordeling en berekening en wanneer je het bevindingenformulier volledig hebt ingevuld, stuur je het bevindingenformulier en de compensatieberekening naar de postbus UHT Centrale Regie processen.

Behandelkader en modules
In dit behandelkader, welke aanvullende informatie bevat in het kader van de proefmaand, wordt beschreven op welke wijze informatie te achterhalen is die benodigd is voor de uitvoering van het proces Compensatieregeling. Dit behandelkader zal op basis van ervaringen die opgedaan worden in de proefmaand verder uitgewerkt worden met behulp van de werkgroep Behandelkaders en Modules.

Wanneer je informatie mist in het behandelkader of in een van de modules, kan je dit aangeven in het bevindingenformulier. Wanneer je gedurende de beoordeling tegen vragen aanloopt, probeer deze eerst samen met je POD coördinator en of VTA-er te beantwoorden. Indien nodig zullen zij de vraag doorzetten naar de postbus van Centrale Regie.

Informatie nog niet beschikbare systemen
Wanneer je informatie nodig hebt uit systemen die nu nog niet voor iedereen beschikbaar zijn of de behandeling van een bepaald werkitem ligt binnen Toeslagen regulier en je wilt hier meer over weten, stuur dan een verzoek aan de postbus Centrale Regie processen. Vermeld hierin welke informatie je nodig hebt en waarom. De afspraken over het afstemmen met Toeslagen regulier worden nog verder uitgewerkt. Ook worden de autorisaties nog verder uitgebreidt.

Ernstige onregelmatigheden

Wanneer een burger betrokken is geweest bij één of meerdere CAF11 vergelijkbare zaken, komt deze in aanmerking voor compensatie, tenzij er sprake is van ernstige onregelmatigheden.

In het besluit Compensatieregeling is hierover opgenomen:

2.4 Ernstige onregelmatigheden
Als op grond van de onderdelen 2.1, 2.2 en 2.3 van dit besluit de Belastingdienst/Toeslagen heeft geoordeeld dat in het betreffende (CAF-)onderzoek sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelswijze, beoordeelt de Belastingdienst/Toeslagen of sprake is van een ernstige onregelmatigheid die aan de ouder toerekenbaar is, die in de weg staat aan het toekennen van compensatie.

Hiervan is sprake: - als blijkt dat de ouder evident geen recht op kinderopvangtoeslag had in het onderzochte berekeningsjaar; of - als de ouder ook na verzoeken om informatie of het maken van een afspraak niets van zich heeft laten horen, niet op ingeplande afspraken is verschenen en ook nooit bezwaar heeft gemaakt tegen de betreffende beschikkingen van de Belastingdienst/Toeslagen.
Als de Belastingdienst/Toeslagen oordeelt dat geen sprake is van een ernstige onregelmatigheid, dan behoort de betreffende ouder tot de doelgroep van deze compensatieregeling.

De commissie van onafhankelijke deskundigen wordt geraadpleegd als de Belastingdienst/Toeslagen voornemens is vanwege ernstige onregelmatigheden geen compensatie te verlenen. Het oordeel van deze commissie is voor de Belastingdienst/Toeslagen leidend.

Evident geen recht

Er is evident geen recht wanneer in het betrokken toeslagjaar geen recht op de toeslag heeft bestaan omdat de burger niet aan de voorwaarden heeft voldaan. Denk hierbij aan:

- Burger heeft geen kinderen;
- Geen gebruik gemaakt van opvang (verklaring ouder);
- Geen gebruik gemaakt van opvang (verklaring GOB);
- Kind heeft de leeftijd van 14 jaar bereikt.

Ernstige onregelmatigheden

Er is sprake van ernstige onregelmatigheden wanneer bijvoorbeeld:

- Burger nooit heeft gereageerd op verzoeken om informatie (non response) en/of verzoeken tot het maken van een balieafspraak en
- Burger nooit de benodigde bewijsstukken heeft aangeleverd en nooit bezwaar heeft aangetekend tegen de nihilbeschikking;
- Er sprake is van Fraude (strafrechtelijke veroordeling).

Voor zowel evident geen recht als ernstige onregelmatigheden geldt dat de genoemde onderwerpen niet direct betekenen dat er geen recht is op de compensatie. Het overzicht is ook niet uitputtend. Uit de verschillende casussen die we gaan behandelen, moet gaan blijken wanneer hier echt sprake van is. Wanneer uit de beoordeling blijkt dat van een van de 2 sprake is, leg dit dan altijd voor aan Vaktechniek met behulp van het bevindingenformulier Compensatieregeling.

Compensatieberekening

Voor de berekening van de compensatie maken we gebruik van de rekenmodule Compensatieberekening. Deze is op dit moment nog opgesteld met behulp van excel. Deze zal toegevoegd worden in een nieuw ontwikkelde RTV (Robuuste Tijdelijke Voorziening).

De gegevens die gebruikt moeten worden voor de compensatieberekening halen we uit TVS. Hiervoor gebruiken we:

- Klantbeeld behandeling → Toeslagjaren vanaf 2012
- Raadplegen Digitaal Archief → Toeslagjaren voor 2012

Voor het opzoeken van de gegevens voor de compensatieberekening maak je gebruik van de 'Module Compensatieberekening'.

Afronden beoordeling

Na afronding van de beoordeling stuur je het ingevulde bevindingenformulier en de gemaakte compensatieberekening naar de postbus UHT Centrale Regie processen.

Betreft
Besluit AVG-verzoek t.n.v. ---

Geachte ----,

Op 7 mei 2020 ontving ik uw brief waarin u namens --- vraagt naar de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst/Toeslagen.

Bijgaand treft u het besluit aan op dit verzoek. Ik ga ervan uit dat u uw --- hiervan in kennis stelt. U hebt de Belastingdienst/Toeslagen in genoemde brief eveneens aansprakelijk gesteld voor de door uw --- geleden en nog te lijden schade in verband met de uitvoering van de kinderopvangtoeslag. In dat kader heeft u gevraagd om het dossier. Hierop zal separaat worden gereageerd.

Ik vertrouw erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

---,
de AVG-behandelaar van de Belastingdienst/Toeslagen

Betreft
Besluit AVG-verzoek

Geachte -------,

Op 7 mei 2020 ontving ik via uw gemachtigde (-----) een brief met vragen over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst/Toeslagen.

Samenvatting verzoek
Samengevat verzoekt u in uw brief om inzage in het systeem Fraude Signalering Voorziening (FSV) om te achterhalen of u in dit systeem voorkomt.

Ik heb uw brief daarom aangemerkt als een verzoek in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en wel meer in het bijzonder als een verzoek om inzage in de persoonsgegevens die de Belastingdienst van u verwerkt (artikel 15 van de AVG).

U hebt de Belastingdienst/Toeslagen in genoemde brief eveneens aansprakelijk gesteld voor de door u geleden en nog te lijden schade in verband met de uitvoering van de kinderopvangtoeslag. In dat kader heeft u gevraagd om uw dossier. Hierop zal separaat worden gereageerd.

Beoordeling van uw AVG-verzoek
Ten aanzien van uw verzoek inzake de FSV kan ik u meedelen dat persoonsgegevens, zoals uw naam en burgerservicenummer, niet voorkomen in deze applicatie. Voor de volledigheid informeer ik u dat de applicatie op of rond 26 februari 2020 geschoond is en op 27 februari 2020 is uitgezet. Er is toen een reservebestand (back-up) bewaard van de situatie van voor de schoning. Het reservebestand staat in een beveiligde omgeving ten behoeve van nader onderzoek, onder andere door de Autoriteit Persoonsgegevens. De gegevens in het reservebestand worden niet meer gebruikt. Na afronding van bedoelde onderzoeken zullen de gegevens uit de back-up vernietigd worden. Bij de behandeling van uw verzoek is gezocht in het reservebestand. Uw persoonsgegevens, zoals uw naam en burgerservicenummer, komen niet voor in het reservebestand.

Beslissing
Gezien het voorgaande wijs ik uw AVG-verzoek toe.
Hebt u vragen over dit besluit? U kunt mij bellen (-----) of mailen (--@belastingdienst.nl). Ik ben bereikbaar op ----. Kijk voor de voorwaarden voor het gebruik van e-mail bij 'Contact' op http://www.belastingdienst.n l.

Hoogachtend,

De Minister van Financiën,
namens deze,

---,
de AVG-behandelaar van de Belastingdienst/Toeslagen

Rechtsmiddel
Op grond van artikel 34 van de Uitvoeringswet AVG (UAVG) is deze brief een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Op grond van afdeling 6.2 van de Awb kunt u tegen dit besluit binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt een bezwaarschrift indienen. Het bezwaarschrift moet worden gericht aan de Minister van Financiën, p/a Belastingdienst/Toeslagen (team Vaktechniek Toeslagen), Postbus 2092, 3500 GB te Utrecht. Het bezwaarschrift moet door de indiener zijn ondertekend en bevat ten minste:

- zijn naam en adres,
- de dagtekening,
- een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en
- de gronden waarop het bezwaar rust.

Procesbeschrijving behandeling FSV-inzageverzoeken

1. Toegang, in welke vorm dan ook in FSV (wel of niet-geschoonde versie) verloopt via het daarvoor vastgestelde protocol en de daarbij behorende waarborgen. Pas na formele toestemming is toegang tot de inhoud, in welke vorm dan ook, toegestaan.

2. In het geval van grotere hoeveelheden inzageverzoeken wordt vooraf een query gedraaid op basis van de BSN's van de verzoekers om te bepalen welke verzoekers wel en niet in FSV staan. Tenzij uit de omstandigheden een andere aanpak gewenst is. Deze aanpak is altijd conform afspraken over toegang, waarborgen etc.

3. Deze query levert een lijst op waarop te zien is welke verzoekers wel en niet in FSV staan.

4. Als er nieuwe verzoeken binnenkomen nadat de query is gedraaid, wordt FSV geraadpleegd of de nieuwe verzoeker in FSV staat. Dit gebeurt door maximaal twee van de reeds voor FSV geautoriseerde behandelaren. Naargelang de omstandigheden kan ook teruggevallen worden op het uitvoeren van (aanvullende) query's.

5. De verzoekers die niet in FSV staan worden direct afgehandeld met een standaardbrief. Hiervoor hoeft niet nader in FSV gekeken te worden. Afhandeling verloopt via de aangewezen behandelaren.

6. Voor de verzoekers die wel in FSV staan, wordt gekeken wat er in staat en beoordeeld worden welke persoonsgegevens en informatie verstrekt kan worden.

7. Alleen de gemandateerde en geautoriseerde AVG-behandelaren kijken FSV. Afhankelijk van de uitkomst van de query kunnen extra behandelaren worden geautoriseerd. Hierbij wordt het protocol voor toegang gevolgd.

8. De behandelaren raadplegen FSV alleen indien dit strikt noodzakelijk is voor de behandeling van het FSV-inzageverzoek. Waarbij uitsluitend die gegevens worden geraadpleegd om de verzoeken om inzage in FSV te kunnen behandelen. Hierbij worden de eisen uit de AVG, zoals proportionaliteit gevolgd.

9. De behandelaar zorgt voor de **verantwoording** conform de waarborgen uit het protocol Hij registreert in GBV bij het verzoek wanneer (datum/tijd) hij FSV heeft geraadpleegd en welke persoonsgegevens/informatie uit FSV gehaald is.

10. De behandelaren beoordelen in overleg met de vaco's en zo nodig de lavaco formeel recht en de FIOD of de persoonsgegevens mogelijk onderdeel zijn van grote toezichtsbelangen dan wel onderdeel zijn van onderzoeken van andere opsporingsinstanties.

11. Indien daar, zonder twijfel, geen sprake van is worden de persoonsgegevens verstrekt.

    Zij verstrekken de **persoonsgegevens** van de verzoekers die in FSV staan; naam, adres, woonplaats, etc. Daarnaast beoordelen ze welke van de overige **informatie** die in FSV staat over de verzoeker, aan de verzoeker verstrekt mag worden. Dit gebeurt (zo nodig) in overleg met de betrokken vaco's . Waar nodig in overleg met de lavaco formeel recht en de privacyofficer van IV&D.

12. In het geval van (enige) twijfel t.a.v. het wel of niet aanwezig zijn van grote toezichtsbelangen vraagt de behandelaar in alle gevallen een second opinion, in overleg met de lavaco formeel recht. Het aanroepen van de weigeringsgrond gaat altijd na afstemming met de lavaco formeel recht en IV&D.

13. De vaco's en zo nodig de lavaco formeel recht ondersteunen de behandelaren bij de beoordeling welke persoonsgegevens en informatie verstrekt mag worden.

Belastingdienst

Naam dienstonderdeel
B/CFD IHH

Tiberdreef 18
1043 GN Utrecht

Contactpersoon

[redacted]

Datum
19 januari 2016

VERKLARING VAN VERNIETIGING ARTIKEL 8 VAN HET ARCHIEFBESLUIT

Onderwerp :
Verklaring van vernietiging zoals bedoeld in artikel 8 van het Archiefbesluit 1995

Gelet op artikel 3 en 5 van de Archiefwet 1995 verklaart [redacted] B/CFD IHH dat daadwerkelijk in 2014 archiefbestandsdelen van de Belastingen ter vernietiging zijn aangeboden.

Belastingen

De grondslag voor de vernietiging zijn de navolgende handelingen uit de BSD/selectielijst 15 : 299
BSD/selectielijst 19 :54, 104, 132
BSD/selectielijst 65 :328, 336, 360, 387, 473, 700, 883, 971en 1032.
BSD/selectielijst 168 : 1

De totale omvang van de vernietigde archiefbestandsdelen bedraagt 15.914 m1.

De uitvoering van de vernietiging is, op grond van versnippering, uitgevoerd door [redacted] gevestigd te Hengelo.

[redacted]

[redacted] B/CFD,
[redacted] Informatiehuishouding

Belastingen

- BSD 19, handeling 54, omschrijving: heffing belastingen zoals verzoeken uitstel doen van aangifte, bepalen aangifte tijdvak, behandeling van bezwaren en beroepen.
- BSD 19, handeling 132, invordering belastingschulden en afgesloten invorderingsdossiers.
- BSD 19, handeling 104, heffing van loonbelasting.

- BSD 65 handeling 1032, omschrijving: het verrichten van activiteiten in verband met de heffing en inning van inkomstenbelasting.
- BSD 65 handeling 700, omschrijving: het verrichten van activiteiten in verband met de heffing van de omzetbelasting, de bijzondere verbruiksbelasting op personenauto's, de bijzondere verbruiksbelasting van motorrijwielen bij levering en invoer van goederen en diensten.
- BSD 65 handeling 104, omschrijving: het verrichten van activiteiten in verband met de heffing van loonbelasting.
- BSD 65 handeling 60, omschrijving: het verrichten van activiteiten in verband met de heffing van inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting in verband met het vergroten van het kapitaal door uitdeling van dividend in aandelen of in contanten.
- BSD 65 handeling 473, omschrijving: het verrichten van activiteiten in verband met de heffing van de vennootschapsbelasting.
- BSD 65 handeling 366, omschrijving: het verrichten van activiteiten in verband met de heffing van dividendbelasting.
- BSD 65 handeling 738, omschrijving: het verrichten van activiteiten in verband met de heffing van de belasting op personenauto's en motorrijwielen.
- BSD 65 handeling 883, omschrijving: het verrichten van activiteiten in verband met de heffing van overdrachtsbelasting, assurantiebelasting, kapitaalsbelasting en (tot 1990) beursbelasting.
- BSD 65, handeling 328 en 336, omschrijving : heffing en inning van dividendbelasting.
- BSD 65, handeling 387, omschrijving : heffing van rechten van successie, schenking en overgang, geen aanslag
- BSD 65, handeling 971, heffing van loonbelasting
- BSD 65, handeling 360, omschrijving : heffing van kansspelbelasting

- BSD 15, handeling 299, omschrijving : uitvoeren van betalingen kleine kas, inkoopfacturen en afgewezen offertes.

Belastingdienst

VERKLARING VAN VERNIETIGING ARTIKEL 8 VAN HET ARCHIEFBESLUIT

Gelet op artikel 3 en 5 van de Archiefwet 1995 verklaart de [redacted] Informatiehuishouding SSO CFD dat daadwerkelijk in 2019 archiefbestandsdelen van de Belastingdienst ter vernietiging zijn aangeboden met een omvang van 6893,5 strekkende meter.

De grondslagen voor de vernietiging zijn de navolgende handelingen uit de volgende Basis Selectie Documenten/selectielijsten:

015. Beheer van de Rijksbegroting, 1945-2000 (Stcrt. 2005 nr. 62) Handeling: 296;

065. Heffing van Rijksbelastingen (Stcrt. Nr. 167, 2005) Handelingen: 104, 328, 336, 473, 700, 883, 971, 1032;

077. Overheidspersoneel, Personeelsinformatievoorziening en -administratie (Stcrt. 2001, nr. 201) Handeling: 58;

143. Organisatie Rijksoverheid, Het sluiten van een overeenkomst inzake de levering en het onderhoud van roerende goederen en diensten (Stcrt. 2005, nr. 245) Handeling: 132;

200. Douane vanaf 1996 (werkprocessen van de Belastingdienst voor het onderdeel), zorgdrager FIN (Stcrt. Nr. 6684, 2010) Handelingen 1 t/m 46;

201 Selectielijst voor de administratieve neerslag van de zorgdrager minister van Financiën voor wat betreft de werkprocessen van Belastingdienst/regio's ('Blauwe' processen) 2007-heden (stcrt. 2012 nr. 3159).
Handelingen: 1, 2, 11, 14, 20, 23, 24, 25, 28, 35

Naam dienstonderdeel
SSO CFD

Unit informatiehuishouding

Tiberdreef 12-24
1043 GN Utrecht

Contactpersoon
[redacted]
Adviseur Bedrijfsvoering
[redacted]

De uitvoering van de vernietiging is, op grond van versnippering, uitgevoerd door de [redacted] gevestigd te Hengelo.

Plaats: Utrecht

Datum: 19 maart 2019

Naam: [redacted]

Functie: [redacted] Informatiehuishouding (IHH)

Handtekening [redacted]

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Belastingdienst
B/CFD
[redacted]
Postbus 9799
3561 GG Utrecht

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Doc-Direkt

Stadhoudersmolenweg 53
Apeldoorn
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl
www.facebook.com/minbzk
www.twitter.com/minbzk

Contactpersoon
[redacted]

Kenmerk
2019-0000136214

Uw kenmerk

Bijlage(n)
1

Datum 14 maart 2019
Betreft Kennisgeving van vernietiging voor het archief 20130020

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij deel ik u mede dat conform uw opdracht van 27 november 2018 de in deze opdracht bedoelde archiefbescheiden zijn vernietigd.

Aan de hand van de door u verleende opdracht en van deze kennisgeving kunt u de in artikel 8 van het Archiefbesluit 1995 bedoelde Verklaring van Vernietiging opstellen.

Mocht u naar aanleiding van dit bericht nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met [redacted], [redacted] Bedrijfsvoering.

Hoogachtend,

[redacted] Doc-Direkt,
namens deze,

[redacted]

[redacted] Beheren

OPDRACHT VOOR DE VERNIETIGING VAN ARCHIEFBESCHEIDEN

Gelet op artikel 3 van de Archiefwet 1995 geeft ondergetekende, bevoegd [redacted] van

Zorgdrager:	Financiën
Naam archief/archieven:	Belastingdienst
Periode:	tot en met 2010
Omvang:	6.893,5 m1
Projectnummer Doc-Direkt:	20130020

Opdracht aan [redacted] van Doc-Direkt tot de vernietiging van de daarvoor op grond van de volgende selectielijst(en) geselecteerde archiefbescheiden, afkomstig uit bovengenoemd(e) archief/archieven:

015. Beheer van de Rijksbegroting, 1945-2000 (Stcrt. 2005 nr. 62) Handeling: 296;

065. Heffing van Rijksbelastingen (Stcrt. Nr. 167, 2005) Handelingen: 104, 328, 336, 473, 700, 883, 971, 1032;

077. Overheidspersoneel, Personeelsinformatievoorziening en -administratie (Stcrt. 2001, nr. 201) Handeling: 58;

143. Organisatie Rijksoverheid, Het sluiten van een overeenkomst inzake de levering en het onderhoud van roerende goederen en diensten (Stcrt. 2005, nr. 245)
Handeling: 132;

200. Douane vanaf 1996 (werkprocessen van de Belastingdienst voor het onderdeel), zorgdrager FIN (Stcrt. Nr. 6684, 2010) Handelingen 1 t/m 46;

201 Selectielijst voor de administratieve neerslag van de zorgdrager minister van Financiën voor wat betreft de werkprocessen van Belastingdienst/regio's ('Blauwe' processen) 2007-heden (stcrt. 2012 nr. 3159).
Handelingen: 1, 2, 11, 14, 20, 23, 24, 25, 28, 35

Plaats: Utrecht

Datum: 27 november 2018

Naam: [redacted]

Functie: [redacted] Informatiehuishouding (IHH)

Handtekening [redacted]

Belastingdienst
SSO-CFD i.o.
UTRECHT

Postbus 9799
3506 GT UTRECHT

Telefoon

Unit Informatiehuishouding

Directie Belastingen

Korte Voorhout 7
2511 CW 's-Gravenhage

Datum
13 november 2018

Uw kenmerk

Kenmerk
GvK 2018 11 13 01

Betreft
Mededeling vernietiging van archiefbescheiden

Beste ,

Deze brief is bedoeld om jou, als accountpartner van SSO-CFD i.o., te informeren over de komende vernietiging van archiefbescheiden van de Belastingdienst door Doc-Direkt.
Jij hoeft in deze geen actie te ondernemen.

Doc-Direkt beheert sinds 2011 het archief van de Belastingdienst en stelt jaarlijks vanuit haar administratie een vernietigingsvoorstel op en richt deze aan SSO-CFD i.o., de gemandateerde archiefbeheerder namens Belastingdienst.

In het vernietigingsvoorstel voor 2019 zijn de archiefbescheiden opgenomen, waarvan de geldende vernietigingstermijnen zijn verstreken. Deze termijnen zijn vastgelegd in de goedgekeurde basisselectiedocumenten en selectielijsten.

De te vernietigen bescheiden vallen onder de onderstaande Selectielijsten en de daar genoemde handelingen :

015. Beheer van de Rijksbegroting, 1945-2000 (Stcrt. 2005 nr. 62) Handeling: 296;

065. Heffing van Rijksbelastingen (Stcrt. Nr. 167, 2005) Handelingen: 104, 328, 336, 473, 700, 883, 971, 1032;

077. Overheidspersoneel, Personeelsinformatievoorziening en -administratie (Stcrt. 2001, nr. 201) Handeling: 58;

143. Organisatie Rijksoverheid, Het sluiten van een overeenkomst inzake de levering en het onderhoud van roerende goederen en diensten (Stcrt. 2005, nr. 245)
Handeling: 132;

201. Selectielijst voor de administratieve neerslag van de zorgdrager minister van Financiën voor wat betreft de werkprocessen van Belastingdienst/regio's ('Blauwe' processen) 2007-heden (Stcrt. Nr. 3159, 2012) Handelingen: 1 t/m 38;

De vernietiging van de archiefbescheiden wordt door Doc-Direkt in het eerste kwartaal 2019 uitgevoerd.
Na afronding van de vernietiging zal ik overgaan tot het opstellen van een verklaring van vernietiging zoals bedoeld in Artikel 8 van het Archiefbesluit 1995.

In uw antwoord datum en kenmerk van deze brief vermelden

Kenmerk
GvK 2018 11 13 01

Met vriendelijke groeten,

[redacted]
Informatiehuishouding (IHH)

Belastingdienst
SSO-CFD i.o.
UTRECHT

Postbus 9799
3506 GT UTRECHT

Telefoon

Unit Informatiehuishouding

Belastingdienst/Landelijke Douane
t.a.v. Douane
Laan Op Zuid 45
3072 DB Rotterdam

Datum
13 november 2018

Uw kenmerk

Kenmerk
GvK 2018 11 13 02

Betreft
Mededeling vernietiging van archiefbescheiden

Beste

Deze brief is bedoeld om jou, als accountpartner van SSO-CFDi.o., te informeren over de komende vernietiging van archiefbescheiden van de Douane door Doc-Direkt.
Jij hoeft in deze geen actie te ondernemen.

Doc-Direkt beheert sinds 2011 het archief van de Douane en stelt jaarlijks vanuit haar administratie een vernietigingsvoorstel op en richt deze aan SSO-CFD i.o., de gemandateerde archiefbeheerder namens Belastingdienst.

In het vernietigingsvoorstel voor 2019 zijn de archiefbescheiden opgenomen, waarvan de geldende vernietigingstermijnen zijn verstreken. Deze termijnen zijn vastgelegd in de goedgekeurde basisselectiedocumenten en selectielijsten.

De te vernietigen bescheiden vallen onder de onderstaande Selectielijsten en de daar genoemde handelingen :

Selectielijst 015. Beheer van de Rijksbegroting, 1945-2000 (Stcrt. 2005 nr. 62)
Handeling: 296;

Selectielijst 065. Heffing van Rijksbelastingen (Stcrt. Nr. 167, 2005)
Handelingen: 104, 328, 336, 473, 700, 883, 971, 1032;

Selectielijst 077. Overheidspersoneel, Personeelsinformatievoorziening en -administratie (Stcrt. 2001, nr. 201)
Handeling: 58;

Selectielijst 143. Organisatie Rijksoverheid, Het sluiten van een overeenkomst inzake de levering en het onderhoud van roerende goederen en diensten (Stcrt. 2005, nr. 245)
Handeling: 132;

Selectielijst 200. Douane vanaf 1996 (werkprocessen van de Belastingdienst voor het onderdeel), zorgdrager FIN (Stcrt. Nr. 6684, 2010)
Handelingen 1 t/m 46;

De vernietiging van de archiefbescheiden wordt door Doc-Direkt in het eerste kwartaal 2019 uitgevoerd.

In uw antwoord datum en kenmerk van deze brief vermelden

Kenmerk
GvK 2018 11 13 02

Na afronding van de vernietiging zal ik overgaan tot het opstellen van een verklaring van vernietiging zoals bedoeld in Artikel 8 van het Archiefbesluit 1995.

Met vriendelijke groeten,

[redacted]
[redacted] Informatiehuishouding (IHH)

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Belastingdienst
Centrum Facilitaire Dienstverlening,
Informatiehuishouding
Tiberdreef 12-24
3561 GG Utrecht

DGVBR
Doc-Direkt

Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.doc-direkt.nl

Contactpersoon

Kenmerk
2018-0000895333

Uw kenmerk

Datum 20 november 2018

Betreft Voorstel tot vernietiging voor het archief projectnummer 20130020

Geachte ,

Hierbij stel ik u voor om in overeenstemming met artikel 3 van de Archiefwet 1995 over te gaan tot de vernietiging van archiefbescheiden afkomstig uit het archief van de Belastingdienst. Een specificatie van de archiefbescheiden die voor vernietiging in aanmerking komen, worden separaat digitaal ter beschikking gesteld aan de heer van uw dienst. Voor de opdracht tot vernietiging treft u zowel een opdracht voor de Belastingdienst (Blauwe processen en bedrijfsvoering) als een opdracht voor het Douanearchief als bijlage aan.

De selectielijst betreffende het proces Toeslagen hebben wij buiten beschouwing gelaten, aangezien het voor Doc-Direkt momenteel niet mogelijk is te bepalen of de betreffende dossiers daadwerkelijk zijn afgesloten.

Ik verzoek u om mijn voorstel te beoordelen en indien akkoord uw opdracht tot vernietiging uiterlijk 1 december 2018 getekend te retourneren.

U kunt deze opsturen naar:
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Doc-Direkt/Afdeling Bewerken
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Doc-Direkt zal na ontvangst van uw opdracht tot vernietiging zorg dragen voor de afvoer van de betreffende archiefbescheiden conform het rijksoverheidscontract met
Nadat mij de vernietiging heeft bevestigd zend ik u daarvan een kennisgeving.

DGVBR
Doc-Direkt

Datum
20 november 2018

Kenmerk
2018-0000895333

Mocht u naar aanleiding van dit bericht nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met [ ], relatiebeheerder Doc-Direkt.

Met vriendelijke groet,

[ ]

[ ] *Bewerken*

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

Ons kenmerk
2020-0000155291

Uw brief (kenmerk)

Datum 19 augustus 2020
Betreft Oordeel motie Leijten inzake beschermingsbewind

Geachte voorzitter,

Bij het debat over het wetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir op 17 juni jl. heeft het lid Leijten een motie ingediend[1] waarin zij verzoekt het mogelijk te maken voor ouders die als gevolg van onterechte terugvordering van kinderopvangtoeslag onder bewind zijn komen te staan, om hun toegekende compensatie op een derdengeldenrekening te laten plaatsen en met tussenkomst van een derde, regie over de hun toegekende compensatie te laten krijgen. Bij brief van 2 juli 2020 heb ik uw Kamer bericht in overleg met het ministerie van Justitie en Veiligheid te onderzoeken of het juridisch mogelijk is om compensatie op een derdengeldrekening te laten plaatsen indien de onder bewind gestelde ouder dat vraagt. Dit onderzoek heeft ertoe geleid dat ik de motie ontraad. Hieronder licht ik de reden hiervan, meden namens de Minister van Rechtsbescherming toe.

Het doel van beschermingsbewind is bescherming te bieden van meerderjarigen die al dan niet tijdelijk niet of onvoldoende in staat zijn zelfstandig hun vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen[2]. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als sprake is van problematische schulden doordat iemand zijn schulden niet meer kan blijven betalen of is opgehouden deze te betalen. De onderbewindstelling is dan bedoeld ertoe bij te dragen dat de financiële situatie wordt gestabiliseerd.

De kantonrechter stelt op verzoek van de betrokkene of diens nabije familie beschermingsbewind in en benoemt een beschermingsbewindvoerder, waarbij de kantonrechter rekening houdt met de uitdrukkelijke voorkeur van de betrokkene. In de meeste gevallen wordt bewind ingesteld over het gehele vermogen van de betrokkene. Dat heeft tot gevolg dat het beheer over de onder bewind staande goederen toekomt aan de bewindvoerder[3]. De betrokkene kan dan niet meer zelfstandig over zijn vermogen beschikken. Dit brengt mee dat de bewindvoerder degene is die de ouders vertegenwoordigt bij de financiële afwikkeling van de

[1] Kamerstukken II, 2019/20, 35468, nr. 30.
[2] Artikel 1:431 lid 1 BW.
[3] Artikel 1:438 lid 1 BW.

compensatie, herziening of reparatie van het toeslagrecht. Met medewerking van de bewindvoerder of met machtiging van de kantonrechter kan hiervan worden afgeweken,[4] bijvoorbeeld door voor dit specifieke geval de betrokkene toe te staan over de hem toegekende compensatie te laten beschikken. De compensatie, herziening of reparatie van het toeslagrecht kan er wel aan bijdragen dat de financiële zelfredzaamheid van de betrokkene toeneemt en de beschermingsbewindvoerder aan betrokkene meer zeggenschap over de financiën kan geven. Als hierdoor de financiële problemen van de betrokkene zijn opgelost of aanzienlijk zijn verminderd, kan de betrokkene, zijn naaste familie of de bewindvoerder de kantonrechter verzoeken het ingestelde beschermingsbewind te beperken of zelfs op te heffen. De kantonrechter kan hiertoe ook ambtshalve overgaan.[5]

Gelet op de ratio van het beschermingsbewind – dat wordt ingesteld als de betrokkene naar het oordeel van de kantonrechter tijdelijk of duurzaam niet in staat is ten volle zijn vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen - worden alle gelden tijdens het bewind (in beginsel) beheerd vanaf een aparte rekening. Een van de taken van de bewindvoerder na zijn benoeming is daarom het inlichten van de bank over het bewind en het openen van deze aparte rekening (de 'beheerrekening') die de bewindvoerder ter vervulling van zijn taak gebruikt. De bewindvoerder is verplicht om uitsluitend voor de betalingen die hij bij de vervulling van zijn taak verricht of ontvangt zo veel mogelijk van deze rekening gebruik te maken[6]. De Aanbevelingen inzake meerderjarigenbewind, vastgesteld door het Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton & Toezicht (LOVCK&T) voor kantonrechters die zijn belast met de behandeling van bewindzaken, schrijven voor dat gelden van betrokkene niet op een tussenrekening of derdengeldrekening mogen staan, ook niet voor korte tijd[7]. Dit betekent dat de compensatie, herziening of reparatie van het toeslagrecht niet op een derdengeldrekening kan worden gestort. Zoals hiervoor reeds is benoemd, kunnen ouders – als zij het wenselijk achten dat het toeslagrecht toch op een andere rekening wordt gestort – deze kwestie met de bewindvoerder en zo nodig met de kantonrechter bespreken.

Ik merk verder op dat bij het benoemen van een bewindvoerder de kantonrechter de uitdrukkelijke voorkeur volgt van de rechthebbende[8]. Dit kan een persoon uit de directe familie of omgeving van de betrokkene zijn of een professionele bewindvoerder. Professionele bewindvoerders kunnen alleen worden benoemd als zij voldoen aan de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren (hierna: Besluit kwaliteitseisen)[9]. Het gaat om kwaliteitseisen met betrekking tot opleiding, scholing en begeleiding, dossiervorming, bedrijfsvoering en het voorkomen van belangenverstrengeling[10]. De kantonrechter houdt toezicht op het functioneren van de beschermingsbewindvoerder. Voor de toets aan de

[4] Artikel 1:438 lid 2 BW.
[5] Artikel 1:449 lid 2 BW.
[6] Artikel 1:436 lid 4 BW.
[7] Aanbevelingen meerderjarigenbewind, vastgesteld door het LOVCK&T op 7 september 2018, p. 6.
[8] Artikel 1:435 lid 3 BW.
[9] Stb. 2014, 46.
[10] Artikel 1:435 lid 7 BW en nader uitgewerkt in het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren.

kwaliteitseisen heeft de rechtspraak het Landelijk Kwaliteitsbureau (hierna: LKB) geïnitieerd. Om benoemd te kunnen worden, moeten kandidaten daar een toelatingsverzoek indienen. Na toelating moeten beschermingsbewindvoerders jaarlijks een handhavingsverzoek indienen bij het LKB. Door de introductie van de kwaliteitseisen heeft de rechtspraak beter zicht gekregen op de kwaliteit van beschermingsbewindvoerders. Als een beschermingsbewindvoerder door het LKB of een kantonrechter onbetrouwbaar wordt geacht, zal deze niet door de kantonrechter worden benoemd.

Wanneer de betrokkene van oordeel is dat de bewindvoerder zijn belangen niet goed heeft behartigd in een bepaalde aangelegenheid of niet capabel is hem te vertegenwoordigen, kan hij hierover met de bewindvoerder in gesprek. Als de betrokkene of zijn naaste familie een klacht heeft over de bewindvoerder, kunnen zij die indienen bij de bewindvoerder. Op grond van het Besluit kwaliteitseisen moet een bewindvoerder een klachtenregeling hebben[11]. Als de bewindvoerder is aangesloten bij een brancheverenigingen, kan ook daar een klacht worden ingediend. Het staat de betrokkene en zijn naaste familie verder altijd vrij om de rechter te benaderen. De rechter die toezicht houdt op het functioneren van de beschermingsbewindvoerder beslist vervolgens of er reden is om met de beschermingsbewindvoerder in gesprek te gaan of zelfs over te gaan tot ontslag. Het indienen van dit verzoek is in beginsel kosteloos. Op deze manier is een laagdrempelig loket voor klachten bij de rechter geborgd.

Ik concludeer hieruit dat, wanneer ouders na uitbetaling van hun compensatie, reparatie of herziening van het toeslagrecht schuldenvrij zijn en er voldoende aanleiding is om het bewind op te heffen, zij de regie over hun financiën terug zullen krijgen. Daarnaast hebben ouders de nadrukkelijk laagdrempelige mogelijkheid om actie te ondernemen wanneer zij niet tevreden zijn over hun bewindvoerder of wanneer zij het bewind willen laten opheffen wanneer zij zelf vinden dat ze op basis van de hun uitbetaalde compensatie de regie over hun financiën terug moeten krijgen.

Mogelijk zijn er ouders die niet goed op de hoogte zijn van de klachtprocedures en de mogelijkheid om opheffing van het bewind te verzoeken. Ik zal er daarom voor zorgen dat via de persoonlijk zaakbehandelaars de door de toeslagenaffaire gedupeerde ouders worden geïnformeerd over deze mogelijkheid wanneer daartoe aanleiding is. Het gesprek over het proces van compensatie, herziening of reparatie zal daarbij altijd plaatsvinden met de ouder, de bewindvoerder en de persoonlijk zaakbehandelaar. De ouder zal op ieder moment in het proces betrokken blijven.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen

[11] Artikel 6 Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directie
Bestuursondersteuning & Advies

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2020-0000157013

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen
2

Datum 20 augustus 2020
Betreft Verzoek van het lid Leijten inzake de stukken van het Strategisch Crisisteam van 17 augustus 2020

Geachte voorzitter,

Bij de start van het Algemeen Overleg Start Hersteloperatie Kinderopvangtoeslag van 20 augustus 2020 heeft het lid Leijten (SP) verzocht om de stukken van het Strategisch Crisisteam (SCT) van 17 augustus 2020 te ontvangen. Hierbij doe ik uw Kamer deze stukken toekomen. Ik wil hierbij aantekenen dat de stukken van het SCT bestemd zijn voor intern beraad. De informatie, getallen, adviezen en besluiten die in deze stukken verwoord zijn, zijn daarom inmiddels achterhaald. In mijn Kamerbrief van 18 augustus 2020 en de bijbehorende antwoorden op feitelijke vragen van de Vaste Commissie Financiën heb ik uw Kamer geïnformeerd over de stand van zaken van de herstelopera tie en de stappen die ik zet om de uitvoering van de herstelopera tie te bespoedigen.

Eén punt wil ik in het bijzonder verduidelijken. In de eerste termijn van het bovengenoemde Algemeen Overleg hebben het lid Nijboer (Pvda) en het lid Van Weyenberg (D66) gevraagd naar het getal van 40 ouders. In de besluitenlijst van het SCT van 17 augustus wordt geadviseerd om dit getal niet te noemen. Reden voor dit advies was dat er op dit moment nog onvoldoende zicht is op de juistheid en volledigheid van dat getal. Ik wil uw Kamer vanzelfsprekend juist en volledig informeren. Daarom heb ik toegezegd in mijn Kamerbrief van 18 augustus dat ik uw Kamer bij de volgende voortgangsrapportage zal informeren over de planning, inclusief de aantallen ouders die wij in deze fase van de herstelopera tie kunnen helpen.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane,

Alexandra C. Van Huffelen

Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

17 augustus 2020

Toeslagen
Belastingdienst

Agenda 17 augustus

1. **Ter besluitvorming**
   A. Ritmewijziging ramingen UHT/Toeslagen-II

2. **Ter informatie**
   A. Herstelorganisatie – werkstromen voor de komende 2-3 maanden
   B. Communicatiekalender
   C. Voortgang en kwaliteitsdashboard

Toeslagen
Belastingdienst

1. Ter besluitvorming

A. Ritmewijziging ramingen UHT/Toeslagen-II

1893901 02479

Zie volgende slide voor details

Ter besluitvorming | Ritmewijziging ramingen UHT/Toeslagen-II

Context en voorstel	**Aanleiding** • De 'pas op de plaats' in het Toeslagenherstel vereist een wijziging van het ritme van middelen voor UHT/Toeslagen-II. • Doen we dit niet dan vloeit onderuitputting TSL2 eind 2020 terug naar generaal beeld. • [redacted] en HDFEZ onderhandelen nu over Augustusbrief, dit is het laatste moment om een voorstel tot ritmewijziging door te geven. • HDFEZ heeft reeds ritmewijziging (-70 mln in 2020, +60 en + 10 in 2021 en 2022 resp.) ingediend. **Gezien ontwikkelingen is dit niet voldoende**. • **Deadline zeer krap**: 18-19 augustus ligt Augustusbrief in MR; DGRB moet nog instemmen met wijziging.
Gevraagd van SCT	**Beslispunten** • Programmamiddelen: **instemmen** met voorgestelde ritmewijziging programmamiddelen (zie volgende slides) • Uitvoeringsmiddelen: **kennisnemen van aanhouden huidig ritme en hoogte uitvoeringsmiddelen** (zie volgende slides).

Ter besluitvorming|Ritmewijziging ramingen UHT/Toeslagen-II

Programmamiddelen

- Scenario 1 (HUIDIG VOORSTEL BIJ IRF): bijvoorbeeld: 5000 ouders a gemiddeld € 30.000,- = € 150 mln in 2020.

	2020	2021	2022	Totaal
BVM 2020	220	120	70	410
Aug.brief 2020	-70	+60	+10	410

De IRF heeft vrijdagmiddag laten weten dat de bovenstaande schuif niet ingepast kan worden in het Rijksbrede beeld tijdens de augustusbesluitvorming; dit betekent dat er bij Prinsjesdag een bedrag voor 220 mln in 2020 in de begroting staat;

Hoewel het onwaarschijnlijk is dat IRF het accepteert, ligt de onderstaande verdeling meer voor de hand:

	2020	2021	2022	Totaal
BVM 2020	220	120	70	410
Aug.brief 2020	-120	+100	+20	410

Toelichting scenario 2

- Ambitieniveau met € 100 mln in 2020 nog altijd hoog (politiek signaal), maar andere invulling.
- Dit is bijvoorbeeld voldoende om 5000 ouders gemiddeld 20 000 euro te betalen, of circa 3300 ouders 30 000 euro, of 2300 ouders 30 000 euro en 10 000 OGS ouders een forfait bedrag

Ter besluitvorming|Ritmewijziging ramingen UHT/Toeslagen-II

Uitvoeringsmiddelen

- Huidig ritme:

	2020	2021	2022	Totaal
BVM 2020	44 (35 bij VJN 2020 beschikbaar*)	54 (55)	19 (20)	117 (110)

*Vereiste wijziging mogelijk bij BB3, hoeft niet via Augustusbrief.

Toelichting

- UHT meldt onderbemensing en stelt inhuur voor als mogelijke oplossing.
- Vooralsnog geen aanwijzing dat overschrijding van beschikbare € 110 mln dreigt. Derhalve nu geen additionele middelen nodig.
- Geen wijziging nodig bij Augustusbrief.
- Najaarsnota biedt in oktober mogelijkheid om kleine aanpassingen voor 2020 door te voeren.

Toeslagen
Belastingdienst

A. Herstelorganisatie – werkstromen voor de komende 2-3 maanden

13 augustus 2020

1893901 02479

Toeslagen
Belastingdienst

Voor maken inhaalslag en voortgang hersteloperatie in komende 2-3 maanden zijn 12 werkstromen, deze monitoren we wekelijks in SCT

1. Ontwerpen integrale **klantreis** en vertaling naar **kaders** uitvoering
2. Inrichten en opstarten **Commissies**
3. Voorbereiden aanvullende **beleidskeuzes**
4. Afspreken **ondersteuning door Gemeenten**
5. Coördineren **externe onderzoeken**
6. Coördineren **parlementaire zaken en rapportage**
7. Coördineren **strategische crisiscommunicatie**
8. Betrekken **stakeholders en adviseurs**
9. **Monitoren** van voortgang crisisorganisatie
10. **Coördineren** overkoepelende projecten
11. **Inrichten** UHT
12. Uitvoeren **speciale productiestromen**
13. Opstarten en uitvoeren **algehele productie**

Status wordt gerapporteerd met de volgende kleurcodes:

- Nog niet gestart
- Afgerond
- Gestart en op schema
- Zorgen over voortgang, maar geen escalatie nodig naar SCT
- Grote zorgen voor voortgang, direct escalatie naar SCT

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

1. Ontwerp klantreis en integrale beoordeling (I/III)

Werkstroomtrekker:
Overige teamleden:

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
1.1. Zorgdragen voor doorontwikkeling integrale klantreis **Opdrachttrekker:**	• **Verhelderen missie/filosofie UHT richting PZB** • Bepalen waar is wel en waar niet van, Concept rol-en taakverdeling van BCG besproken in MT UHT • Uitwerken van bijbehorende handvatten betreft inrichting en implementatie. • Integreren van ondersteuning door gemeenten in de klantreis. OdG expliciet opgenomen in de missie, visie en opdracht UHT en in de ouderreis. Concept gereed. Nu besluitvorming. • **Bepalen ontbrekende kritische elementen in de klantreis** • Ophalen welke andere ondersteuning van belang is (zoals tolk) Opgehaald bij BAK en ouderpanel en toegevoegd in het ontwerp van de ouderreis. • Inregelen van (budget en praktische zaken voor) deze ondersteuning. Nog te starten. • **Inrichten tweedelijns ondersteuning voor** • Welke extra ondersteuning hebben nodig voor goede dienstverlening (bijv. sociale advocaten, therapeuten, aanspreekpunt BKR, gemeentes) Beleid en kaders "ondersteuning door derden" door werkstroom OdG. Deadline zie werkstroom OdG • Opzetten van deze ondersteuning Nog te starten op basis van bovenstaande • **Implementeren van ontworpen klantreis** • Ontwikkelen trainingen en coaching van PZBs. Input ouderpanel en ouderpanel verzameld per 19-8. Trainingen "soft-skills" ontwerpen en realiseren per 15-9 en start trainingen t.b.v. PzB-ers per 15-9 • Ontwikkelen en aanleveren belscripts. Continu (agile/scrum) proces vanuit bestaande backlog • Implementeren technische voorzieningen (o.a. videobellen) Voorbereiding pilot 14 licenties i.s.m. de keten interactie. • **Inregelen elementen verdere doorontwikkeling in klantreis** • Bepalen hoe we klantreis naar 'best in class' krijgen (zoals certificaat) • Inregelen van (budget en praktische zaken voor) deze elementen	**1 sept** **1 okt** **1 sept** **1 sept** **1 okt**	Het ontwerp van de klantreis is initieel ingestoken vanuit het proces van de aparte regelingen en het herstellen van fouten bij Toeslagen, niet zozeer het herstellen van schade *veroorzaakt* door die fouten. Ontwerp zal voor een deel aangepast moeten worden om aan te sluiten bij bestuurlijke visie. Daarna moet ontwerp geïmplementeerd worden.

1. Ontwerp klantreis en integrale beoordeling (II/III)

Concept

Werkstroomtrekker:
Overige teamleden:

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
1.2. Inrichten van een integrale behandeling **Opdrachttrekker**:	• **Expliciteren van de definitie van een integrale behandeling** • Ontwikkelen gedragen definitie van een integrale behandeling • Inzichtelijk maken van afwegingen en keuzeruimte voor burgers in een integrale behandeling (bv. wachten tot alle toeslagjaren zijn herbeoordeeld of tussentijdse beschikkingen per toeslagjaar) • **Integrale behandeling uitgewerkt in de processtappen** • Opstellen van een helder prioriteringskader en daaruit volgende productieplanning (wie is wanneer aan de beurt) • Uitwerken aanpak pre-analyse/voorsortering (voor welke regelingen komt iemand waarschijnlijk in aanmerking) • Uitwerken toetsingsvolgorde van regelingen (meest gunstige eerst)	**1 aug** **1 sept**	Het ontwerp van de processen is initieel ingestoken vanuit de aparte regelingen. De wens om burgers integraal te behandelen vraagt om expliciete definiëring en uitwerking in de ontworpen processen. Dit is nog niet goed belegd.
1.3. Vertalen beleid naar uitvoeringsinstructies voor alle regelingen **Opdrachttrekker:** Nieuwe ? – coördinatie door trekker essentieel!	• **Uitwerken behandelkader institutionele vooringenomenheid op onderzoeksniveau** • Afronden behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • **Uitwerken behandelkader institutionele vooringenomenheid op individueel niveau** • Vaktechnische check op (voorgestelde) toepassing wetgeving op individueel niveau • Inrichten proces, incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken • Integreren beoordelingskaders en proces in behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • **Uitwerken behandelkader hardheid van het toeslagenstelsel** • Afronden vertaling wetgeving naar beoordelingskaders voor uitvoering • Inrichten proces, incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken • Integreren beoordelingskaders en proces in behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • **Uitwerken behandelkader O/GS tegemoetkoming** • Vertalen wetgeving naar beoordelingskaders voor uitvoering • Inrichten proces, incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken • Integreren beoordelingskaders en proces in behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • **Opzetten issueregister uitvoeringsdilemma's**	**15 aug** **1 sept** **1 sept** **1 sept** **24 juli**	Beoordelingskaders voor vooringenomenheid op individueel niveau, hardheid, en de O/GS tegemoetkoming zijn ontwikkeld en worden ter besluitvorming voorgelegd in het SCT van 20 augustus. Deze kaders worden in parallel aangescherpt aan de hand van casuïstiek uit de praktijk. Echter, de vertaling van deze kaders in behandelkaders, processen, IV tooling en opleiding kan niet voor 1 september worden afgerond. De planning van deze uitwerkingen en de afhankelijkheden met andere werkstromen worden momenteel in kaart gebracht.

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

1. Ontwerp klantreis en integrale beoordeling (III/III)

Werkstroomtrekker:
Overige teamleden:

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
1.4. Versterken van de checks and balances en kwaliteitsborging in de processen **Opdrachttrekker:**	• **Afronden beschrijving AO/IC** • **Uitwerken controleraamwerken** • Uitwerken vier-ogen principe en collegiale toets • Automatiseren handmatige stappen • Verstevigen opleiding/begeleiding • Toevoegen meetpunten in proces en workflow • **Implementeren beheersmaatregelen** • Leveren input behandelkaders • Invoeren aanvullende controles bij handmatige stappen en verplicht i.p.v. vrijblijvend karakter van beheersmaatregelen • Inregelen vastlegging behandelstappen en correspondentie • Inregelen registratie en terugkoppeling van betalingsverwerking	**1 sept** **1 sept**	Kwalitatief hoogwaardige, reproduceerbare, en transparante beslissingen te vereisen de inregeling van check & balances, zowel inhoudelijk als procesmatig.

Toeslagen
Belastingdienst

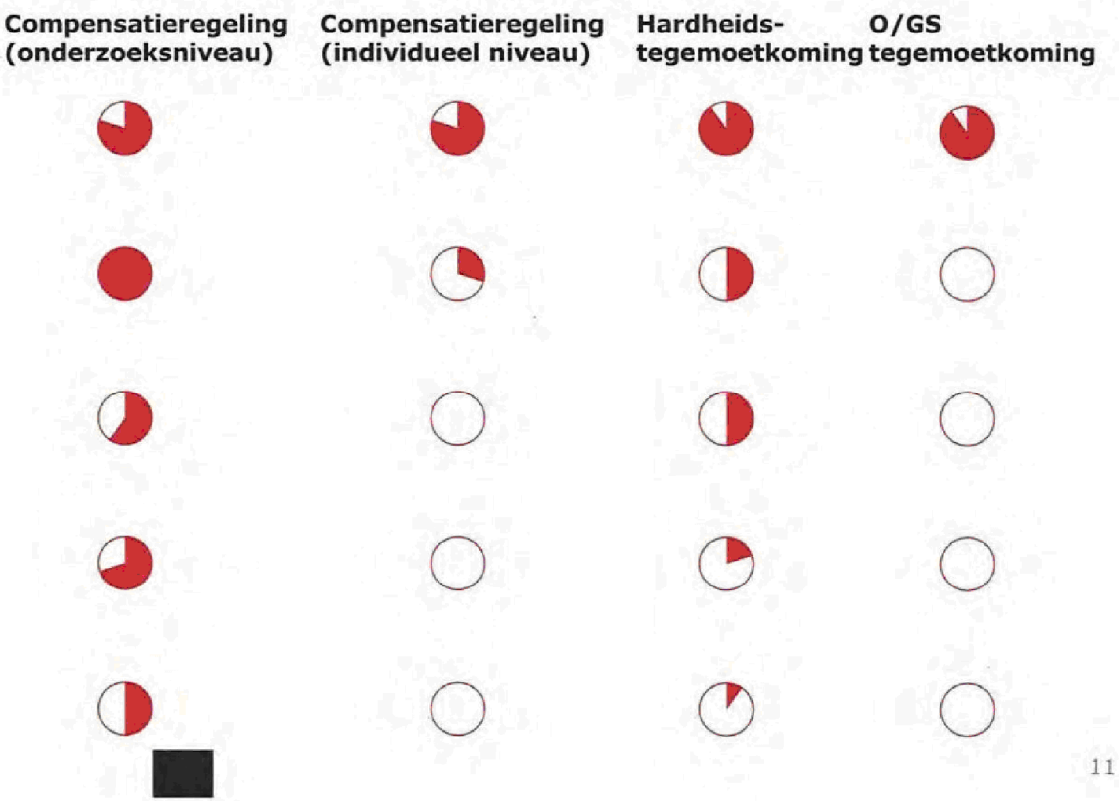
Concept

Meer detail | Opdracht 1.3 Vertalen beleid naar uitvoeringsinstructies

Grofweg zijn er vijf onderdelen in de vertaling van beleid naar uitvoering

	Lead
Opstellen beleid (wetgeving en beleidsbesluiten)	DGFZ en VT
Vertaalslag interpretatie wetgeving	Vak-techniek
Procesinitiatie (incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken)	Centrale Regie
Uitwerken behandelkader (overkoepelende procesinstructie)	Centrale Regie
Aanscherpen proces en behandelkaders a.d.h.v. ervaringen in de praktijk	Centrale Regie

De voortgang op deze onderdelen verschilt sterk per regeling – versnelling essentieel op allemaal



Toeslagen
Belastingdienst

Concept

2. Inrichten en opstarten Commissies (I/II)

Werkstroomstrekker:

Overige teamleden: F

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
2.1 Formuleren taakopdrachten	• Verbreding opdracht Commissie van Wijzen afgerond (8 juli) • Aanvullen benodigde informatie van CvW n.a.v. aangevulde werkwijze is benoemd – (20 juli) • Aanleveren taakopdrachten (3x)	**19 augustus**	Taakopdrachten 90% gereed **Actiehouder:**
2.2 Vastleggen en formaliseren Commissies	• Opstellen van Ministeriele regelingen en vergoedingen voor Commissieleden	**14 augustus**	**Actiehouder:**
2.3 Opstellen werkprocessen Commissies	• Opleveren beschreven werkproces BAC, Commissie daadwerkelijke schade en Werkproces Commissie van Wijzen. • Gesprek BAC, 29 juli • Gesprek Commissie Daadwerkelijke Schade, 29 juli • Gesprek Commissie van Wijzen, 30 juli • Procesplaten worden opgesteld iom ambtelijk ondersteuners	**19 augustus** (afhankelijk van aanvullende wensen CvW)	CvW, BAC en Schade worden eind juli opgeleverd -> interne toets -> afstemming Commissies 90% gereed. Afhankelijkheid van interne toetsing en afstemming commissies. **Actiehouder: ambtelijk ondersteuners**
2.4 Aanvullen bemensing Commissies	• Bemensen CvW en andere commissies is aangevuld (DJZ/ BOA) • Opstellen vacatureprofiel • Selectie kandidaten – wensen commissies bekend • Benaderen kandidaten – shortlist opgemaakt • Formalisatie door middel van wijziging op aanstellingsbesluit, of ministeriele regeling	**19 augustus**	Shortlisten gemaakt, uitvraag externe platformen loopt, interne ondersteuning ook.
2.5 Beschrijven UHT-koppelvlakken met Commissies	• Afstemmen interne werkproces UHT op behoefte Commissies • Gesprek UHT en Commissie Werkelijke Schade en BAC heeft plaatsgevonden, CvW volgt komende week • Beantwoorden van vragen Commissie Daadwerkelijke Schade • Terugkoppeling verwachtingen naar experts UHT • Opstelllen minimal te leveren product	**19 augustus**	**Actiehouder:**

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

2. Inrichten en opstarten Commissies (II/II)

Werkstroomstrekker:

Overige teamleden:

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
2.6 Aanleveren van zowel kwalitatieve als kwantitatieve ambtelijke ondersteuning per Commissie	• Op te leveren overzicht van deelnemers (inclusief bijdrage UHT) per Commissie • Inrichten 'Commissieteam' vanuit UHT (single point of contact voor Commissies, loggen van vragen en antwoorden, objectief schakelpunt tussen UHT en Commissies. • Overzicht bemensing Commissies inclusief eventuele vacatures	**19 augustus**	**Actiehouder:**
2.7 Inrichten praktische ondersteuning (locatie, vergoedingen, etc.)	• Inregelen samenwerking en ondersteuning met CvW, BAC en Commissie Daadwerkelijke schade • Inregelen vergoedingen • Plannen en vastleggen lokaties (inclusief voorzieningen) • Communicatie loopt via op site UHT. Communicatie wordt op voorzitttersoverleg dd 09-09-20 verder afgestemd	**21 augustus**	**Actiehouder:** **Facilitair contactcentrum** /
2.8 Ondersteuning door IV-kolom	• Afstemming met IV over: e-mail, gegevensuitwisseling, AVG (wat mag er gedeeld worden) en gegevensbeveiliging. • Inregelen en testen van voorzieningen per commissie (mappenstructuur, e-mail adressen) • Organiseren Workshops voor Commissies en ondersteuners op het gebied van gebruik CP	**19 augustus (afstemming)** **19 augustus (testen en inregelen)**	**Actiehouder:**

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

Meer detail | Status per commissie

Onderwerp	Commissie van Wijzen	Bezwaaradvies Commissie	Commissie werkelijke schade
Formuleren taakopdrachten	✓	✓	✓
Vastlegging/formalisering/ver goedingen Commissies	✓	✓	✓
Opstellen Werkprocessen commissies	✓	✓	✓
Aanvullen bemensing Commissies	✓	✓	✓
Beschrijven UHT-koppelvakken met Commissies	✓	✓	✓
Aanleveren kwaliteit en kwantiteit ambtelijk secretarissen	✓	✓	✓
Inrichten Praktische ondersteuning	✓	✓	✓
Ondersteuning IV-kolom	✓	✓	✓

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

3. Voorbereiden aanvullende beleidskeuzes (I/II)

Werkstroomtrekker: [redacted]
Overige teamleden: FJZ, VT, FEZ, C&F, DJZ, SZW, BZK, VWS, [redacted]

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
3.1 Inregelen rentevergoeding	a. Aanpassen Verzamelbesluit Toeslagen én Besluit compensatieregeling, gedeeltelijk vooruitlopend op wet- en regelgeving (duur: meerdere weken) b. Codificeren in wetgeving (loopt waarschijnlijk via NvW mee met pakket BP2021) c. Zo nodig nadere uitwerking in ministeriële regeling (gelijktijdig met wetgevingstraject)	**Begin aug** **Eind december** **Eind december**	Besluitvorming over rente is afgerond in het SCT.
3.2 Coördineren besluitvorming eventuele regeling niet-KOT	a. Advies door interdepartementale werkgroep b. Bijpraten SCT (besluitvorming elders) c. Indien uitbreiding tot niet-KOT: aanpassen Besluit compensatieregeling voor uitlopend op ministeriële regeling (meerdere weken na besluitvorming) d. Aanpassen delegatiebepaling in wet (nog uitzoeken in welke wetgeving) e. Codificeren in ministeriële regeling (duur: meerdere maanden incl. uitvoeringstoets gelijktijdig met wetgevingstraject)	**Eind augustus** **Periodiek**	Werkgroep loopt, maar krap tijdschema. Bij positieve uitkomst: onvoorziene extra kosten.
3.3 Codificeren Besluit compensatieregeling in ministeriële regeling compensatieregeling	a. Codificeren besluit in ministeriële regeling (duur: meerdere maanden incl. uitvoeringstoets)	**Voorjaar 2021**	
3.4 Ontwerpen Vangnetbepaling	a. Inventariseren of casussen voorgelegd moeten worden aan commissies b. Zorgen dat commissies advies uitbrengen c. Uitwerken in AMvB (reguliere duur zonder uitloop ca. 8 maanden)		Nog geen casussen beschikbaar om voor te leggen. Eerste inventarisatie in september

[redacted]

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

3. Voorbereiden aanvullende beleidskeuzes (II/II)

Werkstroomtrekker:
Overige teamleden: FJZ, VT, FEZ, C&F, DJZ, SZW, BZK, VWS,

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
3.5 Uitwerken O/GS tegemoetkoming	a. Verder uitwerken beleid (o.a. samenloop rode/blauwe schulden) b. Voorleggen uitwerking voorleggen aan SCT c. Indien niet enkel intern beleid: publiceren beleid	**1 sept**	Formele wet-en regelgeving afgerond
3.6 Coördineren besluitvorming over vermogenstoetsuitzondering	a. Besluitvorming door SCT b. Uitwerking in ministeriële regeling UR Awir (planning: loopt mee in eindejaarsregeling met inwerkingtreding 1/1/2021) c. Uitwerking in ministeriële regeling Participatiewet d. Definitieve afstemming met BZK, VWS en SZW e. Afhankelijk van besluitvorming: aanpassen Besluit Compensatieregeling		Eerste besluitvorming door SCT heeft plaatsgevonden op 16/7.
3.7 Codificeren instellingsbesluiten commissies in ministeriële regelingen	a. Codificeren in ministeriële regeling (duur: meerdere maanden inclusief uitvoeringstoets)		
3.8 Uitvoeren wetgevingstraject verbetering uitvoering toeslagen	a. Uitvoeren wetgevingstraject (planning: zie planning pakket Belastingplan 20201; inwerkingtreding 1/1/2021) b. nadere regelgeving in ministeriële regeling herziening terugvorderingsbeschikkingen	**Eind december**	Wetgevingstraject loopt
3.9 Coördineren discussie over hoe omgaan met kinderopvangorganisaties die financieel geraakt zijn?	1. Voorbereiden discussiestuk voor SCT 2. Behandelen in SCT 3. Zo nodig uitwerking	**Eind december**	Moet nog opgepakt worden

Toeslagen
Belastingdienst

4. Ondersteuning door Gemeenten

Concept

Werkstroomtrekker: [redacted]

Overige teamleden: UHB, UHT, Crisisbureau

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
4.1. Bestuurlijke overeenstemming plan van aanpak en randvoorwaarden samenwerking met gemeenten	• **VNG en gemeenten inzicht bieden in de verschillende compensatieregelingen** • Communicatieve vertaling van de compensatieregelingen maken inclusief mogelijkheden voor bezwaar en beroep hierop	**31 juli**	
	• **Inzicht verkrijgen in de werkzaamheden van de gemeenten** • Verzamelen van casuïstiek ten aanzien van soort hulp, benodigde tijd en kosten • 2 werksessie organiseren om hierover een gezamenlijk beeld te vormen • Gezamenlijke beeld van werkzaamheden, tijd en kosten beschrijven • Klantreis ondersteuning door gemeenten ontwikkelen	**14 aug**	Sessies afgerond- werkzaamheden en tijd beschreven, kosten ontbreken nog.
	• **Vaststellen wat er nodig is om knelpunten bij compensatie ten aanzien van andere regelingen te voorkomen.** • Onderzoeken wat het effect van de compensatie is op andere regelingen door input halen uit de verzamelde casuïstiek • Met SWZ en MinFin komen tot aanpak om deze knelpunten op te lossen	**14 aug**	Loopt nog- uitvraag bij SZW om in gesprek te gaan staat nog open, voorbereiding gedaan.
	• **Plan van aanpak aanscherpen deel 1** • Verdeling verantwoordelijkheden • Werkafspraken • Governance	**13 aug**	13 augustus sessie om af te ronden.
	• **Gezamenlijke financiële zienswijze vaststellen** • Kaders en mogelijkheden in kaart brengen intern • Gezamenlijk op basis van het gezamenlijk beeld van de werkzaamheden tot een interne zienswijze komen • In het ambtelijk overleg komen te een gezamenlijke zienswijze	**13 aug**	19 augustus interne bespreking voor financiële strategie.
	• **Plan van aanpak aanscherpen deel 2** • Communicatie • Financiële paragraaf • Monitoring	**1 sept**	Wordt aan gewerkt – 7 sept Ambtelijk overleg
	• **Bestuurlijke afstemming plan van aanpak**	**24 sept**	

4. Ondersteuning door Gemeenten

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

Werkstroomtrekker: [redacted]

Overige teamleden: UHB, UHT, Crisisbureau

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
4.2. Implementatie plan van aanpak ondersteuning door gemeenten te realiseren **vóór** bestuurlijke afstemming 24 september	• **Proces ontwikkelen om tot contactgegevens gemeenten te komen** • Afspraken maken over rolverdeling VNG • Database contactgegevens opzetten	**14 aug**	Ondanks het ontbreken van een bestuurlijk akkoord zijn er wel acties die intern al opgepakt kunnen worden in voorbereiding op dit akkoord. Wel kan bijsturing hierop nodig zijn omdat de afstemming met VNG nog loopt.
	• **Proces zelfmelders** • Vaststellen hoe om te gaan met ouders die zichtzelf melden via serviceteam, media, minfin enzovoort en hulp van de gemeente nodig hebben • Implementeren proces	**14 aug**	
	• **Technische mogelijkheden doorverbinden** • In kaart brengen. • Instructie maken	**20 aug**	
	• **Proces voor contact met gemachtigden** • Op basis van de afspraken in het plan van aanpak komen tot een proces. • Implementatie proces	**1 sept**	
	• **Interne Proces warme overdracht vaststellen** • Aan de hand van klantreis vaststellen wat natuurlijke momenten voor attenderen en warm overdragen zijn • Proces rond attenderen en warme overdracht vaststellen	**1 sept**	
	• **Extra medewerkers verkrijgen voor opstellen database contactgegevens gemeenten** • Uitvraag om aanvulling capaciteit • Opstellen onboardingprogramma voor deze medewerkers	**1 sept**	
	• **Proces contactpunten/personen voor gemeenten bij de BD** • Op basis van de afspraken in het plan van aanpak komen tot een proces • Implementatie proces	**24 sept**	
	• **Vaststellen informatiebehoefte** • Welke management informatie is nodig om het proces te monitoren bij te sturen vanuit BD, MinFin en VNG. • Rapporatage fomats ontwikkelen [redacted]	**1 okt**	

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

4. Ondersteuning door Gemeenten

Werkstroomtrekker: [redacted]
Overige teamleden: UHB, UHT, Crisisbureau

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
4.3. Implementatie plan van aanpak ondersteuning door gemeenten te realiseren **na** bestuurlijke afstemming 24 september	• **Inrichten escalatie lijnen**	**30 sept**	Deze onderwerpen kunnen niet afgerond worden voor 24 september omdat hier inzet van nodig is van gemeenten
	• **Verzamelen contactgegevens** • Gesprekken met gemeenten om te komen tot een contactpersoon op beleidsniveau en een contactpersoon/punt voor de warme overdracht • Gesprekken met contactpersonen en gemeenten om te komen tot inzicht in de werkwijze per gemeente (maatwerk)	**1 okt-15 nov**	
	• **Ontwikkelen Toolkit voor Belastingdienst** • Om de medewerkers van de Belastingdienst te informeren en ondersteunen bij de uitvoering, ontwikkelt de Belastingdienst (met input van VNG en de gemeenten) een speciale toolkit.	**1 okt**	
	• **Ontwikkelen toolkit voor gemeenten** • Om gemeenten te informeren en ondersteunen bij de uitvoering, ontwikkelen VNG en de Belastingdienst gezamenlijk een toolkit voor gemeenten.	**1 okt**	
	• **Ontwikkelen communicatiemiddelen ouders** • De Belastingdienst ontwikkelt in co-creatie met VNG alle communicatiemiddelen die nodig zijn om deze aanpak te ondersteunen deze zijn beschreven in een gezamenlijk communicatieplan.	**planning volgt**	
	• **Start overdracht naar UHT**	**1 okt**	

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

5. Coördineren externe onderzoeken

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
5.1. Coördineren doorlichting BCG **Opdrachttrekker:** [redacted]	• Ontvangen oplossingsrichtingen verbetering UHT • Ontvangen eindrapport doorlichting • Reageren op eindrapport door Stas • Opzetten periodieke twee maandelijkse rapportage	**Eind juli** **14 aug** **16 aug** **1 sept**	Waiver ingediend voor goedkeuring onrechtmatige inhuur
5.2. Coördineren extern onderzoek naar informatievoorziening bij 8 CAF-dossiers (KPMG) **Opdrachttrekker:** [redacted]	• Oplevering discussiedocument • Start onderzoek • Oplevering onderzoeksresultaat	**7 juli** **2e helft juli** **2e wk aug**	
5.3. Coördineren extern onderzoek naar informatievoorziening AUT/ ADR **Opdrachttrekker:** n.t.b.			
5.4. Coördineren onderzoek informatiebeheer i.s.m. DocDirect (verloren stukken) **Opdrachttrekker:** [redacted]		**n.t.b.**	
5.5. Coördineren afstemming met overige onderzoeken Belastingdienst (AP/ FSV, etc.) **Opdrachttrekker:** UHB			

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

6. Parlementaire zaken en rapportages

Werkstroomtrekker: [redacted]
Overige teamleden: UHB, UHT ([redacted]), overige directies afhankelijk van vragen

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
6.1. Afhandelen ad-hoc Kamervragen	• Afhandelen Kamervragen • Omtzigt van 6 juli 2020 Vernietigde dossiers • Alkaya/Leijten van 6 juli 2020 over VGR	**1 sept** **1 sept**	Uitstel is aangevraagd
6.2. Doorontwikkeling en coördinatie voortgangsrapportage (tweemaandelijkse verantwoording)	• Doorontwikkelen format TK (dashboard/verantwoordingstabel)	**1x/ 2mnd**	Overleg met UHT
6.3. Uitwerken en organiseren extra interactie Kamerleden (werkbezoeken, …)	• Uitvoeren vooroverleg • Werkbezoek	**24 aug** **1e helft sept**	In overleg met vaste commissie Financiën TK
6.4. Betrekken overige departementen bij parlementair proces	• Opstellen lijst met contactpersonen en afstemmen met departementen	**24 aug**	Aandacht voor vragen in OOT (opdrachtgevers - opdrachtnemersoverleg Toeslagen)
6.5. Overzicht moties en toezeggingen Kamer	• Benoemen eigenaar • Opstellen en delen aandachtspuntenlijst	**N.v.t.** **1x/mnd**	

[redacted]

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

7. Coördineren strategische crisiscommunicatie

Verantwoordelijke werkstroom:
Overige teamleden: UHT, UHB, FJZ, DGFZ, SZW, Crisisbureau

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
7.1. Opstellen en beheren overkoepelende communicatiestrategie		**Afgerond**	
7.2. Organiseren en voorbereiden van oudergesprekken	• Evalueren van individuele gesprekken • Afstemmen en accorderen planning • Afronden van alle oudergesprekken	**Begin sept** **Eind sept** **Maart '21**	
7.3. Organiseren fysieke ouderbijeenkomsten	• Afstemmen met VNG in overleg met OdG • Inplannen bijeenkomsten	**N.t.b.** **N.t.b.**	**Deels afhankelijk van verloop corona, deels afhankelijk van afspraken VNG/Belastingdienst (Bestuurlijk Overleg)**
7.4. Organiseren en voorbereiden van webinars	• Organiseren en voorbereiden voor ouderwebinars • Organiseren en voorbereiden voor webinar voor stakeholders i.h.k.v. spoedwet	**8 sept** **N.t.b.**	
7.5. Vormgeven en coördineren 'publiekscampagne Meldpunt ouders'	• Toevoegen meldformulier op website 18/8 • Bepalen doelgroep • Bepalen uitgangspunten en randvoorwaarden communicatie meldpunt • Uitvoeren communicatieplan • Opstellen plan van aanpak	**31 juli** **17 aug** **17 aug** **Half sept** **17 aug**	Dilemma: demografie van de doelgroep
7.6. Uitwerken en organiseren interactie journalisten (werkbezoeken, ….)	• Voorbereiden + uitvoeren werkbezoeken voor Kamerleden en journalisten samen met UHT en PA	**Eind aug/begin sept**	

1893901 02479

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

8. Betrekken stakeholders en adviseurs

Werkstroomtrekker: [redacted]

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
8.1. Beheren relaties met BAK **Opdrachttrekker:** [redacted]		**Continu**	**Loopt en blijft in ontwikkeling**
8.2. Ondersteunen van het Ouderpanel **Opdrachttrekker:** [redacted]		**Continu**	**Loopt en blijft in ontwikkeling**
8.3. Ondersteunen van het Kindpanel **Opdrachttrekker:** [redacted]		**Continu**	**Loopt en blijft in ontwikkeling**
8.4. Relaties onderhouden in het werkveld (BOiNK, brancheverenigingen, ...) **Opdrachttrekker:** [redacted]			

[redacted]

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

9. Monitoring en voortgang crisisorganisatie

Werkstroomtrekker:
Overige teamleden: FEZ, C&F, UHT

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
9.1. Opstellen en bijhouden integrale planning	Opstellen integrale planning met werkstroomtrekkers Maken samenwerkingsafspraken Opstellen rapportage SCT	**27 juli Rapportage aan SCT is continu**	
9.2. Inrichten en coördineren overlegritme	Maken voorstel voor SCT 'nieuwe fase' Inregelen procedures	**31 juli**	
9.3. Bijhouden risicomanagement	Monitoren behoefte SCT en crisisorganisatie Opstellen kaders risicomanagement	**31 juli**	
9.4. Zorgdragen voor periodiek financieel overzicht	Afspraken maken financiële monitor Opzetten dashboard voor financiële monitor	**30 augustus**	

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

10. Coördineren overkoepelende Projecten

Werkstroomstrekker: [redacted] (Crisisbureau)

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
10.1. Sessie met toeslagen departementen **Opdrachttrekker:** [redacted]	• Maken afspraken m.b.t. informatie-uitwisseling • Maken en borgen samenwerkingsafspraken	**... sept**	
10.2. Organiseren heisessies SCT **Opdrachttrekker:** [redacted]	• Voorbereiden en uitvoeren heisessies	**7 okt en eind nov**	
10.3. Aansluiten bij Cultuurtraject **Opdrachttrekker:** [redacted]	• Borgen relevante ontwikkelingen vanuit herstelorganisatie binnen het cultuurtraject	**Eind dec**	
10.4. Aansluiting "Vernieuwing Toeslagen" **Opdrachttrekker:** [redacted]	• Borgen relevante ontwikkelingen vanuit herstelorganisatie binnen het project "Vernieuwing Toeslagen"	**Eind dec**	

[redacted]

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

11. Inrichten UHT (1/2)

Werkstroomstrekker: UHT – [redacted] (totdat UHT MT-lid Change geworven is)

Nog niet gestart
Afgerond
Gestart en op schema
Zorgen over voortgang, maar geen escalatie nodig naar SCT
Grote zorgen voor voortgang, direct escalatie naar SCT

Opdracht	Eindresultaten	Betrokken thema's UHT	Deadline	Afhanke-lijkheid	Risico's	Status/ subresultaat, incl. toelichting
11.1. Zorgdragen voor kwaliteit, kwantiteit en rolduidelijkheid van personeel	Taken en bevoegdheden zijn duidelijk, zijn allen belegd, en er is minimale overlap	• Wendbaar • PMO	?	WS 1 t/m 4	1 t/m 3	Afhankelijk van beleidskaders, behandelkaders en behandelaanpak; daarom deadline n.t.b.
	Er zijn voldoende medewerkers in primaire en ondersteunende functies	• PMO	**1 sept.**	SCT SSO O&P	2	Accordering benodigd op lijst aanvullende rollen; facilitering werving aanvullende rollen
	Medewerkers beschikken over de juiste vaardigheden en kennis voor hun taken	• Lerend	?	WS 1 t/m 4	1 t/m 3	Afhankelijk van beleidskaders, behandelkaders en behandelaanpak; daarom deadline n.t.b.
11.2. Inrichten werkprocessen	Uitvoerings- en vastleggingsprocessen omvatten alle taken en voldoende waarborging	• Volledig & juist • Burgergericht	?	WS 1 - 3	1, 3	Afhankelijk van beleidskaders, behandelkaders en behandelaanpak; daarom deadline n.t.b.
	Uitvoerings- en vastleggingsprocessen zijn haalbaar en uitvoerbaar voor medewerkers (o.b.v. beleidskaders)	• Volledig & juist • Burgergericht	?	WS 1 - 3	1, 3	Afhankelijk van beleidskaders, behandelkaders en behandelaanpak; daarom deadline n.t.b.
	Processen zijn efficiënt ontworpen en ondersteunen medewerkers optimaal	• Volledig & juist • Burgergericht • Lerend	?	WS 1 - 3	1, 3	Afhankelijk van beleidskaders, behandelkaders en behandelaanpak; daarom deadline n.t.b.

[redacted]

1893901 02479

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

11. Inrichten UHT (2/2)

Werkstroomstrekker: UHT – [redacted] (totdat UHT MT-lid Change geworven is)

Nog niet gestart
Afgerond
Gestart en op schema
Zorgen over voortgang, maar geen escalatie nodig naar SCT
Grote zorgen voor voortgang, direct escalatie naar SCT

Opdracht	Eindresultaten	Betrokken thema's UHT	Deadline	Afhanke-lijkheid	Risico's	Status/ subresultaat, incl. toelichting
11.3. Inrichten IT / IV systemen	Enkele bron van waarheid waarop alle processen zijn aangesloten	• Volledig & juist • Burgergericht	**?**	IV DF&A	1, 3	Centrale UHT-database is beschikbaar
	Systemen bevatten benodigde informatie en zijn toegankelijk voor burgers	• Volledig & juist	**1 sept.**	WS 1-3 IV	1, 3	Deels beschikbaar
	Systemen en informatiestromen zijn voldoende beschermd (AVG) en beveiligd	• Volledig & juist	**1 sept.**	WS 5	1, 3	
	Systemen ondersteunen primaire processen op een efficiënte wijze	• N.v.t.	**?**	WS 1-3 IV	1 t/m 3	Business rules zijn afhankelijk van beleidskaders; daarom deadline n.t.b.
11.4. Inregelen sturings- en escalatie-mechanismen	Processen en rapportages bieden voldoende zicht, management heeft voldoende aandacht	• Volledig & juist • PMO	**?**	DF&A	1 t/m 3	Afhankelijk van data-omgeving en accordering productieplanning 2020
	Escalatieprocessen zijn ontworpen en worden tijdig benut	• Volledig & juist • PMO	**1 sept.**	SCT		
11.5. Borgen cultuuraspecten binnen UHT	Medewerkers zijn betrokken en voelen zich gewaardeerd	• Lerend	**Continue**	-	2, 3	UHT-medewerkers zijn betrokken, maar politieke dynamiek zorgt voor onzekerheid/ spanning
	Er heerst een open cultuur waar zorgen proactief gedeeld worden	• Lerend	**Continue**	-	3	
	Leercyclus is ingericht en operationeel	• Lerend	**1 sept.**	WS 1-3	1 t/m 3	

[redacted]

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

12. Uitvoeren speciale productiestromen

Werkstroomstrekker: MT-UHT – [redacted]
/ [redacted]

Nog niet gestart
Afgerond
Gestart en op schema
Zorgen over voortgang, maar geen escalatie nodig naar SCT
Grote zorgen voor voortgang, direct escalatie naar SCT

Opdracht	Hoofdacties	Betrokken thema's UHT	Deadline	Afhanke-lijkheid	Risico's	Status/ subresultaat, incl. toelichting
12.1. Afronding CAF 11	• Afronden bezwaarprocedure • Zorgen dat Commissie Werkelijk Schade alle verzoeken heeft beoordeeld en dat de besluiten genomen zijn • Nabetalen rentevergoeding	• Productie	**?**	WS 1 en 7	1, 3	Commissies zijn nog niet gestart; burgers die bezwaar hebben gemaakt, worden voor 31 juli geïnformeerd over de vervolgstappen voor de CIE WS is nog de startdatum 1 sept, communicatie gewenst naar burgers?
12.2. Herbeoordelen 8 CAF zaken	• Afronden herbeoordeling van de 8 CAF zaken • Informeren burgers	• Productie	**31 aug.**	WS 1 en 5		• Audit KPMG op analyses UHT en gebruikte info • Herbeoordeling door de cie
12.3.1 Eerste 100 uitbetaling in juli (productiepilot obv "oude" processen)	• Informeren burgers • Uitbetalen	• Productie	**31 juli**	WS 1		• Afgerond
12.3.2 Evaluatie 1ste 100 uitbetaling	• Evalueren ten behoeve van de inrichtingsprincipes en productieplanning	• Productie • Inrichting	**aug**	WS 1,11	1 t/m 3	• Bevindingen n.a.v. evalautie worden meegenomen in het (her) ontwerpen en vervolgens geïmplementeerd
12.4. Opleveren complete dossiers	• Delen pilotresultaten opleveren complete dossiers • Maken planning voor oplevering dossiers • Samenstellen volledig dossier • Opstellen samenvattingen • Werven personeel voor dossier team	• Productie	**Mid sept.**	WS 1	1, 3	• Eerste 9 dossiersmedewerkers starten 10 aug met de opleiding om vervolgens deel te nemen aan de pilot samenstellen dossier
12.5. Eerste 100 O/GS	• Laten accorderen werkwijze • Vaststellen tijdsbesteding per casus • Afronden planning • Evalueren na elke 20 dossiers	• Productie	**?**	WS 1	1	Planning OGS afhankelijk van planning uitwerken kaders

[redacted]

Toeslagen
Belastingdienst

Concept

13. Opstarten en uitvoeren algehele productie

Werkstroomstrekker: MT-UHT – [redacted]
/ [redacted]

Nog niet gestart
Afgerond
Gestart en op schema
Zorgen over voortgang, maar geen escalatie nodig naar SCT
Grote zorgen voor voortgang, direct escalatie naar SCT

Opdracht	Hoofdactiviteiten	Betrokken thema's UHT	Deadline	Afhanke-lijkheid	Risico's	Status/ subresultaat, incl. toelichting
13.1 Implementeren inrichtingsstukken in de productie/ run	• Implementeren van gewijzigde aanpak en werkwijze UHT	• Productie • Lerend • Burgergericht • Volledig & juist	**1 nov**	WS 1 t/m 12	1 t/m 3	Uitkomsten 1 t/m 12 zijn randvoorwaardelijk voor 13.1
13.2. Opleveren productieplanning	• Borgen evaluatiepunten eerste 100 • Afronden memo voorstel aanpak behandeling • Delen conceptplanning met SCT • Afronden van voorstel rapportages met betrekking tot de productie	• Productie	**1 nov**	WS 5	1, 3	Start datum sterk afhankelijk van definitieve accordering van voorstel opschaalstrategie Vooralsnog starten productie-pilots
13.2. Monitoren voortgang	• Opstellen en afstemmen rapportages	• Volledig & Juist	**?**	IV WS 3, 6, 8 en 9	1, 3	Afhankelijkheid van informatiebehoeften stakeholders

Toeslagen
Belastingdienst

B. Communicatiekalender

1893901 02479

Toeslagen
Belastingdienst

Externe communicatieplanning ouders augustus 2020

deze planning wordt gevoed door o.a. de werkstroomplanning van het crisisbureau

Ouders

Week	3-7 aug	10-15 aug	17-21 aug	24-28 aug
Dossier opvragers				
CAF-11				Verzending brief ouders pilot OdG niet bereikt (alsnog contact)
Vergelijkbaar CAF-11				
Hardheid				
O/GS				
Alle groepen			1:1 gesprekken STAS 17/8 Update toeslagen.nl/herstel met woordenboek 17/8 Aanpassen website: - Tijdlijn - Videoboodschap stas - Bericht/aankondiging ouderwebinar 8/9 - Plaatsen van het online formulier 'melden' 17/8 Videoboodschap stas Kamerbrief delen via twitter stas + retweets 18 en 19/8 Ouders ontvangen uitnodiging voor webinar van 8/9	1:1 gesprekken STAS Video oproep [redacted] toeslagen.nl/herstel Vanaf 25/8 Follow-up: serie video's "kijkje in de keuken UHT"

1893901 02479

Toeslagen
Belastingdienst

Communicatieplanning politiek, media, stakeholders en intern augustus 2020

Week	3-7 aug	10-15 aug	17-21 aug	24-28 aug
Politiek & media		13/8 Communicatieaanpak en -planning AO voorleggen aan stas 14/8 Script videoboodschap stas AO 14/8 Scripts serviceteam gedupeerden	17/8 Versturen kamerbrief inclusief antwoorden op Kamervragen AO (debat nav kamervragen KOT)	
Stakeholders	Overleg BoiNk (UHT) 5/8 Toelichting burgerreis ouderpanel (UHT)		17/8 Informeren stakeholders (nav Kamerbrief) inclusief de commissies (van ouderpanel tot BAK)	
Intern UHT		12 aug: Update UHT nieuwe stijl (CCT)	17/8 Intern bericht AO BD dat ook bij Minfin geplaatst wordt 21/8 Webexmeeting Toeslagen intern nav AO	26 aug: Update UHT nieuwe stijl (CCT): AO special

Legenda

- Brief/dossier naar ouders
- Telefonisch contact door PZH
- Website/socials/webinar/video
- Brief/rapportage 2e Kamer
- Politiek overleg
- Media & pers
- Overig overleg
- Interne communicatie

CCT: Crisiscommunicatieteam BD –
UHT: Herstelorganisatie BD –
Com Fin: Woordvoering Fin –
CB: Crisisbureau –
CIE: Onafhankelijke commissies –

Toeslagen
Belastingdienst

Planning sept, okt, nov en dec communicatie naar ouders

Datum nader te bepalen/deels afhankelijk van uitkomst AO



Ouders

Dossier opvragers	
CAF-11	Besluit CIE werkelijke schade nav beoordeling verzoek hogere schadevergoeding Uitspraak op bezwaar op advies BAC
Vergelijkbaar CAF-11	september: brieven [redacted] ouders september: video [redacted] ouders Communicatie nabetalingen renteheffing 8 CAF zaken herbeoordelen rest van de doelgroep CAF NV die eerder een niet correcte brief heeft gehad opnieuw informeren (nog bepalen hoe)
Hardheid	
O/GS	Burger ontvangt herinnering om gegevens aan te leveren (datum ntb)
Alle groepen	Half september: start communicatie 'meldpunt gedupeerde ouders' Communicatie rondom nieuwe ouderreis Communicatie commissies 8/9 Ouderwebinar stand van zaken herstel (COM FIN/UHT/CCT) Brief zelfmelders (voortgang). (vervalt als we n.a.v. het AO de hele doelgroep opnieuw informeren)

[redacted]

Toeslagen
Belastingdienst

Planning lange termijn communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

Datum nader te bepalen



Politiek en media

- Kabinetsinzet aanpassing Toeslagenstelsel
- Onderzoek door een externe partij in overleg met de ADR en Docdirekt naar vermiste stukken (aug?)
- Traject OM onderzoek ambtsmisdrijven
- Mini-enquete parlementaire ondervraging
- Voortgangsrapportage 2e Kamer
- Werkbezoeken UHT van Kamer en pers



Stakeholders

- Communicatie uitrol naar 13 gemeenten van 2 maart
- Communicatie uitrol in overige 32 gemeenten
- 6 september: Vervolg op webinar wetgeving dat gericht is op de uitvoering



Intern

- Plan van aanpak ontvlechting Belastingdienst
- Interne onderzoeken naar de vraag of bij signalen van fraude de gepaste middelen worden ingezet (datum ntb)
- Onderzoek naar informatiebeheer bij Toeslagen (datum ntb)
- Onderzoek naar de kwaliteit van archivering binnen Toeslagen (datum ntb)

Brief naar ouders | Telefonisch contact ouders | Website/socials | Brief naar TK | Politiek overleg | Media | Overig overleg

Toeslagen
Belastingdienst

C. Voortgang en kwaliteitsdashboard

Toeslagen
Belastingdienst

Voortgang | Afhandeling verzoeken persoonlijk dossiers

Per 13 aug	Totaal (t.o.v. vorige week)	Status
# dossier aangevraagd	**746**	
# dossiers samengesteld, toelichting nog in te plannen	1 (-)	
# dossiers samengesteld, (nog) geen toelichting aangevraagd	7 (-)	
# dossiers samengesteld, toelichting aangevraagd	33 (-)	
# aantal dossier in pilot nieuwe werkwijze	**488**	
Totaal uitstaand	**705**	

✓ Afgerond | Volgens planning | Vraagt monitoring | (Urgente) actie nodig | (Nog) geen planning beschikbaar | X Risico in risico-log

*, Alle dubbele meldingen van de verzoeken persoonlijk dossier zijn verwijderd van de dossier-aanvragen

Toeslagen
Belastingdienst

Voortgang | Uitvoering hersteloperatie

Per 13 aug

Populaties[1]	CAF-11		CAF vergelijkbaar[2]	Zelfmelders incl CAF niet vergelijkbaar[3]	O/GS
# geregistreerd	**309**		**1365**	**6995**	**8.514**
# herbeoordeeld	309	✓	108		
# vooraankondiging verstuurd en uitbetaald	309	✓	108		
# definitieve beschikking opgemaakt	309	✓		*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*
# definitieve beschikking	304[5]	✓			
# nabetaling afgerond	222[6]	✓			
# bezwaren binnen bezwaartermijn[7]	55				
# bezwaren buiten bezwaartermijn[7]	0				
Totaal afgerond[8]	**0**				
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	**82**				
In beroep-procedure	**0**				

✓ Afgerond · Volgens planning · Vraagt monitoring · (Urgente) actie nodig · (Nog) geen planning beschikbaar · X Risico in risico-log

1. Er bestaat overlap tussen de populaties; 2. Burgers die zich hebben gemeld nav de brief CAF-vergelijkbaar eind mei verzonden 3. Unieke zelfmelders, inclusief zelfmelders van BOinK en Zwartboek en de burgers die zich hebben gemeld nav de brief CAF-niet-vergelijkbaar; 4. Betreft Burgers die vallen onder reikwijdte van uitspraken van de Raad van State van oktober 2019; 5. Van 5 burgers is het adres niet bekend; vertrokken onbekend waarheen, waardoor de beschikking niet is verstuurd; 6. Niet alle burgers hebben een nabetaling ontvangen, het betreft degene waarvoor de proceskosten zijn vergoed en degene waarvoor het herberekenen van de immateriële schade hoger is uitgevallen ivm de verzenddatum compensatiebeschikking; 7. **Betreft de wettelijke bezwaartermijn van 8 weken om uitspraak te doen op een bezwaar; burgers zijn 24 juli gebeld met verzoek akkoord te gaan met uitstel tot 1 november en hebben rond 7 aug de schriftelijke bevestiging van het gesprek ontvangen.** 8. Een casus is afgerond als de betaling is geschied en de bezwaartermijn is verstreken.

De maandrapportages van het Serviceteam gedupeerden KOT van juli en augustus worden in september opgemaakt ivm de overgang naar een nieuwe, bredere rapportage en vakanties van betrokken medewerkers.

Verslag SCT maandag 17 augustus 2020

Ritmewijziging ramingen UHT/Toeslagen II en werkstromen

Actiepunten voor donderdag:

HDFEZ:
Bedragen die we per jaar gaan uitkeren wijzigen: Er staat nu 220 mln voor 2020, dit is verlaagd naar 150 mln. Het voorstel is om te verlagen naar 100 mln, zodat 120 mln die we nu niet uitkeren kan worden doorgeschoven naar de volgende jaren.
Vandaag is nog de mogelijkheid om bedrag aan te passen in de miljoenennota.

Stas:
Niet spreken over 'pas op de plaats', maar een 'ander tempo volgen' met de uitbetalingen.

Afgesproken wordt om donderdag bij het SCT aan te geven dat we in 2020 minder gaan uitgeven, maar dat we nog terug komen op welk bedrag het gaat worden voor 2020. Uitgangspunt is wel om te komen tot uitbetaling van 150 mln in 2020.

De aangekondigde 108 uitbetalingen zijn gedaan en zijn goed gegaan.

Meer scherpte in de brief over de brokken die we nu gaan doen:

1. Special team voor ingewikkelde casussen formeren, uitkomsten mee nemen in de overige uitbetalingen. Ouders moeten zelf aangeven dat ze schrijnend zijn of PZB geven aan dat ouders schrijnend zijn, het gaat om ca. 400 à 500 ouders. Special team met PZB en nieuwe inrichting SCT. SCT kan voortdurend als er zich iets voordoet een besluit nemen wat daarna ook vastgelegd wordt als beleidsbesluit.
2. Alles aan doen om te zorgen dat half okt/1 nov klaar van start kan worden gegaan om grote aantallen te kunnen behandelen. Personeel moet er zijn, alles op alles zetten ook processen gereed. November t/m maart kunnen gebruiken om ca. 7000 mensen te kunnen behandelen.
3. Zijn er nog versnellingsopties? Forfaitair voelt niet goed, maar ouders kunnen al deelbetaling krijgen op basis van CAF vergelijkbaar oid. Uitgekeerde bedrag hoeft niet te worden terugbetaald.

As. donderdag wordt niet gesproken over 1 november als datum waarop de fabriek staat, maar zal worden gezegd dat we in de voortgangsrapportage op terugkomen wanneer en hoeveel mensen zijn uitbetaald.

Toeslagen: besproken wordt dat er begonnen wordt met 40 casussen en de lessen daaruit gebruiken voor de anderen.
Bemensing is het grote knelpunt waar we nu volledig op focussen.

SZW: eens met de opzet. SCT inderdaad aanpassen om snel besluiten inzake kaders te kunnen nemen. SZW graag in aangepaste SCT. Geadviseerd wordt niet 40 als getal noemen in AO.

Stas:
Belangrijk de werkstromen uitgebreid te bespreken in een aparte sessie.
Stappen en data moeten goed worden vastgelegd.
SZW geeft aan hier graag bij aan te sluiten.

Kabinet Minister-President
Ministerie van Algemene Zaken

> Retouradres Postbus 20001 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de
Tweede Kamer der Staten Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Kabinet Minister-President

Binnenhof 19
2513 AA Den Haag
Postbus 20001
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
4149028

Datum 24 augustus 2020

Hierbij bied ik u antwoorden aan op de vragen van leden Kwint en Alkaya (beiden SP) aan de minister-president over het nieuws dat gedupeerde ouders van de CAF 11-zaak al veel eerder compensatie hadden kunnen krijgen (ingezonden 10 juli 2020; 2020Z13787).

DE MINISTER-PRESIDENT,
Minister van Algemene Zaken,

Mark Rutte

Kabinet Minister-President

Datum
24 augustus 2020

Onze referentie
4149028

2020Z13787

(ingezonden 10 juli 2020)
Vragen van de leden Kwint en Alkaya (beiden SP) aan de minister-president over het nieuws dat gedupeerde ouders van de CAF 11-zaak al veel eerder compensatie hadden kunnen krijgen

1. Kunt u uitleggen wat uw rol is geweest in het tegenhouden van een compensatievoorstel van de voormalig staatssecretaris van Financiën (de heer Snel) begin juni 2019?

2. Welke geloofwaardigheid had het laten van een traan op de bijeenkomst met ouders in Rijswijk, terwijl al veel langer door u en het kabinet geweten werd dat ouders onterecht waren aangepakt? Kunt u uw antwoord toelichten?

3. Waarom noemde u de toeslagenaffaire zo groot als MH17 en het Groninger gasdossier, terwijl u eerder niets heeft gedaan om deze schandvlek op te lossen?

4. Bent u bereid om uw excuses te maken aan al die ouders, die, willens en wetens, te lang hebben moeten wachten op een fatsoenlijke oplossing voor het jarenlang in armoede leven door toedoen van de Rijksoverheid?

5. Erkent u dat het ontluisterend is dat de voormalig staatssecretaris van Financiën – ondanks dat hij iets wilde doen voor de ouders – gesneuveld is over de toeslagenaffaire en dat juist de voormalig staatssecretaris van SZW – die compensatie voor de ouders tegenhield – bevorderd is tot minister? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoorden 1 tot en met 5
Vanaf het moment dat de omvang van de affaire bij staatssecretaris Snel duidelijk begon te worden, heeft het kabinet zijn inzet om de gedupeerde ouders recht te doen onderschreven. Wat de gedupeerde ouders is overkomen, had nooit mogen gebeuren en daarvoor heb ik mijn excuses aangeboden.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

Ons kenmerk
2020-0000153073

Uw brief (kenmerk)
2020Z13786

Datum 28 augustus 2020
Betreft Kamervragen over dat staatssecretaris Snel eerder wilde compenseren

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik u de beantwoording aan van de Kamervragen van de leden Alkaya en Kwint (beiden SP) over het bericht dat voormalig staatssecretaris van Financiën de ouders al in juni 2019 wilde compenseren (kenmerk 2020Z13786, ingezonden 10 juli 2020).

Daarbij wijs ik uw Kamer graag op de antwoorden van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de antwoorden van de minister-president op Kamervragen over hetzelfde bericht.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane,

Alexandra C. van Huffelen

2020Z13786
(Ingezonden 10 juli 2020)

Vragen van de leden Alkaya en Kwint (beiden SP) aan de staatssecretaris van Financiën over het bericht dat voormalig staatssecretaris van Financiën (de heer Snel) de ouders in juni 2019 al wilde compenseren.

1
Kunt u verklaren waarom op de tijdlijn die naar de Auditdienst Rijk (ADR) is gegaan, alsmede naar de Kamer, geen melding is gemaakt van de poging van voormalig staatssecretaris Snel om begin juni 2019 al een compensatieregeling aan te bieden aan de gedupeerden in de CAF 11-zaak? 1)

De tijdlijn is door de Belastingdienst opgesteld ten behoeve van het onderzoek van de ADR, onderzoeksvraag 9a. De onderzoeksvraag had tot doel in kaart te brengen wanneer de ambtelijke leiding en politieke top van Financiën op de hoogte waren van het onrechtmatig handelen door de Belastingdienst en andere problemen.

2
Welke analyse maakte de nieuwe Toeslagen die diep in de ouderdossiers was gedoken? Hoe kunt u verklaren dat ánderen niet tot de slotsom kwamen dat er iets grandioos was misgegaan?

Ik wil geen uitspraken doen over de persoonlijke beleidsopvattingen van individuele ambtenaren. In die periode zijn meerdere signalen naar boven gekomen dat de aard en omvang van de problematiek ernstiger waren dan voorheen gedacht. De wens om te voldoen aan de maatschappelijke roep tot fraudebestrijding in combinatie met strikte regelgeving heeft daarin in het verleden mogelijk geleid tot tunnelvisie. Een andere reden dat dit niet eerder is opgemerkt valt mogelijk te vinden in de 'cultuur en leiderschap' binnen de Belastingdienst waar ik over schreef in mijn reactie op het eindrapport van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen, het rapport van de ADR en het Zwartboek[1]. Over het cultuurtraject heb ik uw Kamer in de Voortgangsrapportages van 28 april en 2 juli j.l. geïnformeerd.

3
Hoe is het mogelijk dat er begin juni wordt geconcludeerd dat het 'systemisch' is misgegaan en dat het geen uitwassen waren, maar dat in het uiteindelijke advies van de commissie-Donner II toch weer gesproken wordt over de hardheid van het stelsel?

Vanaf juni 2019 zijn de inzichten in wat was misgegaan verder ontwikkeld, doordat ook over de andere CAF-zaken informatie gestructureerd is verzameld en ter beschikking is gesteld aan de AUT en de ADR. In de afgelopen periode heeft een grote groep ouders zich als gedupeerde bij Toeslagen gemeld. Veel van deze ouders zijn geconfronteerd met hoge terugvorderingen, waardoor zij in soms zeer schrijnende situaties beland zijn. De oorzaak van een groot deel van deze terugvorderingen ligt echter – anders dan bij de CAF-11 zaak en vergelijke zaken – veelal niet in vooringenomen fraudebestrijding maar in de voorschotsystematiek en het 'alles-of-niets' karakter van het toeslagenstelsel. In haar eindadvies heeft AUT geconcludeerd dat er naast institutionele vooringenomenheid dus ook sprake was van hardheid van het stelsel en heeft de problematiek rond hardheid uiteengezet.

[1] Kamerstukken II 2019/20, 30166, nr. 613

4
Waarom zijn de interne pogingen om de ministerraad te overtuigen na begin juni gestrand? Welke pogingen zijn er verder nog ondernomen, of is er gewacht op het advies van de commissie-Donner I?

Begin juni 2019, bij de voorbereiding op gesprekken met gedupeerde ouders, begon de omvang van de affaire bij mijn ambtsvoorganger duidelijk te worden. Zijn inzet om de gedupeerde ouders recht te doen werd vanaf dat moment door het kabinet onderschreven. Hiervan heeft hij het kabinet op de hoogte gebracht, waarna hij in zijn brief van 11 juni 2019[2] uw Kamer heeft laten weten vastberaden te zijn de situatie zo snel mogelijk recht te zetten en dat hij de AUT heeft gevraagd hem daarbij te helpen.

5
Hoe vaak is er contact geweest met de commissie-Donner ten tijde van het onderzoek?

Aan de hand van de vragen van de AUT is via ruim 100 mails schriftelijke informatie verstrekt aan de commissie. Rondom dit proces is regelmatig ambtelijk contact geweest. Daarnaast hebben mijn ambtsvoorganger en ik enkele keren gesproken met (leden van) de adviescommissie.

6
Is er met de commissie-Donner gesproken over de hoogte van de schadevergoeding (à 500 euro per half jaar)? Zo ja, over welke bedragen is er gesproken? Zo neen, hoe kunt u het verschil tussen de 5000 euro waarover in juni was gesproken en de 500 euro per half jaar verklaren?

De AUT is inderdaad geïnformeerd over de regeling van € 500 per halfjaar. De schadevergoeding van € 500 per halfjaar is in de rechtspraak het standaardbedrag bij vertraagde besluitvorming of rechtspraak. Dit is voor de CAF-11 ouders in november 2018 toegezegd[3] De AUT heeft dit bedrag overgenomen als één van de elementen van de compensatieregeling (dus niet de totale compensatie). De huidige regeling is ruimer en biedt ouders daarnaast de mogelijkheid om een beroep te doen op de Commissie aanvullende compensatie werkelijke schade wanneer zij in de veronderstelling zijn dat de compensatie niet voldoende is voor hun situatie. Het bedrag van € 5.000 is rond juni 2019 genoemd als overkoepelende tegemoetkoming als erkenning van aangedaan leed, ongeacht de omvang van de werkelijke schade bij de ouder. De wens tot maatwerk en het feit dat al snel bleek dat de daadwerkelijke gemiddelde compensatie hoger zou liggen, hebben ertoe geleid dat dit voorstel geen voortgang heeft gevonden.

7
Is er overleg geweest tussen de commissie-Donner en de landsadvocaat over de lijst van gemaakte fouten die het artikel in NRC schetst?

Nee, er is geen contact geweest tussen de AUT en de Landsadvocaat over deze lijst. Wel zijn deze omstandigheden onderwerp van gesprek geweest tussen het ministerie en de AUT, alsmede genoemd in diverse brieven aan uw Kamer.

8
Kunt u de interne notities die zijn opgesteld ten behoeve van de ministerraad en de adviezen van de landsadvocaat over een compensatieregeling en de lijst gemaakte fouten zo snel mogelijk naar de Kamer sturen?

Ik ben altijd bereid specifieke inlichtingen te verschaffen, wanneer uw Kamer daar om verzoekt en ook uit eigen beweging. Het is echter staand kabinetsbreed beleid om persoonlijke beleidsopvattingen opgenomen in (juridische) documenten die zijn opgesteld voor intern beraad geen onderwerp te maken van politiek debat. Onder intern beraad moeten ook de adviezen van

[2] Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 490
[3] Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 434

door de staat geraadpleegde advocaten worden verstaan. De recent aangestelde Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, zal in haar onderzoek beschikbaarheid krijgen over de benodigde stukken voor het uitvoeren van hun onderzoek.

9
Erkent u dat de Kamer wederom geïnformeerd wordt door onderzoeksjournalisten over cruciale informatie en inzichten die de Kamer zijn onthouden, waarmee de controlerende taak van de Kamer ernstig in het gedrang komt? Kunt u uw antwoord toelichten?

Ik herken mij niet in dit beeld. Uw Kamer is zeer intensief betrokken bij de vormgeving van de compensatie voor getroffen ouders en wordt zo niet alleen in staat gesteld de controlerende taak uit te voeren, maar is zelfs intensief betrokken bij de vormgeving van het te voeren beleid.

1) NRC, 9 juli 2020 (https://www.nrc.nl/nieuws/2020/07/08/de-toeslagenbelofte-die-niet-kwam-a4005403)

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1A
2513 AA Den Haag

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
T 070 333 44 44
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2020-0000113045

Datum 28-08-2020
Betreft Kamervragen over het blokkeren van compensatie voor de gedupeerden in de CAF-11 zaak

Hierbij zend ik u de antwoorden op de Kamervragen van de leden Kwint en Alkaya (beiden SP) over het bericht dat voormalig staatssecretaris Van Ark een compensatie voor de gedupeerden in de CAF-11 zaak blokkeerde in de Ministerraad. Daarbij wijs ik uw Kamer graag tevens op de antwoorden van de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane en de antwoorden van de minister-president op Kamervragen over hetzelfde bericht.

de Staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

B. van 't Wout

2020Z13972

(ingezonden 14 juli 2020)

Vragen van de leden Kwint en Alkaya (beiden SP) aan de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over het bericht dat voormalig staatssecretaris Van Ark een compensatie voor de gedupeerden in de CAF-11 zaak blokkeerde in de Ministerraad.

1 Wat waren uw redenen om de ernstig benadeelde ouders in de CAF11-zaak niet te compenseren? (1)

In de uitvoering van de kinderopvangtoeslag is veel fout gegaan. Zoals de staatssecretaris van Financiën uw Kamer eerder heeft laten weten, zijn ouders de dupe geworden van een combinatie van fraudebestrijding die soms gebaseerd was op vooringenomen handelswijzen, het ontbreken van de menselijke maat binnen Toeslagen en harde regelgeving met een buitenproportioneel alles-of-niets-karakter en een grote maatschappelijke en politieke druk om fraude te bestrijden.[1] Wat de gedupeerde ouders als gevolg hiervan is overkomen, had nooit mogen gebeuren. Begin juni 2019, bij de voorbereiding op gesprekken met gedupeerde ouders, begon de omvang van de affaire bij voormalig staatssecretaris Snel duidelijk te worden. Zijn inzet om de gedupeerde ouders recht te doen werd vanaf dat moment door het kabinet onderschreven. Hiervan heeft hij het kabinet op de hoogte gebracht, waarna hij in zijn brief van 11 juni 2019[2] uw Kamer heeft laten weten vastberaden te zijn de situatie zo snel mogelijk recht te zetten en dat hij de Adviescommissie uitvoering toeslagen (AUT) heeft gevraagd hem daarbij te helpen. Hoewel ik niet in kan gaan op hetgeen besproken is tijdens de ministerraad van 7 juni 2019, herken ik mij niet in het in het NRC-artikel geschetste beeld. Mijn ambtsvoorganger heeft vanaf het begin onderschreven dat gedupeerde ouders zo snel mogelijk recht moet worden gedaan. Vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is daarbij aangegeven actief betrokken te willen zijn bij het vinden van een passende oplossing.

Het is als overheid belangrijk altijd zorgvuldig te handelen, voor de mensen om wie het handelen gaat, anderen in dezelfde situatie én het algemeen belang. Voor de ouders in de CAF11-zaak was nog onvoldoende duidelijk in welke mate zij waren benadeeld en op welke compensatie zij daarom recht hadden. Voor ouders die mogelijk in dezelfde positie verkeerden, moest nog naar hun zaak gekeken worden. Voor het algemeen belang was nog onduidelijk of ouders op terechte gronden een vergoeding uit algemene middelen zouden krijgen. Dit verdiende een zorgvuldig onderzoek en een zorgvuldige afweging ten aanzien van de compensatievraag. Die zorgvuldigheid is betracht met het werk van de AUT onder leiding van mr. J.P.H. Donner, die in verband met de noodzaak tot spoedige compensatie, ten aanzien van de CAF-11 ouders een interim-advies uitbracht dat op 14 november 2019 aan uw Kamer is aangeboden, vooruitlopend op het bredere advies.

2 Kunt u alle memo's, notities en andere onderliggende stukken naar de Kamer sturen die betrekking hebben op de bemoeienis van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid die gaan over het al dan niet compenseren van ouders in de toeslagenaffaire of het doen van toezeggingen aan de Kamer?

Het ministerie van Financiën en SZW hebben in nauwe samenspraak opgetrokken bij het zoeken naar een passende oplossing voor ouders. U bent geïnformeerd over de uitkomst van deze besprekingen.

Op 8 juni jl.[3] heb ik uw Kamer daarnaast geïnformeerd over de eerder aangekondigde zoektocht op mijn departement naar signalen over de problematiek van de eigen bijdrage voor de kinderopvang, en de wijze waarop hiermee is omgegaan. Dit onderzoek heb ik in mijn brief van 12 maart jl.[4] aangekondigd. Het doel van het onderzoek is om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de signalen die zijn gewisseld over de problematiek van de eigen bijdrage en wat er met die signalen is gedaan. Zo ook de overlegmomenten tussen beide departementen. Het rapport "Geen powerplay, maar fair play" van de Nationale Ombudsman valt onder de reikwijdte van de zoektocht.

---

[1] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 613.

[2] Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr.490.

[3] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr.659.

[4] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr.612.

Het resultaat van het onderzoek is een overzicht van de in de informatiesystemen aangetroffen stukken die zien op de besluitvorming en formele informatievoorziening aan de bewindslieden en/of Tweede Kamer ten aanzien van (het standpunt van) SZW inzake de kinderopvangtoeslag. Ik streef ernaar uw Kamer rond 1 september 2020 te informeren over de gevonden resultaten.

Daarnaast heeft uw Kamer recent een Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag opgericht, die zich onder andere focust het rapport van de Nationale Ombudsman en de politieke betrokkenheid bij de opvolging daarvan. Memo's, notities en onderliggende stukken die hier betrekking op hebben zal ik in het kader van dit onderzoek delen.

3 Welke steun heeft u gezocht bij ándere ministeries om het voornemen om ouders te compenseren van de voormalig staatssecretaris van Financiën te doen sneuvelen?

Zie het antwoord op vraag 1.

4 Welke momenten van overleg zijn er in de periode 2017 bij het uitkomen van het rapport van de Nationale Ombudsman "Geen powerplay, maar fair play" en het uitkomen van het eerste rapport van de commissie Donner geweest, tussen het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Financiën over hoe om te gaan met de getroffen ouders?

Zie het antwoord op vraag 2.

5 Erkent u dat het ontluisterend is dat de voormalig staatssecretaris van Financiën – ondanks dat hij iets wilde doen voor de ouders – gesneuveld is over de toeslagenaffaire en dat juist de voormalig staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid– die compensatie voor de ouders tegenhield – bevorderd is tot minister? Kunt u uw antwoord toelichten?

6 Bent u bereid alle medewerking te verlenen en verantwoording af te leggen over de rol van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in de toeslagenaffaire en te stoppen om alle verantwoordelijkheid af te schuiven naar het ministerie van Financiën? Kunt u uw antwoord toelichten?

Het kabinet trekt gezamenlijk op om de problematiek rondom de kinderopvangtoeslag aan te pakken. Zoals bij het antwoord op vraag 1 aangegeven, is vanuit het ministerie van SZW aangegeven actief betrokken te willen zijn bij het vinden van een passende oplossing. De staatssecretaris van Financiën en ik trekken, ieder vanuit onze eigen verantwoordelijkheid, gezamenlijk op om gedupeerde ouders tegemoet te komen en de dienstverlening en kinderopvangtoeslag voor ouders te verbeteren. Zo heeft de staatssecretaris van Financiën in juni 2019, mede namens mij, een meer proportionele benadering aangekondigd. Op 9 oktober 2019 heb ik hierover gezamenlijk met de staatssecretaris van Financiën een besluit genomen. De uitspraak van de Raad van State van 23 oktober 2019 bevestigt deze lijn. Ook zijn we daarnaast sinds 2018 gezamenlijk verantwoordelijk voor het verbetertraject kinderopvangtoeslag. Een traject waarin maatregelen worden gerealiseerd om de problematiek van hoge terugvorderingen te voorkomen.

Graag sta ik stil bij het wettelijk kader en de verantwoordelijkheden in het stelsel van kinderopvangtoeslag. Bij de kinderopvangtoeslag wordt het wettelijk kader gevormd door het samenspel van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) en de Wet Kinderopvang (Wko). Het Ministerie van SZW is (beleids)verantwoordelijk voor het domein van kinderopvang en daarmee voor de inhoudelijke voorwaarden van kinderopvangtoeslag. De Wko is hiervoor het juridisch instrument. De Belastingdienst/Toeslagen is uitvoerder van de kinderopvangtoeslag. De juridische basis met daarin enkele voorwaarden voor toeslagen is vastgelegd in de Awir. De Belastingdienst is onderdeel van het Ministerie van Financiën.
De departementen zijn op basis van de respectievelijke departementale verantwoordelijkheid voor beleid en uitvoering overeengekomen hoe de compensatie van de gedupeerde ouders in de CAF-11 zaak georganiseerd en gefinancierd wordt. Aanleiding van de compensatie was in dit geval de manier van uitvoeren en niet het beleid. Voor het beleidsdepartement was het van belang dat te markeren, ook omdat in de afweging moest worden meegewogen dat financiële dekking door het

beleids-departement tot een bezuiniging had kunnen leiden, die ouders die nu kinderopvangtoeslag ontvangen zou raken.

De staatssecretaris van Financiën en ik trekken samen op, ieder vanuit onze eigen verantwoordelijkheid, gericht op onze maatschappelijke opgaven en met als inzet de burger centraal te stellen. Vanuit dat perspectief hebben de minister van SZW de staatssecretaris van Financiën al bij de miljoenennota in 2018 een interdepartementaal beleidsonderzoek naar de toeslagen aangekondigd. Dit betrof zowel verbeteringen binnen het huidige stelsel met het oog op de problematiek van terugvorderingen en de mate waarin dat mensen in de problemen brengt (deel 1), als herziening van het stelsel voor de lange termijn (deel 2). Deze rapporten zijn op 11 november 2019[5] en 30 april jl.[6] met uw Kamer gedeeld. De staatssecretaris van Financiën en ik zetten ons vanuit onze respectieve verantwoordelijkheden samen in op een zo zorgvuldig mogelijke uitvoering binnen het huidige stelsel, compensatie van ouders ten aanzien van wie fouten zijn gemaakt en voorstellen voor een ondersteuning die mensen meer zekerheid biedt bij het combineren van arbeid met zorg voor jonge kinderen.

1. NRC, 9 juli 2020, 'Zo sneuvelde het plan om gedupeerden van de toeslagenaffaire te compenseren'. (https://www.nrc.nl/nieuws/2020/07/08/de-toeslagenbelofte-die-niet-kwam-a4005403)

[5] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr.540.
[6] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr.624.

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1A
2513 AA Den Haag

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 44 44
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2020-0000118075

Bijlage(n)
Eindrapport onderzoek signalen
KOT SZW

Datum 30 augustus 2020
Betreft Rapportage onderzoek signalen kinderopvangtoeslag

Hierbij bied ik u het eindrapport aan van het onderzoek bij SZW naar signalen over de problematiek van de eigen bijdrage bij de kinderopvangtoeslag. Over de opzet en de scope van dit onderzoek heb ik u in eerdere brieven geïnformeerd[1].

Doel van het onderzoek was om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de signalen die zijn gewisseld over de problematiek van de eigen bijdrage en wat er met die signalen is gedaan. De zoektocht richt zich op de periode van oktober 2012 tot eind oktober 2019. Om de onafhankelijkheid te waarborgen, heeft de zoektocht plaatsgevonden onder leiding van een onafhankelijke projectleider, in opdracht van de Secretaris-Generaal SZW.

Uw Kamer heeft verzocht de resultaten rond 1 september te ontvangen. In deze tijdsperiode is het, zoals reeds aangekondigd[2], niet mogelijk geweest het onderzoek al te laten verifiëren door de Auditdienst Rijk. De uitkomsten van deze verificatie stuur ik uw Kamer op een later moment toe.

Ik wil benadrukken dat ook ik het betreur dat destijds geen gevolg is gegeven aan de signalen door proportioneel terugvorderen van de kinderopvangtoeslag mogelijk te maken. Ik heb op dit moment, samen met de Staatssecretaris van Financiën-Toeslagen en Douane, een wetsvoorstel in voorbereiding om de mogelijkheid proportioneel vast te stellen, te codificeren in de wet. Dit gebeurt met een separaat wetsvoorstel bij het Belastingplan 2021. Daarnaast werken wij nauw samen aan verdere verbeteringen in de kinderopvangtoeslag en aan het herstel voor gedupeerde ouders.

de Staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

B. van 't Wout

[1] Kamerstukken vergaderjaar 2019-2020, 31066, nr. 659 en nr. 664
[2] Kamerstukken vergaderjaar 2019-2020, 31066, nr. 664

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Belastingdienst / Corporate Dienst Vaktechniek

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2020-0000154937

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen
2

Datum 3 september 2020
Betreft Afschrift Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken en Verzamelbesluit Toeslagen

Geachte voorzitter,

In mijn brieven van 8 en 16 juni jl. heb ik aangegeven dat ik het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken aan zou vullen met de procedures voor de situaties waarin de Belastingdienst/Toeslagen ouders op individueel niveau of als onderdeel van een deel van een groep institutioneel vooringenomen heeft behandeld. Tevens heb ik aangegeven een afschrift van dit vernieuwde beleidsbesluit met uw Kamer te delen.[1] Hierbij stuur ik u een afschrift van dit beleidsbesluit, zoals dat binnen enkele dagen in de Staatscourant wordt geplaatst. In dit besluit is naast de bovengenoemde procedures ook geregeld dat over de gemiste kinderopvangtoeslag als gevolg van de neerwaartse correctiebeschikking rente aan de ouders zal worden vergoed.

Daarnaast stuur ik u een afschrift van het vernieuwde Verzamelbesluit Toeslagen, zoals dat eveneens binnen enkele dagen in de Staatscourant wordt geplaatst. Hierin is geregeld dat rente, betaalde invorderingsrente en betaalde vervolgingskosten aan de ouder worden vergoed bij een herziening van de toekennings- of terugvorderingsbeschikking in het kader van de hardheid van het stelsel.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen

[1] Kamerstukken II 2019/20, 35 468, nr. 10 en Kamerstukken II 2019/20, 35 468, nr. 39.

Toeslagen. Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken

Directoraat-generaal Belastingdienst/Corporate Dienst Vaktechniek

Besluit van 28 augustus 2020, nr. 2020-157030

De Staatssecretaris van Financiën heeft het volgende besloten.

Dit besluit bevat beleidsregels voor de verstrekking van een compensatie aan ouders vanwege de institutioneel vooringenomen handelwijze van de Belastingdienst/Toeslagen in het kader van CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken.

1. Inleiding

1.1 Context en opzet van het besluit

De Adviescommissie uitvoering toeslagen (hierna: de Adviescommissie) heeft op 14 november 2019 het interimadvies "Omzien in Verwondering"[1] en op 12 maart 2020 het eindadvies "Omzien in Verwondering 2"[2] uitgebracht. De Adviescommissie doet een voorstel voor een compensatieregeling voor ouders die deel uitmaakten van het onderzoek in CAF 11 of in vergelijkbare (CAF-)zaken (betreffende de behandeling van aanvragen kinderopvangtoeslag). De aanbevelingen uit de adviezen voor de compensatie van deze groep ouders zijn door het Kabinet overgenomen. Voor het toekennen van deze compensatie is per 7 juli 2020 een wettelijke grondslag opgenomen in de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen. [3] De compensatieregeling zal in een ministeriële regeling worden uitgewerkt. De Staatssecretaris van Financiën heeft goedgekeurd dat de Belastingdienst/Toeslagen de compensatieregeling al vooruitlopend op deze ministeriële regeling mag uitvoeren.

De Adviescommissie geeft in haar advies concrete aanknopingspunten voor de bepaling van de reikwijdte van de compensatieregeling. De hierop gebaseerde vaststelling van de doelgroep van de compensatieregeling is verwerkt in onderdeel 2 van dit besluit.

De Adviescommissie onderscheidt zes elementen van compensatie:

a. Compensatie voor correctiebesluiten.
b. Compensatie voor veronderstelde immateriële schade.
c. Compensatie voor veronderstelde materiële schade.
d. Compensatie voor invorderingskosten.
e. Compensatie voor proceskosten.
f. Bedragen die in mindering worden gebracht.

Bovengenoemde elementen a t/m e van de compensatie komen terug in onderdeel 3 van dit besluit. Onderdeel f dat ziet op de eventuele vermindering van de uit de elementen a t/m e opgebouwde compensatie, komt aan de orde in onderdeel 5.

In aanvulling op bovenstaande elementen van compensatie voorziet dit besluit in onderdeel 3.1.6 in een vergoeding van rente over de compensatie voor correctiebesluiten.

Daarnaast biedt het besluit de mogelijkheid van een aanvullende compensatie als de geleden schade als gevolg van de institutioneel vooringenomen handelwijze van de Belastingdienst/Toeslagen hoger is dan de compensatie die

---

[1] Interimadvies Omzien in verwondering van 14 november 2019 van de Adviescommissie uitvoering toeslagen (bijlage bij Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 546).
[2] Eindadvies Omzien in verwondering 2 van 12 maart 2020 van de Adviescommissie uitvoering toeslagen (bijlage bij Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 608).
[3] Artikel 49b van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen.

op grond van de bovenstaande elementen van compensatie wordt toegekend. Deze aanvullende compensatie voor de werkelijke schade is opgenomen in onderdeel 4.

Verder voorziet het besluit in onderdeel 6 in een extra forfaitaire vergoeding voor de mogelijk hogere vermogensrendementsheffing als gevolg van de compensatie en – daaruit voortvloeiende – lagere aanspraak op toeslagen.

Tot slot gaat onderdeel 7 van dit besluit in op de gevolgen van de compensatie voor de inkomstenbelasting en toeslagen.

1.2 Wijzigingen ten opzichte van ingetrokken besluit

Dit besluit bevat wijzigingen van en aanvullingen op het besluit van 20 mei 2020, nr. 2020-95373 (Stcrt. 2020, 28700). Het besluit is op de volgende punten gewijzigd:

- In onderdelen 2.2 en 2.3 is opgenomen dat de ouder – al dan niet na een toetsing op het niveau van het (CAF-)onderzoek – kan verzoeken om een (individuele) toets of bij de beoordeling van zijn aanspraak op kinderopvangtoeslag de Belastingdienst/Toeslagen institutioneel vooringenomen heeft gehandeld.
- In onderdeel 3.1.6 is een aanvullend element aan compensatie opgenomen ter vergoeding van rente als bedoeld in artikel 27 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen over de compensatie voor correctiebesluiten.
- De overige wijzigingen zijn van redactionele aard of vloeien voort uit bovenstaande wijzigingen.

1.3 Gebruikte begrippen en afkortingen

In dit besluit worden de volgende begrippen en afkortingen gebruikt:

Awb	Algemene wet bestuursrecht
Awir	Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen
CAF	Combiteam Aanpak Facilitators
Neerwaarts correctiebesluit	Het besluit om de aanspraak op kinderopvangtoeslag te verminderen - met inbegrip van het besluit tot stopzetting - naar aanleiding van het (CAF-)onderzoek
Ouder	Ouder als bedoeld in artikel 1.1 van de Wet kinderopvang
Wet IB 2001	Wet inkomstenbelasting 2001

2. Doelgroep

Dit besluit voorziet in een compensatie voor de ouder die deel uitmaakte van het CAF 11-onderzoek (onderdeel 2.1), die deel uitmaakte van een vergelijkbaar (CAF-)onderzoek (onderdeel 2.2) of die aannemelijk maakt dat de vaststelling van zijn aanspraak op kinderopvangtoeslag in enig jaar onderdeel is geweest van een institutioneel vooringenomen handelwijze van de Belastingdienst/Toeslagen (onderdeel 2.3). De compensatieregeling geldt in deze situaties niet als er sprake is van een ernstige onregelmatigheid aan de kant van de ouder (onderdeel 2.4).

2.1 CAF 11

Dit besluit voorziet in een compensatie voor de ouder die deel uitmaakte van het CAF 11-onderzoek bij de vaststelling (van het voorschot) van de aanspraak op kinderopvangtoeslag. Het gaat dan om de ouder ten aanzien waarvan de Belastingdienst/Toeslagen op basis van dit onderzoek correctiebesluiten over de berekeningsjaren 2012, 2013 en/of 2014 heeft genomen en (het voorschot

op) de kinderopvangtoeslag is stopgezet of is teruggevorderd. Voor de toepassing van dit compensatiebesluit bij ouders die deel uitmaakten van het CAF 11-onderzoek wordt ervan uitgegaan dat de ouder die een vooraankondiging van de compensatie heeft ontvangen van de Belastingdienst/Toeslagen een aanvraag voor compensatie heeft ingediend.

2.2 Vergelijkbare (CAF-)onderzoeken

Dit besluit voorziet ook in een compensatie voor de ouder die deel uitmaakte van een (CAF-)onderzoek bij de vaststelling (van het voorschot) van de aanspraak op kinderopvangtoeslag waarin op vergelijkbare wijze als in het CAF 11-onderzoek sprake is geweest van institutionele vooringenomenheid van de Belastingdienst/Toeslagen.

De Adviescommissie heeft in haar advies de (CAF-)onderzoeken geïdentificeerd waarin waarschijnlijk sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelwijze of waarin mogelijk sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelwijze. De Belastingdienst/Toeslagen zal voor deze (CAF-)onderzoeken aan de hand van de door de Adviescommissie beschreven kenmerken beoordelen of daadwerkelijk sprake was van een institutioneel vooringenomen handelwijze. Het gaat hierbij om de volgende kenmerken:

1. Een collectieve stopzetting zonder een voorafgaande individuele beoordeling die dit rechtvaardigde ('zachte stop').
2. Het breed uitvragen van bewijsstukken over één of meerdere jaren.
3. Een zero tolerance-onderzoek naar fouten, tekortkomingen en ontbrekende bewijsstukken met (soms/veelal) een tweede check wanneer bij eerste lezing geen grond voor afwijzing was gevonden.
4. Het niet nader uitvragen van informatie bij gebleken tekortkoming in de door de ouder verstrekte bewijsstukken.
5. Het afwijzen of reduceren van de aanspraak op kinderopvangtoeslag bij de minste of geringste onregelmatigheid in de door de ouder verstrekte bewijsstukken.

Bij de beoordeling van de (CAF-)onderzoeken aan deze kenmerken gaat het niet om de optelsom van deze kenmerken of het afzonderlijk aanwezig zijn daarvan, maar om het in samenhang voorkomen daarvan in een onderzoek. De afwezigheid van één kenmerk betekent niet dat er geen sprake is van een institutioneel vooringenomen handelwijze evenmin als dat de aanwezigheid van meerdere kenmerken per definitie een institutioneel vooringenomen handelwijze betekent. De beoordeling geschiedt op basis van alle op de zaak betrekking hebbende stukken, inclusief het onderzoeksdossier.

De procedure voor de beoordeling van de onderzoeken verschilt voor (CAF-)onderzoeken die volgens de Adviescommissie behoren tot de categorie *waarschijnlijk vergelijkbaar* met CAF 11 (onderdeel 2.2.1) en de (CAF-)onderzoeken die volgens de Adviescommissie behoren tot de categorie *mogelijk vergelijkbaar* met CAF 11 (onderdeel 2.2.2). Daarnaast kan de Belastingdienst/Toeslagen (CAF-)onderzoeken die niet worden genoemd in onderdelen 2.2.1 en 2.2.2 op onderzoeksniveau beoordelen (onderdeel 2.2.3).

2.2.1 Waarschijnlijk vergelijkbaar met CAF 11

De volgende onderzoeken zijn door de Adviescommissie aangemerkt als waarschijnlijk vergelijkbaar met CAF 11:

- Tonga-2014 (07-04-2014)
- CAF-Swierigheid (08-04-2014)
- CAF-Beilen (18-04-2014)
- CAF-Tonga2 (09-05-2014)
- CAF-Danny De (18-04-2014)
- CAF-Danny De Twins (14-11-2014)
- CAF-Vanuatu (16-03-2015)
- CAF-Horseshoe Bay (16-04-2015)
- CAF-Caledonie 2015 (09-07-2015)

- CAF-Kuil (09-07-2015)

De Belastingdienst/Toeslagen beoordeelt of in het betreffende (CAF-)onderzoek in het algemeen sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelwijze van de Belastingdienst/Toeslagen. Als de voorlopige conclusie van de Belastingdienst/Toeslagen is dat geen sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelwijze, dan wordt deze conclusie voorgelegd aan de commissie van onafhankelijke deskundigen. Het oordeel van deze commissie over dit voornemen is voor de Belastingdienst/Toeslagen leidend.

Als de Belastingdienst/Toeslagen – al dan niet na het voorleggen aan de commissie van onafhankelijke deskundigen – oordeelt dat er in het betreffende (CAF-)onderzoek sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelwijze, ontvangen de betreffende ouders van de Belastingdienst/Toeslagen een mededeling dat zij mogelijk voor compensatie in aanmerking komen. De ouder kan vervolgens een aanvraag voor compensatie indienen bij de Belastingdienst/Toeslagen. De ouder kan deze aanvraag tot en met 31 december 2023 bij de Belastingdienst/Toeslagen indienen.

Als de Belastingdienst/Toeslagen – na het voorleggen aan de commissie van onafhankelijke deskundigen – oordeelt dat er in het betreffende (CAF-)onderzoek geen sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelwijze, ontvangen de betreffende ouders van de Belastingdienst/Toeslagen hiervan een mededeling. Een ouder die van mening is dat de Belastingdienst/Toeslagen bij de (individuele) beoordeling van zijn aanspraak op kinderopvangtoeslag wel institutioneel vooringenomen heeft gehandeld, kan tot en met 31 december 2023 bij de Belastingdienst/Toeslagen een aanvraag indienen tot compensatie (onderdeel 2.3).

De onderzoeken CAF Swierigheid, CAF Beilen en CAF Vanuatu hebben niet (enkel) betrekking op de kinderopvangtoeslag. Deze onderzoeken behoren tot de reikwijdte van dit besluit voor zover ze betrekking hebben op de kinderopvangtoeslag. Hoe moet worden omgegaan met het deel van deze onderzoeken dat betrekking heeft op de huurtoeslag, zorgtoeslag en/of het kindgebonden budget, wordt nader onderzocht.

2.2.2 Mogelijk vergelijkbaar met CAF 11

De volgende onderzoeken zijn door de Adviescommissie aangemerkt als mogelijk vergelijkbaar met CAF 11:

- Bebegim (2011)
- Caledonie (19-02-2014)
- CAF-Namdrik (24-04-2014)
- CAF-Punta (09-05-2014)
- CAF-Lanai (28-05-2014)
- CAF-Oahu (25-07-2014)
- CAF-Danny De Fase 2 (21-10-2014)
- CAF-Anker (Florien) (10-12-2015)
- CAF-Inverness (10-12-2015)
- CAF-Balmaha (19-02-2016)
- CAF-Mundo (18-03-2016)
- CAF-Kidzzl/Kidzz, Palace (11-04-2016)

De Belastingdienst/Toeslagen beoordeelt of in het betreffende (CAF-)onderzoek in het algemeen sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelwijze van de Belastingdienst/Toeslagen. De Belastingdienst/Toeslagen legt zijn voorlopige conclusie voor aan de commissie van onafhankelijke deskundigen. Het oordeel van deze commissie is voor de Belastingdienst/Toeslagen leidend.

Als de Belastingdienst/Toeslagen – na het voorleggen aan de commissie van onafhankelijke deskundigen – oordeelt dat er in het betreffende (CAF-)onderzoek sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelwijze, ontvangen de betreffende ouders van de

Belastingdienst/Toeslagen een mededeling dat zij mogelijk voor compensatie in aanmerking komen. De ouder kan vervolgens een aanvraag voor compensatie indienen bij de Belastingdienst/Toeslagen. De ouder kan deze aanvraag tot en met 31 december 2023 bij de Belastingdienst/Toeslagen indienen.

Als de Belastingdienst/Toeslagen – na het voorleggen aan de commissie van onafhankelijke deskundigen – oordeelt dat er in het betreffende (CAF-)onderzoek geen sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelwijze, ontvangen de betreffende ouders van de Belastingdienst/Toeslagen hiervan een mededeling. Een ouder die van mening is dat de Belastingdienst/Toeslagen bij de (individuele) beoordeling van zijn aanspraak op kinderopvangtoeslag wel institutioneel vooringenomen heeft gehandeld, kan tot en met 31 december 2023 bij de Belastingdienst/Toeslagen een aanvraag voor compensatie indienen (onderdeel 2.3).

De onderzoeken CAF Namdrik en CAF Punta hebben niet enkel betrekking op de kinderopvangtoeslag. Deze onderzoeken behoren tot de reikwijdte van dit besluit voor zover ze betrekking hebben op de kinderopvangtoeslag. Hoe moet worden omgegaan met het deel van deze onderzoeken dat betrekking heeft op de huurtoeslag, zorgtoeslag en/of het kindgebonden budget, wordt nader onderzocht.

2.2.3 Overige (CAF-)onderzoeken

Naast de in onderdelen 2.2.1 en 2.2.2 genoemde (CAF-)onderzoeken, hebben er in het verleden andere (CAF-)onderzoeken met betrekking tot de kinderopvangtoeslag plaatsgevonden. Als de Belastingdienst/Toeslagen signalen heeft dat in deze overige (CAF-)onderzoeken mogelijk in het algemeen institutioneel vooringenomen is gehandeld, dan kan dit voor de Belastingdienst/Toeslagen aanleiding zijn om op onderzoeksniveau te beoordelen of hiervan sprake is geweest. Hiervoor geldt de procedure beschreven in onderdeel 2.2.2 van dit besluit.

2.3 Ouders die zich melden

Een ouder die van mening is dat de Belastingdienst/Toeslagen bij de (individuele) beoordeling van zijn aanspraak op kinderopvangtoeslag institutioneel vooringenomen heeft gehandeld, kan tot en met 31 december 2023 bij de Belastingdienst/Toeslagen een aanvraag voor compensatie indienen. De ouder zal in dat geval op basis van de in onderdeel 2.2 genoemde kenmerken aannemelijk moeten maken dat bij de (individuele) beoordeling van zijn aanspraak op kinderopvangtoeslag in enig jaar door de Belastingdienst/Toeslagen institutioneel vooringenomen is gehandeld of dat hij behoort tot de doelgroep van een (CAF-)onderzoek waarvan de Belastingdienst/Toeslagen heeft geoordeeld dat sprake is van institutioneel vooringenomen handelen. De Belastingdienst/Toeslagen beoordeelt of hiervan sprake is geweest. Als de voorlopige conclusie van de Belastingdienst/Toeslagen is dat geen sprake is geweest van institutioneel vooringenomen handelen, dan wordt deze conclusie voorgelegd aan de commissie van onafhankelijke deskundigen. Het oordeel van deze commissie is voor de Belastingdienst/Toeslagen leidend.

Als de Belastingdienst/Toeslagen – al dan niet na het voorleggen aan de commissie van onafhankelijke deskundigen – oordeelt dat bij de betreffende ouder sprake is geweest van een institutioneel vooringenomen handelwijze, komt de ouder in aanmerking voor compensatie, tenzij er sprake is van een ernstige onregelmatigheid die in de weg staat aan het toekennen van compensatie (onderdeel 2.4).

Als de Belastingdienst/Toeslagen – na het voorleggen aan de commissie van onafhankelijke deskundigen – oordeelt dat de Belastingdienst/Toeslagen bij de betreffende ouder niet institutioneel vooringenomen heeft gehandeld, dan wijst de Belastingdienst/Toeslagen de aanvraag voor compensatie af. De afwijzing van de aanvraag is een beschikking in de zin van de Awb. De ouder kan bezwaar maken bij de Belastingdienst/Toeslagen tegen deze beschikking. Een

onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb brengt advies uit over dit bezwaar. In de regel zal de Belastingdienst/Toeslagen dit advies volgen bij het nemen van de beslissing op bezwaar.

2.4 Ernstige onregelmatigheden

Als op grond van de onderdelen 2.1, 2.2 en 2.3 van dit besluit de Belastingdienst/Toeslagen heeft geoordeeld dat in het betreffende (CAF-)onderzoek of bij de betreffende (individuele) beoordeling van de aanspraak op kinderopvangtoeslag institutioneel vooringenomen is gehandeld, onderzoekt de Belastingdienst/Toeslagen vervolgens of sprake is van een ernstige onregelmatigheid die aan de ouder toerekenbaar is. Een dergelijke ernstige onregelmatigheid staat in de weg aan het toekennen van compensatie.[4]

Hiervan is sprake:

- als blijkt dat de ouder evident geen recht op kinderopvangtoeslag had in het onderzochte berekeningsjaar; of
- als de ouder ook na verzoeken om informatie of het maken van een afspraak niets van zich heeft laten horen, niet op ingeplande afspraken is verschenen en ook nooit bezwaar heeft gemaakt tegen de betreffende beschikkingen van de Belastingdienst/Toeslagen.

Als de Belastingdienst/Toeslagen oordeelt dat geen sprake is van een ernstige onregelmatigheid, dan behoort de betreffende ouder tot de doelgroep van deze compensatieregeling.

De commissie van onafhankelijke deskundigen wordt geraadpleegd als de Belastingdienst/Toeslagen voornemens is vanwege ernstige onregelmatigheden geen compensatie te verlenen. Het oordeel van deze commissie is voor de Belastingdienst/Toeslagen leidend. Indien de Belastingdienst/Toeslagen op basis van het oordeel van de commissie vaststelt dat de ouder geen recht heeft op compensatie ingevolge deze regeling, dan stelt de Belastingdienst/Toeslagen dit bij voor bezwaar vatbare beschikking vast. De ouder kan bezwaar maken bij de Belastingdienst/Toeslagen tegen deze beschikking. Een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb brengt advies uit over dit bezwaar. In de regel zal de Belastingdienst/Toeslagen dit advies volgen bij het nemen van de beslissing op bezwaar.

3. Compensatie

Een ouder die op grond van onderdeel 2 tot de doelgroep van deze compensatieregeling behoort, heeft recht op een compensatie.

3.1 Elementen van de compensatie

De compensatie bestaat uit een geldbedrag dat de Belastingdienst/Toeslagen uitbetaalt aan de betreffende ouder. De compensatie bevat de volgende elementen:

1. Compensatie voor correctiebesluiten (onderdeel 3.1.1) alsmede een rentevergoeding voor de gemiste kinderopvangtoeslag (onderdeel 3.1.6).
2. Compensatie voor veronderstelde immateriële schade (onderdeel 3.1.2).
3. Compensatie voor veronderstelde materiële schade (onderdeel 3.1.3).
4. Compensatie voor invorderingskosten (onderdeel 3.1.4).
5. Compensatie voor proceskosten (onderdeel 3.1.5).

---

[4] Op grond van onderdeel 2.1 wordt ervan uitgegaan dat de ouder die een vooraankondiging in het kader van CAF 11 heeft ontvangen, een aanvraag voor compensatie heeft ingediend.

De hoogte van de compensatie is de optelsom van de bedragen voor de verschillende elementen. Het bedrag van de compensatie wordt in bepaalde situaties verminderd (onderdeel 5). Daarnaast volgt er nog een extra compensatie van 1% over het geheel aan compensatie dat op grond van dit besluit wordt toegekend (onderdeel 6).

3.1.1 Compensatie voor correctiebesluiten

Deze compensatie is het totaalbedrag waarmee de aanspraak van de ouder op kinderopvangtoeslag is stopgezet of neerwaarts is gecorrigeerd als direct gevolg van het (CAF-)onderzoek.

Het gaat hierbij niet om het herzien van onherroepelijke vaststellingsbeschikkingen. Het betreft dus niet het alsnog uitkeren van de kinderopvangtoeslag voor de betreffende berekeningsjaren, maar om een compensatie voor correctiebesluiten.

3.1.2 Compensatie voor veronderstelde immateriële schade

Deze compensatie betreft een vergoeding voor veronderstelde stress, ongemak en onzekerheid waarmee de ouder is geconfronteerd in de (lange) tijd die is verstreken vanaf het eerste neerwaartse correctiebesluit in het kader van het (CAF-)onderzoek.

De compensatie voor veronderstelde immateriële schade bedraagt per aanvrager € 500 voor ieder half jaar dat is verstreken tussen het eerste neerwaartse correctiebesluit en de dagtekening van de eerste beschikking waarmee (onder andere) de compensatie voor correctiebesluiten wordt vastgesteld.

De bovengenoemde periode wordt naar boven afgerond op halve jaren.

De compensatie voor veronderstelde immateriële schade kan niet meer bedragen dan het bedrag aan compensatie voor correctiebesluiten.

De vergoeding geldt per aanvrager, ongeacht het aantal gecorrigeerde berekeningsjaren.

3.1.3 Compensatie voor veronderstelde materiële schade

Deze compensatie betreft een vergoeding voor veronderstelde materiële schade die is ontstaan door de handelwijze van de Belastingdienst/Toeslagen in het kader van het (CAF-)onderzoek.

De compensatie bedraagt 25% van het bedrag van de compensatie voor correctiebesluiten.

3.1.4 Compensatie voor invorderingskosten

Deze compensatie betreft een vergoeding van de betaalde kosten met betrekking tot invorderingshandelingen van de na het (CAF-)onderzoek teruggevorderde kinderopvangtoeslag over de betreffende berekeningsjaren, die de Belastingdienst/Toeslagen aan de ouder in rekening heeft gebracht.

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om betaalde kosten die in rekening zijn gebracht voor aanmaningen en dwangbevelen en de betaalde invorderingsrente die is gerekend.

Als dwanginvordering heeft geleid tot gedwongen verkoop van bezittingen van de ouder, kan de ouder een aanvraag voor aanvullende compensatie indienen bij de Belastingdienst/Toeslagen (onderdeel 4).

3.1.5 Compensatie voor proceskosten

Deze compensatie betreft een forfaitaire vergoeding voor de kosten van beroepsmatig verleende rechtsbijstand, voor zover deze kosten niet eerder zijn vergoed. Deze forfaitaire proceskostenvergoeding wordt vastgesteld op grond van het Besluit proceskosten bestuursrecht. Hierbij zal een wegingsfactor van 2 (gewicht van de zaak: zeer zwaar) worden toegepast. Daarbij wordt aangenomen dat er geen sprake is van samenhangende zaken.

Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- De ouder heeft kosten gemaakt voor beroepsmatig verleende rechtsbijstand met betrekking tot de kinderopvangtoeslag over de betreffende berekeningsjaren.
- Het eventueel eerder ontvangen bedrag of nog te ontvangen bedrag aan proceskostenvergoeding wordt in mindering gebracht op de forfaitaire proceskostenvergoeding.

3.1.6 Rente voor de gemiste kinderopvangtoeslag

Over het bedrag van de – vooralsnog – gemiste kinderopvangtoeslag als gevolg van de neerwaartse correctiebeschikking wordt rente vergoed.

De rente wordt berekend over het bedrag aan compensatie voor correctiebesluiten (onderdeel 3.1.1) met overeenkomstige toepassing van artikel 27 Awir.

3.2 Procedure

De Belastingdienst/Toeslagen berekent de voorlopige hoogte van de compensatie – waarbij ook rekening wordt gehouden met eventuele verminderingen van de compensatie (onderdeel 5) en de toekenning van extra compensatie (onderdeel 6) – en informeert de ouder hierover schriftelijk door middel van een vooraankondiging. Met uitzondering van de dossiers in het kader van het CAF 11-onderzoek wijst de Belastingdienst/Toeslagen de ouder in de vooraankondiging ook op de mogelijkheid van een aanvraag van aanvullende compensatie voor de werkelijke schade.

Het in de vooraankondiging genoemde bedrag aan compensatie wordt door de Belastingdienst/Toeslagen, vooruitlopend op de beschikking, zo spoedig mogelijk uitbetaald. Dit bedrag wordt uitbetaald op het bij de Belastingdienst/Toeslagen bekende rekeningnummer van de ouder.

De ouder krijgt de mogelijkheid om binnen zes weken na dagtekening van de vooraankondiging zijn zienswijze hierop te geven. Tegen de vooraankondiging staat geen bezwaar open.

Vervolgens neemt de Belastingdienst/Toeslagen een besluit over de aanspraak op compensatie. Dit besluit is een beschikking in de zin van de Awb. De ouder kan bezwaar maken bij de Belastingdienst/Toeslagen tegen deze beschikking. Een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb brengt advies uit over dit bezwaar. In de regel zal de Belastingdienst/Toeslagen dit advies volgen bij het nemen van de beslissing op bezwaar.

Het in de beschikking genoemde bedrag aan compensatie wordt – voor zover het niet reeds bij de vooraankondiging is uitbetaald – door de Belastingdienst/Toeslagen uitbetaald op het bij de Belastingdienst/Toeslagen bekende rekeningnummer van de ouder.

4. Aanvullende compensatie voor de werkelijke schade

4.1 De aanvullende compensatie voor de werkelijke schade

Een ouder die op grond van onderdeel 2 tot de doelgroep van deze compensatieregeling behoort, kan in aanmerking komen voor een aanvullende compensatie voor de werkelijke schade. De ouder komt hiervoor in aanmerking als hij aannemelijk maakt dat zijn werkelijke schade als gevolg van het handelen door de Belastingdienst/Toeslagen hoger is dan de compensatie waarop hij op grond van onderdeel 3 van dit besluit aanspraak maakt. Voor zover de ouder reeds een bedrag aan schadevergoeding heeft ontvangen in verband met de gedragingen en/of besluiten waarvoor op grond van onderhavig besluit compensatie wordt geboden, wordt tot dat bedrag geen aanvullende compensatie voor de werkelijke schade toegekend.

Op basis van dit onderdeel is onder meer aanvullende compensatie mogelijk voor de schade die is ontstaan door gedwongen verkoop van bezittingen als gevolg van dwanginvordering door de Belastingdienst/Toeslagen. Ook kan worden gedacht aan de ouder die aannemelijk kan maken dat in het kalenderjaar na het verkrijgen van het recht op compensatie, bedoeld in onderdeel 3, door overschrijding van de vermogensgrens als gevolg van die compensatie geen aanspraak bestaat op zorgtoeslag (op grond van de Wet op de zorgtoeslag), huurtoeslag (op grond van de Wet op de huurtoeslag) of kindgebonden budget (op grond van de Wet op het kindgebonden budget). Een ander voorbeeld betreft de aan de ouder in rekening gebrachte bedragen voor door een derde (beroepsmatig) verleende bijstand. Naast de juridische proceshandelingen in een gerechtelijke procedure over de kinderopvangtoeslag kan het daarbij gaan om – de betaalde bedragen – voor het daarbuiten door de bijstandsverlener begeleiden van de ouder bij het halen van zijn recht (met inachtneming van de al verleende forfaitaire vergoedingen). Voor vergoeding komen in aanmerking redelijke kosten in die zin dat het in de gegeven omstandigheden redelijk moet zijn geweest om kosten te maken en dat de kosten naar hun omvang redelijk zijn.

4.2 Procedure

De ouder kan tot en met 31 december 2023 bij de Belastingdienst/Toeslagen een verzoek tot vergoeding van de werkelijke schade indienen. Hierbij zal de ouder aannemelijk moeten maken dat (en in welke mate) hij recht heeft op aanvullende compensatie voor werkelijke schade. De ouder zal informatie moeten verschaffen waaruit met toepassing van het civielrechtelijke schadevergoedingsrecht aannemelijk wordt dat en in welke mate daadwerkelijk sprake is van aanvullende schade en dat die schade het gevolg is van een institutioneel vooringenomen handelwijze van de Belastingdienst/Toeslagen. De Belastingdienst/Toeslagen zal het verzoek voor advies voorleggen aan de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade.

De Belastingdienst/Toeslagen neemt vervolgens een besluit met betrekking tot de aanvullende compensatie waarbij het advies van de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade leidend is. Dit besluit is een beschikking in de zin van de Awb. De ouder kan bezwaar maken bij de Belastingdienst/Toeslagen tegen deze beschikking. Een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb brengt advies uit over dit bezwaar. In de regel zal de Belastingdienst/Toeslagen dit advies volgen bij het doen van uitspraak op bezwaar.

Het in de beschikking genoemde bedrag aan compensatie wordt door de Belastingdienst/Toeslagen uitbetaald op het bij de Belastingdienst/Toeslagen bekende rekeningnummer van de ouder.

5. Vermindering van de compensatie en de aanvullende compensatie voor werkelijke schade

Van de compensatie die aan de hand van de hiervoor gestelde elementen is bepaald en de aanvullende compensatie voor de werkelijke schade, moet in sommige gevallen nog een bedrag worden afgetrokken. Dit geschiedt om te voorkomen dat een ouder materieel meer kinderopvangtoeslag of compensatie ontvangt dan waar hij recht op heeft. De Belastingdienst/Toeslagen vermindert de toe te kennen compensatie (onderdeel 3) en toe te kennen aanvullende compensatie voor werkelijke schade (onderdeel 4) op de hierna beschreven wijze.

De Belastingdienst/Toeslagen vermindert de compensatie (onderdeel 3) als volgt:

- Als de ouder een terugvordering kinderopvangtoeslag over de betreffende berekeningsjaren niet (volledig) heeft betaald, vermindert de Belastingdienst/Toeslagen de compensatie met het nog niet betaalde

bedrag van de terugvordering. Dit geldt bijvoorbeeld ook in de situatie waarin de Belastingdienst/Toeslagen heeft toegezegd geen invorderingsmaatregelen te nemen voor de nog openstaande schuld (beschikking niet verder bemoeilijken). Het bedrag van de terugvordering wordt verlaagd met het bedrag van de vermindering van de compensatie.
- Als na een neerwaartse correctiebeschikking de ouder in bezwaar en beroep is gegaan en hij daardoor een opwaartse correctiebeschikking heeft ontvangen, vermindert de Belastingdienst/Toeslagen de compensatie met het bedrag van de opwaartse correctiebeschikking, met dien verstande dat de vermindering maximaal het bedrag aan compensatie voor correctiebesluiten bedraagt (onderdeel 3.1.1). Hetzelfde geldt voor de situatie waarin de ouder een nieuwe tegemoetkoming tot een hoger bedrag heeft gekregen. De Belastingdienst/Toeslagen vermindert de rente voor de gemiste kinderopvangtoeslag (onderdeel 3.1.6) met de rente die eerder is vergoed over een opwaartse correctiebeschikking.
- Als de Belastingdienst/Toeslagen de toegekende, of herziene definitieve vaststellingsbeschikking kinderopvangtoeslag alsnog op een hoger bedrag vaststelt dan waarmee bij de bepaling van de compensatie voor correctiebesluiten rekening is gehouden, vermindert de Belastingdienst/Toeslagen het bedrag van de compensatie op basis van dit besluit alsnog met dat verschil, met dien verstande dat de vermindering maximaal het bedrag aan compensatie voor correctiebesluiten bedraagt (onderdeel 3.1.1). Hetzelfde geldt als de Belastingdienst/Toeslagen de toegekende, of herziene definitieve terugvorderingsbeschikking op een lager bedrag vaststelt dan waarmee bij de bepaling van de compensatie voor correctiebesluiten rekening is gehouden. De Belastingdienst/Toeslagen vermindert de in de compensatie begrepen rente voor de gemiste kinderopvangtoeslag (onderdeel 3.1.6) met de rente die ten aanzien van de kinderopvangtoeslag voor hetzelfde berekeningsjaar wordt vergoed ingevolge artikel 27 Awir. Indien achteraf blijkt dat de compensatie op grond van het voorgaande tot een te hoog bedrag is uitbetaald, kan dat bedrag worden verrekend met aan de ouder uit te betalen bedragen op grond van de Awir.
- Als reeds een bedrag aan tegemoetkoming over de betreffende berekeningsjaren is toegekend op basis van de hardheidsregeling, bedoeld in artikel 49 Awir, vermindert de Belastingdienst/Toeslagen de compensatie met dit bedrag.

De Belastingdienst/Toeslagen vermindert de aanvullende compensatie voor werkelijke schade (onderdeel 4) met het openstaande bedrag van de terugvordering van de toeslagen waarop de aanvullende compensatie voor werkelijke schade betrekking heeft. Het bedrag van de terugvordering wordt afgeboekt met het bedrag van de vermindering.

De Belastingdienst/Toeslagen verrekent de compensatie en de aanvullende compensatie voor werkelijke schade niet met andere openstaande terugvorderingen of met belastingschulden.

6. Extra compensatie

Ter compensatie van de mogelijke gevolgen van een vermogenstoename, zoals de mogelijk hogere vermogensrendementsheffing in box 3 of een lagere aanspraak op toeslagen, wordt een extra forfaitaire compensatie toegekend. De ouder krijgt 1% over het bedrag van de compensatie (onderdeel 3) minus de verminderingen (onderdeel 5). Toekenning van dit bedrag maakt deel uit van de beschikking met betrekking tot de compensatie.

Het voorgaande geldt ook voor de ontvangen aanvullende compensatie voor werkelijke schade (onderdeel 4) minus de verminderingen (onderdeel 5). Toekenning van dit bedrag maakt deel uit van de beschikking met betrekking tot de aanvullende compensatie voor de werkelijke schade.

7. Gevolgen voor de inkomstenbelasting en de toeslagen

De toegekende compensatie op grond van deze regeling vormt geen inkomen uit werk en woning (box 1) in de zin van de Wet IB 2001. De compensatie, de aanvullende compensatie voor werkelijke schade en de extra compensatie vinden namelijk niet hun grond in een bron van inkomen.

Nadat de ouder de vooraankondiging met betrekking tot het bedrag aan compensatie heeft ontvangen, maakt dit bedrag voor het bepalen van het inkomen uit sparen en beleggen (box 3) deel uit van de bezittingen van de ouder. De compensatie, de aanvullende compensatie voor de werkelijke schade en de extra compensatie kunnen als gevolg van het hogere inkomen uit sparen en beleggen (box 3) leiden tot een (hogere) vermogensrendementsheffing en kunnen – door de verhoging van het verzamelinkomen – ook leiden tot een lagere aanspraak op toeslagen.

De hierboven beschreven mogelijke gevolgen voor de inkomstenbelasting en de toeslagen worden gecompenseerd zoals beschreven in onderdelen 4.1 en 6 van dit besluit.

8. Ingetrokken besluit

Het besluit van 20 mei 2020, nr. 2020-95373 (Stcrt. 2020, 28700) is ingetrokken met ingang van de inwerkingtreding van dit besluit.

9. Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst.

10. Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken.

Dit besluit zal in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 28 augustus 2020

De Staatssecretaris van Financiën,
namens deze,

mr. J. de Blieck
hoofddirecteur Fiscale en Juridische Zaken

Toeslagen. Verzamelbesluit Toeslagen

Directoraat-generaal Belastingdienst/Corporate Dienst Vaktechniek

Besluit van 28 augustus 2020, nr. 2020-156992

De Staatssecretaris van Financiën heeft in overeenstemming met de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, het volgende besloten.

In dit besluit staat beleid met betrekking tot de kinderopvangtoeslag, de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget. Hierin is het beleid rondom het proportioneel vaststellen van de kinderopvangtoeslag en het matigen van de terugvordering van toeslagen opgenomen. Tevens zijn drie goedkeuringen opgenomen voor specifieke situaties met betrekking tot kwijtscheldingswinsten, de toerekening van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen tussen partners in relatie tot de vermogenstoets in de huurtoeslag en de termijn voor het indienen van een verzoek om rekening te houden met bijzondere situaties voor de huurtoeslag.

1. Inleiding

1.1 Opzet besluit

Dit besluit omvat beleid met betrekking tot de kinderopvangtoeslag, de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget. Onderdeel 2 bevat beleid dat geldt voor alle toeslagen, dus voor zowel de kinderopvangtoeslag, de huurtoeslag, de zorgtoeslag als het kindgebonden budget. De onderdelen 3 en 4 bevatten aanvullend beleid met betrekking tot specifiek de kinderopvangtoeslag (onderdeel 3) en de huurtoeslag (onderdeel 4).

1.2 Wijzigingen besluit

Dit besluit is een actualisering van het besluit van 17 april 2020, nr. 2020-72441 (Stcrt. 2020, 22720). Het besluit is op de volgende punten aangepast:

- In onderdeel 2.1 is in het kader van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag goedgekeurd dat rente als bedoeld in artikel 27 Awir wordt vergoed bij de in dit onderdeel bedoelde herziening van de terugvorderingsbeschikking. Tevens is goedgekeurd dat bij een dergelijke herziening rente als bedoeld in artikel 29 Awir die in rekening is gebracht en betaalde kosten van invordering, worden vergoed.
- In onderdeel 3.1 is in het kader van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag goedgekeurd dat rente als bedoeld in artikel 29 Awir die in rekening is gebracht en betaalde kosten van invordering, worden vergoed ingeval de op basis van dit onderdeel herziene toekenning tot een lagere terugvordering zou hebben geleid.
- De overige wijzigingen zijn van redactionele aard.

1.3 Gebruikte begrippen en afkortingen

Awb	Algemene wet bestuursrecht
Awir	Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen
Berekeningsjaar	Berekeningsjaar als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onderdeel b, Awir
Bht	Besluit op de huurtoeslag

Gastouderopvang	Gastouderopvang als bedoeld in artikel 1.1 Wko
Kinderopvang	Kinderopvang als bedoeld in artikel 1.1 Wko
Kinderopvangorganisatie	Gastouderbureau of kindercentrum als bedoeld in artikel 1.1 Wko
Kinderopvangtoeslag	Kinderopvangtoeslag als bedoeld in artikel 1.1 Wko
Ouder	Ouder als bedoeld in artikel 1.1 Wko
Regeling Wko	Regeling Wet kinderopvang
Toeslagen	Zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget
UR Awir	Uitvoeringsregeling Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen
Wet IB 2001	Wet inkomstenbelasting 2001
Wko	Wet kinderopvang

2. Gemeenschappelijk beleid voor toeslagen

Dit onderdeel bevat het beleid dat geldt voor alle toeslagen, dus zowel de kinderopvangtoeslag, de huurtoeslag, de zorgtoeslag als het kindgebonden budget.

2.1 Matiging van de terugvordering van toeslagen

Als sprake is van een terug te vorderen bedrag aan onverschuldigd betaalde toeslagen, ontstaat een betalingsverplichting voor de belanghebbende ter grootte van dit bedrag aan de Belastingdienst/Toeslagen. Het uitgangspunt in artikel 26 Awir is dat het volledige bedrag aan toeslag dat te veel is betaald of verrekend, wordt teruggevorderd. In dit artikel is echter niet dwingend voorgeschreven dat de Belastingdienst/Toeslagen altijd het volledige bedrag dat te veel is betaald, van de belanghebbende moet terugvorderen.[1]

Dit betekent dat de Belastingdienst/Toeslagen op grond van artikel 13b, eerste lid, Awir de rechtstreeks bij het besluit betrokken belangen moet afwegen en onder bijzondere omstandigheden van terugvordering moet afzien of het terug te vorderen bedrag moet matigen. Op grond van artikel 13b, tweede lid, Awir mogen de nadelige gevolgen van het terugvorderingsbesluit niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen.

Alleen bijzondere omstandigheden kunnen zich verzetten tegen gehele terugvordering. Als bij de aanwezigheid van dergelijke omstandigheden gehele terugvordering onevenredig is, kan de Belastingdienst/Toeslagen afzien van de terugvordering of het bedrag van de terugvordering matigen.

Van bijzondere omstandigheden kan bijvoorbeeld sprake zijn als:

- een derde (bijvoorbeeld een kinderopvangorganisatie) fraudeert zonder medeweten en (directe) betrokkenheid van de belanghebbende;
- een derde identiteitsfraude pleegt en op naam en buiten medeweten van de belanghebbende de toeslag aanvraagt en de toeslag aantoonbaar – geheel of gedeeltelijk – niet ten gunste van de belanghebbende komt;
- een door belanghebbende redelijkerwijze niet (meer) te herstellen geringe formele tekortkoming (zoals het ontbreken van een

[1] ABRvS 23 oktober 2019, ECLI:NL:RVS:2019:3536.

handtekening in een contract) heeft geleid tot aanzienlijke negatieve gevolgen voor het recht op toeslagen, terwijl aan alle materiële eisen voor de betreffende toeslag is voldaan. Er is geen sprake van een bijzondere omstandigheid als de belanghebbende na herhaalde verzoeken van de Belastingdienst/Toeslagen de geringe formele tekortkoming niet heeft hersteld, terwijl hij daartoe wel in de gelegenheid was.

Deze opsomming is niet limitatief. Op basis van ervaringen uit de praktijk kan deze opsomming worden aangevuld.

Van bijzondere omstandigheden is geen sprake als:

- de belanghebbende te kwader trouw is;
- de terugvordering het gevolg is van een afwijking tussen het daadwerkelijk afgenomen aantal uren kinderopvang en het aantal uren kinderopvang op basis waarvan het voorschot kinderopvangtoeslag is berekend in dat berekeningsjaar;
- de terugvordering het gevolg is van een afwijking van het daadwerkelijke over het berekeningsjaar vastgestelde toetsingsinkomen voor de toeslagen en het geschatte inkomen op basis waarvan het voorschot is berekend;
- de terugvordering het gevolg is van het overschrijden van een vermogensgrens.

Ook deze opsomming is niet limitatief. Op basis van ervaringen uit de praktijk kan deze opsomming worden aangevuld. Het uitgangspunt bij bovenstaande situaties is dat deze op zichzelf niet tot matiging van de terugvordering leiden. Afhankelijk van de specifieke omstandigheden van het geval kan er bij de aanwezigheid van aanvullende omstandigheden die – op zichzelf of in samenhang – wel zijn aan te merken als bijzondere omstandigheden, na een belangenafweging echter toch reden zijn de terugvordering te matigen.

Indien sprake is van een bijzondere omstandigheid beoordeelt de Belastingdienst/Toeslagen door middel van een individuele belangenafweging of de nadelige gevolgen van de terugvorderingsbeschikking in het specifieke geval niet onevenredig zijn voor de belanghebbende in verhouding tot de met de terugvorderingsbeschikking te dienen doelen.

Overigens zullen de financiële situatie of financiële problemen van belanghebbende die terugbetaling van toeslagen verhinderen, in het algemeen niet leiden tot een matiging van de terugvordering.[2] Voor deze situatie bestaat de mogelijkheid van een (persoonlijke) betalingsregeling.

Als de Belastingdienst/Toeslagen op de hoogte is van de bijzondere omstandigheden, moet hiermee – waar passend – bij de vaststelling van de terugvordering rekening worden gehouden door af te zien van de terugvordering of door de terugvordering te matigen. De Belastingdienst/Toeslagen zal de belanghebbende, indien de omstandigheden daartoe noodzaken, de gelegenheid bieden om zijn zienswijze te geven ten aanzien van het voorgenomen besluit tot matiging van de terugvordering. Het uitgangspunt is dat de belanghebbende de bijzondere omstandigheden voor matiging moet aandragen en bewijzen.

Herziening van op 23 oktober 2019 onherroepelijk vaststaande terugvorderingsbeschikkingen kinderopvangtoeslag

In beginsel is een herziening in het voordeel van belanghebbende van een terugvorderingsbeschikking die onherroepelijk is geworden niet mogelijk als die herziening voortvloeit uit beleid dat is uitgevaardigd nadat de terugvorderingsbeschikking onherroepelijk is geworden. Zo nodig kan de

[2] Zie ook ABRvS 4 december 2019, ECLI:NL:RVS:2019:4069. In bepaalde gevallen als er sprake is van bijkomende omstandigheden kan dit anders zijn; zie ABRvS 5 februari 2020, ECLI:NL:RVS:2020:356.

Minister van Financiën, in overeenstemming met de ministers die het aangaat, anders bepalen.

Over de toepassing van artikel 5a, onderdeel c, UR Awir en in overeenstemming met de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, bepaal ik het volgende. Bij wijze van uitzondering is – in samenhang met de goedkeuring in onderdeel 2.2 van dit besluit – herziening van een terugvorderingsbeschikking die op 23 oktober 2019 of daarvoor onherroepelijk is geworden wel mogelijk als die herziening van de terugvorderingsbeschikking betrekking heeft op de kinderopvangtoeslag en voortvloeit uit onderdeel 2.1 van dit besluit. Dit geldt echter uitsluitend in de situatie waarin het recht op de kinderopvangtoeslag in het berekeningsjaar waarop de terugvorderingsbeschikking betrekking heeft met ten minste € 1500 is verlaagd. Artikel 5a UR Awir blijft voor het overige onverkort van toepassing.

Bovenstaande betekent dat herziening op basis van dit besluit in ieder geval niet meer aan de orde is als:

- vijf jaren zijn verstreken na de laatste dag van het berekeningsjaar waarop de terugvordering betrekking heeft en/of
- het recht op kinderopvangtoeslag in een berekeningsjaar met minder dan € 1500 is verlaagd.

De beslissing op het verzoek tot herziening is een beschikking in de zin van de Awb. De ouder kan bezwaar maken bij de Belastingdienst/Toeslagen tegen deze beschikking. Een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb brengt advies uit over dit bezwaar. In de regel zal de Belastingdienst/Toeslagen dit advies volgen bij het nemen van de beslissing op bezwaar.

Rente en kosten van invordering

Met betrekking tot de in dit onderdeel bedoelde herziening van een op 23 oktober 2019 onherroepelijk vaststaande terugvorderingsbeschikking keur ik vooruitlopend op wetgeving goed dat de rentevergoeding van artikel 27 Awir over uit te betalen bedragen op overeenkomstige wijze wordt toegepast. Daarmee worden een herziening van een toekenningsbeschikking in het voordeel van belanghebbende en een herziening van de terugvorderingsbeschikking op dezelfde wijze betrokken in de renteberekening.

Bij een te late betaling van een op 23 oktober 2019 vaststaande terugvorderingsbeschikking kinderopvangtoeslag kan (invorderings)rente als bedoeld in artikel 29 Awir in rekening zijn gebracht. Vooruitlopend op wetgeving keur ik goed dat bij een herziening van die terugvorderingsbeschikking op basis van dit onderdeel, die in rekening gebrachte rente naar evenredigheid wordt vergoed. Deze goedkeuring geldt in combinatie met het voorgaande dus alleen voor de herziening – in het kader van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag – van op 23 oktober 2019 onherroepelijk vaststaande terugvorderingsbeschikkingen.

Daarnaast kan een overeenkomstige vergoeding van rente als bedoeld in artikel 27 Awir en evenredige vergoeding van de volgens artikel 29 Awir in rekening gebrachte rente worden verleend in de situatie waarin over een berekeningsjaar voorafgaand aan 2020 een terugvordering kinderopvangtoeslag heeft plaatsgevonden en na uitspraak op bezwaar, beroep of hoger beroep de terugvorderingsbeschikking na 23 oktober 2019 (alsnog) wordt herzien in overeenstemming met dit onderdeel.

Indien kosten van invordering ter zake van een hiervoor bedoelde terugvordering later geheel of gedeeltelijk onverschuldigd blijken te zijn als gevolg van toepassing van dit onderdeel van het besluit, worden deze onverschuldigd betaalde kosten aan de ouder vergoed.[3]

[3] Artikel 34, tweede lid, Awir en artikel 75.6 van de Leidraad Invordering 2008.

2.2 Herziening van terugvorderingsbeschikking

In bepaalde omstandigheden kan de Belastingdienst/Toeslagen een toegekende of herziene tegemoetkoming die onherroepelijk is geworden in het voordeel van belanghebbende herzien. Deze wettelijke basis is opgenomen in artikel 21a Awir juncto artikel 5a UR Awir en ziet op toekenningsbeschikkingen. Het staat niet vast dat deze wettelijke basis ook ziet op terugvorderingsbeschikkingen. Dit zou kunnen betekenen dat het niet mogelijk is om onherroepelijk vaststaande terugvorderingsbeschikkingen zelfstandig, dus zonder aanpassing van de vaststellingsbeschikking, in het voordeel van de belanghebbende te herzien. Ik acht dit, met het oog op de in onderdeel 2.1 beschreven mogelijkheid tot matiging van de terugvordering van toeslagen, niet wenselijk.

Goedkeuring

Ik keur vooruitlopend op wetgeving goed dat artikel 21a Awir en artikel 5a UR Awir op overeenkomstige wijze kunnen worden toegepast op een onherroepelijk vaststaande terugvorderingsbeschikking.

2.3 Toetsingsinkomen bij kwijtscheldingswinsten

In de praktijk doen zich situaties voor waarin de kwijtscheldingswinstvrijstelling in de Wet IB 2001 niet volledig doorwerkt in het toetsingsinkomen voor de toeslagen. Dit kan het geval zijn als schuldeisers hun niet voor verwezenlijking vatbare rechten prijsgeven (schulden kwijtschelden) en een belastingplichtige daarnaast openstaande te verrekenen verliezen heeft. Voor het toetsingsinkomen wordt doorgaans aangesloten bij het verzamelinkomen uit de Wet IB 2001.[4] Eventuele openstaande te verrekenen verliezen maken geen deel uit van het verzamelinkomen.[5] Hierdoor zal in een situatie waarin de belastingplichtige openstaande te verrekenen verliezen heeft de kwijtscheldingswinst geheel of gedeeltelijk leiden tot een verhoging van het verzamelinkomen in de Wet IB 2001 en het toetsingsinkomen voor diverse toeslagen.[6] Belanghebbende kan door dit "papieren inkomen" het recht op toeslagen verliezen of minder toeslagen krijgen. Hij wordt dan geconfronteerd met een terugbetalingsverplichting van toeslagen zonder dat hij over dit inkomen heeft kunnen beschikken.

Goedkeuring

Ik keur daarom vooruitlopend op wetgeving goed dat in de situatie waarin de kwijtscheldingswinst als bedoeld in artikel 3.13, eerste lid, onderdeel a, Wet IB 2001 het toetsingsinkomen verhoogt - omdat de in dit artikel opgenomen vrijstelling deze winst niet geheel vrijstelt ten gevolge van openstaande te verrekenen verliezen in box 1 van de inkomstenbelasting - de Belastingdienst/Toeslagen op verzoek van belanghebbende voor de vaststelling van het toetsingsinkomen kan uitgaan van het verzamelinkomen zonder de hiervoor bedoelde kwijtscheldingswinst.

3. Kinderopvangtoeslag

Dit onderdeel bevat aanvullend beleid met betrekking tot de kinderopvangtoeslag.

3.1 Proportioneel vaststellen van kinderopvangtoeslag

---

[4] Artikel 2.18 Wet IB 2001.
[5] Artikel 3.1, eerste lid, Wet IB 2001 jo. artikel 2.18 Wet IB 2001.
[6] Indien geen sprake is van te verrekenen verliezen, zal de kwijtscheldingswinst doorgaans op grond van artikel 3.13, eerste lid, onderdeel a, Wet IB 2001 worden vrijgesteld van de winst uit onderneming.

Een ouder heeft recht op kinderopvangtoeslag in de door hem of zijn partner te betalen kosten voor kinderopvang.[7] De hoogte van de kinderopvangtoeslag is afhankelijk van de draagkracht van de ouder en de hoogte van de kosten van kinderopvang in het berekeningsjaar.[8] De Belastingdienst/Toeslagen kan het recht op kinderopvangtoeslag anders dan op nihil vaststellen als de ouder een deel van de kosten van kinderopvang heeft betaald.[9]

In die situatie stelt de Belastingdienst/Toeslagen het recht op kinderopvangtoeslag vast naar rato van het bedrag aan kosten waarvan de ouder heeft aangetoond dat deze tijdig zijn betaald aan de kinderopvangorganisatie.

Voorbeeld

Een kinderopvangorganisatie factureert € 10.000 voor de kosten voor kinderopvang in een berekeningsjaar. De ouder ontvangt € 9000 (90%) aan voorschotten kinderopvangtoeslag. De eigen bijdrage is € 1000. De Belastingdienst/Toeslagen constateert na afloop van het berekeningsjaar dat de ouder slechts € 9500 van de gefactureerde € 10.000 heeft betaald aan de kinderopvangorganisatie. De schuld van de ouder aan de kinderopvangorganisatie bedraagt € 500.

De Belastingdienst/Toeslagen berekent in die situatie het definitieve recht op kinderopvangtoeslag op basis van € 9500 aan kinderopvangkosten in plaats van € 10.000. Dit betekent dat het recht op kinderopvangtoeslag op € 8550 (90%[10] van € 9500) wordt vastgesteld. Het terug te vorderen bedrag aan onverschuldigd betaalde kinderopvangtoeslag bedraagt in beginsel € 450 (€ 9000 minus € 8550). De schuld van de ouder aan de kinderopvangorganisatie blijft hierbij € 500.

Herziening van op 23 oktober 2019 onherroepelijk vaststaande tegemoetkomingen

In beginsel is een herziening in het voordeel van belanghebbende van een toegekende of herziene tegemoetkoming die onherroepelijk is geworden niet mogelijk als die herziening voortvloeit uit beleid dat is uitgevaardigd nadat de vaststellingsbeschikking onherroepelijk is geworden. Zo nodig kan de Minister van Financiën, in overeenstemming met de ministers die het aangaat, anders bepalen.

Over de toepassing van artikel 5a, onderdeel c, UR Awir en in overeenstemming met de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, bepaal ik het volgende. Bij wijze van uitzondering is herziening van een toegekende of herziene tegemoetkoming die op 23 oktober 2019 of daarvoor onherroepelijk is geworden wel mogelijk als die herziening van de vaststelling van het recht op kinderopvangtoeslag voortvloeit uit onderdeel 3.1 van dit besluit. Dit geldt echter uitsluitend in de situatie waarin het recht op kinderopvangtoeslag in het berekeningsjaar waarop de vaststellingsbeschikking betrekking heeft met ten minste € 1.500 is verlaagd, omdat de ouder een deel van de kosten voor kinderopvang niet tijdig heeft betaald. Artikel 5a UR Awir blijft voor het overige onverkort van toepassing.

Bovenstaande betekent dat herziening op basis van dit besluit in ieder geval niet meer aan de orde is als:

- vijf jaren zijn verstreken na de laatste dag van het berekeningsjaar waarop de kinderopvangtoeslag betrekking heeft en/of
- het recht op kinderopvangtoeslag in een berekeningsjaar met minder dan € 1500 is verlaagd.

---

[7] Artikel 1.5, eerste lid, Wko.
[8] Artikel 1.7, eerste lid, Wko.
[9] ABRvS 23 oktober 2019, ECLI:NL:RVS:2019:3535.
[10] Uitgaande van een gelijkblijvend inkomen. Het percentage kan anders zijn als het inkomen hoger of lager blijkt te zijn na afloop van het berekeningsjaar.

De beslissing op het verzoek tot herziening is een beschikking in de zin van de Awb. De ouder kan bezwaar maken bij de Belastingdienst/Toeslagen tegen deze beschikking. Een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb brengt advies uit over dit bezwaar. In de regel zal de Belastingdienst/Toeslagen dit advies volgen bij het nemen van de beslissing op bezwaar.

Rente en kosten van invordering

Het kan zich voordoen dat over het berekeningsjaar waarop de op 23 oktober 2019 onherroepelijk vaststaande tegemoetkoming ziet een terugvordering heeft plaatsgevonden waarbij ter zake van de te late betaling van die terugvordering (invorderings)rente als bedoeld in artikel 29 Awir in rekening is gebracht. Vooruitlopend op wetgeving keur ik goed dat voor zover de op basis van dit onderdeel herziene toekenningsbeschikking tot een lager terug te vorderen bedrag zou hebben geleid, die in rekening gebrachte rente evenredig wordt vergoed. Deze vergoeding geldt dus bij de herziening – in het kader van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag – van op 23 oktober 2019 onherroepelijk vaststaande toekenningsbeschikkingen.

Daarnaast kan een overeenkomstige evenredige vergoeding van de volgens artikel 29 Awir in rekening gebrachte rente worden verleend in de situatie waarin over een berekeningsjaar voorafgaand aan 2020 een terugvordering heeft plaatsgevonden en bij het onherroepelijk worden van de toekenningsbeschikking na 23 oktober 2019 de kinderopvangtoeslag (alsnog) proportioneel wordt vastgesteld op basis van dit onderdeel.

De vergoeding van de rente als bedoeld in artikel 29 Awir geldt niet voor zover deze invorderingsrente reeds op andere wijze is vergoed.

Indien kosten van invordering ter zake van een hiervoor bedoelde terugvordering later geheel of gedeeltelijk onverschuldigd blijken te zijn als gevolg van toepassing van dit onderdeel van het besluit, worden deze onverschuldigd betaalde kosten aan de ouder vergoed.[11]

3.2 Tijdige betaling van kosten aan een kinderopvangorganisatie

3.2.1 Tijdige betaling aan een kinderopvangorganisatie

Voor gastouderopvang is geregeld dat de ouder de kosten voor gastouderopvang periodiek betaalt uiterlijk binnen twee kalendermaanden na afloop van het tijdvak waarover de kosten op grond van de overeenkomst worden berekend.[12] Voor de betaling van de kosten voor de overige soorten kinderopvang, niet zijnde gastouderopvang, is in de wet- en regelgeving geen termijn opgenomen. De termijn voor gastouderopvang is van overeenkomstige toepassing op overige soorten van kinderopvang. Dit betekent dat alle betalingen aan een kinderopvangorganisatie die de ouder heeft gedaan vóór 1 maart van het jaar volgend op het berekeningsjaar, worden aangemerkt als tijdige betaling voor de vaststelling van het recht op kinderopvangtoeslag.

3.2.2 Betalingsregeling met de kinderopvangorganisatie

In de praktijk doen zich situaties voor dat een ouder door omstandigheden niet in staat is om tijdig de kosten aan de kinderopvangorganisatie te betalen. De ouder kan met de kinderopvangorganisatie een betalingsregeling treffen. Het is mogelijk dat deze betalingsregeling de gestelde termijn van twee kalendermaanden na afloop van het berekeningsjaar overschrijdt. Ik vind het in deze situatie redelijk dat betalingen na de gestelde termijn in aanmerking kunnen worden genomen voor de berekening van het recht op kinderopvangtoeslag. Daarom keur ik onder voorwaarden het volgende goed.

---

[11] Artikel 34, tweede lid, Awir en artikel 75.6 van de Leidraad Invordering 2008.
[12] Artikel 11f Regeling Wko.

Goedkeuring

Ik keur goed dat betalingen gedaan in het kader van een betalingsregeling met de kinderopvangorganisatie ook als tijdige betaling kunnen worden aangemerkt.

Voorwaarden

Hierbij stel ik de volgende voorwaarden:

- De betalingsregeling is schriftelijk overeengekomen vóór 1 maart van het jaar volgend op het berekeningsjaar;
- De overeengekomen duur van de betalingsregeling is niet langer dan één jaar;
- De ouder heeft eventuele (na)betalingen van de kinderopvangtoeslag over het betreffende berekeningsjaar gebruikt om de schuld bij de kinderopvangorganisatie af te lossen.

Als de betalingsregeling niet volledig wordt nagekomen, wordt het recht op kinderopvangtoeslag alsnog proportioneel vastgesteld conform onderdelen 3.1 en 3.2.1 van dit besluit.

3.2.3 Bijzondere gevallen

In bijzondere gevallen waarin de betaling niet tijdig is verricht aan de kinderopvangorganisatie, kan de Belastingdienst/Toeslagen afwijken van de in onderdelen 3.1 en 3.2 genoemde termijn en voorwaarden. Het gaat hierbij niet om situaties waarin de ouder financiële problemen heeft om de kosten van kinderopvang te betalen. Die omstandigheid kwalificeert niet als bijzonder geval in de hiervoor bedoelde zin.

4. Huurtoeslag

Dit onderdeel bevat aanvullend beleid met betrekking tot de huurtoeslag.

4.1 Overschrijding vermogensgrens door toerekening gezamenlijke grondslag sparen en beleggen

De door fiscale partners voor de inkomstenbelasting gekozen toerekening van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen[13] kan er in bepaalde situaties onbedoeld toe leiden dat een van die partners door overschrijding van de vermogensgrens het recht op huurtoeslag verliest.[14] Het gaat dan om de situatie waarin de fiscale partners geen, of niet het gehele jaar, toeslagpartner voor de huurtoeslag zijn[15] en de huurder het recht op huurtoeslag verliest door overschrijding van de vermogensgrens als gevolg van de tot stand gekomen onderlinge verhouding van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen in de aanslag inkomstenbelasting. In voorkomende gevallen hebben de fiscale partners deze gevolgen bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting niet onderkend. In deze situatie staan de financiële gevolgen van het verlies aan recht op huurtoeslag niet in verhouding tot het voordeel dat door de gekozen verdeling mogelijk wordt genoten in de inkomstenbelasting.

Goedkeuring

Ik keur daarom vooruitlopend op wetgeving goed dat in genoemde situatie op verzoek van belanghebbende de Belastingdienst/Toeslagen uitsluitend voor de vaststelling van het recht op huurtoeslag mag uitgaan van een zodanige toerekening van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen dat bij belanghebbende geen sprake meer is van een overschrijding van de

---

[13] Artikel 2.17 Wet IB 2001.
[14] Rechtbank Zeeland-West-Brabant 29 november 2019, ECLI:NL:RBZWB:2019:5310.
[15] Er wordt dan niet voldaan aan de inschrijvingseis van artikel 1a, derde lid, van de Wet op de huurtoeslag, omdat de partner niet op hetzelfde adres als de huurder in de basisregistratie personen staat ingeschreven.

vermogensgrens. Op die wijze kan de belanghebbende zijn recht op huurtoeslag behouden. De goedkeuring heeft dus geen gevolgen voor de toerekening van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen in de inkomstenbelasting en ook geen gevolgen voor het toetsingsinkomen voor de toeslagen.

Voorwaarden

Hierbij stel ik de volgende voorwaarden:

- De aanslag inkomstenbelasting van belanghebbende en die van zijn fiscale partner staan onherroepelijk vast. Indien de aanslag niet onherroepelijk vaststaat, bestaat voor de inkomstenbelasting de mogelijkheid om de onderlinge verhouding van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen nog aan te passen.
- Belanghebbende dient bij de Belastingdienst/Toeslagen een verzoek in om voor de toepassing van de vermogenstoets in de huurtoeslag uit te gaan van een andere verdeling van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen.
- Er is geen sprake van een structurele toerekening van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen met onbedoelde gevolgen voor de huurtoeslag. Van de belanghebbende wordt verwacht dat hij in de volgende jaren bij de toerekening van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen rekening houdt met de gevolgen voor het recht op huurtoeslag.

4.2 Termijn verzoek bijzondere situaties

In hoofdstuk 2 Bht zijn enkele bijzondere situaties opgenomen voor de huurtoeslag. Voor het toekennen van een huurtoeslag kan een huurder, diens partner of een medebewoner in bepaalde situaties van langdurig verblijf buitenshuis buiten beschouwing blijven.[16] Ook kan een partner of een medebewoner buiten beschouwing blijven als sprake is van een verzorgingsbehoefte bij de huurder, diens partner of een medebewoner.[17] Daarnaast is het mogelijk om bij het bepalen van het toetsingsinkomen van de huurtoeslag in een vijftal situaties specifieke inkomensbestanddelen geheel of gedeeltelijk buiten beschouwing te laten.[18] De belanghebbende kan voor deze situaties een verzoek indienen bij de Belastingdienst/Toeslagen. Dit verzoek kan worden ingediend totdat de huurtoeslag voor het betreffende jaar onherroepelijk vaststaat.[19] In veel gevallen blijkt dat deze termijn te kort is. De financiële gevolgen van het te laat indienen van een dergelijk verzoek zijn groot voor de belanghebbende. Het kan ertoe leiden dat belanghebbende de huurtoeslag volledig moet terugbetalen.

Goedkeuring

Ik keur daarom vooruitlopend op regelgeving goed dat in afwijking van artikel 2c, eerste lid, Bht een verzoek als bedoeld in de artikelen 2, eerste lid, 2a, eerste lid, en 2b, eerste lid, Bht kan worden gedaan totdat vijf jaren zijn verstreken na de laatste dag van het berekeningsjaar waarop het verzoek betrekking heeft.

<u>Voorbeeld</u>

Een verzoek dat ziet op berekeningsjaar 2020 kan tot en met 31 december 2025 worden ingediend.

Herziening van - bij inwerkingtreding besluit - onherroepelijk vaststaande tegemoetkomingen

---

[16] Artikel 2 Bht.
[17] Artikel 2a Bht.
[18] Artikel 2b, eerste lid, Bht.
[19] Artikel 2c, eerste lid, Bht.

In beginsel is een herziening in het voordeel van belanghebbende van een toegekende of herziene tegemoetkoming die onherroepelijk is geworden niet mogelijk als die herziening voortvloeit uit beleid dat is uitgevaardigd nadat de vaststellingsbeschikking onherroepelijk is geworden. Zo nodig kan de Minister van Financiën, in overeenstemming met de ministers die het aangaat, anders bepalen.

Over de toepassing van artikel 5a, onderdeel c, UR Awir en in overeenstemming met de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties, bepaal ik het volgende. Bij wijze van uitzondering is herziening van een toegekende of herziene tegemoetkoming die voorafgaande aan de uitvaardiging van dit besluit onherroepelijk is geworden wel mogelijk als die herziening van het recht op huurtoeslag voortvloeit uit onderdeel 4.2 van dit besluit en belanghebbende hiertoe een verzoek indient. Deze herzieningsmogelijkheid zal namelijk ook worden opgenomen in de wijziging van het besluit op de huurtoeslag. Door de herzieningsmogelijkheid in dit besluit kan hier in de uitvoering al rekening mee worden gehouden.

Gelet op de aanstaande wijziging van de regelgeving zal ik bij de herziening artikel 5a, onderdeel d, UR Awir niet tegenwerpen. Artikel 5a UR Awir blijft voor het overige onverkort van toepassing. Dit betekent dat herziening op basis van dit besluit in ieder geval niet meer mogelijk is indien vijf jaren zijn verstreken na de laatste dag van het berekeningsjaar waarop de huurtoeslag betrekking heeft.

5. Ingetrokken besluit

Het besluit van 17 april 2020, nr. 2020-72441 (Stcrt. 2020, 22720) is ingetrokken met ingang van de inwerkingtreding van dit besluit.

6. Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst, met dien verstande dat onderdelen 2.1, 2.2 en 3 terugwerken tot en met 23 oktober 2019.

7. Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Verzamelbesluit Toeslagen.

Dit besluit zal in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 28 augustus 2020

De Staatssecretaris van Financiën,
namens deze,

J. de Blieck

hoofddirecteur Fiscale en Juridische Zaken

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directie Algemene Fiscale Politiek

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2020-0000162481

Uw brief (kenmerk)
2019Z26188/2020D03072

Datum	4 september 2020
Betreft	Verzoek vaste commissie voor Financiën om reactie op burgerbrief over uitvoeringsproblemen toekennen kinderopvangtoeslag

Geachte voorzitter,

Op 29 januari 2020 heeft de vaste commissie voor Financiën verzocht om een reactie op een door de commissie ontvangen burgerbrief van B. K. te E. d.d. 20 december 2019 inzake uitvoeringsproblemen bij het toekennen van de kinderopvangtoeslag.

Voordat ik mijn reactie geef op deze burgerbrief waar de vaste commissie voor Financiën om heeft gevraagd wil ik mij eerst wel verontschuldigen voor de veel te late reactie op dit verzoek van de vaste commissie voor Financiën. In alle drukte de afgelopen maanden heeft de beantwoording van deze burgerbrief onterecht onvoldoende aandacht gehad.

De brief dateert van vlak na het aftreden van Menno Snel als staatssecretaris van Financiën op 18 december vorig jaar. In de maanden na zijn aftreden zijn er veel rapporten en adviezen verschenen over de kinderopvangtoeslagaffaire en het toeslagenstelsel, waarop reacties zijn geschreven door het kabinet en met uw Kamer inmiddels vele debatten zijn gevoerd. Een aantal oorzaken die de briefschrijver in zijn analyse van de problemen bij de uitvoering van de kinderopvangtoeslag noemt, worden ook in deze rapporten aangehaald, bijvoorbeeld de complexiteit rondom het partnerbegrip. De briefschrijver geeft een goede illustratie van hoe de, vanuit beleidsmatig oogpunt nagestreefde efficiënte gerichtheid van de kinderopvangtoeslag, deze toeslag buitengewoon complex heeft gemaakt, zowel voor de burger als voor de Belastingdienst/Toeslagen. Daarnaast getuigt de brief van een aantal duidelijke opvattingen die de briefschrijver heeft over onder meer voor wie de kinderopvang van belang is en over het verantwoording (kunnen) afleggen door ambtenaren. Over deze opvattingen van de briefschrijver zijn de (politieke) meningen in Den Haag verdeeld. Uiteraard ben ik het eens met de slotconstatering van de briefschrijver dat inzicht in geconstateerde fouten en oplossingen nodig is. En ook het advies aan mij van de briefschrijver volg ik door, in samenspraak met uw Kamer, reeds nu een aantal verbeteringen en vereenvoudigingen bij het toekennen van toeslagen door te voeren en – uitvoering gevend aan de door uw Kamer unaniem aangenomen motie Bruins-Van Weyenberg - alternatieven uit te

werken om het bestaande stelsel van toeslagen fundamenteel te wijzigen. Ook deze brief maakt eens te meer duidelijk dat een ander stelsel - waarbij de zekerheid en voorspelbaarheid voor burgers wordt vergroot - noodzakelijk is.

De Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane,

Alexandra C. van Huffelen

Directie Algemene Fiscale Politiek

Ons kenmerk
2020-0000162481

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen
-

Ons kenmerk
2020-0000170825

Uw brief (kenmerk)
2020Z14404
2020Z14509

Datum 14 september 2020
Betreft Beantwoording van de leden Leijten en Omtzigt over brieven in de zomervakantie

Geachte voorzitter,

Bijgevoegd treft u de antwoorden aan op de vragen van het lid Omtzigt (CDA) en de toevoeging daarop van het lid Leijten (SP), ingezonden respectievelijk op woensdag 29 juli en woensdag 5 augustus, over verstuurde brieven in de zomervakantie. Tevens wil ik u, in aanvulling op de beantwoording van de vragen, over het volgende informeren.

In mijn brief aan de Nationale ombudsman van 3 februari 2020 heb ik ten onrechte een reactietermijn van vier weken genoemd om het proces rondom rappelleren te illustreren. Deze reactietermijn wordt doorgaans niet meegegeven aan burgers. De standaard reactietermijn is circa twee weken na dagtekening. Wel geldt dat de interne termijn die Toeslagen hanteert alvorens een rappel wordt verstuurd, enkele weken langer is dan de reactietermijn die aan burgers wordt meegegeven. Deze interne termijn is circa vier weken of langer. Ik kan me voorstellen dat het noemen van de reactietermijn van vier weken heeft doen suggereren dat dit de standaard reactietermijn was voor vraagbrieven en heb dit de afgelopen week bij de Nationale Ombudsman gerectificeerd.

Ik merk op dat het zeer ongelukkig is dat ouders in de zomervakantie een brief met een reactietermijn van twee weken hebben gehad. Zoals toegezegd in het AO van 20 augustus jl. aan het lid Lodders zal ik uiteenzetten op welke wijze er op dit moment met de reactietermijnen wordt omgegaan en een voorstel doen voor een invulling daarvan in de toekomst. Ik streef er naar u dit aan het einde van deze maand te doen toekomen.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen

2020Z14509
Beantwoording vragen van het lid Leijten (SP) aan beide staatssecretarissen van Financiën over de tweewekentermijn die gehanteerd wordt bij informatieverzoeken aan belastingplichtigen

1. **Kunt u aangeven waarom de Belastingdienst wel in de media heeft gereageerd op de Kamervragen van het lid Omtzigt, maar er geen informatie naar de Kamer is gestuurd?**

   Naar aanleiding van de Kamervragen die het lid Omtzigt aan mij heeft gericht zijn er in de media vragen gesteld. Op deze vragen vanuit de media is tijdens het reces gereageerd door een woordvoerder van de Belastingdienst. Sommige vragen van het lid Omtzigt behoefden iets meer uitzoekwerk, waardoor mijn volledige reactie op zich moest laten wachten.

2. **Op welke wijze worden ouders, die de stuipen op het lijf is gejaagd, geïnformeerd dat ze langer de tijd hebben om de informatie aan te leveren?**

   Ouders, die eind juni (96.000 ouders) of half juli (30.000 ouders) een vraagbrief hebben ontvangen en daarop niet hebben gereageerd, hebben op of rond 5 september 2020 een rappelbrief ontvangen met het verzoek om alsnog de jaaropgave te versturen en het formulier in te vullen. In deze brief wordt, gezien de situatie, een reactietermijn van drie weken gehanteerd. De medewerkers van de Belastingtelefoon informeren de ouders hierover desgevraagd, zoals opgenomen in de reeds bestaande instructie. Deze werkwijze is niet anders dan voorgaande jaren. Gezien de hoeveelheid vragen over de brief en het responspercentage in vergelijking tot eerdere jaren was er geen noodzaak om over te gaan tot aanvullende maatregelen. Om de ouders die nog in onzekerheid zaten over dit proces in te lichten, heb ik recentelijk gezorgd dat zij ook via de website[1] hierover geïnformeerd worden.

3. **Erkent u dat het onnodig veel stress bij ouders en kosten bij de Belastingdienst oplevert als dit soort zaken via publieke ophef, in plaats van via goede interne controle, wordt opgelost? Hoe gaat dit in de toekomst voorkomen worden?**

4. **Erkent u dat het niet waar is dat het door de corona-uitbraak komt dat deze brieven aan het begin van de zomervakantie, met een korte reactietijd, zijn gestuurd, maar dat dit al jaren gebeurt? Zo neen, hoe verklaart u dan dat mensen melden dat ze vorig jaar dezelfde behandeling hebben gekregen?**

   Antwoord vraag 3 en vraag 4:
   Elk jaar wordt in juni in twee tranches een uitvraagbrief verzonden naar een deel van de ouders met kinderopvangtoeslag. De vraagbrief wordt verzonden indien de informatie van de aanvraag van de ouders niet overeenkomt met de gegevens die Toeslagen heeft ontvangen van de kinderopvang-organisatie of indien geen informatie van de kinderopvang-organisatie is ontvangen. Ouders wordt gevraagd het aantal afgenomen kinderopvang-uren in te vullen en de jaaropgave van de kinderopvang mee te sturen.

   In de afgelopen jaren zijn de vraagbrieven drie tot vier weken eerder verzonden dan in 2020. Dat een deel van deze brieven onverhoopt tijdens de zomervakantieperiode is verstuurd heeft te maken met de afweging om ouders in de Coronaperiode niet te noodzaken zich buitenshuis te bewegen als gevolg van informatieverzoeken. Dit zou in tegenspraak zijn met het verzoek van de regering om zoveel mogelijk thuis te blijven, waardoor gewacht is met verzending. Het weer opstarten van het proces van grootschalige informatie-uitvraag heeft enkele weken doorlooptijd gekost omdat dit zorgvuldig ingepland moet worden. Door de vertraging is de tweede zending op een ongelukkig moment, namelijk in de zomervakantie van regio Noord en

[1] https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/berichten/nieuws/termijn-opsturen-gegevens-kinderopvang

regio Zuid, op de mat gevallen.

De in de brief vermelde reactietermijn was in al die jaren gelijk, namelijk twee weken. In de afgelopen jaren heeft zo'n 80% van de ouders op de eerste vraagbrief gereageerd, ongeveer 20% heeft een rappelbrief ontvangen. Op de vraagbrief van dit jaar heeft ook zo'n 80% van de ouders gereageerd.

Ik heb uw Kamer tijdens het Algemeen Overleg Start hersteloperatie kinderopvangtoeslag van 20 augustus 2020 aan het lid Lodders toegezegd binnenkort te komen met een voorstel voor een invulling van reactie- en rappeltermijnen. Ik neem daarin het vraagstuk van de schoolvakanties mee.

Daarnaast wil ik opmerken dat Toeslagen verwacht dat vanaf toeslagjaar 2020 het aantal uit te sturen brieven aanzienlijk zal afnemen. Door de wijziging van de Regeling Wet Kinderopvang (onderdeel van Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag) zijn kinderopvangorganisaties per 1 januari 2020 verplicht om maandelijks gegevens met betrekking tot de genoten opvang aan te leveren. Hierdoor zal de situatie dat Toeslagen géén gegevens heeft ontvangen van de organisaties, zoals nu het geval was over 2019, nauwelijks meer voorkomen en kunnen eventuele afwijkingen eerder geconstateerd en gecorrigeerd worden. Bij de definitieve toekenning zal dit tot een beperking van het aantal informatieverzoeken en als logisch gevolg een beperking van de hoeveelheid terugvorderingen moeten leiden.

5. Klopt het dat ook bij informatieverzoeken bij de inkomstenbelasting korte reactietermijnen gelden? Bijvoorbeeld als iemand wordt gevraagd bewijsstukken te sturen in verband met ziektekosten? Zo neen, kunt u uitsluiten dat dit gebeurt?

Voor de inkomensheffing wordt veel gebruik gemaakt van de ICT-service Oscar. Als een behandelaar met deze service een vraagbrief aanmaakt, dan geeft Oscar een reactietermijn mee van drie weken. Reageert een burger niet binnen deze termijn dan is het gebruikelijk om na een week een rappelbrief te sturen waarin een termijn wordt meegegeven van twee weken. Reageert de burger ook niet op de rappelbrief dan wordt na een week een vooraankondiging tot afwijking van de aangifte verstuurd met een reactietermijn van twee weken. Deze termijnen zijn gebaseerd op een oude handreiking uit 2003. De behandelaar kan afwijken van deze reactietermijnen ten gunste van de burger. In de ICT-service GDC waarmee ook brieven voor de IH worden aangemaakt, wordt geen reactietermijn meegegeven. De behandelaar vult zelf een uiterste reactiedatum in.

De mogelijkheid om zelf een datum in te vullen biedt de gelegenheid tot maatwerk. Zo wordt voor vragen aan buitenlandse belastingplichtigen veelal een langere termijn in acht genomen dan drie weken. Ook kan zo rekening worden gehouden met de omstandigheden waarin een burger zich bevindt. Voor vragen over ziektekosten wordt standaard de ICT-service Oscar gebruikt. Hierbij wordt dus een eerste reactietermijn van drie weken meegegeven.

6. Is het mogelijk dat mensen die een bepaalde code achter hun burgerservicenummer (BSN) hebben staan, bijvoorbeeld duidend op 'systeemfraude', kortere reactietijd wordt gegeven als er informatie wordt opgevraagd? Kunt u uw antwoord toelichten?

Voor een gedeelte van de kantoorbrieven is het voor medewerkers mogelijk (en wenselijk) om, ten gunste van de burger, af te wijken van de standaard reactietermijnen. Bijvoorbeeld om de burger een langere reactietijd te geven wanneer deze in het buitenland woont, of wanneer de uitvraag complexer is dan bij een reguliere uitvraag. Voor de uitvraag die hier ter discussie staat is dat niet het geval. Het afwijken van de reguliere reactietermijn van circa twee weken is conform de discretionaire bevoegdheid van de behandelaar en is altijd ten gunste van de burger.

1) NOS, 29 juli 2020 (https://nos.nl/artikel/2342185-fiscus-na-boze-tweets-kinderopvangouders-krijgen-extra-tijd-bewijs.html)
In aanvulling op eerdere schriftelijke vragen over hetzelfde onderwerp van het lid Omtzigt, vraagnummer 2020Z1440 (https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/kamervragen/detail?id=2020Z14404&did=2020D30680)

2020Z14404
Beantwoording van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van financiën – toeslagen en douane - over vele ouders die in deze zomervakantie een brief kregen om binnen de veel te korte termijn van twee weken bewijsstukken over de kinderopvangtoeslag 2019 op te sturen.

1. Aan hoeveel ouders is sinds 1 juli 2020 gevraagd om binnen twee weken bewijsstukken over de kinderopvangtoeslag over 2019 aan de Belastingdienst op te sturen (bron: vele e-mails van ouders en een aantal twitterberichten)?

Aan verreweg de meeste ouders die kinderopvangtoeslag ontvangen hoeft geen vraag om extra bewijsstukken te worden gestuurd voorafgaand aan de definitieve toekenning, omdat Toeslagen die informatie rechtstreeks van de kinderopvanginstellingen ontvangt. Dit aantal wordt gelukkig steeds groter.

Eind juni zijn de eerste 96.000 brieven verzonden met daarin het verzoek voor aanvullende informatie over de gebruikte kinderopvang, om zo de definitieve berekening voor de kinderopvangtoeslag te kunnen maken. Als onderdeel van deze brief werd ouders ook gevraagd om de jaaropgave van de kinderopvang mee te sturen.

Op 11 juli jl. is aan nogmaals circa 30.000 ouders deze brief verzonden. Het versturen van deze 30.000 brieven heeft voor regio Noord en Zuid plaatsgevonden binnen de zomervakantieperiode (start van de schoolvakanties op resp. 4 juli en 11 juli). Voor beide brieven was de reactietermijn circa twee weken.

Ik merk op dat het zeer ongelukkig is dat ouders in de zomervakantie een brief met een reactietermijn van twee weken hebben gehad. Ouders hebben in de praktijk echter ruimschoots de tijd om deze brief te beantwoorden. Zoals toegezegd in het AO van 20 augustus jl. aan het lid Lodders zal ik uiteenzetten op welke wijze er op dit moment met de reactietermijnen wordt omgegaan en een voorstel doen voor een invulling daarvan in de toekomst. Mijn streven is om dit einde deze maand met uw Kamer te delen.

2. Hoeveel klachten zijn er tussen 1 juli 2020 en het beantwoorden van deze Kamervragen bij de belastingtelefoon binnengekomen van ouders die er niet in slagen om in de vakantieperiode binnen twee weken de bewijsstukken aan te leveren, bijvoorbeeld omdat zij met vakantie waren in die periode (bron: anonieme medewerkers van de belastingtelefoon die melden dat hierover veel klachten binnen komen)?

Als gevolg van deze brief komen elk jaar vele telefoontjes binnen en helaas ook enkele klachten. Meestal zijn deze telefoontjes van informatieve aard. Dit jaar zijn in de maand juli circa 6.600 telefoontjes binnengekomen, waarvan 12 klachten gingen over de aanlevertermijn. Deze aantallen wijken niet sterk af van andere jaren.

3. Was het signaal van de klachten over deze korte termijn al door de belastingtelefoon aan de Belastingdienst/Toeslagen gegeven (en door het twitter team zoals op twitter beloofd) en zou de Belastingdienst/Toeslagen maatregelen genomen hebben zonder deze Kamervragen?

Deze klachten zijn via het reguliere klachtenproces door de Belastingtelefoon doorgegeven aan Toeslagen. Het feit dat er ook diverse signalen op Twitter door burgers werden afgegeven over problemen met het nakomen van de aangegeven aanlevertermijn is ook doorgegeven aan Toeslagen.

Bij de verzending van deze brieven was net als in andere jaren ingepland dat de rappelbrief na de zomervakantie zou worden verzonden, waarmee ouders voldoende tijd hadden om te reageren voordat dit tot consequenties zou leiden. Medewerkers van de Belastingtelefoon zijn conform het reguliere proces geïnstrueerd. Dit houdt in dat, wanneer burgers aangeven niet binnen twee weken te kunnen aanleveren, zij eerst nog een rappel ontvangen. Desgewenst hebben medewerkers het gehele proces met de ouder telefonisch doorgesproken.

Toen duidelijk werd dat deze brieven tijdens de zomervakantie zijn verzonden is op de website[1] aangegeven dat ouders zich nog geen zorgen hoefden te maken en meer tijd hebben om de gevraagde gegevens op te sturen. Om de ouders extra ruimte te geven is ook de rappeltermijn met één week verruimd.

4. Herinnert u zich dat u op 3 februari 2020 een brief aan de Nationale ombudsman heeft moeten schrijven, waarin u heeft moeten toegeven dat u jarenlang na het verloop van de eerste termijn van vier weken om stukken op te vragen, de kinderopvangtoeslag al had stopgezet en niet een rappelbrief gestuurd had met een nadere termijn van vier weken?

Ik herinner mij de brief van 3 februari 2020 waarin Minister Hoekstra en ik hebben aangegeven dat het voor een aantal werkprocessen zo was dat de kinderopvangtoeslag werd stopgezet tegelijk met het sturen van de rappelbrief, waar dat wettelijk gezien pas had mogen gebeuren na verstrijken van de in de rappelbrief gestelde termijn.

De nadruk in deze brief lag op de toelichting van de onwettelijke stop-rappel brief. Daarbij moet ik helaas aangeven dat per abuis is gesproken over een reactie- en rappeltermijn van 4 weken. In de praktijk was de gestelde reactietermijn in de regel echter circa twee weken. Wel geldt dat de interne termijn die Toeslagen hanteert alvorens een rappel wordt verstuurd, enkele weken langer is dan de reactietermijn die aan burgers wordt meegegeven. Deze interne termijn is circa vier weken of langer.

5. Herinnert u zich dat uw ambtsvoorganger en u de Kamer geïnformeerd hebben dat de Belastingdienst/Toeslagen zich dus niet hield aan de wet door na de eerste termijn van vier weken de toeslag stop te zetten, terwijl hen eerst een tweede termijn gesteld had moeten worden? 1)

Dat herinner ik mij. Mijn ambtsvoorganger heeft aangegeven dat het inderdaad tegen de wet was om na de eerste termijn de toeslag stop te zetten.

6. Herinnert u zich dat de Belastingdienst/Toeslagen de Nationale ombudsman hierover eerder verkeerd had geïnformeerd? 2)

Zie het antwoord op vraag 4.

7. Zijn ouders, van wie de kinderopvangtoeslag op onwettige basis is stopgezet, op enige wijze gecompenseerd, omdat de Belastingdienst zich jarenlang niet aan artikel 18 van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (Awir) gehouden heeft? Zo nee, gaat u dat alsnog doen? Kunt u dit antwoord uitgebreid motiveren?

[1] https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/berichten/nieuws/termijn-opsturen-gegevens-kinderopvang

Zoals aangegeven in de brief aan de Nationale Ombudsman van 3 februari jl. zijn ouders die na de stop/rappelbrief alsnog de benodigde stukken hebben aangeleverd met terugwerkende kracht uitbetaald. Ik zie hierom geen reden om tot aanvullende compensatie over te gaan.

8. Wie heeft bedacht dat een manier om dit recht te zetten is om de termijn van de eerste brief te verkorten van vier naar twee weken, hierover de Kamer niet te informeren en die brieven in de zomervakantie te gaan versturen, terwijl het toch evident is dat veel ouders niet binnen twee weken de stukken kunnen aanleveren?

In antwoord op vraag 4 is aangegeven dat de gehanteerde reactietermijn bij informatieverzoeken in de regel circa twee weken is. Bij de brief waar het hier om gaat is deze termijn al een aantal jaren gebruikelijk en wordt ook altijd al een 'echte' rappelbrief verstuurd zoals de wet voorschrijft. Bij deze brief wordt de rappelbrief altijd na de zomer gepland. Dit jaar was dat op 5 september.

Dat een deel van deze brieven onverhoopt tijdens de zomervakantieperiode is verstuurd heeft te maken met de afweging om ouders in de Coronaperiode niet te noodzaken zich buitenshuis te bewegen als gevolg van informatieverzoeken. Dit zou in tegenspraak zijn met het verzoek van de regering om zoveel mogelijk thuis te blijven, waardoor gewacht is met verzending. Het weer opstarten van het proces van grootschalige informatie-uitvraag heeft enkele weken doorlooptijd gekost omdat dit zorgvuldig ingepland moet worden.

Los van de termijn die gehanteerd is, vind ik het hoe dan ook ongelukkig dat de ouders een brief (die vraagt om reactie) in de zomervakantie hebben gehad. In de brief die ik naar aanleiding van het verzoek van het lid Lodders, einde deze maand aan uw Kamer zal doen toekomen, zal ik ook meenemen hoe ik in het vervolg om wil gaan met massale controleverzoeken tijdens de zomervakantie.

9. Is bij de top van de Belastingdienst/Toeslagen bekend dat brieven van de Belastingdienst/Toeslagen door veel ouders met angst en beven tegemoet gezien worden? Zo nee, wilt u de top van de Belastingdienst/Toeslagen dan een keer een dagje laten meelopen bij de belastingtelefoon?

Door de vele oudergesprekken die ik afgelopen tijd heb gevoerd ben ik me terdege bewust van de emoties die bij vele ouders spelen ten aanzien van de Belastingdienst en zijn communicatie. Doordat de toeslagenaffaire intern veel aandacht heeft gekregen en nog altijd krijgt, kan ik u verzekeren dat ook mijn collega's op de hoogte zijn van de impact die communicatie vanuit de Belastingdienst kan hebben op ouders.

Om te zorgen dat communicatie met ouders in de toekomst beter verloopt, hebben wij reeds enkele initiatieven opgestart. Het Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag, waarover ik uw Kamer eerder heb geïnformeerd, is daarvan een goed voorbeeld.

10. Hoe gaat u ervoor zorgen dat ouders niet te maken krijgen met terugvorderingen door te korte termijnen van de Belastingdienst/Toeslagen in deze?

Onder andere vanwege de vakantieperiode is gekozen om het rappel niet direct na verstrijken van de eerste termijn uit te sturen. De rappelbrief is rond 5 september uitgestuurd. Dit is ook in andere jaren een gangbare werkwijze geweest. Vanwege de ongelukkige verzending in de zomer zal gezien de situatie een rappeltermijn van drie weken worden gehanteerd.

Door de wijziging van de Regeling Wet Kinderopvang (onderdeel van Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag) zijn kinderopvangorganisaties per 1 januari 2020 verplicht om maandelijks gegevens m.b.t. de genoten opvang aan te leveren. Hierdoor zal de situatie dat Toeslagen géén gegevens heeft ontvangen van de organisaties, zoals nu over 2019, nauwelijks meer voorkomen en kunnen eventuele afwijkingen eerder geconstateerd en gecorrigeerd worden. Bij de definitieve toekenning zal dit tot een beperking van het aantal informatieverzoeken en als logisch gevolg een beperking van de hoeveelheid terugvorderingen moeten leiden.

11. Bent u bereid om de termijn voor verzoeken om informatieverstrekking over een al verstreken toeslagjaar standaard op vier weken te zetten en dat ook in artikel 18 van de Awir op te nemen bij het Belastingplan 2021?

Ik heb uw Kamer toegezegd binnenkort te komen met een voorstel voor een redelijke invulling van reactie en rappel termijnen. Ik neem dit voorstel daarin mee ter overweging.

12. Bent u bereid om beleid te maken waardoor massale standaard controleverzoeken niet tijdens de schoolvakanties gedaan worden?

Ik heb uw Kamer toegezegd binnenkort te komen met een voorstel voor een redelijke invulling van reactie- en rappeltermijnen. Ik neem dit voorstel daarin mee ter overweging.

13. Kunt u deze vragen een voor een en binnen drie weken en liefst eerder beantwoorden?

Beantwoording van enkele vragen behoefde meer uitzoekwerk, waardoor dit helaas niet mogelijk was.

1) Kamerstukken 31066, nrs. 568 en 596.
2) Brief van februari 2020 aan de Nationale ombudsman; bijlage bij kamerstuk 31066, nr. 596.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2020-0000169501

Uw brief (kenmerk)

Datum 18 september 2020
Betreft Verzoek de heer Omtzigt politieke besluitvorming

Geachte voorzitter,

De heer Omtzigt heeft bij het Algemeen Overleg van 20 augustus jl. over de start van de hersteloperatie toeslagen gevraagd naar de politieke besluitvorming rondom de vorming van het CAF-team. Dit is ook een van de onderzoeksvragen van de Parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag.

Uit stukken die eerder met uw Kamer gedeeld zijn of anderszins openbaar zijn geworden, blijkt dat in het Managementteam Fraude van de Belastingdienst in 2013 is besloten tot de oprichting van het CAF-team.[1] Er zijn geen documenten gevonden waarin de CAF-aanpak en de instelling en de werkzaamheden van het CAF-team expliciet voor politieke besluitvorming zijn voorgelegd. Wel zijn er presentaties gevonden voor de toenmalige staatssecretaris waarin de werkzaamheden van het CAF-team werden beschreven. Deze presentaties zijn onder meer als onderdeel van een Wob-verzoek op 24 juni jl. openbaar gemaakt.[2] De oprichting van het CAF-team is in antwoorden op Kamervragen begin 2014 met de Kamer gedeeld.[3]

Hoogachtend,
De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen

[1] Tijdlijn ADR, bijlage 2A bij Kamerbrief van 28 april 2020 over de voortgang van de hersteloperatie Toeslagen, en plan van aanpak CAF, gepubliceerd bij Wob-beslissing van 7 februari 2017 met kenmerk 2017-0000017958.
[2] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/wob-verzoeken/2020/06/24/besluit-wob-verzoek-verslagen-managementteam-fraudebestrijding
[3] Antwoorden op vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën en de Minister van Veiligheid en Justitie over de resultaten van de aanpak van fraude bij toeslagen (o.a. de «Bulgarenfraude») op 14 januari 2014, Tweede Kamer, vergaderjaar 2013–2014, Aanhangsel 936.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal Toeslagen

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen
Marco Zoon
T 0703428188
[redacted]@minfin.nl

www.minfin.nl

Ons kenmerk
2020-0000180254

Uw brief (kenmerk)
2020Z15232/2020Z15485

Datum	29 september 2020
Betreft	Derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag

Geachte voorzitter,

Bijgevoegd treft u de derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag. Hierbij inbegrepen zijn de antwoorden op de vragen van de heer Omtzigt over de illegale vernietiging van archieven bij de Belastingdienst/Toeslagen, mogelijke strafbaarheid daarvan en een stop op elke vernietiging van archieven van de Belastingdienst/Toeslagen tijdens de periode van de Uitvoering Herstel Toeslagen (ingezonden 31 augustus 2020) en de heer Snels over de vernietigde dossiers (ingezonden 3 september 2020).

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen

1893901 02479

Derde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag

Inleiding

Begin juli is de Wet hardheidsaanpassing Awir aangenomen, die een basis biedt voor het herstel van alle ouders die gedupeerd zijn in de kinderopvangtoeslagaffaire. Eind juli zijn vervolgens de beoordeling en betalingen uitgevoerd voor een eerste groep van 108 ouders. Sindsdien wordt parallel gewerkt aan het helpen van ouders in de meest acute probleemsituaties en het goed inrichten van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT).

Het goed helpen van alle gedupeerde ouders levert een dilemma op: ik wil dit samen met de ouders doen, op basis van hun verhaal en voorkeuren, en hen waar nodig écht helpen om hun leven weer op te kunnen pakken; maar ik wil ouders ook zo snel mogelijk helpen, en dit op een zorgvuldige manier doen. Helaas bijten deze uitgangspunten elkaar gedeeltelijk: goede dienstverlening en zorgvuldige beoordeling kost tijd. Bij het uitwerken van de aanpak en de daaruit volgende planning zoek ik constant naar een zo goed mogelijk evenwicht.

In deze Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag (VGR) informeer ik uw Kamer zowel over de stand van zaken van deze hersteloperatie, als over het programma om dienstverlening aan de ouders nu en in de toekomst te verbeteren. Ik richt mij daarbij op de onderwerpen waar nieuwe ontwikkelingen zijn of waar uw Kamer vragen bij gesteld heeft. Ik bouw daarin voort op mijn brief van 18 augustus 2020 en het Algemeen Overleg van 20 augustus 2020 waarin ik uw Kamer informeerde over de eerste uitbetalingen in de zomer en de extra inzet die nodig bleek om UHT te versterken.

Achtereenvolgens komen in deze VGR aan de orde: [1] de aanpak van de herbeoordelingen van ouders, inclusief de planning en het aantal ouders dat al in deze opstartperiode is geholpen; [2] de doorontwikkeling van UHT, inclusief de inrichting en keuzes die de basis vormen voor de nu gehanteerde planning en aanvullende keuzes voor het helpen van ouders in acute problemen; [3] de afspraken met gemeenten om samen te werken bij het helpen van gedupeerde ouders; [4] de conclusie van de herbeoordeling van de 8 CAF-onderzoeken waar ik uw Kamer eerder over heb geïnformeerd; [5] de voortgang van de brede hersteloperatie, inclusief de communicatie met ouders en de stand van zaken van de diverse commissies en onderzoeken; en [6] de stand van zaken van het verbeterprogramma en de vernieuwing van de dienstverlening richting de toekomst.

Bij deze voortgangsrapportage worden als bijlagen meegezonden de brief aan de Nationale ombudsman rondom monitoring van de hersteloperatie, het Oudermanifest met mijn reactie daarop, het rapport "Doorlichting UHT" van de Boston Consulting Group en de lijsten afgeronde en nog lopende moties en toezeggingen. Van de 11 moties zijn er inmiddels 9 afgehandeld, 2 staan nog open. Van de 176 openstaande toezeggingen zijn er inmiddels 157 afgehandeld, 19 staan nog open. Tenslotte treft u ook aan de antwoorden op de vragen van de heren Omtzigt en Snels over de vernietigde dossiers inclusief enkele bijlagen.

Inhoudsopgave

1. Aanpak herbeoordeling
1.1. Aanpak voor verschillende groepen ouders
1.2. Verwachte aantallen ouders die per periode kunnen worden geholpen
1.3. Communicatie over planning naar ouders
1.4. Status herbeoordelingen sinds de zomer

2. Doorontwikkeling herstelorganisatie
2.1. Onderzochte versnellingsopties
2.2. Hulp aan ouders in acute problemen
2.3. Doorlichting UHT
2.4. Nadere toelichting inrichting organisatie

3. Samenwerking met gemeenten

4. Herbeoordeling CAF-zaken
4.1. Herbeoordeling 8 CAF-zaken
4.2. Bevindingen naar aanleiding van CAF-Tonga
4.3. Gegevensaanlevering ADR

5. Voortgang brede operatie
5.1. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
5.2. Panels
5.3. Commissies
5.4. Onderzoeken
5.5. Monitoring Nationale Ombudsman
5.6. Oudergesprekken
5.7. Communicatie met ouders
5.8. Oudermanifest
5.9. Beschikbaarheid/inzage dossiers
5.10. Vernietigde dossiers

6. Verbeteren dienstverlening
6.1. Verbetertraject Kinderopvangtoeslag
6.2. Programma Vernieuwing Dienstverlening
6.3. Maatregelen Belastingplan
6.4. Alternatief toeslagstelsel

Bijlagen
1. Rapport Doorlichting UHT van BCG
2. Oudermanifest
3. Brief met reactie op oudermanifest
4. Brief aan No 16 juni 2020 monitoring
5. Lijst 1 toezeggingen afgerond
6. Lijst 2 toezeggingen lopend
7. Lijst 3 moties afgerond
8. Lijst 4 moties lopend
9. Antwoorden Kamervragen Omtzigt
   i. Bijlage 1 Verklaring van vernietiging 2017 (vraag 11)
   ii. Bijlage 2 Verklaring van vernietiging 2018 (vraag 11)
   iii. Bijlage 3 Opdracht Belastingen (vraag 12)
10. Antwoorden Kamervragen Snels
   i. Bijlage Notities (vraag 11)

1. Aanpak herbeoordeling

1.1. Aanpak voor verschillende groepen ouders

De afgelopen weken is een methode voor de herbeoordeling van ouders ontwikkeld. Ik heb daarin een evenwicht gezocht tussen een goede dienstverlening en zorgvuldigheid enerzijds en snelle afhandeling anderzijds. Dit heeft geleid tot een planning voor de herbeoordeling van en hulp aan gedupeerde ouders. Hierbij worden volgens de planning de ouders die in acute problemen verkeren als eerste geholpen. Dit is vooral belangrijk om ouders duidelijkheid te kunnen geven en als richtpunt voor de organisatie..

Eerder is met uw Kamer afgesproken dat UHT in principe met ouders aan de slag gaat op volgorde van aanmelding, maar dat daarbij ouders in zeer schrijnende situaties met prioriteit behandeld worden. In de planning onderscheid ik drie groepen ouders, die ook in figuur 1 zijn weergegeven:

Figuur 1: Verschillende groepen ouders

	a Ouders in een acute probleemsituatie	b Ouders in een zeer schrijnende situatie	c Overige ouders die zich gemeld hebben voor herbeoordeling
Aantal ouders in beeld	~80 ouders	~170 ouders	~8.100 ouders
Toelichting	Ouders waarvoor een directe oplossing noodzakelijk is, bv. omdat ze anders uit huis gezet worden of geen boodschappen meer kunnen doen	Ouders die nu geen acuut probleem hebben, maar wel al jaren in een zeer schrijnende situatie zitten of hebben gezeten waardoor ze nu met prioriteit geholpen worden	Alle andere ouders, waarvan ~1.300 al contact heeft gehad met een persoonlijk zaakbehandelaar

a. Allereerst ouders die nu in een acute probleemsituatie zitten. Dit betreft ouders waarvoor een directe oplossing noodzakelijk is, bijvoorbeeld omdat ze anders uit huis gezet worden of geen boodschappen meer kunnen doen. Het verhelpen van deze acute problemen heeft nu de grootste prioriteit en deze groep komt in de planning dan ook als eerste aan de beurt. De samenstelling van deze groep wil ik niet strikt afbakenen: vanuit het ouderpanel zijn voorbeelden aangedragen van ouders die als leidraad worden gebruikt, maar het belangrijkste kenmerk van deze groep is de acute hulpvraag van de ouder zelf. Momenteel zijn 84 ouders met een dergelijke acute probleemsituatie in beeld. De afgelopen weken is met alle ouders in deze groep contact geweest over de inzet die nodig is om het acute probleem waar mogelijk te verhelpen. Bij een aantal is dit ook al gelukt. In paragraaf 1.4 ga ik hier nader op in. Gezien de snelheid die nodig is om de acute problemen te verhelpen is een integrale beoordeling voor deze ouders niet altijd de beste oplossing, vanwege de doorlooptijd daarvan of vanwege een door de ouder gewenst uitstel. In de hulp aan deze ouders wil ik indien nodig dan ook afwijken van deze integrale beoordeling, echter altijd alleen met instemming van de ouder. In paragraaf 2.1 ga ik hier nader op in.

b. De tweede groep betreft ouders die weliswaar nu geen acuut probleem hebben, maar de afgelopen jaren wel in een dermate schrijnende situatie zijn geweest dat ik ze nu met prioriteit wil helpen. Dit betreft bijvoorbeeld ouders die jarenlang enorme (financiële) problemen gehad hebben met grote gevolgen voor hun leven en dat van hun kinderen. Ook hier speelt het verhaal van de ouder zelf een belangrijke rol. Momenteel hebben zich 168 ouders in deze groep gemeld of zijn door hun persoonlijk zaakbehandelaar aangemeld (exclusief de 84 in acute problemen).

c. De derde groep in de planning betreft alle andere ouders, waarbij het ook zaak is om ze zo spoedig mogelijk te behandelen, maar waar geen extra aanleiding is voor behandeling met prioriteit. Binnen deze groep geldt in principe dat gestart wordt op volgorde van aanmelding door de ouder. Uitzondering daarop zijn ouders die reeds een persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen hebben gekregen. Gezien de

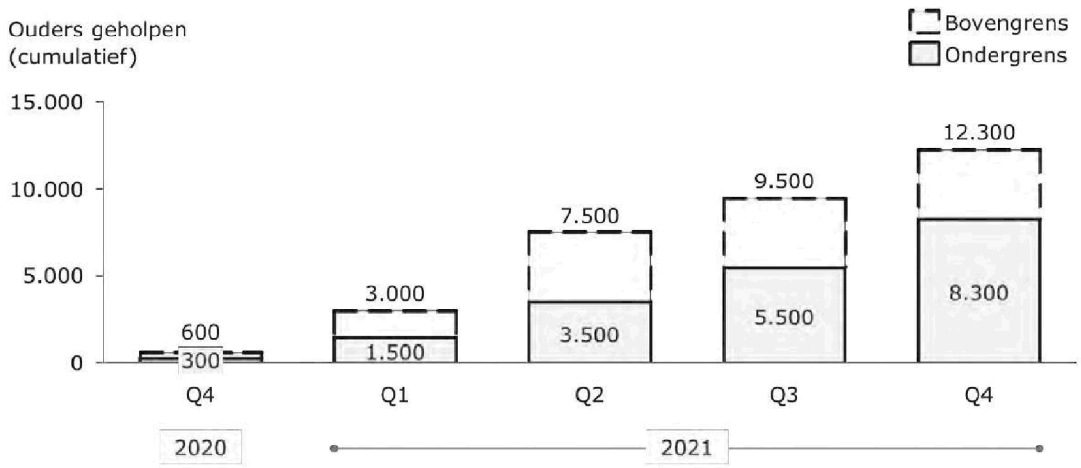
verwachtingen bij deze ouders zullen zij – binnen de derde groep – als eerste behandeld worden. Dit biedt tevens ruimte om iedere persoonlijk zaakbehandelaar snel met extra ouders in gesprek te laten gaan. In totaal hebben zich in deze groep ~8.100 ouders gemeld (exclusief groep 1 en 2), waarvan ~1.300 reeds contact hebben gehad met een persoonlijk zaakbehandelaar.

In principe hebben de eerste twee groepen voorrang bij de behandeling. Doordat het écht helpen van ouders die in zeer schrijnende situaties zitten of hebben gezeten langer kan duren, en bij een deel van de derde groep de afgelopen maanden reeds voorwerk is gedaan, zal het in de praktijk kunnen gebeuren dat een aantal ouders in de derde groep uitbetaald wordt voordat dit voor álle ouders in de eerste twee groepen geldt. Daarnaast geldt dat groep 1 en 2 niet 'gesloten' zijn: ook ouders die zich later aanmelden kunnen op basis van hun situatie in aanmerking komen om te worden opgenomen in groep 1 of 2 en met prioriteit te worden behandeld.

1.2. Verwachte aantallen ouders die de komende periode kunnen worden geholpen

Op basis van deze prioritering, de wettelijke kaders, de eerder afgesproken behandelaanpak en de optimalisering van de inrichting van de organisatie heeft UHT een indicatieve planning gemaakt voor de rest van de hersteloperatie. Figuur 2 geeft een visueel overzicht van deze planning.

Figuur 2: Planning Hersteloperatie



Deze planning is per definitie een inschatting: er is nog geen maandenlange ervaring met het helpen van grote groepen ouders waardoor de onderliggende cijfers volledig tot stilstand zijn gekomen. Daarnaast zijn er meerdere interne en externe risico's die de planning kunnen beïnvloeden. Zo moeten de geworven en te werven medewerkers voldoende gebonden en behouden worden, bestaat de kans dat door de COVID19-epidemie het ziekteverzuim flink zal toenemen en is het van groot belang dat de vereiste ICT-tools tijdig worden opgeleverd om vertragend handmatig werk te vervangen. Ik leg mij er maximaal op toe om deze risico's te adresseren of anderszins te mitigeren.

De onzekerheden die hierdoor onvermijdelijk in de planning zitten, gecombineerd met de wens om zeker geen onrealistische verwachtingen te wekken bij ouders, maken dat we in de planning ruime bandbreedtes aanhouden. Naar mate de organisatie meer ervaring opdoet verwacht ik, in volgende voortgangsrapportages, steeds meer zekerheid in de planning te kunnen brengen. Voor deze planning is wel al in detail gekeken naar de verwachte tijdsbesteding vanuit verschillende betrokkenen in de herstelorganisatie voor de beoordeling van verschillende groepen ouders. In paragraaf 2.2 ga ik hier nader op in.

Ik had graag gewild dat ik kon aankondigen dat ouders heel veel sneller geholpen kunnen worden. Dit is helaas niet mogelijk zonder afbreuk te doen aan centrale uitgangspunten die met uw Kamer zijn afgesproken bij de wetsbehandeling: een persoonlijke beoordeling

gericht op de situatie van de ouders; integrale hulp waarbij direct naar alle regelingen en alle jaren wordt gekeken, en inzetten op het écht helpen van ouders – samen met gemeenten – om hun leven weer op te kunnen pakken. Daarbij is het ook belangrijk de ouders de tijd te geven om de verschillende gesprekken zorgvuldig door te kunnen maken. Voldoen aan deze belangrijke uitgangspunten betekent dat het helpen van ouders langer duurt dan eerder gedacht.

Zoals besproken heb ik wel onderzocht welke opties ik zie voor verdere versnelling. In paragraaf 2.2 ga ik hier nader op in. In deze planning is uitgegaan van een volle inzet op één van deze opties, namelijk om maximaal de ruimte binnen de wettelijke kaders te benutten om ruimhartig te beoordelen. Dit betekent dat bij ouders met een aannemelijk verhaal slechts een lichte toets nodig is en niet vele uren of dagen besteed worden aan een reconstructie van de persoonlijke situatie in het verleden en de uitvoerige controle daarop. Implicatie hiervan is uiteraard ook dat het kan gebeuren dat een aantal ouders wellicht meer geld krijgt dan het geval zou zijn bij een uitvoerige reconstructie en controle.

Uit deze planning volgt een aantal conclusies:

- Alle ouders die nu in acute probleemsituaties zitten, of in het verleden in zeer schrijnende situaties hebben gezeten (groep 1 en 2) zullen – voor zover nu in beeld – voor het eind van het jaar geholpen worden. Of dit ook betekent dat al deze ouders geld ontvangen hebben en dat hun herstel is 'afgerond', valt nog niet te zeggen. Dit hangt namelijk ook af van de precieze (aanvullende) hulpvraag van de ouder en de snelheid die een ouder zelf wenst. Voor zover het binnen de beïnvloedingssfeer van UHT ligt, zal de herbeoordeling voor deze ouders echter zijn afgerond. UHT zorgt er daarbij in het bijzonder voor dat geen van deze ouders begin december acute financiële problemen heeft.
- Vanaf begin november zal UHT zodanig versterkt zijn – in termen van bemensing, processen en inrichting – dat gestart kan worden met de hulp aan grotere groepen ouders. Dit vertaalt zich niet direct in 'maximale snelheid'. Zowel doordat zich in de eerste twee groepen bovengemiddeld veel ouders bevinden met complexe en aanvullende hulpvragen, als het feit dat rekening moet houden met een leercurve voor de organisatie. Concreet betekent dit dat tussen november en februari sprake is van een toenemend aantal beoordelingen per maand, oplopend van ~200 in november tot 600-1000 vanaf februari. Zodra UHT op sterkte is kijk ik ook of de capaciteit in de eerste periode vergroot kan worden (en de uitgaven daarmee in de tijd naar voren gehaald kunnen worden). In de bovengrens van de huidige planning is hier reeds rekening mee gehouden. Ik wil dit wel koppelen aan het vermogen van de organisatie om deze extra capaciteit effectief te benutten. Ik neem dit mee in de updates van de planning in de komende voortgangsrapportages, en zal dit indien nodig betrekken bij de voorjaarsbesluitvorming.
- Het is een belangrijk doel voor UHT om alle ouders die zich tot nu toe gemeld hebben, of anderszins bij de Belastingdienst in beeld zijn, zo snel mogelijk te helpen. Op basis van deze planning verwacht ik dat 8.300 ouders uiterlijk in de tweede helft van 2021 geholpen zullen zijn, en alles is erop gericht om de ouders die zich voor 1 juli 2020 gemeld hebben zoveel mogelijk eind Q2 2021 geholpen te hebben.
- Verschillende leden van uw Kamer hebben gevraagd naar de 'einddatum' van de hersteloperatie. Ik kan hier geen exacte datum voor geven. Zowel omdat in de wet is vastgelegd dat ouders zich nog tot 2023 kunnen aanmelden, als omdat niet op voorhand te zeggen is hoeveel ouders überhaupt herbeoordeeld willen worden. Ik ga er wel vanuit dat dit er meer zullen zijn dan de ~8.300 die zich momenteel gemeld hebben – en zal ook actief inzetten op het bereiken van andere ouders.

1.3. Communicatie over planning naar ouders

Los van de planning in 'groepen' en 'getallen' is de begrijpelijke wens van veel ouders ook om te weten waar ze persoonlijk op kunnen rekenen. Ondanks alle onzekerheden die bij een indicatieve planning horen wil ik heel graag aan deze wens tegemoetkomen. Concreet betekent dit dat alle ouders die zich tot nu toe hebben gemeld in de maanden oktober en november hierover geïnformeerd zullen worden. Voor ouders waarvan UHT dit jaar met de beoordeling aanvangt zal dit een indicatie op maandniveau zijn ("we gaan in november met uw zaak aan de slag"). Dit jaar ligt de focus op het helpen van alle ouders in acute nood en ouders in zeer schrijnende situaties. Ouders die in het eerste kwartaal van 2021 aan de beurt zijn volgens de planning worden op kwartaalniveau geïnformeerd ("we gaan

tussen januari en maart met uw zaak aan de slag"). Hier zitten in elk geval alle ouders bij die al contact met een persoonlijk zaakbehandelaar hebben. Ouders waarvan de beoordeling naar alle waarschijnlijkheid pas na Q1 2021 zal starten zullen hier ook over geïnformeerd worden, en krijgen vervolgens begin 2021 een preciezere indicatie van de start van hun traject. In de communicatie naar ouders zullen wij ouders erop attenderen dat als zij zich in een acute of zeer schrijnende situatie bevinden, zij dit kunnen melden en met prioriteit geholpen zullen worden.

1.4. Status herbeoordeling sinds de zomer

Ouders in acute probleemsituaties
Zoals eerder met uw Kamer besproken betekent de extra tijd die nodig is om UHT te versterken niet dat er in de tussentijd helemaal geen ouders geholpen worden. In tegendeel, de afgelopen periode is hard gewerkt om specifiek voor ouders in acute probleemsituaties (groep 1, zie hierboven) de hulp te bieden die op korte termijn nodig is.

Binnen UHT is een speciaal team ingericht om deze ouders te helpen. Met alle 84 ouders in acute problemen die nu bekend zijn is direct contact gezocht om te kijken wat nodig is om het acute probleem op te lossen. Waar mogelijk is hier gestreefd naar een snelle integrale beoordeling, maar indien dit niet snel genoeg mogelijk was, is een eerste betaling gedaan als onderdeel van de compensatie of tegemoetkoming. Deze eerste betaling hoeft gegarandeerd nooit terugbetaald te worden. Zie paragraaf 2.2 voor een toelichting hierop. Ook is vaak op verzoek van de ouders contact gelegd met andere instanties, zoals gemeenten of banken, om gezamenlijk tot een snelle oplossing te komen.

Op deze manier is bij 18 van de 84 ouders inmiddels het acute financiële probleem verkleind, waarvan in 6 situaties met een integrale beoordeling en in 12 situaties met een eerste betaling. Met de overige ouders loopt het gesprek om op zeer korte termijn tot een oplossing te komen. Bij ~50 ouders gaat het daarbij ook over niet-financiële nood.

De gesprekken met deze ouders illustreren op dagelijkse basis hoe belangrijk het is om hen snel te helpen. Voorbeelden van ouders in acute problemen, die de afgelopen weken zijn geholpen, zijn: een ouder die geen geld had om zijn ongeneeslijk zieke vader in het buitenland nog een laatste keer te bezoeken en die dit na een eerste betaling wel kan doen; een ouder die al jaren geen kleren of meubilair voor haar kinderen had kunnen kopen en die dit na een eerste betaling wel kan doen, waarbij samengewerkt is met haar bewindvoerder om te zorgen dat dit geld ook voor dit doel beschikbaar is gekomen; en een ouder die medische zorg nodig had maar deze zorg meed vanwege het niet kunnen betalen van de zorgverzekering, waarvoor met een eerste betaling de achterstallige zorgpremie is betaald.

Het verder integraal helpen van deze ouders (ook als nu slechts een eerste betaling heeft plaatsgevonden), en de ouders die in zeer schrijnende situaties hebben gezeten, is tot het eind van het jaar de topprioriteit van UHT tot deze groep helemaal geholpen is.

Uitbetaling 108 ouders in de zomer
Zoals eerder gemeld is het gelukt om in juli 108 ouders uit te betalen op basis van een voorlopige beschikking. Aan deze ouders worden definitieve beschikkingen verstuurd met dagtekening 29 sept 2020. Deze definitieve beschikkingen zijn in geen van de gevallen lager dan de voorlopige beschikking. De ouders ontvangen de beschikking, de compensatieberekening en een bijlage waarin het proces voor het verzoeken tot aanvullende compensatie voor werkelijke schade staat uitgelegd. Met alle ouders wordt ook persoonlijk contact opgenomen om de beschikking toe te lichten.

Stand van zaken CAF 11
Zoals ik uw Kamer in mijn brief[1] van 28 april 2020 heb aangegeven, hebben alle ouders uit CAF-11, die een aanspraak hadden op compensatie en waarvan de contactgegevens bekend zijn, compensatie ontvangen. Van deze ouders hebben 55 ouders een bezwaar ingediend, waarbij in veel gevallen expliciet of impliciet ook een beroep wordt gedaan op de Commissie Werkelijke Schade, die ten tijde van het indienen van de bezwaren nog niet operationeel was. Deze bezwaren worden momenteel bekeken en doorgeleid naar de

[1] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 630

Bezwaarschriftenadviescommissie en/of de Commissie Werkelijke Schade. Waar nodig overleggen deze commissies onderling over het te volgen proces om ouders optimaal te helpen.

2. Doorontwikkeling hersteloperatie

De planning en aanpak zoals hierboven beschreven veronderstelt een robuust ingerichte organisatie die in staat is om de benodigde dienstverlening, snelheid en zorgvuldigheid te kunnen bieden. In mijn brief van 18 augustus jl. informeerde ik u al dat nog extra werk nodig is om dit punt begin november te bereiken. Sindsdien is op dit vlak veel voortgang geboekt, waarover ik u hier informeer

2.1. Onderzochte versnellingsopties

Zoals eerder aangegeven heb ik, gezien de wens om ouders snel duidelijkheid te geven, de mogelijkheden onderzocht voor versnelling van de beoordeling en uitbetaling aan ouders. Er is een groot aantal opties geïnventariseerd om het proces van beoordelen en uitbetalen te versnellen. In vrijwel elke versnellingsvariant wordt er ingeleverd op andere belangrijke uitgangspunten van de hersteloperatie zoals de zorgvuldigheid of het recht doen aan de individuele situatie van de ouder. Van de verschillende opties zijn er vier uitgebreider onderzocht. Daarbij is rekening gehouden met de wens om zowel ingrijpende als minder ingrijpende opties nader te bezien.

Ik beschrijf eerst de drie opties die wat mij betreft niet passen bij de gezamenlijke ambitie en aanpak zoals vastgesteld bij de wetsbehandeling.

1. Het compenseren van alle gedupeerde ouders via de compensatieregeling

In deze optie zou het onderscheid tussen verschillende regelingen, zoals vastgelegd in de wet, losgelaten worden. Alle ouders die zich melden worden dan behandeld alsof reeds op groepsniveau is vastgesteld dat ze institutioneel vooringenomen zijn behandeld. Na een check of ze niet evident geen recht hebben zouden ze dan ook allemaal de compensatieregeling krijgen. UHT kan dan direct beginnen met de beoordeling, zonder te hoeven toetsen voor welke regeling een ouder in aanmerking komt. De behandeltijd kan daardoor, na implementatie van alle randvoorwaarden, potentieel met 40-50% worden versneld. Daar staat tegenover dat het principiële onderscheid tussen het compenseren voor een institutioneel vooringenomen behandeling door de uitvoering enerzijds en het herstellen van de gevolgen van een te stringente wetgeving anderzijds, wordt losgelaten. Gezien het verschil in positie vind ik het niet passend dat beide groepen op dezelfde wijze worden gecompenseerd. Dit is ook niet de opzet van de herstelwetgeving en om onrechtmatige betalingen te voorkomen, zou de wet hiervoor dan ook moeten worden aangepast. Voor een belangrijk deel van de ouders zou dit betekenen dat afhandeling pas kan plaatsvinden als de nieuwe wetgeving is vastgesteld. De tijdswinst van een korter beoordelingsproces valt daarmee gedeeltelijk weg tegen de tijd van een wetgevingstraject en de vertraging die dit oplevert. Wat uiteindelijk over zou blijven als tijdswinst voor de groep ouders die nu in beeld is hangt af van hoe lang het aanpassen van de wetgeving kost; de inschatting is dat deze optie hoogstens 2-3 maanden versnelling oplevert ten opzichte van de huidige inschatting voor 2021, met in eerste instantie een vertraging van enkele maanden. Ten slotte leidt deze optie, bij grove benadering, tot een overschrijding van tenminste € 60 - 120 mln. op het herstelbudget.

2. Het verder standaardiseren van het beoordelingsproces

In deze optie zou het maatwerk en de gesprekken met individuele ouders geschrapt worden. In plaats daarvan worden de beoordelingskaders verder uitgewerkt in standaard check-lijsten. Op basis van het doorlopen van de vragen op deze lijst wordt het recht op en de hoogte van herstel gestandaardiseerd vastgesteld. Deze optie leidt naar de huidige inschatting tot een versnelling van circa 25% van de behandeltijd. Het grote nadeel van deze optie is dat deze niet strookt met de belofte die ik aan uw Kamer heb gedaan om rekening te houden met de individuele situatie van de ouder en een persoonlijke behandeling te bieden. Daarmee kan ik geen maatwerk leveren om recht te doen aan de individuele ouder. Daarom heb ik deze optie laten vervallen.

3. Alle door de hardheid van het stelsel gedupeerde ouders krijgen 100% toeslag

In deze optie krijgen de ouders die niet in aanmerking komen voor compensatie geen

proportioneel deel van de toeslag of een passende matiging van de terugvordering, maar kennen we standaard 100% toeslag toe op basis van de laatste voorschotbeschikking. De afhandeling kan met deze optie worden versneld omdat ouders en de herstelorganisatie niet meer op zoek hoeven naar bewijzen dat de kosten voor kinderopvang daadwerkelijk zijn betaald of naar bewijzen omtrent de individuele omstandigheden waarmee de passende omvang van de matiging van de terugvordering kan worden bepaald. Als vaststaat dat de ouder de dupe is van een hardheid van het stelsel wordt uitsluitend nog getoetst of er sprake is van evident geen recht op toeslag. Zo niet, dan wordt standaard 100% van de laatste voorschotbeschikking toegekend. Hierdoor zou een potentiële versnelling van 20 tot 30% per beoordeling worden bereikt. Ook deze optie heeft een aantal nadelen. Zo kan onder ouders een gevoel van ongelijkheid ontstaan, omdat ouders in verschillende situaties dezelfde tegemoetkoming krijgen. Verder is voor deze optie een wetswijziging nodig om onrechtmatige betalingen te voorkomen. Deze optie zou namelijk leiden tot een grote mate van onrechtmatigheid, omdat ouders meer KOT krijgen dan waar zij ook op basis van de huidige wet- en regelgeving recht op zouden hebben. Daarnaast zou nieuwe wetgeving voor een groot deel van de ouders een additionele vertraging van maanden betekenen, terwijl we ouders juist op korte termijn willen helpen. Om deze redenen heb ik deze optie laten vervallen.

Alles overwegende heb ik wel gekozen voor de volgende versnellingsoptie:

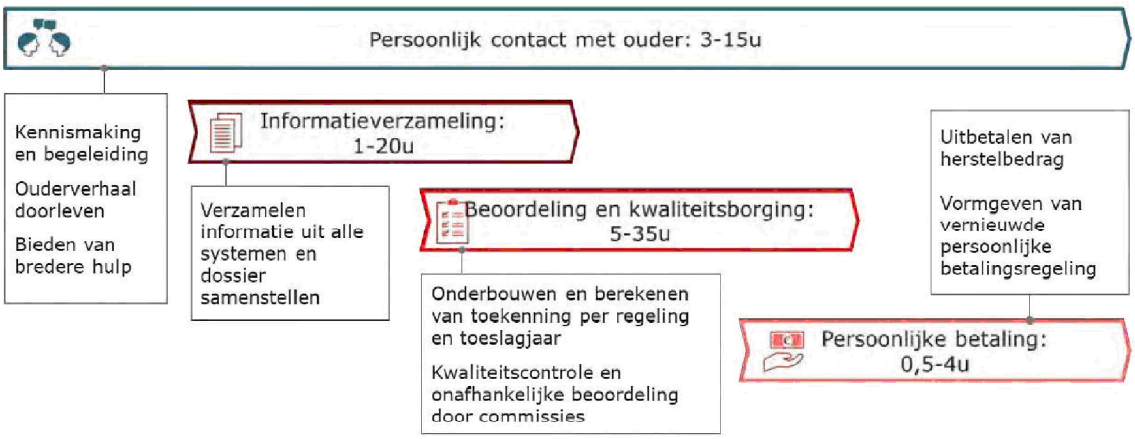
4. Uitgaan van het verhaal van de ouder en een lichte toets
Het verhaal van de ouder is in deze optie het vertrekpunt voor beoordeling en toekenning. Wanneer dit verhaal aannemelijk is, doen we uitsluitend een lichte toets (geen volledige reconstructie) op de aannemelijkheid. Hierdoor wordt een potentiële versnelling van de totale operatie van tussen de 15 – 20% bereikt. De grootste tijdswinst wordt behaald voor oudere jaren, waarin het dossier vaak minder compleet/ inzichtelijk is. Wel is belangrijk om te beseffen dat altijd situaties blijven bestaan, waar toekenning op basis van het verhaal van de ouder niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de ouder hier zelf geen enkele indicatie van kan geven of er duidelijke aanwijzingen zijn dat het verhaal van de ouder niet klopt.

Deze optie past volledig binnen de huidige kaders en filosofie van de hersteloperatie waarin wordt uitgegaan van een ruimhartige benadering. Het is dus niet zozeer een rigoureuze verandering, maar meer een concretiseringsslag binnen deze kaders. Kernpunt van deze optie is dat geen aanvullende bewijsmiddelen worden gevraagd wanneer de gepresenteerde feiten door de ouder voldoende aannemelijk zijn. Ook wordt rekening gehouden met de moeilijke bewijspositie met betrekking tot oudere jaren waarover vaak beperktere informatie aanwezig is. Door alleen nadere bewijsmiddelen te vragen waar voldoende twijfel bestaat over de feiten, kan tevens de capaciteit van UHT zo gericht mogelijk worden ingezet.

Voordeel van deze optie is dat een versnelling op korte termijn kan worden gerealiseerd doordat geen nieuwe wetgeving nodig is. De belangrijkste consequentie van deze optie is dat het kan gebeuren dat een afwijking bestaat tussen de toekenning die uitgekeerd wordt na een lichte toets op het verhaal van de ouder, en de toekenning die uitgekeerd zou zijn na een gedetailleerde reconstructie van en controle op het verhaal van de ouder. Waar dit in het nadeel van de ouder uit kan vallen wil ik dit mitigeren, door de persoonlijk zaakbehandelaars op te leiden om dergelijke situaties te kunnen herkennen en ouders die twijfelen alle hulp te bieden om gezamenlijk wel een (gedeeltelijke) reconstructie te doen. Maar andersom wil ik met deze optie wel het risico accepteren dat er ouders zullen zijn die in de praktijk meer toekenning krijgen dan waar ze wellicht na een gedetailleerde reconstructie en controle zouden hebben gekregen.

In de planning zoals beschreven in hoofdstuk 1 is dan ook uitgegaan van het doorvoeren van deze versnellingsoptie. Voor deze planning – en het onderzoeken van deze versnellingsopties – is in detail uitgezocht waaraan in het herstelproces tijd wordt besteed en waar mogelijkheden bestaan om de tijd te verkorten. Figuur 3 geeft een beeld van de voornaamste processtappen en de indicatieve tijd die hiervoor nodig is.

Figuur 3: Indicatie behandeltijd per ouder voor herstelactiviteiten



Mijn belangrijkste conclusie uit figuur 3 is dat – na toepassing van de gekozen versnellingsoptie, optie 4 – verdere versnelling in het proces niet mogelijk is zonder afbreuk te doen aan de centrale uitgangspunten van de hersteloperatie. De voornaamste tijdsbesteding in het herstelproces zit namelijk in het individuele contact en maatwerk richting ouders inclusief het indien nodig helpen van ouders met aanvullende hulpvragen bij derden (~15-20%), in het verzamelen van informatie om de situatie van de ouders in kaart te brengen en het verhaal van de ouder te bevestigen (~30%), in het waarborgen van de consistentie en zorgvuldigheid van de beoordeling, zeker bij zaken waarin de ouder op basis van de regelingen geen (volledig) herstel kan krijgen (~40%), en in het vormgeven van een persoonlijke betaling rekening houdend met de situatie van de ouder (~10-15%). Het versnellen van deze activiteiten doet dus ofwel afbreuk aan de maatwerk hulp die we de ouder bieden ofwel aan de zorgvuldige, individuele beoordeling van de situatie van de ouder. Dit loslaten zou niet in lijn zijn met de afspraken die ik eerder met uw Kamer heb gemaakt en met de regelingen die ten behoeve van de hersteloperatie zijn ontworpen.

Wel streef ik naar het blijven verbeteren van de interne processen van UHT waardoor de komende maanden de tijdbesteding per processtap toch nog (iets) omlaag kan. In de planning is hier al rekening mee gehouden door uit te gaan van een leercurve tussen november en maart 2021.

2.2. Hulp aan ouders in acute problemen

Met uw Kamer is in het Algemeen Overleg van 20 augustus jl. ook specifiek gesproken over opties om ouders in acute problemen goed te kunnen helpen. Momenteel is UHT bezig om deze groep te helpen. Dat is voor 18 ouders met een acuut financieel probleem inmiddels gelukt (zie paragraaf 1.4). Bij de hulp aan deze groep ouders wil ik hulp in vier stappen bieden, die gedeeltelijk afwijken van het proces zoals afgesproken voor de reguliere beoordeling.

De eerste stap is een gesprek met deze ouders om in kaart te brengen wat hun acute hulpvraag is, en welke instantie of instanties nodig zijn om dit probleem te verhelpen, zoals gemeenten of woningcorporaties. UHT zorgt ervoor dat dit contact met andere instanties gelegd wordt en waar mogelijk met voldoende urgentie opvolging krijgt.

De tweede stap is om te bezien of een snelle integrale beoordeling mogelijk is, zodat de acute financiële noodsituatie binnen UHT wordt opgelost door uitbetaling van compensatie, hardheidstegemoetkoming en/of OGS-tegemoetkoming. Het heeft altijd de voorkeur om een ouder zo spoedig mogelijk volledige duidelijkheid te geven. Dit is echter niet altijd mogelijk, doordat integrale beoordeling te veel tijd in beslag neemt terwijl een noodsituatie om direct ingrijpen vraagt. Ook de persoonlijke situatie van ouders maakt dat een snelle integrale beoordeling niet altijd in hun belang is, bijvoorbeeld als dit

lopende overleggen met de schuldhulpverlening of schuldeisers doorkruist.

Voor ouders waarvoor een snelle integrale beoordeling geen optie is, is de derde stap om het acute financiële probleem met een eerste betaling te verhelpen. Na een lichte toets of een ouder binnen een van de regelingen past, wordt overgegaan tot een spoedbetaling van een bedrag waarop de ouder in ieder geval recht heeft. Dit betreft expliciet een eerste betaling als onderdeel van de compensatie of tegemoetkoming, die een ouder onder geen beding ooit hoeft terug te betalen. Deze garantie wordt richting ouders ook expliciet vastgelegd. Ook nadat de acute financiële noodsituatie verholpen is wordt wel gewaarborgd dat zo spoedig mogelijk na de eerste betaling de volledige integrale beoordeling wordt afgerond. Op deze manier hebben deze ouders alsnog snel volledige duidelijkheid, en wordt een minimale inbreuk gedaan op het afgesproken reguliere beoordelingsproces. Hiermee geef ik ook invulling aan de toezegging aan het lid Lodders bij het AO op 20 augustus jl. Om dit proces niet te compliceren wil ik deze mogelijkheid alleen openstellen voor ouders in acute probleemsituaties. Voor de hersteloperatie als geheel – en voor het streven naar duidelijkheid voor alle ouders – leidt deze extra tussenstap namelijk tot extra werk en daarmee een vertraging.

Als vierde stap en sluitstuk voor de hulp aan ouders in acute financiële noodsituaties wil ik ten slotte een incidentele noodvoorziening instellen. Hiermee geef ik invulling aan de toezegging aan het lid Omtzigt om mensen in acute financiële nood een oplossing te bieden. Deze noodvoorziening is bedoeld voor ouders die acute financiële problemen hebben als gevolg van de problemen rondom de kinderopvangtoeslag en waar de hierboven genoemde stappen niet met voldoende snelheid mogelijk zijn. Het gaat dan om de situatie waarin deze ouders op dit moment geen financiële middelen hebben om bepaalde noodzakelijke uitgaven te doen, zoals medicijnen of huur. Ik geef met deze stap ook invulling aan de wens van het ouderpanel om een voorziening voor kinderen te treffen, want ook acute uitgaven voor schoolspullen of een schoolreisje komen in aanmerking.

De noodvoorziening betreft in principe een bedrag ten hoogste van € 500 per aanvrager. In incidentele situaties waarbij een bedrag van € 500 niet voldoende is om de acute financiële problemen op te lossen en daardoor een onredelijke en onbillijke situatie blijft bestaan, kan een hoger bedrag worden uitgekeerd. Ik informeer u bij deze eveneens over het feit dat ik, gelet op de urgentie en waar nodig, reeds op basis van artikel 2.27, tweede lid, van de CW 2016, ben begonnen met het uitkeren van gelden uit de noodvoorziening, vooruitlopend op de formele goedkeuring door de beide Kamers. Ik realiseer me dat deze eerste betalingen daarmee formeel niet rechtmatig zijn uitgevoerd. Gezien de urgentie en het belang van de betrokken ouders acht ik dit billijk. Voor deze noodvoorziening wordt in 2020 € 100.000 gereserveerd binnen de beschikbare middelen voor Toeslagen. Hiermee verwacht ik ten minste 200 ouders met acute problematiek te kunnen helpen. Dit zal budgettair verwerkt worden met de tweede suppletoire begroting 2020. Het beleidsbesluit waarin ik deze regeling uitwerk wordt op korte termijn gepubliceerd.

Een uitkering binnen de noodvoorziening wordt op geen enkele wijze verrekend met openstaande toeslag- of belastingschulden. Ook zal het bedrag van de noodvoorziening op een later moment niet in mindering worden gebracht op het bedrag aan compensatie of tegemoetkoming. De toegekende noodvoorziening op grond van deze regeling vormt geen inkomen uit werk en woning (box 1) in de zin van de Wet IB 2001. Het bedrag vindt namelijk niet zijn grond in een bron van inkomen. Dit houdt in dat de ouder geen belasting hoeft te betalen over dit bedrag.

De procedure voor het toekennen van de noodvoorziening begint wanneer de ouder zich bij UHT meldt met een acuut financieel probleem, de voorzitter van het ouderpanel een dergelijke situatie bij UHT meldt of wanneer UHT hierover op een andere wijze signalen ontvangt. Aangedragen zaken worden met spoed binnen 24 uur behandeld. De voorzitter van het ouderpanel kan gevraagd en ongevraagd advies geven over de afhandeling van het verzoek, dit gebeurt vanzelfsprekend vertrouwelijk en wordt in beginsel opgevolgd. UHT voert alleen een lichte toets uit of er sprake is van een situatie waarin evident geen recht bestond op kinderopvangtoeslag.

Ik wil dit extra instrument creëren om zeker te stellen dat snelheid nooit de beperkende

factor kan zijn bij de hulp aan ouders in acute problemen. Tegelijkertijd is mijn verwachting – en de praktijk van de afgelopen weken – dat ook een eerste betaling vaak al heel snel uitgevoerd kan worden, waardoor de noodvoorziening slechts in uitzonderlijke situaties aangesproken zal hoeven worden.

2.3. Doorlichting UHT

Zoals toegezegd aan uw Kamer is de inrichting en werking van UHT doorgelicht door een externe partij. Deze doorlichting is uitgevoerd door de Boston Consulting Group (BCG) en recent afgerond. Het eindrapport van BCG is als bijlage bij deze VGR meegestuurd.

De doorlichting bevestigt de inzichten die ik in beknopte vorm al in augustus met u heb gedeeld: dat de goede opstart van de hersteloperatie meer tijd vraagt dan verwacht en dat de cruciale organisatorische randvoorwaarden nog onvoldoende zijn gerealiseerd, met name op de gebieden van personeel, processen, IT/IV en besturing. BCG schat in dat – indien ervoor wordt gekozen de beschikbare capaciteit in te zetten om zoveel mogelijk ouders te helpen (bijvoorbeeld door met minder complexe situaties te starten) – eind 2020 maximaal 1.000 ouders geholpen kunnen zijn. Indien er echter voor wordt gekozen om met name ouders te helpen in de meest acute of schrijnende situatie schat BCG in dat er eind 2020 enkele honderden ouders geholpen kunnen zijn. Dit is consistent met de planning zoals in hoofdstuk 1 beschreven.

Ik ben BCG erkentelijk voor de doorwrochte doorlichting van de herstelorganisatie. Het onderzoek belicht de positieve kanten, bijvoorbeeld de bevlogenheid waarmee medewerkers aan de hersteloperatie werken en het feit dat eerste resultaten zijn geboekt, waaronder de eerste 108 betalingen. Tegelijkertijd maakt de doorlichting heel duidelijk dat de herstelorganisatie nog niet voldoende robuust is en dat er verbeteringen moeten worden doorgevoerd.

Ik neem de aanbevelingen ter harte en een groot deel daarvan heeft UHT inmiddels doorgevoerd. De vijf hoofdaanbevelingen zijn allemaal doorgevoerd en de manier waarop dit is gedaan vormt de basis voor deze voortgangsrapportage. Het goed inrichten van UHT voordat de hulp aan grote aantallen ouders wordt gestart (hoofdaanbeveling 1) en het ontwerp van een planning op basis van prioriteiten en mogelijkheden (hoofdaanbeveling 2) vormen de basis voor de planning in hoofdstuk 1. Het versterken van de escalatiemogelijkheden voor UHT (hoofdaanbeveling 3) is gerealiseerd, onder andere door de agenda van het Strategisch Crisisteam meer te richten op het bespreken van dilemma's in de uitvoering t.o.v. de beleidsvragen die vóór juli centraal stonden, en door een specifieke programmadirecteur te benoemen die belast is met de koppeling tussen beleid en uitvoering in de hersteloperatie. Het inrichten van specialistische teams om persoonlijk zaakbehandelaars te ondersteunen (hoofdaanbeveling 4) is gestart. Deze teams zijn gevormd en worden richting begin november verder versterkt en ingebed in de werkprocessen. Het onderzoeken van versnellingsopties (hoofdaanbeveling 5) heeft plaatsgevonden (zie paragraaf 2.1).

2.4. Nadere toelichting inrichting organisatie

Personeel

Ook de specifieke aanbevelingen van BCG neem ik ter harte. De aanbevelingen op gebied van 'personeel' zijn inmiddels doorgevoerd of worden doorgevoerd. Uitzondering is de aanbeveling om ook buiten de Belastingdienst te werven voor vaktechnische ondersteuning: het is inmiddels gelukt om hiervoor voldoende capaciteit binnen de Belastingdienst te vinden en deze Vaktechnisch Coördinatoren spelen een centrale rol in de versterking van UHT richting begin november.

Tijdens het debat over de Wet hardheidsaanpassing Awir op 17 juni jl. heeft het lid Omtzigt mij gevraagd ernaar te streven om eind van de zomer een volledig operationele organisatie te hebben. Ik heb toen aangegeven dat we per 1 september volledig bemenst wilden zijn. Op basis van de toenmalige targets voor de bemensing van de herstelorganisatie hebben we hier nagenoeg aan voldaan: 93% van de oorspronkelijke posities waren per 1 september vervuld. Dat niet alle posities waren vervuld, had voor een deel te maken met nog ontbrekende cruciale functies op met name vaktechnisch gebied. Die zijn inmiddels vervuld door inzet vanuit de Belastingdienst.

Tegelijkertijd is in het kader van de versterking van UHT recent besloten om de interne rolverdeling aan te passen om meer snelheid en kwaliteit van dienstverlening te kunnen bieden, ook conform de aanbeveling uit het rapport van BCG. In de oorspronkelijke inrichting was een persoonlijk zaakbehandelaar verantwoordelijk voor het volledige integrale proces, van dossiervorming tot eventuele aanvullende hulpvragen, met beoordeling door het management na een toets door de vaktechnische lijn. Inmiddels worden meer specialistische teams ingericht om de zaakbehandelaars op verschillende manieren te ondersteunen. De persoonlijk zaakbehandelaar is en blijft de spil in het proces en het individuele aanspreekpunt voor ouders, die samen met hen, hun verhaal in kaart brengt en hen gedurende het hele proces bijstaat met informatie, hulp en adviezen. Achter de schermen kan de persoonlijk zaakbehandelaar vervolgens beroep doen op een speciaal team voor complexe informatiebehoeften uit de systemen, een speciaal team dat volledig thuis is in de wetgeving en kaders om snel ruimhartige beoordelingen te kunnen doen, en een speciaal team met expertise op gebied van aanvullende hulpvragen (bij derden) vanuit ouders. Momenteel wordt de werkverdeling en werving aangepast aan deze nieuwe rollen en wordt in kaart gebracht op welke specifieke punten nog kwalitatieve of kwantitatieve versterking nodig is. De voornaamste actie richting begin november is daarnaast om alle medewerkers volledig op te leiden en te trainen voor hun (aangepaste) rol.

Naast deze brede aanpassing in de rolverdeling is het management van UHT versterkt. Twee extra MT-leden zijn gestart om extra management aandacht te kunnen geven aan de vaktechnische lijn, de aanvullende hulpvragen (bij derden) vanuit ouders en de hulp aan ouders in acute probleemsituaties. Daarnaast start op 1 oktober de nieuwe directeur UHT.

Het lid Nijboer heeft zijn zorgen geuit bij motie[2] over de diversiteit bij de werving van nieuwe medewerkers voor UHT. De Belastingdienst streeft naar diversiteit en op verschillende manieren wordt hieraan gewerkt. Bijvoorbeeld door te werven via specifieke netwerken en trainingen die bijdragen aan een zorgvuldig selectieproces. Dit gebeurt ook bij de werving en selectie van de medewerkers voor UHT. Voor de werving en selectie wordt ook een beroep gedaan op de tijdelijke inzet van mensen die al bij de Belastingdienst werken, en diverse achtergronden hebben.

Uit cijfers van BZK, die zij verzamelen door de koppeling van bestanden, blijkt dat de basispopulatie van Toeslagen een diverse achtergrond kent. In 2019 bestond 26,6% van het personeelsbestand uit personen met een niet-westerse migratie achtergrond en 11,4% uit personen met westerse migratieachtergrond. De man-vrouw verhouding was 61,31% en 38,69% ultimo 2019, waarbij het aandeel vrouwen gestaag toeneemt. Ook zie je een grote diversiteit terugkomen in de verschillende leeftijdscategorieën. Ultimo 2019 waren de leeftijdscohorten bij Toeslagen als volgt opgebouwd (leeftijd/%): t/m 24 jaar/1%, 25-34 jaar/28%, 35-44 jaar/21%, 45-54 jaar/20%, 55-64 jaar/29%, 65+ jaar/2%. Met een divers basispopulatie en een werving & selectieprocedure in plaats waarin diversiteit wordt nagestreefd, is voldaan aan de randvoorwaarden om optimaal te voldoen aan het verzoek van de Tweede Kamer.

Processen
De aanbevelingen uit de doorlichting op het gebied van 'processen' zijn inmiddels doorgevoerd of worden doorgevoerd. Voorbeelden van deze aanbevelingen betreffen het operationaliseren van commissies en het finaliseren van de behandelkaders. Binnen UHT is een aparte activiteitengroep opgezet die de behandelkaders/werkinstructies verder uitwerkt. Hierbij wordt de vaktechnische lijn nauw betrokken. Middels deze wijze kunnen ook toekomstige beleidswijzigingen op de juiste manier worden verwerkt. De behandelkaders zijn gereed en worden deze momenteel vertaald naar specifieke werkinstructies voor de verschillende rollen. Deze worden gebruikt voor communicatie en opleiding van persoonlijk zaakbehandelaars en specialistenteams met beoordelaars en vaktechnische ondersteuning. Van de behandelkaders is tevens een visuele weergave voor de ouders ontwikkeld. Deze weergave zal binnenkort op de website toeslagen.nl/herstel worden geplaatst.

Parallel aan het ontwerp van processen zijn de afgelopen maanden beheersmaatregelen

[2] Kamerstukken II 2019/20, 35468, nr. 34

voor borging van kwaliteit uitgewerkt. Een voorbeeld hiervan betreft de inrichting van een beveiligde omgeving voor uitwisseling van gegevens met de commissies. Hiermee wordt kwaliteit en navolgbaarheid van informatie gewaarborgd voor, tijdens en na de controles van de commissies. Direct geïmplementeerd; het overige deel wordt waar noodzakelijk met voorrang geïmplementeerd in de periode tot 1 november 2020. Bij wijzigingen in het proces worden ontworpen maatregelen opnieuw onder de loep genomen om efficiëntie te ondersteunen zonder in te boeten aan kwaliteit.

IT/IV
Ook de aanbevelingen uit de doorlichting op gebied van IT/IV zijn inmiddels doorgevoerd of worden doorgevoerd. Zo wordt gezorgd dat verantwoordelijken voor IT/IV nauw betrokken worden bij het opstellen van behandelkaders. Een ander voorbeeld is om IV-capaciteit vooruit te reserveren voor toekomstige verzoeken. UHT stuurt wekelijks op de voortgang van behandelkaders en Informatievoorziening (IV) en de aansluiting tussen werkstromen met afhankelijkheden. De behandelkaders worden voor de medewerkers vertaald in IV tooling. Ook wordt wekelijks gemonitord op voortgang en benodigde capaciteit voor IT/IV. Er wordt zoveel mogelijk gestuurd op tijdige realisatie voor november. Indien de ontwerpen IV voor een deel van het proces nog niet beschikbaar is begin november wordt een tijdelijke werkwijze (inclusief passende kwaliteitsmaatregelen) voor een deel van het proces voorbereid om de geplande behandeling van ouders niet te beïnvloeden. De nadruk bij de inrichting ligt op navolgbaarheid en het minimaliseren van handmatige handelingen door medewerkers om zowel snelheid als zorgvuldigheid te optimaliseren.

Ook zijn – in lijn met de aanbeveling in de doorlichting - controlemechanismen opgesteld voor navolging van AVG-standaarden. Bij de inrichting van processen, vooral daar waar persoonsgegevens worden uitgewisseld, zijn AVG-specialisten betrokken. Hierbij zijn expliciete keuzes gemaakt t.b.v. de naleving van AVG-standaarden. De reguliere afspraken voor controle door de Functionaris Gegevensbescherming van de Belastingdienst zijn hierop van toepassing. Voor mogelijke situaties waarbij onvolkomenheden aan de orde zijn, zijn afspraken ingeregeld om de reguliere stappen voor escalatie, afstemming en melding aan de Functionaris Gegevensbescherming te volgen.

Besturing
De doorlichting geeft ook aanbevelingen op gebied van besturing, deze zijn inmiddels doorgevoerd of worden doorgevoerd. Zo is het managementteam versterkt en is de sturing van de organisatie op de voortgang van de operatie verlegd, bijvoorbeeld door de doorvoering van de splitsing van verantwoordelijkheden. Conform deze splitsing wordt de verdere inrichting en operatie door aparte verantwoordelijken in het managementteam aangestuurd. De planning is in deze voortgangsrapportage opgenomen. Tevens zijn de activiteiten voor het verder automatiseren van de monitoring in gang gezet. Ook de activiteiten voor het verder aanscherpen en implementeren van de escalatielijnen zijn – in lijn met de aanbeveling in de doorlichting - in gang gezet. Hierbij is duidelijk bepaald hoe de escalatielijnen lopen en welke personen de verantwoordelijkheid hebben om te escaleren. De reguliere splitsing tussen de vaktechnische en hiërarchische lijn vormt hier het uitgangspunt. Voor beide escalatielijnen zijn eigenaren aangewezen. Het format voor uitwerking van escalatie is vastgesteld en wordt toegepast.

Cultuur
Tenslotte worden ook de aanbevelingen uit de doorlichting met betrekking tot cultuur doorgevoerd of zijn dat inmiddels. Een voorbeeld hiervan is het versterken van de interne communicatie. De interne communicatie tussen het management en de medewerkers die door gebrek aan robuustheid van de organisatie niet altijd optimaal was, is versterkt door verschillende initiatieven, zowel vanuit het management als de medewerkers. Voorbeelden van dergelijke initiatieven zijn UHT-brede webinars, nieuwsbrieven en medewerker enquêtes. De betrokkenheid van de medewerkers wordt hiermee actief gestimuleerd. De medewerkers zijn op de hoogte van politieke en bestuurlijke ontwikkelingen. Daarnaast is ervoor gezorgd – in lijn met de aanbeveling in de doorlichting - dat medewerkers ten tijde van de voorbereiding voor de opschaling al kunnen bijdragen aan het proces. Medewerkers worden naast hun reguliere rol op basis van ervaring en competenties ook al ingezet bij de behandeling van ouders in acute nood.

Financiën
De exacte budgettaire gevolgen van de nieuwe planning, die in hoofdstuk 1 is beschreven, zijn op dit moment nog niet duidelijk. Deze planning wordt in de komende periode doorlopend getoetst en verfijnd, onder meer aan de hand van de daadwerkelijke realisatie. De budgettaire gevolgen hiervan zullen voor 2021 en bij Voorjaarsnota 2021 worden verwerkt. Wel is op basis van de nieuwe planning duidelijk dat de op dit moment begrote programmamiddelen in 2020 voor een zeer beperkt deel kunnen worden uitgekeerd. Dit zal budgettair verwerkt worden bij Najaarsnota 2020.

Ook de incidentele noodvoorziening voor ouders in acute problematiek, die in paragraaf 2.2 wordt beschreven, kent budgettaire gevolgen. Hiervoor wordt € 100.000 gereserveerd voor ouders die gebruik willen maken van deze voorziening. De uitgaven voor deze voorziening zullen budgettair verwerkt worden bij Najaarsnota 2020. Ik informeer u hierbij eveneens over het feit dat ik, gelet op de urgentie en waar nodig, reeds op basis van artikel 2.27, tweede lid, van de CW 2016, ben begonnen met het uitkeren van gelden uit de noodvoorziening, vooruitlopend op de formele goedkeuring door de beide Kamers.

Ten slotte is met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) een (principe)akkoord getroffen over samenwerking tussen de Belastingdienst/Toeslagen en de betrokken gemeenten. Deze ontwikkelingen worden nader beschreven in hoofdstuk 3. Nog in 2020 ontvangen de betrokken gemeenten € 11 mln. van de Belastingdienst/Toeslagen. De uitgaven voor deze regeling zullen bij Najaarsnota 2020 budgettair worden verwerkt. Op basis van extern onafhankelijk onderzoek naar de omvang en kosten gaan de partijen in februari 2021 nader in overleg.

3. Samenwerking met gemeenten

Gedupeerde ouders hebben soms hulp en ondersteuning nodig die de Belastingdienst niet kan bieden. Bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhulpverlening. Gemeenten kunnen deze hulp vanuit hun expertise wel bieden, gegeven de taken die zij op deze terreinen hebben. Om deze reden, om de ouders écht volledig te kunnen helpen, heb ik contact gezocht met gemeenten. Zij hebben aangegeven hierin graag een rol te willen spelen. Samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is een aanpak ontwikkeld waarin gedupeerde ouders indien gewenst in contact met hun gemeente worden gebracht. Een ambtenaar (bijvoorbeeld een wijkcoach of casemanager) van de gemeente zorgt vervolgens dat de ouders de ondersteuning krijgen die nodig is in hun situatie. .De Belastingdienst en gemeenten willen ouders helpen om de weg naar de gemeente te vinden.

In gesprekken met de VNG is de afgelopen maanden gekeken wat de beste manier is om ouders echt te kunnen helpen. Uit de eerdere pilot, waarover ik uw Kamer via eerdere Voortgangsrapportages heb geïnformeerd, bleek dat ouders het fijn vinden om hun verhaal te kunnen delen, zowel bij de Belastingdienst als bij deelnemende gemeenten, dat ze opgelucht zijn dat er met hen wordt meegedacht en dat er actief oplossingen worden geboden voor soms heel specifieke problemen.

Het uitgangspunt van de aanpak is dat alle gedupeerde ouders meerdere keren door UHT persoonlijk worden geattendeerd op de mogelijkheid om hulp te krijgen bij hun gemeente en indien zij dit wensen in contact met de gemeenten gebracht worden. De gemeenten zorgen vervolgens dat de ouders de hulp krijgen die nodig is. Vanwege het aangetaste vertrouwen van gedupeerden in de overheid ligt daarin extra nadruk op goede communicatie. De Belastingdienst/Toeslagen neemt op zijn beurt de volledige verantwoordelijkheid voor de als gevolg van fouten en onrechtmatigheden bij Toeslagen ontstane problemen van gedupeerden. Daarbij hoort dat wij de zaken die onder onze directe verantwoordelijkheid (zowel Belastingdienst als Toeslagen) vallen (bijvoorbeeld compensatie, herstel of, waar van toepassing, kwijtschelding) met grote voortvarendheid oppakken. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat er naast een toeslagenschuld ook een belastingschuld is ontstaan. Deze twee typen schulden beïnvloeden elkaar en zijn met elkaar verstrengeld. Daar waar toeslagenschulden hersteld worden, kijken we ook naar de rest van de schuldpositie bij de Belastingdienst om een passende oplossing (bijvoorbeeld in de vorm van een betalingsregeling of kwijtschelding) te organiseren.

VNG organiseert een steunpunt voor de ondersteuning aan gemeenten. Het Ministerie van Financiën faciliteert dit inhoudelijk en financieel.
In een acute probleemsituatie, bijvoorbeeld een dreigende huisuitzetting, neemt UHT ook nu al contact op met de gemeente. Daarnaast heb ik de afgelopen periode veel oudergesprekken gevoerd op locatie bij gemeenten (hier ga ik verder op in bij paragraaf 5.6). Deze oudergesprekken boden de mogelijkheid om direct de nodige hulp voor ouders te organiseren, zowel vanuit de Belastingdienst/Toeslagen als vanuit de gemeenten.

Enkele dagen voorafgaand aan het bestuurlijk overleg van 24 september kwam er berichtgeving in de media. Uw Kamer heeft mij op 24 september jl. gevraagd om te reageren op "de berichtgeving over de kritiek van de VNG op de hulp aan gedupeerde ouders met betrekking tot de kinderopvangtoeslag". Dat doe ik hierbij. Na publicatie van de berichten in de media heb ik contact gezocht met VNG-voorzitter van de commissie Participatie, Schuldhulpverlening en Integratie (PSI) Peter Heijkoop om de wederzijdse beelden en verwachtingen in een persoonlijk gesprek te bespreken. Dit gesprek heeft bijgedragen aan een beter wederzijds begrip. Tijdens het Bestuurlijk Overleg heeft daarna een constructieve discussie plaatsgevonden waarin beide partijen hebben gesproken over de laatste discussiepunten . Dit heeft geleid tot een principeakkoord, wat, na uitwerking van details op maandag 28 september in een definitief akkoord is omgezet. Ik ben blij met dit akkoord, omdat we nu, aanvullend op de activiteiten die we al ondernemen voor ouders in acute situaties, ook de organisatie aan de kant van de Belastingdienst en gemeenten voor kunnen bereiden op de grotere groepen ouders die mogelijk behoefte hebben aan gemeentelijk hulp. Kijkend naar de productieplanning, komt dit akkoord op een goed moment om deze hulp voldoende robuust te organiseren.

Gemeenten ontvangen nog in 2020 een financiële bijdrage van 11 miljoen euro van het Ministerie van Financiën. De verdeling over de gemeenten wordt nader bezien met de VNG. De Belastingdienst vergoedt alle hulpactiviteiten voor gedupeerde ouders die zijn toe te schrijven aan de toeslagenproblematiek. Dit betekent dat alle aanvullende begeleidings- en dienstverleningskosten van de gemeenten op de vijf leefgebieden (schuldhulpverlening, wonen, zorg, gezin en werk) worden vergoed. Dit bedrag wordt nog voor het einde van dit jaar uitgekeerd en in het najaar met de tweede suppletoire begroting verwerkt. Met dit bedrag kunnen de gemeenten aan de slag. Een onafhankelijk extern bureau brengt binnen de missionaire periode van het huidige kabinet een advies uit met daarbij een geobjectiveerde kostenberekening. Als daaruit blijkt dat meer geld nodig is, dan zoek ik aanvullende financiering.

4. Herbeoordeling CAF-zaken

4.1. Herbeoordeling 8 CAF-zaken

In april jl. heeft UHT de CAF-zaken beoordeeld die door de Adviescommissie uitvoering toeslagen (AUT) als mogelijk en waarschijnlijk vergelijkbaar met CAF 11 werden aangemerkt. Daarbij is geanalyseerd of sprake was vooringenomenheid op groepsniveau aan de hand van de vijf criteria die de AUT hiervoor heeft benoemd. Op 4 mei jl. heeft de Commissie van Wijzen advies uitgebracht op de UHT-analyse. Na dit advies is vastgesteld dat acht van de mogelijk en waarschijnlijk vergelijkbare CAF-zaken niet vergelijkbaar waren. Dit betroffen de volgende zaken waarbij ~600 ouders aangesloten zijn:
- CAF Anker
- CAF Balmaha
- CAF Danny De Twins
- CAF Kuil
- CAF Mundo
- CAF Punta 2014
- CAF Tonga 2014
- CAF Tonga 2

De andere zaken zijn als wel vergelijkbaar beoordeeld, waarna ruim 2.300 ouders een brief hebben ontvangen dat zij in principe in aanmerking komen voor de compensatieregeling. Een deel van deze ouders heeft inmiddels compensatie gekregen.

Op 23 juni jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd dat er aanleiding was om te twijfelen aan de volledigheid en juistheid van de informatievoorziening aan de Commissie van Wijzen. Ik

heb UHT gevraagd om de betreffende acht CAF-zaken te herbeoordelen. Tevens heb ik gevraagd de vaktechnische lijn nadrukkelijker te betrekken en heb ik een onafhankelijke partij (KPMG) gevraagd de informatievoorziening te beoordelen. Tot slot heb ik de Commissie van Wijzen gevraagd een advies uit te brengen over de nieuwe voorgenomen standpunten van UHT. Om zo snel mogelijk duidelijkheid voor de ouders te bewerkstelligen hebben het onderzoek van KPMG en het adviestraject van de Commissie van Wijzen parallel gelopen.

De Commissie van Wijzen heeft op 24 september jl. haar advies mondeling, vooruitlopende op haar schriftelijke advies en onder voorbehoud van de bevindingen van KPMG, uitgebracht. Op korte termijn stuur ik uw Kamer de conclusies van UHT, de (herziene) adviezen van de Commissie van Wijzen per CAF-onderzoek en het externe rapport van KPMG. Hieraan wordt momenteel de laatste hand gelegd. Vooruitlopend daarop wil ik uw Kamer melden dat conform de herbeoordeling door UHT, de Commissie alle acht onderzoeken bij nader inzien toch vergelijkbaar heeft gesteld met CAF 11, omdat vooringenomenheid op groepsniveau is vastgesteld. De conclusie is gewijzigd, omdat UHT samen met de vaktechnische lijn niet alleen de vijf kwantitatieve criteria voor vooringenomenheid nogmaals heeft geanalyseerd, maar tevens het totaalbeeld van de CAF-onderzoeken in ogenschouw heeft genomen. Daaruit kwam naar voren dat ook in de CAF-onderzoeksfase (voorafgaand aan de behandeling van de ouders binnen B/T) aanwijzingen voor een vooringenomen houding zijn aangetroffen bij deze CAF-onderzoeken. Het totaalbeeld van de CAF-onderzoeken is ruimhartig beschouwd. De ouders in deze CAF-onderzoeken zullen op korte termijn een brief ontvangen dat ook zij in principe allemaal in aanmerking komen voor de compensatieregeling.

4.2. Bevindingen naar aanleiding van CAF Tonga

Specifiek ten aanzien van CAF Tonga wil ik benoemen dat uit de herbeoordeling van deze zaak blijkt dat hier sprake is van meerdere gerelateerde onderzoeken, die reeds startten voorafgaand aan de CAF-periode. De betrokken kinderopvangorganisatie is gedurende meerdere jaren binnen het CAF en B/T gevolgd vanwege vermoedens van misbruik en oneigenlijk gebruik van kinderopvangtoeslag. UHT heeft aanwijzingen aangetroffen dat de betreffende ouders te maken hebben gehad met een vooringenomen houding van B/T. Zowel ouders die individueel werden bevraagd, of waarbij mogelijk sprake was van Digid-fraude, als ouders die bij een te relateren kinderopvangorganisatie aangesloten waren.

Naast individuele ouders die vóór 2013 waren aangesloten bij de betreffende kinderopvangorganisatie en die in het fraudeteam van Toeslagen behandeld zijn en zich reeds bij UHT als gedupeerde hebben gemeld, betreft het de ~300 ouders in de volgende CAF-zaken:
- CAF Tonga-2014
- CAF Tonga 2
- CAF Kuil
- CAF Kuil 2
- CAF Roef
- CAF Roef 2
- CAF Valreep
- CAF Valreep 2
- CAF William
- CAF Diageo

UHT heeft advies gevraagd aan de Commissie van Wijzen of alle betrokken ouders op basis van de bevindingen tijdens de herbeoordeling van CAF Tonga in aanmerking kunnen komen voor de compensatieregeling. De Commissie van Wijzen heeft hierop positief gereageerd. Dit betekent dat de betrokken ouders op korte termijn een brief ontvangen dat ook zij in principe in aanmerking komen voor de compensatieregeling, tenzij daar evident geen recht op is.

4.3. Gegevensaanlevering ADR

In het kader van de herbeoordeling en de gegevensaanlevering aan de Commissie van Wijzen heb ik nogmaals gekeken naar de oorspronkelijke informatievoorziening aan de Auditdienst Rijk (ADR) en de AUT. Op deze manier wil ik waarborgen dat bij deze informatievoorziening geen vergelijkbare fouten zijn gemaakt waardoor CAF-zaken mogelijk op basis van incorrecte informatie als wel/niet vergelijkbaar geclassificeerd.

De ADR heeft zelfstandig onderzoek uitgevoerd naar de toeslaggerelateerde CAF-zaken. De ADR heeft dat onderzoek deels uitgevoerd aan de hand van de bronbestanden van Toeslagen, interviews met medewerkers en verstrekte documentatie (bijvoorbeeld werkinstructies) en deels uitgevoerd aan de hand van ten behoeve van het ADR-onderzoek samengestelde informatie, te weten de dossiers per CAF-zaak over de onderzoeksfase (fase I) en het CAF-bestand op persoonsniveau (fase II). Het ADR-onderzoek kende een doorlooptijd van 8 maanden waarin de ADR zich telkens, waar relevant voor haar onderzoek en voor zover mogelijk heeft vergewist van de betrouwbaarheid (juistheid en volledigheid) van de aangeleverde informatie. De betrouwbaarheid van de informatie waar een auditdienst haar bevindingen op baseert is immers essentieel voor de kwaliteit van die bevindingen. De betrouwbaarheid van de voor het ADR-onderzoek relevante informatie in de aangeleverde onderzoeksdossiers per CAF zaak heeft de ADR vastgesteld met behulp van deelwaarnemingen, de betrouwbaarheid van de aangeleverde CAF bestanden op persoonsniveau heeft de ADR vastgesteld met behulp van een statistische steekproef. De ADR ging daarbij steeds zelf terug naar de bronbestanden van Toeslagen (uiteraard ondersteund door medewerkers voor de toegang tot het systeem) en oorspronkelijke documenten. In het rapport van de ADR is om die reden ook te lezen dat waar door de ADR onjuistheden zijn geconstateerd, de ADR aanvullende werkzaamheden heeft verricht om toch over de juiste informatie te beschikken. Waar de ADR een onvolledigheid heeft geconstateerd, is dit in het rapport van de ADR in bandbreedtes gepresenteerd. Hierbij is de onder- en bovengrens per onderzochte gegeven bij de verschillende CAF-zaken weergegeven.[3].

De bevinding van UHT over CAF Tonga (zie paragraaf 4.2) illustreert dat het ook in dit stadium nog mogelijk is dat nieuwe aanwijzingen van een groepsgewijze institutioneel vooringenomen behandeling opkomen. Waar dit het geval is zal dit altijd aanleiding zijn om de desbetreffende groep alsnog op groepsniveau te analyseren, ook als dit geen onderdeel uitmaakte van het eerdere advies van de AUT. Naast de hierboven genoemde CAF-zaken zal de komende periode in ieder geval nog op groepsniveau naar een aantal 'pre-CAF' zaken gekeken worden waarbij hier mogelijk sprake van is. Dit betreft de zaken die ook in het eindrapport van de AUT zijn genoemd.[4] Voorrang wordt gegeven aan de zaken waarbij ouders zijn betrokken die momenteel in acute of zeer schrijnende situaties zitten. Ik geef u bij de volgende VGR een update over de stand van zaken.

5. Voortgang brede organisatie

5.1. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag

De Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (hierna: BAK) is sinds de vorige voortgangsrapportage op 15 juli en 23 september jl. bijeengekomen. Tijdens de bijeenkomst op 15 juli jl. is gesproken over de planning van de crisisorganisatie, het plan van aanpak van het onderzoek naar de vermeend verloren stukken, de ouderreis, de procesflow van 'de 100 van juli', inclusief de brief ter aankondiging van compensatie en de voortgang van de bespreking met gemeenten/VNG. Tijdens de bijeenkomst op 23 september jl. is gesproken over de volgorde van de behandeling van benadeelde ouders, de versnellingsopties en communicatie over de hersteloperatie. Alle adviezen die de BAK in deze bijeenkomsten heeft gedaan zijn besproken in het SCT en meegenomen bij het opstellen van de aanpak en planning zoals beschreven in deze voortgangsrapportage.

Naast de reguliere bijeenkomsten worden er zogenoemde werksessies georganiseerd. Bij deze sessies wordt een aantal BAK-leden uitgenodigd om met medewerkers van de crisisorganisatie in gesprek te gaan over onderwerpen die op dat moment relevant zijn. Zo is er gesproken over de planning, monitoring en strategische crisiscommunicatie van de organisatie. De aanbevelingen van de leden van de BAK worden meegenomen in de uitwerking van de aanpak. Voorbeelden zijn de aanbeveling om concrete termijnen te noemen in brieven naar ouders en de spanning tussen dienstverlening, snelheid en zorgvuldigheid expliciet mee te wegen bij het onderzoeken van versnellingsopties.

[3] Zie hiervoor bijlage 2 van het ADR onderzoeksrapport Toeslaggerelateerde CAF-zaken
[4] Het gaat hierbij om de zaken: Appelbloesem, 't Paddestoeltje, De Parel, Dar el Hanan, GOB 4yourkids, CBK, Darkom, KOAH en Doltje. Bebegim en Eftel zijn reeds meegenomen in de beoordeling in mei en als vergelijkbaar met CAF-11 geacht.

5.2. Panels

Ouderpanel
Het ouderpanel is samengesteld op basis van aanmeldingen door ouders tijdens, onder andere, de webinars in maart en mei 2020. De BAK heeft uit deze aanmeldingen een selectie gemaakt. Deze ouders vormen nu het ouderpanel. Voor de selectie van het 12de panel lid, en de vervanging van toekomstig vertrekkende panelleden, heeft de voorzitter van het ouderpanel aan de directeur van BOink (lid van de BAK) gevraagd een ouder te selecteren uit dezelfde aanmeldingen.

Recent is één van de leden van het ouderpanel gestopt. Mevrouw Leijten heeft in de procedurevergadering van de Vaste Kamercommissie voor Financiën van 9 september jl. gevraagd om een reactie hierop. Ik betreur het dat het lid is gestopt. De ouder heeft in zijn toelichting aangegeven dat hij van mening is dat het ouderpanel niet de juiste positie geeft aan gedupeerde ouders. Hij geeft verder aan dat er onduidelijkheid is over de rol van het ouderpanel en dat het ouderpanel in zijn ogen onvoldoende kracht heeft om zaken echt te beïnvloeden. Ook het feit dat ouders nog geen zicht hebben op welke termijn hun problemen zijn opgelost noemt hij. En tenslotte het feit dat het ouderpanel genoegen neemt met een vrijwilligersvergoeding is voor hem een onderstreping dat het belang van ouders niet centraal staat.

Ik heb de betreffende ouder een persoonlijk bericht gestuurd. Ik heb daarin aangegeven dat ik het jammer vind dat hij stopt als lid van het ouderpanel en dat ik zijn teleurstelling dat de problemen van gedupeerde ouders niet sneller kunnen worden opgelost begrijp. Ik heb ook aangegeven dat ik niet alle punten van kritiek op de rol van het ouderpanel deel. Het ouderpanel is voor mij heel belangrijk. Het panel geeft advies over de manier waarop we de fouten uit het verleden rechtzetten en over de communicatie met gedupeerde ouders. De adviezen van het ouderpanel spelen voor mij een zwaarwegende rol. Ik heb het betreffende lid van het ouderpanel bedankt voor zijn actieve bijdrage en betrokkenheid. Het betreffende lid heeft hierop gereageerd en laten weten betrokken te blijven bij het proces en heeft aangeboden van dienst te zijn, een aanbod dat ik waardeer en in gedachte houd.

De adviezen die het ouderpanel uitbrengt worden gepubliceerd op de website: https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/ouders-en-deskundigen-kijken-mee/ouderpanel-kinderopvangtoeslag/. De adviezen worden in bijna alle gevallen opgevolgd. Op de hiervoor genoemde website is ook zichtbaar of het uitgebrachte advies is opgevolgd en op welke wijze.

De ouders van het ouderpanel krijgen een vergoeding voor hun deelname en reiskostenvergoeding. De reiskosten worden per bijeenkomst vergoed. De vergoeding is op 3 september 2020 met terugwerkende kracht uitbetaald.

Kindpanel
Het doel van het kindpanel is gedupeerde kinderen de ruimte te geven hun verhaal te delen en mee te denken over hoe zaken in de toekomst beter kunnen. Het kindpanel bestaat uit maximaal 10 kinderen in de leeftijd vanaf 8 jaar. Het proces van oprichting van het kindpanel wordt ondersteund door stichting Missing Chapter. Zij zijn experts op het gebied van kind-inclusie. Maandag 12 oktober wordt er een filmpje gedeeld op toeslagen.nl/herstel en via twitter account van de belastingdienst waarin DG Ditte Hak en voorzitter Lea Bouwmeester kinderen oproepen zich op te geven. De eerste bijeenkomst van het kindpanel is gepland in de eerste week van november.

5.3. Commissies

Alle drie de onafhankelijke commissies die een rol spelen in het beoordelingsproces – de Commissie van Wijzen (CvW), Commissie Aanvullende Schadevergoeding Werkelijke Schade (CWS) en Bezwaarschriftenadvies-commissie (BAC) – zijn inmiddels operationeel. De afgelopen weken is samen met de commissies gewerkt aan het aanscherpen van hun precieze taakopdrachten, de uitwerking van hun werkprocessen, het regelen van voldoende ambtelijke ondersteuning en het regelen van verschillende praktische zaken. Op al deze vlakken is richting begin november nog aanvullend werk nodig, maar ook vooruitlopend daarop kunnen en zijn de commissies al aan de slag. De voornaamste openstaande actie waar momenteel nog aan gewerkt wordt is het aanzoeken van extra

leden voor de commissies zelf. In overleg met de voorzitters van de commissies wordt hierbij in ieder geval op korte termijn geworven voor twee extra leden voor de CvW en drie leden voor de CWS. Op korte termijn is per commissie een pagina op de website van Toeslagen beschikbaar, waar onder meer de commissies zich voorstellen en waar staat uitgelegd hoe ouders hun verzoeken voor aanvullende schadevergoeding kunnen indienen.

In de komende VGR zal ik uw Kamer als onderdeel van de voortgangsinformatie ook informeren over de werkvoorraden bij de commissies, en eventueel andere zaken waar zij in hun werk tegenaan lopen. Waar mogelijk worden al tussentijds de ministeriële regeling voor de instelling van de commissies in de Staatscourant gepubliceerd.-De eerdere instellingsbesluiten worden daarmee omgezet, naar aanleiding van het amendement van het lid Omtzigt ten tijde van de Wet hardheidsaanpassing Awir (31066).

Specifiek voor de CWS verzocht het lid Leijten bij motie[5] om bij het vaststellen van gevolgschade voor gedupeerde ouders coulant om te gaan met wat als gevolgschade van de onterechte terugvordering van toeslagen kan worden aangemerkt. De CWS beoordeelt zelfstandig én onafhankelijk verzoeken om vergoeding van de werkelijke schade. UHT heeft richting de CWS de intentie van ruimhartige beoordeling benadrukt, ook in relatie tot deze motie, en legt daarin de CWS vanzelfsprekend geen beperkingen op. De CWS informeert de ouder – via de website, per brief of via de persoonlijk zaakbehandelaar – over de informatie die nodig is om vast te stellen of met toepassing van het civielrechtelijke schadevergoedingsrecht aannemelijk wordt dat en in welke mate daadwerkelijk sprake is van aanvullende schade en dat die schade het gevolg is van een institutioneel vooringenomen handelwijze van de B/T. De CWS stelt de schade vast en adviseert UHT, waarbij het advies leidend is voor de definitieve beschikking van aanvullende schadevergoeding. Voor de volledigheid merk ik op dat deze beschikking voor bezwaar en beroep openstaat.

5.4. Onderzoeken

Onderzoek persoonsgegevens
Bij de Belastingdienst en Toeslagen zijn verschillende interne en externe onderzoeken naar het gebruik van persoonsgegevens uitgevoerd, zoals het KPMG-rapport over de Fraude Signalering Voorziening (FSV) en het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Naar aanleiding van deze onderzoeken zijn de afgelopen maanden verschillende maatregelen genomen en komt er een plan voor een grootschalige verbeteraanpak. Over dit plan informeer ik de Tweede Kamer op korte termijn. Hieronder ga ik in op de raakvlakken met de hersteloperatie.

a. Fraude Signalering Voorziening (FSV)
Op 10 juli jl. heb ik samen met mijn collega Vijlbrief de Kamer geïnformeerd over het gebruik van FSV binnen de Belastingdienst en mogelijke gevolgen hiervan voor burgers en bedrijven. In die brief zijn wij ook ingegaan op het gebruik van FSV bij Toeslagen, specifiek in relatie tot het predicaat Opzet/Grove Schuld (O/GS) en het mogelijk bestaan van een selectiebias in gebruikte risicomodellen. Het gebruik van FSV door Toeslagen is op vier manieren relevant voor de hersteloperatie.

Ten eerste willen ouders graag weten of zij in FSV hebben gestaan. UHT verifieert of de ouder in FSV geregistreerd stond en de ouder kan dit met zijn of haar persoonlijk zaakbehandelaar bespreken.

Ten tweede heeft er nauw verband bestaan tussen een FSV-registratie en het O/GS predicaat. Enerzijds kon een ouder geregistreerd worden in FSV als de ouder werd afgewezen voor een persoonlijke betalingsregeling. Die registratie in FSV vond plaats als de persoonlijke betalingsregeling werd afgewezen wegens misbruik of oneigenlijk gebruik ("opzet") maar bijvoorbeeld niet als de regeling werd afgewezen omdat de ouder niet reageerde ("grove schuld") Anderzijds hebben ouders mogelijk het O/GS-label gekregen na een (handmatige) raadpleging en beoordeling van informatie uit FSV. Dit label kon dan leiden tot het afwijzen van een persoonlijke betalingsregeling. In beide gevallen

[5] Kamerstukken II 2019/20, 35468, nr. 27

krijgt de ouder een O/GS-tegemoetkoming als blijkt dat O/GS onterecht was.

Ten derde is het mogelijk dat de registratie van een ouder in FSV heeft geleid tot toezichtacties door Toeslagen. Bij de beoordeling of een ouder institutioneel vooringenomen is behandeld kijkt UHT naar het volledige dossier van de ouder, inclusief een mogelijke FSV-registratie. Als een ouder vooringenomen is behandeld, mogelijk mede ten gevolge van een FSV-registratie, komt deze altijd in aanmerking voor de compensatieregeling.

Ten vierde heeft een FSV-registratie mogelijke buiten Toeslagen gevolgen gehad voor de ouder. Het Fraudemeldpunt van Toeslagen heeft sommige externe signalen die in FSV werden geregistreerd proactief gedeeld met externe partijen. Onderzocht wordt nog met welke organisaties deze gegevens zijn gedeeld en of dat gevolgen kan hebben gehad.

b. Rapport Autoriteit Persoonsgegevens (AP)
De Autoriteit Persoonsgegevens heeft recentelijk haar rapport "De verwerking van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag" gepubliceerd over het gebruik van nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag door Toeslagen. Op 17 juli jl. is dit rapport naar de Kamer gestuurd met een kabinetsreactie[6] waarin ik u heb geïnformeerd over de wijze waarop de conclusies en aanbevelingen van dit rapport worden geïmplementeerd. Dit mede in reactie op de motie[7] Van Weyenberg c.s.

De bevindingen uit het rapport van de AP worden betrokken bij de hersteloperatie. UHT neemt query's of risicoclassificaties waarbij nationaliteit een rol speelde, reeds mee in de opbouw van een dossier. Als een ouder, mogelijk ten gevolge van een dergelijke query of classificatie, vooringenomen is behandeld, komt hij of zij in aanmerking voor de compensatieregeling.

Daarnaast heb ik in de brief van 17 juli jl. de toezegging gedaan om breder in gesprek te gaan over de effecten die de bevindingen van de AP op ouders hebben gehad, of mogelijk nog steeds hebben. Op 28 oktober ga ik hierover in gesprek met het ouderpanel. Ik wil met de ouders bespreken hoe zij de bevindingen van het AP-rapport hebben ervaren en hoe wij daar nu in de hersteloperatie mee omgaan. Deze onderwerpen wil ik in komende maanden ook bespreken met belangenorganisatie BOinK en met externe deskundigen, zoals het College voor de Rechten van de Mens en discriminatie.nl. De uitkomsten van deze gesprekken neem ik mee in de hersteloperatie en in het verdere onderzoek naar de effecten op burgers dat onderdeel vormt van de bovengenoemde grootschalig verbeteraanpak.

Onderzoek kwijtgeraakte stukken
In de vorige Voortgangsrapportage heb ik u geïnformeerd over een vernieuwd plan van aanpak voor het onderzoek naar de 249 klachten die bekend bij de Belastingdienst/Toeslagen waarin burgers aangeven stukken te hebben aangeleverd, maar deze niet bekend zijn bij de Belastingdienst/Toeslagen. In het voorjaar zijn alle onderzoeken die zijn gedaan naar de informatiehuishouding van de Belastingdienst/Toeslagen geanalyseerd door Doc-Direkt en het crisisbureau. Hieruit kwam naar voren dat de informatiehuishouding verdeeld over de verschillende systemen ertoe bij kan dragen dat stukken kwijt kunnen raken, maar dat hier nog geen specifiek onderzoek naar gedaan was. Hierbij heb ik vermeld dat het vervolgonderzoek zich zal focussen op de fysieke informatiehuishouding bij de Belastingdienst/Toeslagen omdat de kans dat de problematiek zich daarin bevindt groter wordt geacht dan de kans dat het zich bevindt in de digitale informatiehuishouding.

Deze zomer is gezocht naar een partij die dit onderzoek naar de fysieke documenten stroom zou kunnen uitvoeren en is gekozen voor CapGemini. CapGemini is in week 38 begonnen aan dit onderzoek. Het streven is om het onderzoek in 10 weken af te ronden. Er zal eind november/begin december een rapport worden uitgebracht door CapGemini waarin bevindingen van het onderzoek omschreven staan en aanbevelingen geboden worden voor de verbetering van de fysieke informatiehuishouding. Om tot deze resultaten te komen zal CapGemini 25 (klachten)dossiers doornemen en onderzoeken op

[6] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 683
[7] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 506

trends in onder andere jaartal, locatie en manier van aanleveren en naar de manier van verwerking, om zo een conclusie te kunnen trekken over hoe stukken verloren zijn geraakt.

Parallel aan dit onderzoek is de Inspectie Overheidsinformatie & Erfgoed ook begonnen met een onderzoek naar de staat van het beheer van informatie binnen de dienst Toeslagen. Zij zijn in september begonnen met voorbereidingen en verwachten dit onderzoek in Q1 2021 af te ronden. Zodra dit gereed is zal ik dit met uw Kamer delen.

De informatie die door het team van Cap Gemini wordt verzameld en het eindrapport, wordt vanzelfsprekend ook gedeeld met de inspectie. De resultaten van het onderzoek zullen ook gedeeld worden met Doc-Direkt zodat zij kunnen onderzoeken hoe de resultaten van het onderzoek en de aanbevelingen omtrent de verbetering van de fysieke informatiehuishouding geïmplementeerd kunnen worden in de huidige manier van archiveren.

Onderzoek misstanden
De leden Van Kooten-Arissen en Leijten hebben per motie[8] gevraagd om een tussenrapportage van het onderzoek van Onderzoeksbureau Integriteit Financiën (OIF) naar misstanden die raakvlakken kunnen hebben met CAF-dossiers, niet-CAF-dossiers en buiten-CAF-dossiers. Het betreft hier het onderzoek naar de melding van de bij uw Kamer bekende klokkenluider. Op basis van het vooronderzoek van het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën (OIF) is, gelet op de inhoud, de aangedragen concrete informatie en ernst van de melding, besloten een extern onderzoek te laten verrichten in verband met de onafhankelijkheid en om de schijn van partijdigheid te vermijden. In de tussenrapportage zijn een drietal onderzoeksperspectieven geschetst; onderzoek inhoudelijk, onderzoek naar omgang met de melder en onderzoek naar de inhoud van de melding. Afgelopen periode heeft een aanbesteding van de onderzoeksopdracht plaatsgevonden. Gedurende afgelopen periode is met melder zorgvuldig contact onderhouden door het OIF. 31 augustus jl. is KPMG gestart met het onderzoek. Het onderzoek richt zich in eerste instantie op de melding van misstanden door de in de motie genoemde klokkenluider (de eerste melder). Er is uitvraag gedaan naar aanvullende meldingen die betrokken kunnen worden in het onderzoek, conform uw verzoek in de motie. Op dit moment zijn er nog geen concrete aanvullende meldingen die kunnen worden toegevoegd aan dit onderzoek. De andere persoon waaraan wordt gerefereerd in de motie, die ook bij het gesprek tussen de eerste melder en de Minister was en optreedt namens haar cliënten, had tot de vaststelling van de initiële onderzoeksopdracht nog geen definitieve medewerking verleend om haar punten in het onderzoek te betrekken. Er wordt opnieuw contact gelegd om te bezien wat haar punten zijn en hoe deze in het onderzoek kunnen worden betrokken. De planning van het onderzoek is om in november 2020 tot een eindrapportage te komen. Deze planning kan wijzigen wanneer er sprake zou zijn van eventuele uitbreiding van het onderzoek. Indien de planning wijzigt zal ik u hierover informeren. Vooralsnog reken ik op afronding in november waarna ik u kan berichten over de uitkomsten en mogelijke implicaties voor de hersteloperatie.

Herstel bij niet-KOT situaties
Zoals eerder met uw Kamer gedeeld onderzoek ik momenteel ook de reikwijdte van de compensatieregeling, met de vraag of deze ook zou moeten zien op de zorgtoeslag, huurtoeslag en kindgebonden budget. Hierbij speelt de vraag in hoeverre de casuïstiek rond de CAF-zaken en institutionele vooringenomenheid vergelijkbaar is bij de andere toeslagen. In de VGR van december zal ik uw Kamer informeren over de uitkomsten.

5.5. Monitoring Nationale Ombudsman

Op verzoek van de Tweede Kamer heb ik de Nationale ombudsman gevraagd of hij, met inachtneming van zijn onafhankelijke rol, een structurele rol kan spelen in het monitoren van de uitvoering van de hersteloperatie KOT, dit verzoek treft u aan als bijlage bij deze Voortgangsrapportage. De ombudsman is daartoe bereid. Op 11 september jl. heb ik gesproken met de ombudsman over de invulling van zijn rol. Gedurende de looptijd van de hersteloperatie zal de ombudsman een monitor uitvoeren en daarover rapporteren aan mij, met een afschrift aan de Tweede Kamer. De vraag die de ombudsman in de

[8] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 647

rapportage beantwoordt, zal zijn: "In hoeverre gaat de Belastingdienst behoorlijk om met klachten van burgers in de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag?". De ombudsman beoordeelt dit aan de hand van de zeven vereisten die door de Veteranenombudsman zijn geformuleerd. In de rapportage publiceert de ombudsman zijn bevindingen, conclusies en eventuele aanbevelingen. Door de rapportages wordt de organisatie in staat gesteld om te leren van eventuele fouten en klachtbehandeling continu te verbeteren.

Naast en buiten de monitor zal de ombudsman alert zijn op alle signalen en klachten over de uitvoering van de hersteloperatie. Daar kan hij in individuele gevallen of uit eigen beweging onderzoek naar instellen. Op verzoek van de ombudsman deel ik op korte termijn nadere informatie over de hersteloperatie met hem. Het onderzoek vangt aan met een formele brief vanuit de ombudsman die ik naar verwachting deze week ontvang. De ombudsman zal gelijktijdig een afschrift met uw Kamer delen.

5.6. Oudergesprekken

Sinds het begin van mijn aantreden als staatssecretaris voer ik regelmatig aangrijpende gesprekken met gedupeerde ouders. Soms groepsgewijs, maar vaak ook persoonlijk. Ik voer deze gesprekken graag omdat ik hierdoor direct in contact sta met ouders. Op dit moment hebben 316 ouders zich aangemeld voor een gesprek. Tot nu toe heb ik met 88 van hen individuele gesprekken gevoerd, waarvan 25 via een videoverbinding wegens de Coronamaatregelen. In augustus ben ik overigens weer gestart met fysieke oudergesprekken in het land, uiteraard volgens de RIVM-regels. Ouders doen hun verhaal, ik kan vertellen hoe we recht willen zetten wat verkeerd is gegaan en ouders kunnen direct vragen stellen. De ouders geven aan deze gesprekken te waarderen en ik krijg door deze gesprekken een goed beeld van de situatie waarin de ouders zich bevinden en de mate waarin onze wet een oplossing kan bieden voor hun problematiek. Om te zorgen dat de vragen van ouders opvolging krijgen vanuit UHT, zijn bij deze gesprekken ook de persoonlijk zaakbehandelaars aanwezig.

De oudergesprekken worden georganiseerd in nauwe samenwerking met gemeenten. De gesprekken vinden over het algemeen plaats in een gemeentehuis of bij een maatschappelijk dienstverlener. Dit maakt het mogelijk dat een ouder direct wordt bijgestaan door de gemeente, als dat nodig is en de ouder dat wil. Deze werkwijze verloopt heel goed. Van de gesprekken die ik op locatie heb gevoerd in Amsterdam, Rotterdam, Tilburg, Zwolle en Capelle aan den IJssel zijn de meeste ouders vervolgens in gesprek gegaan met de gemeente voor aanvullende hulp. In september en oktober zijn gesprekken gepland in Almere, Breda, Eindhoven en Enschede. Ik bezie nog hoe dit past in de nieuwe Coronamaatregelen. Ik wil met zo veel mogelijk ouders in gesprek, daarom kunnen ouders zich nog steeds opgeven voor een dergelijk gesprek via het serviceteam.

5.7. Communicatie met ouders

Goede communicatie met de ouders blijft de hele hersteloperatie van essentieel belang. Daarom wordt een groot aantal communicatiemiddelen ingezet om de ouders te (laten) informeren. Ik informeer u hierbij over de meeste relevante ontwikkelingen:

Ouderpanel
Het ouderpanel kijkt mee met communicatie uitingen en geeft feedback. De afgelopen maanden heeft het ouderpanel meegekeken met onder andere brieven, website teksten, infographics en animaties.

Brieven
De leesbaarheid van de brieven is verbeterd. Brieven worden geschreven in een speciaal schrijfteam. In dit schrijfteam zitten adviseurs van Stichting Lezen & Schrijven, adviseurs vanuit ouderinteractie en communicatie en inhoudelijk deskundigen. De brieven worden vervolgens getoetst op duidelijkheid door onder andere het ouderpanel en brancheorganisaties kinderopvang. Waar mogelijk wordt de tekst in brieven aangevuld met verhelderende iconen of andere visuele ondersteuning.

Website
Op toeslagen.nl/herstel staat actuele informatie voor ouders en meer verhalende content. Een tijdlijn laat zien wat er allemaal is gebeurd. Ook de frequentie van het aantal nieuwsberichten is verhoogd met actuele informatie, maar ook interviews met betrokken

partijen. Op de homepage worden actuele cijfers bijgehouden en video's gepost. Ook contactgegevens staan inmiddels duidelijk vermeld. Ouders kunnen webinars eenvoudig terugkijken. Ook worden er naast tekst en beeld, meer animaties en infographics ingezet.

Webinar
Webinars blijken goed te werken als vervanging van grotere bijeenkomsten. In de maanden mei tot en met augustus zijn vijf webinars georganiseerd voor ouders en professionele hulpverleners. Ik blijf voorlopig webinars inzetten om grote groepen ouders en andere betrokkenen actief en met regelmaat te benaderen. De eerstvolgende staat gepland voor 7 oktober a.s.

Commissies
Op website toeslagen.nl/herstel hebben de diverse commissies een eigen pagina waarin zij zichzelf voorstellen en hun werkwijze toelichten. Het is van groot belang dat de onafhankelijkheid en professionaliteit van de commissies op deze webpagina's tot uitdrukking komen. Dat gebeurt in tekst, en ook door van elk van de commissieleden een beknopt cv te publiceren dat bevestigt dat de leden geen andere betrokkenheid hebben bij Toeslagen en/of UHT. Ook aan andere uitingen van de commissies, zoals in brieven aan ouders, zal te zien zijn dat de commissies onafhankelijk opereren, bijvoorbeeld met een eigen logo.

Informatiecampagne
Het lid Omtzigt c.s. heeft per motie[9] gevraagd om een informatiecampagne over de wet inzake compensatie voor slachtoffers van de toeslagenaffaire. Wij zullen dit verzoek opvolgen. De te voeren campagne richt zich in het begin op mensen waarvan de contactgegevens bekend zijn, maar waarmee nog geen contact is geweest (de CAF-vergelijkbaar-ouders). De aanpak is erop gericht dat mensen makkelijk informatie vinden en zich op verschillende manieren kunnen melden. Zo staat er informatie op de website en is er een online aanmeldformulier). Daarnaast worden mensen opgeroepen zich te melden tijdens alle gesprekken die de staatssecretaris voert, in video's en tijdens webinars. Begin volgend jaar worden via campagnes mensen actief opgeroepen zich te melden. Daarnaast faciliteren we gemeenten, als onderdeel van onze samenwerkingsafspraken met gemeenten, om op lokaal niveau activiteiten te ondernemen die bijdragen aan het informeren van burgers.

5.8. Oudermanifest

Voorafgaand aan het AO op 20 augustus jl. heeft een aantal gedupeerde ouders mij een manifest overhandigd met tien punten en ben ik met hen in gesprek gegaan. Later heeft de DG Toeslagen hen ook gesproken en hebben zij een brief van ons ontvangen. Mede op verzoek van uw Kamer ga ik hier nader in op de punten uit het manifest[10]. De meeste punten zijn in deze voortgangsrapportage al aan de orde geweest, zoals de planning van de behandeling van de dossiers en de volgorde waarop de dossiers aan bod komen. Over de bredere hulp aan ouders heb ik afspraken gemaakt met gemeenten en voor acute problemen is er nu de mogelijkheid van de eerste betaling en noodvoorziening.

De ouders geven aan dat zij een onafhankelijke toetsing belangrijk vinden. Dat is op verschillende manieren geregeld. De bedragen voor de compensatie en O/GS-tegemoetkoming zijn in overleg met de Tweede Kamer vastgesteld. De onafhankelijke Commissie van Wijzen, toetst bij een voorgenomen negatief oordeel van UHT of de ouder toch in aanmerking komt voor de compensatieregeling of O/GS-tegemoetkoming. Ook is er de mogelijkheid om het dossier op te vragen om te (laten) toetsen of een juiste conclusie is getrokken. De Commissie Aanvullende schadevergoeding toetst verzoeken van de ouders die extra schade hebben geleden in het kader van de compensatieregeling. Als de ouder bezwaar maakt op een besluit van UHT, adviseert de onafhankelijke Bezwaarschriftenadviescommissie.

Ouders geven verder aan graag erkenning te willen dat de handelswijze van de Belastingdienst/Toeslagen ook vooringenomen was buiten CAF-11 gerelateerde zaken. Ik kan me dat goed voorstellen. Daarom heb ik expliciet in het compensatiebesluit laten

[9] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 672
[10] 2020Z16357/2020D37241

opnemen dat ook ouders die individueel vooringenomen zijn behandeld, recht hebben op compensatie voor het aangedane leed. Uit de verhalen die ouders mij in de persoonlijke gesprekken vertellen en uit de eerdere meldingen in bijvoorbeeld het Zwartboek komt veelvuldig naar voren waar de verscherpte fraudeaanpak toe heeft geleid. De vooringenomen houding in de afgelopen jaren waarmee ouders zijn geconfronteerd betreur ik zeer. Met UHT doe ik er alles aan om ervoor te zorgen dat herstel voor deze ouders plaatsvindt. UHT toetst institutionele vooringenomenheid bij de ouders die zichzelf hebben gemeld in principe op individueel niveau. Als zich echter meerdere ouders uit één zaak bij UHT hebben gemeld of als UHT bij de beoordeling van één ouder of een andere CAF-zaak zelf aanwijzingen ziet voor een grotere groep, dan kunnen de betreffende (CAF-)onderzoeken groepsgewijs worden beoordeeld. Dit is ook gebeurd tijdens de herbeoordeling van CAF Tonga en zal ook plaatsvinden bij een aantal pré CAF-zaken zoals verwoord in hoofdstuk 4. In de planning houdt UHT rekening met prioriteit en betrokkenheid van ouders in acute noodsituaties.

De ouders vragen in het manifest tevens of zij bijstand kunnen krijgen bij het compensatietraject om een gelijke partij voor de Belastingdienst/Toeslagen te kunnen zijn. Hiervoor geldt dat juridische bijstand vanzelfsprekend mogelijk is. Ik wil de ouders uiteraard vrijlaten in hun keuze daarbij. Op basis van de compensatieregeling heeft de ouder ten eerste recht op vergoeding van de kosten van bijstand met betrekking tot de kinderopvangtoeslag over de jaren waarover compensatie wordt betaald. Dit is in eerste instantie een forfaitaire vergoeding. Heeft de ouder meer kosten gemaakt, dan kan hij een verzoek doen om vergoeding van de werkelijke schade. Eenzelfde verzoek kan worden gedaan voor de kosten voor juridische bijstand die worden gemaakt in het kader van de compensatieregeling, bijvoorbeeld omdat de ouder bijstand vraagt om de hoogte van de compensatie vast te stellen of om het verzoek om werkelijke schade te kunnen indienen. De Commissie toetst of deze kosten redelijk zijn in die zin dat het in de gegeven omstandigheden redelijk moet zijn geweest om kosten te maken en dat de kosten naar hun omvang redelijk zijn. Ik perk dit dus niet in tot een standaard vergoeding van 20 uur, maar vind het belangrijk dat de ouder de bijstand krijgt die nodig is. In het eventuele bezwaar- of beroepsproces na een besluit over de compensatie en/of de aanvullende compensatie, komt de ouder in aanmerking voor een forfaitaire proceskostenvergoeding indien deze geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld. Bij een verzoek om aanvullende compensatie heeft dan al een onafhankelijke toets plaatsgevonden door de Commissie werkelijke schade en – in bezwaar – door de onafhankelijke Bezwaarschriftenadviescommissie. Voor een afwijking van de forfaitaire proceskostenregeling zie ik dan geen aanleiding meer.

Anders dan bij de compensatieregeling, die ziet op situaties waarin de Belastingdienst/Toeslagen institutioneel vooringenomen heeft gehandeld, staat bij de hardheidsregeling het herstel van de toeslagpositie voorop. De eventuele kosten van juridische bijstand in het primaire hersteltraject bij UHT komen, net als bij een reguliere toeslagtoekenning niet voor vergoeding in aanmerking. Alleen bij een geschil, dus in bezwaar of beroep, komt de ouder in aanmerking voor een forfaitaire proceskostenvergoeding indien deze geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld.

5.9. Beschikbaarheid/inzage dossiers

Sinds november 2019 vragen ouders vaker om inzage in hun "dossier". Zoals ik meermaals heb aangegeven, wordt deze vraag ruimer bezien dan alleen de op de zaak betrekking hebbende stukken in het geval van een bezwaar- of beroepsprocedure. Onder het "dossier" wordt verstaan: alle gegevens van de ouders in de systemen van Toeslagen over de jaren waarover de ouders vragen hebben. Bijvoorbeeld omdat sprake was van terugvorderingen van de kinderopvangtoeslag waarna een langdurige periode van invorderingen en verrekeningen ontstond. Voor dit doel heeft UHT een speciaal team opgesteld voor het samenstellen van fysieke dossiers voor de ouders. Het team bestaat uit 25 fte en een teamleider. Na de eerste ervaringen uit eind 2019 en begin 2020 is dit team nu gestart met een zo gestandaardiseerd mogelijk proces, waarbij gebruik wordt gemaakt van alle systemen en digitale vindplaatsen voor informatie en vervolgens van de benodigde gegevens een fysiek dossier wordt samengesteld. Hiervoor is een nieuwe werkwijze ontwikkeld om de wens en de informatiebehoefte van de ouder centraal te stellen en daarnaast de processen te versnellen. Er wordt telefonisch contact opgenomen met de ouder en gevraagd wat de exacte informatiebehoefte is. Van de ~800 ouders die een dossier verzoek hebben ingediend, is er reeds met ~650 ouders telefonisch contact

geweest en met het merendeel van de overige ~150 ouders vindt telefonisch contact plaats voor eind oktober. De behoefte van ouders varieert van een specifieke vraag of uitzoekactie tot het krijgen van een samenvatting van het persoonlijk dossier of het krijgen van het gehele persoonlijke dossier. Vanaf 1 november 2020 start UHT met het terugkoppelen van de uitkomst van grote verzoeken – daar het een verzoek betreft dat breder is dan een samenvatting – aan ouders. In parallel aan het samenstellen van gehele dossiers worden ouders met verzoeken voor een samenvatting en/of specifieke vragen geholpen. In de volgende VGR geef ik op basis van deze ervaringen een inschatting van de planning van deze aanpak.

5.10. Vernietigde dossiers

In de tweede Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag heb ik u melding gemaakt van het onterecht vernietiging van beroepsdossiers van Toeslagen. Meerdere Kamerleden hebben hier nadere vragen over gesteld. De antwoorden op de vragen van de heer Omtzigt en de heer Snels stuur ik samen met deze VGR toe.

Allereerst wil ik aangeven dat ik deze gang van zaken enorm betreur. Dit is niet goed voor het vertrouwen van gedupeerde ouders in een goede afwikkeling. Ik heb daarom eerder toegezegd dat de ouders niet de dupe mogen worden van het voortijdig vernietigen van de beroepsdossiers. De inhoud van de beroepsdossiers kan met de wel aanwezige gegevens goed gereconstrueerd worden ten behoeve van de beoordeling. Zo is alle correspondentie uit de bezwaarfase indertijd gescand en nog beschikbaar evenals de formele toeslagenbeschikkingen, waaronder ook herzieningen op uit het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS) waarover de beroepsfase ging. Ook herzieningen van beslissingen op bezwaar, bijvoorbeeld na intrekking van een beroepsprocedures zijn nog in de systemen beschikbaar. Daarnaast is contact gelegd met de Raad voor de Rechtspraak om te kijken of er nog vernietigde beroepsdossiers beschikbaar zijn. Indien hier meer duidelijkheid over komt zal ik u hierover informeren. Op basis van het verhaal van de ouder en de wel nog aanwezige gegevens wordt een zo compleet mogelijk beeld opgebouwd van wat er is gebeurd. Op deze wijze wordt zo goed mogelijk beoordeeld of de ouder voor compensatie of herstel in aanmerking komt. Uitgangspunten hierbij zijn vertrouwen in het verhaal van de ouder en een ruimhartige benadering van de aanwezige bewijsmiddelen. Als de ouder toch in bewijsnood komt, doordat aantoonbaar en onterecht gegevens vernietigd zijn, wordt dat in de beoordeling meegewogen en krijgen ouders altijd het voordeel van de twijfel.

De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed heeft inmiddels laten weten dat ze de vroegtijdige vernietiging van dossiers in haar onderzoek naar het informatie- en archiefbeheer bij de Belastingdienst zal meenemen. Dit onderzoek is inmiddels van start gegaan, de Belastingdienst zal hier alle medewerking aan verlenen. Afronding van het onderzoek is voorzien in het eerste kwartaal van 2021.

In de meegestuurde antwoorden op Kamervragen treft u een cijfermatig overzicht van de stand van zaken rondom de vernietigde dossiers. Hierin is per aanleverjaar van het beroepsdossier aangegeven hoeveel dossiers in welk jaar vernietigd zijn. Niet is geadministreerd op welke datum precies binnen een kalenderjaar de dossiers zijn vernietigd. In de tweede VGR en in antwoord op vragen van de heer Omtzigt werd nog aangegeven dat alle beroepsdossiers die vanaf 2013 gearchiveerd waren nog beschikbaar zijn. Dit is niet correct; ook beroepsdossiers die in 2013 en 2014 aangeleverd waren zijn vernietigd. Eveneens niet correct was de constatering dat alle beroepsdossiers die tot en met 2012 gearchiveerd waren vernietigd zijn, er zijn nog 1049 beroepsdossiers bewaard die in 2009 zijn aangeleverd. Daarnaast lijkt het mogelijk toch te herleiden op welke toeslaggerechtigden en daarmee ook op welke toeslagjaren de vernietigde beroepsdossiers betrekking hebben. Dit wordt nog uitgezocht en daar zal ik u in een volgende Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag over informeren. Indien bekend is op welke ouders de vernietigde dossiers zien zal ik deze ouders hierover informeren en hen daarbij direct wijze op de mogelijkheden van herbeoordeling in het kader van de hersteloperatie.

6. Verbeteren dienstverlening

6.1. Verbetertraject Kinderopvangtoeslag

In nauwe samenwerking tussen het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Toeslagen wordt sinds 2018 het verbetertraject Kinderopvangtoeslag aangestuurd en gerealiseerd. Dit programma richt zich op het verbeteren van de dienstverlening voor ouders die gebruik maken van kinderopvangtoeslag. Het doel van het verbeterprogramma is om het aantal hoge terugvorderingen terug te brengen naar een derde ten opzichte van 2015 (tijdshorizon eind 2021). Gedurende het programma wordt het maatschappelijk veld betrokken bij de realisatie van de doelstelling.

De staatssecretaris van SZW rapporteert periodiek richting de Tweede Kamer over het verbetertraject. In deze voortgangsrapportage wordt een korte schets gegeven. Voor verdere informatie wordt verwezen naar de voortgangsbrieven van de staatssecretaris van SZW. Het jaar 2020 staat in het teken van de implementatie van de verbetervoorstellen. Zo worden alle Kinderopvangorganisaties op de maandelijkse gegevensleveringen aangesloten (op dit moment is dat ongeveer 70%). Dit maakt het mogelijk om ouders te attenderen als er signalen zijn die mogelijk invloed hebben op de hoogte van de kinderopvangtoeslag. Door ouders te stimuleren wijzigingen door te geven, wordt de kans op hoge terugvorderingen verkleind. Ook is de Kinderopvangtoelslagapp voor alle ouders beschikbaar gesteld. De app maakt het makkelijker voor ouders om wijzigingen door te geven.

Naast de verbetervoorstellen is er een publiekscampagne ontwikkeld om burgers attent te maken op wanneer ze een wijziging moeten doorgeven aan Toeslagen, denk hierbij bijvoorbeeld aan het krijgen van een kind, ontslag of samenwonen. De publiekscampagne heeft ertoe geleid dat na de lancering het aantal gebruikers van de Kinderopvangtoelslagapp flink is toegenomen en richting de 50.000 gebruikers gaat. De tussentijdse effectmetingen om hoge terugvorderingen te verminderen laten een positieve voortgang zien. Het aantal hoge terugvorderingen is inmiddels met een derde afgenomen.

6.2. Programma Vernieuwing Dienstverlening

In januari 2020 is Toeslagen gestart met bouw, begroting en planning van een programma om de gehele uitvoering van toeslagen fundamenteel te versterken en te veranderen. Dat heeft geleid tot een meerjarige begroting (2020-2025) die in de Voorjaarbesluitvorming 2020 is vastgelegd. Deze begroting met een hoofdlijnplanning is nu uitgewerkt tot een Start-programmaplan, dat jaarlijks zal worden herijkt op basis van voortgang en bereikte resultaten en effecten. Hieronder worden de belangrijkste onderdelen van dit programmaplan toegelicht.

Vertreksituatie 2020

Er ligt een grote veranderopgave bij Toeslagen om te herstellen wat fout is gegaan en te leren van deze fouten in beleid en uitvoering om deze situaties in de toekomst te voorkomen. Dit betekende een grote opdracht op een relatief krappe bemensing. De eerste activiteiten in 2020 van het vernieuwingsprogramma waren dan ook vooral gericht op het op sterkte komen van de personele bezetting, in zowel kwalitatieve als kwantitatieve zin. Om achterstanden weg te werken en nieuwe te voorkomen en om beter aanspreekbaar te zijn voor de burgers waar onze dienstverlening voor bestemd is. Dit is gebeurd door werving van nieuwe medewerkers en het (blijvend) opleiden van zowel nieuwe als reeds werkzame medewerkers. De opgelopen achterstanden in het werk zijn begin 2020 grotendeels weggewerkt en voorkomen moet worden dat deze op nieuw zullen ontstaan. Daarnaast wordt geïnvesteerd in contacten met onze omgeving, te weten de huishoudens, hun vertegenwoordigers en onze opdrachtgevers.

In maart 2020 is tevens gestart met het bouwen aan meer wendbaarheid binnen de cruciale ICT-voorzieningen, zodat sneller en meer gewenste wijzigingen kunnen worden geïmplementeerd. Ook wordt er gewerkt aan het structureel verbeteren van de informatiehuishouding door een portaal in te richten met een uploadfunctie voor toeslaggerechtigden. Met de uploadfunctie kunnen gescande bewijsstukken direct worden aangeleverd en hoeven ze niet meer per post opgestuurd te worden. Het uitvraagproces kan hierdoor sneller verlopen en het risico van zoekraken van stukken wordt

geminimaliseerd. Bovendien is het behulpzaam om sneller klantdossiers te kunnen samenstellen op verzoek van huishoudens. Voor de hersteloperatie is deze functionaliteit begin 2021 als eerste beschikbaar.

Koers 2020-2022
De uitgangspunten van het vernieuwingsprogramma zijn drieledig: vergroten toekenningszekerheid, meer menselijke maat en een adequate handhaving.
Deze uitgangspunten worden verankerd in een nieuwe missie, visie en strategie van Toeslagen die beter aansluit op de terechte verwachtingen die de burgers hebben. Daarmee wordt focus aangebracht bij het maken van beleidskeuzes en kan met de opdrachtgevende departementen effectievere afspraken worden gemaakt over de aanpassingen in de uitvoering.

Resultaten 2021
- Vergroten toekenningszekerheid. In 2021 is er meer capaciteit beschikbaar om zo vroeg mogelijk eventuele fouten in de aangevraagde toeslag op te merken, zodat die fouten snel hersteld kunnen worden, waardoor terugbetalingen zoveel mogelijk worden voorkomen. Voor de kinderopvangtoeslag streven we naar het terugbrengen van hoge terugvorderingen met tweederde. Voor de andere toeslagen moeten de verbeteringen en de te bereiken effecten nog nader worden uitgewerkt.
- Ouders worden op mogelijke fouten geattendeerd, met brieven, appberichten of andere passende middelen, als hun kinderopvangtoeslag zodanig af lijkt te wijken van actuele opvanggegevens. Ouders kunnen dan zelf hun gegevens checken en eventueel aanpassen.
- Goed opgeleide medewerkers beschikbaar hebben voor persoonlijke begeleiding van huishoudens die dat nodig hebben. Waar nodig blijven deze medewerkers ook persoonlijk voor langere tijd benaderbaar voor die huishoudens, zodat ook toekomstige problemen kunnen worden voorkomen.
- Met een landelijke en doorlopende campagne worden huishoudens geïnformeerd over de algemene werking van een toeslag en dat het belangrijk is om op tijd wijzigen door te geven als er iets in de thuissituatie veranderd.
- Het wordt mogelijk om informatie en documenten snel en eenvoudig digitaal naar Toeslagen toe te sturen als daarom wordt gevraagd.
- Als huishoudens een bezwaar indienen, worden gewezen op (mogelijke) fouten of gevraagd worden om bewijsstukken op te sturen worden zij zoveel mogelijk in staat gesteld om dit ook toe te lichten per telefoon, per brief of aan de balie.
- Beslissingen worden goed en begrijpelijk gemotiveerd wanneer deze afwijken van gegevens die huishoudens hebben aangeleverd. Daarnaast zal zoveel mogelijk vooraf contact worden gezocht, waarbij ook uitleg kan worden gegeven over mogelijkheden die huishoudens hebben om actie te ondernemen.
- De communicatie over toeslagen wordt steeds begrijpelijker gemaakt. Daarbij zal het invullen, reageren en contact zoeken met Toeslagen makkelijker worden gemaakt. Als iemand er niet uitkomt, moet direct duidelijk zijn wat daaraan kan worden gedaan.
- Verspreid over Nederland zijn er locaties waar huishoudens fysiek met toeslagvragen geholpen kunnen worden. We zullen deze mogelijkheid vaker onder de aandacht brengen en aanbieden. Naast de balies en de Toeslagen Service Punten wordt nader onderzocht of er meer plekken zijn om dienstverlening uit te breiden, bijvoorbeeld bij andere instanties die helpen bij het invullen van formulieren.

Vertrouwen
Het vernieuwingsprogramma heeft ook tot doel bij te dragen aan het herstel van vertrouwen in Toeslagen, zowel intern en extern. Daarom wordt sterk geïnvesteerd in een open relatie met opdrachtgevers, bestuur, politiek en niet in de laatste plaats ouders en medewerkers. Dat kan bijvoorbeeld door burgerpanels een rol te geven (zoals bij de herstelorganisatie) om inzicht te krijgen over waar burgers in de verschillende processen moeilijkheden ondervinden. Verder worden expertsessies georganiseerd en wordt bij het doen van onderzoek en het optimaliseren van processen ook rechtstreeks informatie en feedback van burgers gevraagd.

Cultuur en leiderschap
Ik heb u in mijn brief van 13 maart jl. toegezegd u te informeren over de stand van zaken van de stapsgewijze aanpak ten aanzien van het traject "cultuur en leiderschap"

bij Toeslagen naar aanleiding van overleg met de ondernemingsraad van Toeslagen. Het cultuuronderzoek dat begin januari werd uitgezet (uitgevoerd door Deloitte) is afgerond. De resultaten laat zien dat medewerkers trots en tevreden zijn over hun werk, naaste collega's en op de maatschappelijke bijdrage, maar dat het imago van de organisatie en het vertrouwen in de juiste besluiten naar de toekomst toe nog op minder ondersteuning kunnen rekenen. Opvallend was ook dat op betrokkenheid, inclusie en gedeelde overtuigingen heel verschillend, zowel heel hoog als heel laag werd gescoord. In het kwalitatieve onderzoek kwamen thema's naar voren, die ook in andere onderzoeken om aandacht vroegen: luisteren naar de werkvloer, samenwerking, een open en veilig werkklimaat en de behoefte aan de duidelijke visie.
De uitslagen hebben Toeslagen gesterkt in het doorzetten op de ingeslagen weg: een aparte organisatie binnen het ministerie van Financiën die zich sterker kan richten op de taak en de doelgroep, het versterken van het management, werken aan een directie met een veilige, open en lerende cultuur die nodig is om het vertrouwen te herstellen en de geloofwaardigheid terug te krijgen. Het tijdig en juist informeren van de Kamer is ook onderdeel van de cultuurverandering.

6.3. Maatregelen Belastingplan

Naast bovenstaande verbeteringen voor de kinderopvangtoeslag zijn in het Belastingplanpakket 2021 en diverse andere wetgevings- en beleidstrajecten wijzigingen voorgesteld die gelden voor alle toeslagen, waaronder de kinderopvangtoeslag. Deze voorstellen zijn gericht op het versterken van de menselijke maat, het verbeteren van de praktische rechtsbescherming voor burgers en het voorkomen van schrijnende situaties als gevolg van toeslagpartnerschap. In het wetsvoorstel worden de volgende maatregelen aangekondigd:

- het aanbrengen van een knip in het toeslagjaar. Burgers zullen voortaan niet meer met terugwerkende kracht toeslagpartners worden wanneer ze trouwen of een kind krijgen. De huidige situatie leidt tot namelijk tot onbegrip bij burgers, omdat in die situatie vaak toeslagen moeten worden terugbetaald;
- het buiten werking stellen van de arbeidseis in de kinderopvangtoeslag voor een partner die langer dan een jaar in detentie zit. Het voorstel is om bij detentie schrijnende situaties door partnerschap te voorkomen;
- de introductie van een specifieke wettelijke grondslag voor de vergoeding invorderingsrente bij de herziening hersteloperatie;
- de vergoeding van onverschuldigde betaalde kosten van invordering;
- De voorgestelde wijzigingen bevatten ook besluiten die burgers ten goede komen doordat ze meer rechtsbescherming bieden en die de uitvoering verbeteren. Voorbeelden daarvan zijn extra rappelleringen[11] en de mogelijkheid tot het geven van een zienswijze bij bepaalde definitieve vaststellingen wanneer een besluit mogelijk als onevenredig kan worden ervaren.

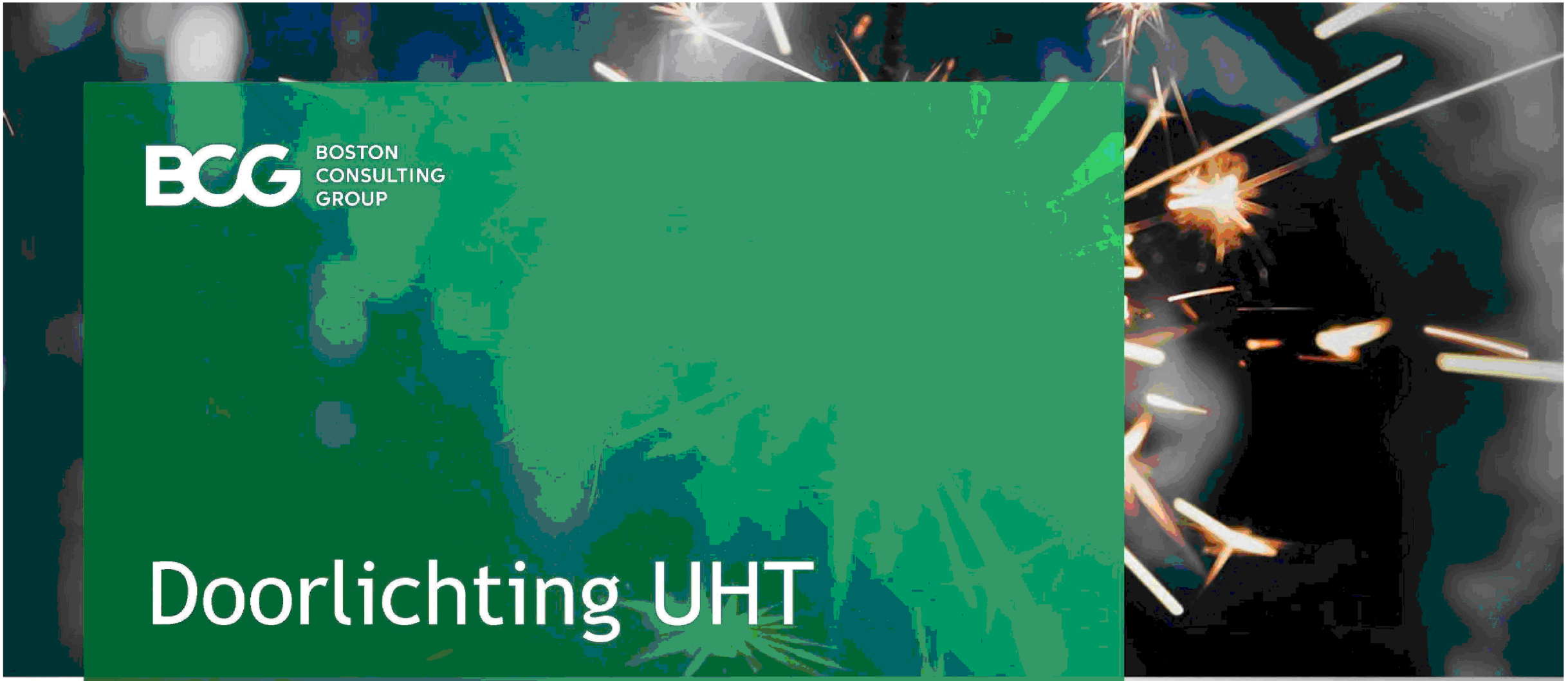
6.4. Alternatief toeslagenstelsel

Na het verzenden van de kabinetsinzet op het IBO Toeslagen naar uw Kamer op 30 april jl. is het kabinet aan de slag gegaan met het uitwerken van een wenkend perspectief van een nieuw stelsel inclusief routekaart met tussenstappen op weg daarnaartoe. Inmiddels is duidelijk dat er niet één wenkend perspectief is. Er is een aantal maatregelen in de fiscaliteit, sociale zekerheid, binnen de hierboven geschetste domeinen en het huidige toeslagenstelsel mogelijk om tot een wenkend perspectief te komen dat de problemen met het huidige stelsel adresseert. Daarin zijn verschillende keuzes mogelijk, die vaak ook afhangen van de politieke voorkeuren. Doel van het kabinet is om concrete beleidsopties te schetsen waarmee het volgende kabinet aan de slag kan. Graag gaat het kabinet op basis van deze tussenrapportage het gesprek met uw Kamer en maatschappelijke organisaties aan om te toetsen of we de juiste beleidsopties in beeld hebben om eind 2020 de uiteindelijke nota te kunnen opstellen.

Het kabinet werkt richting het einde van het jaar aan een brief met contouren voor alternatieven voor het huidige toeslagenstelsel in de vorm van een aantal beleidsopties. Hierin zal het kabinet ook aan de slag gaan met het uitwerken van een paar concrete varianten, waarin de beleidsopties worden gecombineerd. Op 21 september jl. is de tussenrapportage Beleidsopties voor alternatief toeslagenstelsel naar de kamer gestuurd.

[11] Deze maatregel treedt per koninklijk besluit in werking.

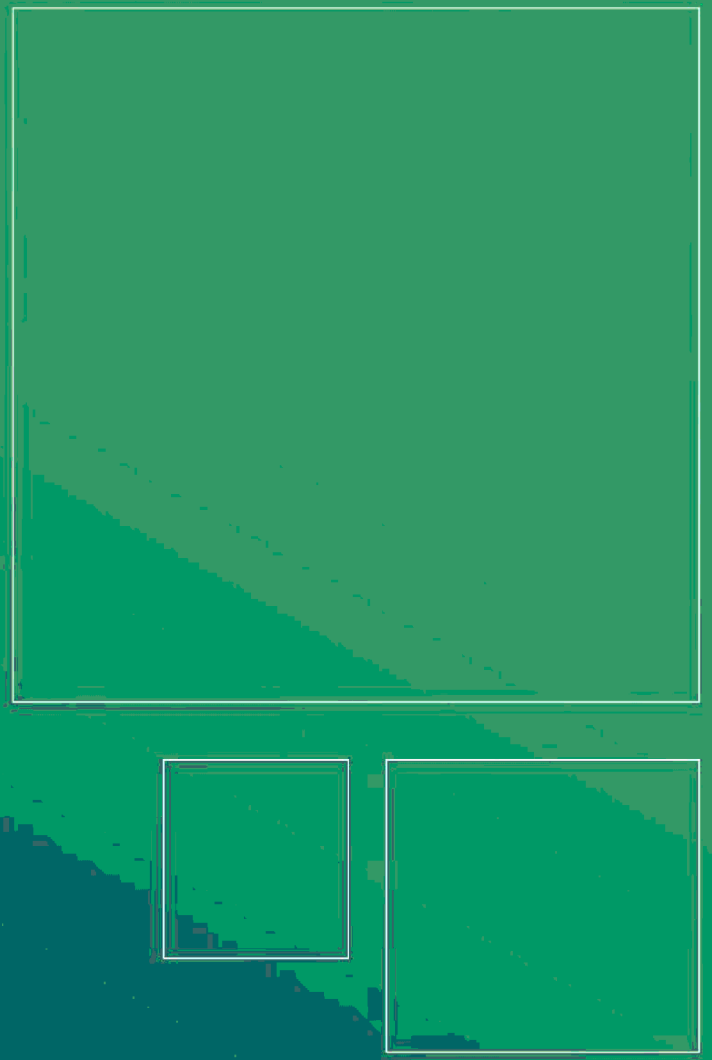
In deze tussenrapportage geeft het kabinet een eerste globale schets van de beleidsopties om tot een nieuw stelsel te komen. Deze beleidsopties zullen de komende maanden nader worden uitgewerkt. In de tussenrapportage van 21 september jl. wordt de huidige stand van denken weergegeven.



BOSTON CONSULTING GROUP

Doorlichting UHT

Rapport



Management samenvatting

1. Aanleiding en context

2. Aanpak en reikwijdte

3. Bevindingen

4. Aanbevelingen

Appendix

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Management samenvatting

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Management samenvatting (I)

Dit rapport beschrijft de uitkomsten van de doorlichting van de opzet en werking van de Uitvoeringsoperatie Herstel Toeslagen (UHT). Het onderzoek dat ten grondslag ligt aan deze doorlichting is uitgevoerd door Boston Consulting Group in een tijdsbestek van ~6 weken van begin juli tot medio augustus. De bevindingen zijn bijgewerkt tot 1 september.

In lijn met de politieke opdracht heeft UHT doelen gesteld voor het adequaat herstellen van de gemaakte fouten bij Toeslagen. Hierbij wil zij dossiers van getroffen ouders op de juiste wijze beoordelen, snel duidelijkheid geven en een persoonlijke behandeling bieden met ruimte voor bredere (dan financiële) ondersteuning. Dit om de gemaakte fouten door Toeslagen te herstellen, bij te dragen aan het herstel van de gevolgen van deze fouten én het vertrouwen van de burger in de Belastingdienst (en: 'de overheid') zoveel mogelijk te herstellen.

Het opzetten van een herstelorganisatie om deze doelen te realiseren is een grote opgave. Ten eerste moeten de herstelbesluiten en -acties zorgvuldig uitgevoerd worden. Ten tweede moet een bijna volledig nieuwe organisatie en operatie worden ingericht (zo moeten onder meer nieuwe medewerkers geworven worden die niet eerder werk verricht hebben in relatie tot CAF-zaken). Ten derde is de inrichting -en daarmee het ontwerpen van uitvoeringskaders, processen en trainingen- begonnen terwijl wet- en regelgeving nog in ontwikkeling was. Ook als we naar andere publieke hersteloperaties in het verleden kijken zien we dat het opzetten van de operatie complex is en tijd kost. Dit zorgt ervoor dat typisch gezien burgers pas in grotere getalen geholpen worden 1 tot 1,5 jaar na de start van een hersteloperatie.

UHT is in februari 2020 gestart met het opzetten en inrichten van de organisatie. Wij zien dat veel medewerkers met grote inzet en bevlogenheid werken aan de hersteloperatie. Inmiddels zijn, onder andere, ~400 FTE geworven en opgeleid, meerdere CAF-zaken beoordeeld, ~1400 ouders toegewezen aan een persoonlijk zaakbehandelaar, en is een inspraakorgaan voor ouders ingericht (het zogenaamde 'Ouderpanel'). Daarnaast is de organisatie reeds gedurende deze doorlichting begonnen met het adresseren van verschillende aandachtspunten die worden genoemd in dit rapport. Inmiddels zijn de eerste resultaten voor gedupeerde ouders geboekt, waaronder de eerste 108 uitbetalingen in juli.

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Management samenvatting (II)

Desalniettemin constateren we op basis van ons onderzoek dat UHT nog niet in staat is om alle mogelijk gedupeerde ouders een juiste, tijdige en persoonlijke dienstverlening te bieden.

De juistheid van de beoordeling is nog onvoldoende te garanderen. Casuïstiek blijkt complexer dan gedacht en nieuw opgeleide medewerkers beschikken niet over de benodigde juridische en systeemkennis om de juiste informatie naar boven te halen en te beoordelen. Ook zijn systemen nog niet zo ingericht dat de gronden voor het besluit zorgvuldig kunnen worden vastgelegd en reproduceerbaar zijn.

Een tijdige beoordeling, bijvoorbeeld binnen enkele maanden na aanmelding, lijkt op dit moment alleen mogelijk voor kleine groepen ouders. De politieke opdracht en de ambitie van UHT is om ouders te geven waar ze recht op hebben en daarin geen fouten te maken. Dit, gecombineerd met de complexiteit en diversiteit van casuïstiek en regelgeving, zorgt ervoor dat er meerdere vaktechnische controles en afstemmingen plaatsvinden voordat een beoordeling kan worden afgerond. Verder constateren we dat op dit moment geen duidelijkheid verschaft kan worden aan ouders over de termijn waarop zij geholpen zullen worden.

De persoonlijke dienstverlening is in die zin op orde, dat de ouderinteractie grotendeels is ingericht, inspraak van belanghebbenden, zoals via het 'Ouderpanel', is ingericht, en ouders over het algemeen tevreden zijn met contactmomenten. De belangrijkste aandachtspunten voor een persoonlijke dienstverlening zijn het nog beter ondersteunen van de ouder in het proces (bijvoorbeeld door juridische ondersteuning) en het verder vormgeven van bredere hulpverlening (bijvoorbeeld de rol die UHT kan spelen als intermediair naar derde partijen zoals de Gemeente of Bewindvoerders).

De bovengenoemde constateringen komen voort uit onze vaststelling dat cruciale organisatorische randvoorwaarden nog onvoldoende zijn gerealiseerd. Met name op de gebieden van personeel, processen, IT/IV en besturing is dit het geval.

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Management samenvatting (III)

Personeel: Er is onvoldoende specialistische kennis aanwezig. Dit omvat een tekort aan vaktechnische kennis om beoordelingskaders te ontwerpen en consistentie te borgen, een tekort aan medewerkers met voldoende ervaring en kennis om de beoordelingen uit te voeren en een onderbezet Management Team.

Processen: De behandelkaders bieden nog onvoldoende houvast voor juiste en consistente beoordelingen door generiek opgeleide persoonlijk zaakbehandelaars. In het bijzonder het behandelkader voor het beoordelen of burgers zijn getroffen door 'hardheid van het stelsel' kent veel discretionaire ruimte. Deze ruimte is moeilijk in te vullen voor nieuwe medewerkers -met beperkte kennis van juridische context en systemen van Toeslagen- die op een generieke wijze worden ingezet en dus beperkt in (bepaalde typen) beoordelingen kunnen specialiseren. Daarnaast, en deels ten gevolge hiervan, zijn ook de bijbehorende uitvoerings- en vastleggingsprocessen nog onvoldoende ingericht. Dit betekent dat er nog veel handmatig werk vereist is en dat er verschillen zijn in werkwijzen tussen verschillende teams. Ten slotte zijn ook de processen voor de werking van de commissies, waaronder de informatievoorziening, nog onvoldoende uitgewerkt.

Er zijn op dit moment voldoende waarborgen op de inhoudelijke beoordeling, met minimaal een zes-ogen principe (persoonlijk zaakbehandelaar, vaktechnisch specialist, managementteam-lid). Door de beperkte capaciteit in de vaktechnische lijn kan dit zes-ogen principe mogelijk vertragend werken.

IT/IV: De informatiepositie van Toeslagen en de Belastingdienst is onvolledig, met name waar het informatie verder in het verleden (van voor 2012) betreft. De gegevens die in de systemen van Toeslagen regulier of de Belastingdienst staan worden AVG-conform beveiligd. Nieuwe informatie en activiteiten die (nog) niet door bestaande systemen ondersteund kunnen worden, zoals het identificeren van ouders met acute nood en het vastleggen van beslissingen, zijn nog niet getoetst op AVG-standaarden. Verder is de IT-ondersteuning voor het beoordelen van 'hardheid van het stelsel' en voor de informatievoorziening naar de commissies nog niet ontworpen. Tenslotte is het testen van nieuwe IT-voorzieningen nog niet structureel ingericht.

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Management samenvatting (IV)

Besturing: De sturing op de voortgang van de inrichting van de organisatie is onvoldoende robuust. In de afgelopen maanden zijn er meerdere planningen opgesteld en ontbrak het in die planningen aan haalbare deelproducten en duidelijke eigenaren. Ook is de monitoring van de planning beperkt effectief gebleken. Vertragingen en potentiële risico's zijn wel gesignaleerd maar het ontbrak aan effectieve escalatie om problemen tijdig op te lossen.

Cultuur: Medewerkers zijn enorm betrokken bij de organisatie en gemotiveerd om ouders daadwerkelijk te helpen. Omdat medewerkers op dit moment ouders minder snel dan gehoopt kunnen helpen, ontstaat frustratie. Daarbij geven medewerkers aan dat het management vraagt en luistert naar zorgen en aandachtspunten van de werkvloer. Wel geven medewerkers aan slecht zicht te hebben op wat er met deze zorgen vervolgens gebeurt en voelen ze zich onvoldoende geïnformeerd over de laatste besluiten en stand van zaken.

Bovenstaande tekortkomingen kennen een scala aan interne en externe oorzaken. We zien vier belangrijke grondoorzaken die bepalend zijn voor het huidige tempo van het inrichten en opschalen van de hersteloperatie. De eerste twee oorzaken zijn meer organisatorisch van aard, de laatste twee oorzaken zijn meer beleidsinhoudelijk.

Ten eerste is er een kleine groep sleutelfiguren met essentiële kennis van de operatie die structureel overbelast en overvraagd is. Deze sleutelfiguren zijn bijvoorbeeld nodig voor het uitwerken van de behandelkaders, het valideren/beoordelen van de eerste 108 uitbetalingen, de informatievoorziening naar de Commissie van Wijzen, het werven en opleiden van persoonlijk zaakbehandelaars, het vaststellen van de benodigde IV-voorzieningen en het beantwoorden van Kamervragen. De groep van mensen met essentiële kennis is slechts beperkt uitgebreid de afgelopen maanden. Dit komt doordat mensen met deze kennis binnen de Belastingdienst schaars zijn en doordat het inwerken van nieuwe mensen op korte termijn extra werk oplevert voor sleutelfiguren, die al overbezet waren. Acute taken zoals de eerste 108 uitbetalingen en het beantwoorden van Kamervragen hebben voorrang gekregen boven de tijd nemen om kennis van de groep sleutelfiguren te verbreden binnen de organisatie.

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Management samenvatting (V)

Ten tweede ontbreekt effectief ingrijpen, in bijzonder voor het verkrijgen van specialistische ondersteuning en (IT-/IV-)capaciteit. Dit komt ten eerste doordat de herstelorganisatie te lang heeft gedacht knelpunten zelf op te kunnen lossen en er dus niet tijdig is geëscaleerd. Hierdoor zijn verschillende risico's niet tijdig op het juiste niveau in volle omvang gesignaleerd. Ten tweede komt dit omdat het nu, door de ontvlechting van Belastingdienst, Toeslagen en Douane, ontbreekt aan een bestuurlijk gremium dat escalaties over de verdeling van schaarse capaciteit binnen de Belastingdienst beslecht. Overigens zou effectieve escalatie van deze capaciteitsvraagstukken niet direct tot een oplossing leiden, want de capaciteit is zowel binnen de Belastingdienst als in de markt zeer schaars.

Ten derde is in de uitvoering het beeld ontstaan dat er een grote focus op nauwkeurigheid moet zijn bij het beoordelen van de situatie van de ouder. Dit komt voort uit het grote belang dat wordt gehecht aan rechtmatigheid en het willen waarborgen dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden. Ondanks meerdere geslaagde inspanningen om de beoordelingskaders verder te versimpelen ervaren velen in de operatie de noodzaak om nauwkeurig en absoluut volledig te zijn in de beoordeling. Deze insteek zorgt ervoor dat het noodzakelijk wordt geacht om de situatie van de ouder in verregaande mate van detail te reconstrueren. Deze reconstructie is vaak zeer tijdrovend o.a. doordat deze voor meerdere jaren, vaak ver in het verleden, opgesteld moet worden en doordat de informatiepositie van de Belastingdienst onvolledig is. Het toepassen van minder stringente eisen aan bewijsstukken, in het voordeel van de ouder, is een oplossing die de organisatie al op plekken toepast. Vervolgens kost het wel weer extra tijd om te borgen dat deze meer ruimhartige werkwijze consistent bij alle ouders wordt toegepast.

Ten vierde is de reikwijdte van de hersteloperatie breder dan aanvankelijk gedacht. Enerzijds betreft dit de stapsgewijze uitbreiding van de regelingen en (daarmee) de potentiële groep aan ouders die mogelijk in aanmerking komt. Anderzijds betreft dit de politieke opdracht om ouders in brede zin, buiten enkel de Toeslagenproblematiek, te willen ondersteunen en daarnaast contact met de ouders zo in te richten dat de ouders op zelfgekozen tijden, - frequentie en -methode in contact staan met hun persoonlijk zaakbehandelaar. Het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van dit bredere herstel heeft aandacht vereist van de eerdergenoemde sleutelfiguren.

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Management samenvatting (VI)

Vanwege bovengenoemde factoren heeft de organisatie tot aan het einde van 2020 beperkte capaciteit om ouders te helpen. Deze beperkte capaciteit kan de organisatie ofwel inzetten, naast het verder inrichten van de organisatie, om zoveel mogelijk ouders te helpen, bijvoorbeeld door met minder complexe casussen te starten[1], ofwel om ouders te helpen die in de meest acute of schrijnende situatie zitten. In het eerste geval schatten we in dat er tegen eind 2020 maximaal ~1000 ouders geholpen zijn, in het tweede geval enkele honderden. In de zomer van 2021 zijn mogelijk enkele duizenden ouders geholpen, als er geen versnelling komt in de manier van werken. Dit betekent dat sommige ouders die zich nu al hebben gemeld, tegen die tijd nog niet geholpen zijn. Naar beste inschatting is het eind van de hersteloperatie, inclusief behandelen van bezwaren en beroep, op zijn vroegst in 2022 een feit[2].

Een dergelijk tijdpad is ontoereikend. Om alsnog de overkoepelende doelen van de hersteloperatie in zicht te krijgen, hebben we vijf hoofdaanbevelingen. Daarnaast doen we in het rapport verschillende meer operationele aanbevelingen.

Aanbeveling 1: Schaal de reguliere operatie pas op nadat de noodzakelijke randvoorwaarden zijn gerealiseerd. Dit duurt naar onze beste inschatting in ieder geval nog tot 1 november 2020. Ondanks dat dit betekent dat veel ouders langer moeten wachten voordat zij geholpen kunnen worden, is deze doorlooptijd noodzakelijk om fouten te voorkomen. Meer fouten ondermijnen de kans op het herstellen van het vertrouwen van de burger. In het rapport zijn de randvoorwaarden -en aanbevelingen om deze te realiseren- nader beschreven. Voor ouders in een acute of zeer schrijnende situatie is het mogelijk toch wenselijk -ondanks de bovengenoemde risico's- dat UHT deze casussen beoordeelt.

1. Dit zijn bijvoorbeeld de burgers die een CAF-vergelijkbare casus hebben waarbij al voor enkele toeslagjaren institutionele vooringenomenheid op groepsniveau is vastgesteld en daarmee het berekenen van de hoogte van de compensatie resteert. 2. Dit is uitgaande van de huidige populatie van circa ~8.300 ouders die nu in zicht is bij UHT

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Management samenvatting (VII)

Aanbeveling 2: Bepaal de wenselijke prioritering van behandeling en ontwerp een planning op basis van geschatte behandeltijden en capaciteit. In de prioritering kan de organisatie er bijvoorbeeld voor kiezen om ouders met een acute nood met voorrang te helpen. Vervolgens raden wij aan ouders te informeren met een inschatting wanneer zij aan de beurt komen. Tevens moet de planning gekoppeld worden aan een planning voor het verder inrichten en opschalen van de organisatorische randvoorwaarden. Dit stelt de organisatie in staat om vroegtijdig -middels het monitoren van de randvoorwaarden- risico's voor de planning te signaleren.

Aanbeveling 3: Versterk de escalatiemogelijkheden van de herstelorganisatie. Formuleer een helder escalatie-pad vanuit het MT UHT naar de top van Toeslagen en de Belastingdienst. Stel daarnaast eisen aan de manier waarop geëscaleerd wordt, zoals (a) een zorg/escalatie mag nooit blijven liggen en indien deze niet kan worden opgelost moet deze naar een hoger gremium getild worden, (b) een probleem heeft altijd een eigenaar die verantwoordelijk is voor het vinden van een oplossing en het vragen van hulp, (c) een gesuggereerde oplossing voor een knelpunt heeft altijd een streefdatum en een meetbaar resultaat.

Aanbeveling 4: Richt specialistische teams in die de persoonlijk zaakbehandelaar -de spil in het contact met de ouder- ondersteunen. Belangrijke taken om te beleggen in specialistische teams zijn de (finale) inhoudelijke beoordeling, het verzamelen van informatie uit systemen van Toeslagen en de Belastingdienst; en contact met derden zoals banken en Gemeenten (alleen op verzoek en met goedkeuring van de ouder). De specialisering zorgt ten eerste dat de persoonlijk zaakbehandelaar wordt ontlast en voldoende tijd kan besteden aan het contact met, en de begeleiding van, de ouder. Ten tweede draagt het inrichten van een specialistisch beoordelingsteam bij aan het op een consistente wijze benutten van de discretionaire ruimte in de beoordelingskaders. Tenslotte is de verwachting dat door te specialiseren, medewerkers sneller leren en de organisatie ouders sneller kan helpen.

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Management samenvatting (VIII)

Aanbeveling 5: Wijzig (de filosofie van) het beoordelingsproces door het grote belang dat wordt gehecht aan nauwkeurigheid en rechtmatigheid deels los te laten ten faveure van snelheid. Met de bestaande beoordelingskaders- en processen lijkt het onhaalbaar om grote groepen ouders op korte termijn te helpen. Als ouders langer moeten wachten, veroorzaakt dit ook een verdere daling van het vertrouwen van de burger in Toeslagen en de Belastingdienst. Om dit te voorkomen, lijken rigoureuze versimpelingen nodig. Dit kunnen versimpelingen zijn die binnen de afgesproken aanpak met de Tweede Kamer vallen, alsook versimpelingen die afwijken van deze afgesproken aanpak. Een voorbeeld van een versimpeling binnen de afgesproken aanpak is het versimpelen van de toets om 'hardheid van het stelsel' vast te stellen. Dit kan bijvoorbeeld door (nog) eerder uit te gaan van het verhaal van de ouder. Een voorbeeld van een versimpeling buiten de afgesproken aanpak om is om niet langer de ouder te beoordelen op hardheid van het stelsel maar om de burger 100% van de teruggevorderde kinderopvangtoeslag toe te kennen, na een lichte toets om evident geen recht op herstel uit te sluiten. Op basis van een eerste inschatting, lijkt een versimpeling buiten de kaders, waarbij niet meer op individueel niveau beoordeeld wordt, de grootste tijdwinst op te leveren. Deze tijdwinst per casus moet afgewogen worden tegen het feit dat de wettelijke kaders dan aangepast en goedgekeurd moeten worden, er een mogelijke precedentwerking is naar de reguliere Toeslagenoperatie, en er mogelijk ten onrechte (meer) herstel wordt toegewezen. In elk geval is het essentieel om mensen in de uitvoering voldoende richtlijnen en rugdekking te geven om niet langer een volledige individuele reconstructie met groot detail te hoeven maken.

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

1. Aanleiding en context

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

02479

1893901

Aanleiding, doel en context

Aanleiding

Aanleiding van deze doorlichting is de belofte van staatssecretaris Van Huffelen aan de Tweede Kamer op 23 juni jongstleden om de opzet en werking van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) te laten doorlichten door een extern bureau. Deze belofte is gedaan naar aanleiding van de onjuiste informatievoorziening aan de Commissie van Wijzen in CAF-zaak Anker

Doel

Dit rapport betreft de externe doorlichting van de opzet en werking van UHT en is opgesteld als resultaat van een onderzoek van 6 weken in de van periode begin juli tot medio augustus 2020. De bevindingen zijn bijwerkt tot 1 september. Het doel van het rapport is tweeledig, is het informeren van de opdrachtgever over de opzet en werking van UHT en het bieden van handvatten aan UHT voor verdere inrichting en opschaling van de operatie. Om de opdrachtgever volledig te informeren bevat het rapport een gecomprimeerd overzicht van de status van de opzet en werking van UHT en een inschatting in hoeverre de organisatie in staat is om ouders goed te helpen, door middel van juiste, tijdige en persoonlijke dienstverlening. De aandachtspunten die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen zijn vertaald in een lijst van aanbevelingen. Deze aanbevelingen dienen mede als handvatten voor de organisatie

Context van UHT en de hersteloperatie

In lijn met de politieke opdracht heeft UHT doelen gesteld voor het adequaat herstellen van de gemaakte fouten bij Toeslagen

- UHT wil ouders op juiste wijze beoordelen: dit houdt in dat ouders een zorgvuldige beoordeling krijgen, besluiten reproduceerbaar zijn en onafhankelijk tot stand komen
- UHT wil ouders snel duidelijkheid geven: over wanneer ze aan de beurt komen, waar in het proces ze zich bevinden en wat de uitkomst is van de beoordeling
- UHT wil ouders een persoonlijke behandeling geven en hen daadwerkelijk helpen: dit betekent dat UHT ruimte wil hebben in het proces om te voorzien in behoeften van ouders, waar nodig maatwerk wil leveren en wil voorzien in bredere ondersteuning

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Context en voortschrijdend inzicht

Context van UHT en de hersteloperatie (vervolg)

Het opzetten van een publieke hersteloperatie is complex en kost tijd, dit kent meerdere oorzaken waaronder:

- Inrichten van een nieuwe organisatie met medewerkers die geen ervaring met dit dossier mogen hebben
- Ontwerpen van processen waaronder uitvoeringskaders en protocollen terwijl wet- en regelgeving nog in ontwikkeling is/was
- Moeten voldoen van herstelbesluiten en -acties aan hoge eisen van zorgvuldigheid omdat nieuwe fouten ten alle tijden te (willen) voorkomen

Ook als we naar andere publieke hersteloperaties uit het verleden kijken zien we dat het opzetten van de operatie complex is en tijd kost. Typisch gezien worden burgers pas in grotere getalen geholpen na 1-1,5 jaar na de start van de hersteloperatie

- In hersteloperaties zoals Q-koorts en rentederivaten zien we een periode van ~6-12 maanden om tot beleid te komen en dan nog eens ~12+ maanden om geld uit te betalen aan burgers
- In de aardbevingsschade-hersteloperatie was er binnen enkele maanden beleid en een organisatie, maar was de 'productie' per maand in het eerste jaar laag (circa 200-500 per maand namelijk ~2400 in de eerste 7 maanden)

Voortschrijdend inzicht

UHT is nog volop in ontwikkeling, wat het uitvoeren van een doorlichting complex maakt. De ontwikkelingen binnen de organisatie worden enerzijds gedreven door reeds geplande activiteiten voor de inrichting en anderzijds doordat verschillende aandachtspunten van de doorlichting al worden geadresseerd. Zodat zo snel mogelijk gestart kon worden met het oppakken van de aandachtspunten, is ervoor gekozen om de bevindingen van de doorlichting tussentijds met de organisatie te delen

De bevindingen en aanbevelingen zijn gebaseerd op inzichten van het onderzoek dat medio augustus is afgerond, deze inzichten zijn vervolgens bijgewerkt tot aan 1 september

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

2. Aanpak en reikwijdte

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

02479

1893901

Aanpak en reikwijdte van de doorlichting

Aanpak

We hebben een toetsingskader gedefinieerd vanuit twee invalshoeken, namelijk vanuit de ouders en vanuit de organisatie. Kwaliteit vanuit de ouders moet centraal staan, en een goede werking van de organisatie ligt hieraan ten grondslag

A **Vanuit de ouders:** Primair toetsen we geredeneerd vanuit de beleving van kwaliteit van de ouders omdat voor het hoofddoel van de hersteloperatie—het herstellen van gemaakte fouten bij Toeslagen en bijdragen aan herstellen het vertrouwen van de burger in de Belastingdienst—de kwaliteit voor ouders centraal moet staan. Om te meten in hoeverre kwaliteit van dienstverlening gewaarborgd is, hebben we dit in het toetsingskader opgesplitst in juiste, tijdige en persoonlijke dienstverlening

B **Vanuit de organisatie:** Secundair toetsen we de benodigdheden vanuit de organisatie om deze kwaliteit voor de ouders te realiseren. Door de status en werking van de onderdelen van de interne organisatie in kaart te brengen hebben we een compleet beeld van de aandachtspunten in de organisatie en hun impact op de kwaliteit voor de ouders. Het interne toetsingskader bevat de categorieën personeel (inclusief taken en bevoegdheden), processen, IT/IV, besturing en cultuur. Hierin hebben we ook de elementen van risico—en beheermethodieken zoals AO/IC, AO/IB verwerkt

We hebben vastgesteld in welke mate er is voldaan aan de toetsingscriteria en vervolgens hebben we op basis hiervan onze bevindingen verdiept en vertaald in concrete aanbevelingen. Dit is grofweg de aanpak van het onderzoek geweest

1. Op basis van de toetsingskaders hebben we de toetsingscriteria vastgesteld
2. We hebben een eerste toetsing gedaan op basis van documenten, interviews en door mee te kijken in de operatie. Op basis hiervan hebben we op hoofdlijnen de status op de toetsingscriteria vastgesteld. De eerste bevindingen zijn gedeeld met het management zodat feitelijke bevindingen geverifieerd konden worden
3. Na het vaststellen van de aandachtspunten hebben we aanvullend onderzoek verricht op de toetsingscriteria met de grootste aandachtspunten
4. Vervolgens hebben we achterliggende grondoorzaken geïdentificeerd die een deel van de symptomen verklaren
5. Ten slotte zijn de aandachtspunten vertaald in een aantal hoofdaanbevelingen en meer gedetailleerde aanbevelingen

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Aanpak en reikwijdte van de doorlichting

Aanpak (vervolg)

We hebben drie soorten informatie verzamelt en benut voor ons rapport

- **Interne documenten:** Voor dit rapport zijn relevante documenten door UHT met ons gedeeld. Dit zijn onder andere documenten over de inrichting (o.a. schematische weergaven van processen), de voortgang van de inrichting (o.a. taakoverzichten, planningen en risicologs), en evaluaties van de eerste maanden (evaluaties van de proefmaand en eerste 108 uitbetalingen)
- **Interviews:** Om een beeld te krijgen van de volledige organisatie zijn medewerkers van verschillende afdelingen en op verschillende posities binnen de organisatie geïnterviewd, namelijk medewerkers in de operatie, van ondersteunende afdelingen en het management
  - In de operatie hebben we o.a. gesproken met persoonlijk zaakbehandelaars, teamleiders, verantwoordelijken voor Vaktechnische ondersteuning, Vaktechnische specialisten, voorzitters van de Commissies, verantwoordelijke voor het oudercontact (Serviceteam) en de verantwoordelijke voor uitbetaling (betalen en inning)
  - Daarnaast hebben we ook de verantwoordelijken voor ondersteuning van de operatie gesproken, namelijk de verantwoordelijke voor IV binnen UHT, de verantwoordelijke voor kwaliteitsborging (QA), en de verantwoordelijke voor PMO (projectmanagement) binnen UHT
  - Ten slotte hebben we de leden van het Strategisch Crisis Team en het Management Team van UHT gesproken, waaronder de Staatsecretaris, de Directoraat-Generaal Toeslagen en de (waarnemend) directeur UHT
- **Observaties op de werkvloer:** Om een goed beeld te krijgen van het beoordelingsproces hebben we meegekeken op de werkvloer tijdens de eerste 108 uitbetalingen

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Aanpak en reikwijdte van de doorlichting

Aanpak (vervolg)

Voor het beoordelen van de interne organisatie hebben we rekening gehouden met de benodigdheden voor verschillende fases van de hersteloperatie. Typisch zijn er verschillende fases in een hersteloperatie: (0) voorbereiden, (1) uitvoeren, (2) opschalen en (3) verduurzamen. In iedere fase zijn er een aantal randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden

- Om van voorbereiding naar uitvoering te gaan moet de basis op orde zijn
- Opschalen van de productie vereist dat de organisatie en de processen schaalbaar zijn
- Verduurzamen vereist onder andere dat een lerende organisatie wordt ingericht

Om ouders zo snel mogelijk te kunnen helpen moet UHT zich focussen op het inregelen van noodzakelijke randvoorwaarden. Onze aanbevelingen zijn dan ook gericht op fase 1. Ondanks dat ook voor opschalen en verduurzamen verschillende aandachtspunten geïdentificeerd zijn, verwachten wij dat de organisatie zich nog minstens twee maanden richt op het inregelen van randvoorwaarden

Reikwijdte

Het toetsingskader is toegepast op de volledige keten van de hersteloperatie

- Dit houdt in dat we zowel hebben gekeken naar het proces van beoordeling (UHT en commissies), maar ook naar oudercontact (Serviceteam) en uitbetaling (betalen en inning)
- Daarnaast hebben we ook gekeken naar ondersteunende diensten, zoals IV, en de aansluiting op Toeslagen regulier. Hierbij hebben we voornamelijk gekeken of taken en bevoegdheden duidelijk belegd zijn en of randvoorwaarden die UHT nodig heeft voor de hersteloperatie vervuld zijn
- We nemen de context waarin UHT zit in acht, zoals het beleid en de wetgeving op basis waarvan UHT moet uitvoeren. Dit houdt in dat we de huidige status van het beleid en de wetgeving hebben bekeken en wat hiervan de impact is op verschillende aspecten van het toetsingskader. Echter, we hebben geen uitgebreide analyse gedaan naar gebreken van beleid en wetgeving en we doen geen aanbevelingen op dit gebied

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

2A

Toetsingskader voor doorlichting geredeneerd vanuit kwaliteit van dienstverlening voor ouders

Categorie	Toetsingscriteria	Vanuit de ouders beredeneerd
Juist	Zorgvuldige behandeling	Mijn beoordeling is correct en gebaseerd op alle relevante informatie
	Reproduceerbare besluiten	Gelijke gevallen worden gelijk behandeld, de gronden voor het besluit zijn gedocumenteerd
	Onafhankelijke behandeling (incl. bezwaar)	Mijn eerste (en evt. tweede) beoordeling is onafhankelijk
Tijdig	Korte wachttijd tot aanvang behandeling	Ik ben snel aan de beurt
	Korte doorlooptijd	Zodra ik aan de beurt ben dan wordt mijn behandeling snel voltooid
	Voorspelbare doorlooptijd	Ik weet wanneer ik aan de beurt kom
Persoonlijk	Integrale behandeling	Ik ga maar één keer door het proces
	Maatwerk	Ik word daadwerkelijk geholpen en krijg ondersteuning waar nodig
	Transparant proces met uitlegbare uitkomst	Ik begrijp het proces, heb inzicht in waar ik ben in het proces, en ik begrijp de uitkomst van mijn beoordeling
	Prioritering (b.v. urgente zaken eerst)	Als ik in een zeer urgente situatie zit word ik geprioriteerd

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

2B

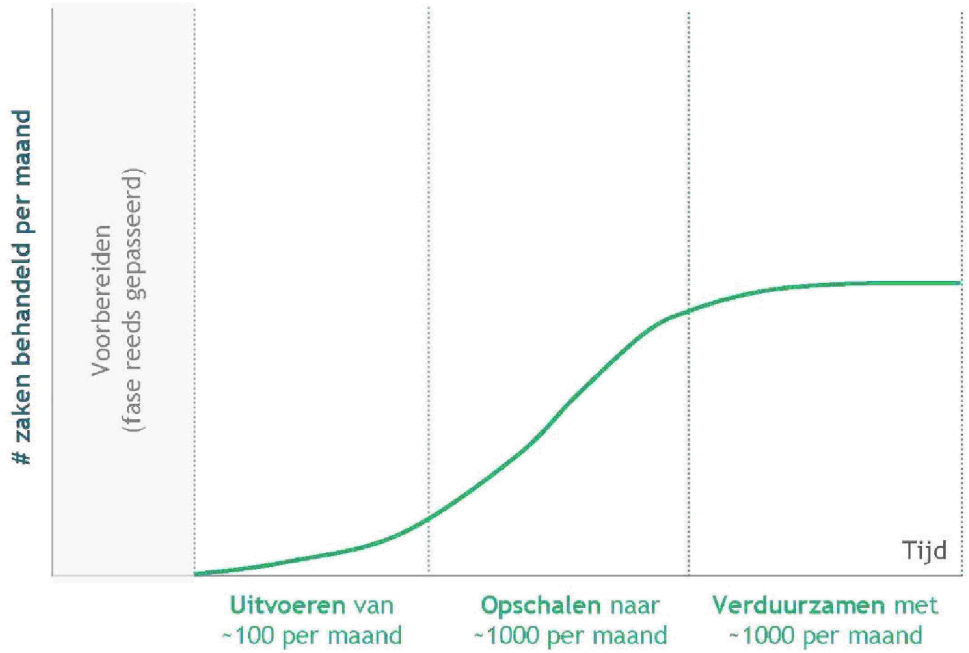
De kwaliteit van dienstverlening beoordelen we door de werking en opzet van vijf onderdelen van de organisatie te toetsen

Categorie	Toetsingscriteria	Vanuit de organisatie beredeneerd
Personeel	Taken en bevoegdheden	Taken en bevoegdheden zijn duidelijk, zijn belegd, en er is minimale overlap
	Kwantiteit	Er zijn voldoende medewerkers in primaire en ondersteunende functies
	Kwaliteit	Medewerkers beschikken over de juiste vaardigheden en kennis voor hun taken
Processen	Robuustheid	Uitvoerings- en vastleggingsprocessen omvatten alle taken en voldoende waarborgen
	Haalbaarheid	Uitvoerings- en vastleggingsprocessen zijn haalbaar en uitvoerbaar voor medewerkers
	Efficiëntie	Processen zijn efficiënt ontworpen en ondersteunen medewerkers optimaal
IT/IV	Informatie authenticiteit	Enkele bron van waarheid waarop alle processen zijn aangesloten
	Informatie ontsluiting	Systemen bevatten benodigde informatie en zijn toegankelijk voor werkn. en ouders
	Informatie beheer	Systemen en informatiestromen zijn voldoende beschermd (AVG) en beveiligd
	Efficiëntie	Systemen ondersteunen primaire processen op een efficiënte wijze
Besturing	Sturing	Processen en rapportages bieden voldoende zicht, mgmt. heeft voldoende aandacht
	Escalatie	Escalatieprocessen zijn geïmplementeerd en worden tijdig benut
Cultuur	Betrokkenheid	Medewerkers zijn betrokken en voelen zich gewaardeerd
	Transparantie	Er heerst een open cultuur waar zorgen proactief gedeeld worden
	Lerende organisatie	Leercyclus is ingericht en operationeel

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

We beoordelen de interne organisatie op basis van de randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden in iedere fase

Typisch zijn er 3 fases binnen een herstel operatie uitvoeren, opschalen en verduurzamen



Randvoorwaarden voor uitvoeren, opschalen en verduurzamen

De eerste fase is de transitie van voorbereiden naar het uitvoeren van lage aantallen en/of het draaien van pilots. De randvoorwaarden zijn duidelijke taken en bevoegdheden, ontworpen en geïmplementeerde processen, voldoende en opgeleid personeel, beschikbaarheid van complete en juiste informatie, voldoende sturing vanuit het management en aanwezigheid van een transparante organisatiecultuur zodat risico's snel geïdentificeerd en geadresseerd kunnen worden

Opschalen van de productie naar grotere aantallen per maand vereist dat de organisatie en de processen schaalbaar zijn. De randvoorwaarden voor opschalen zijn beschikbaarheid van voldoende extra capaciteit van medewerkers, met name in kritieke processen, verbeterde, en zoveel mogelijk geautomatiseerde, processen op basis van inzichten uit de eerste uitvoeringsfase, en voldoende sturing op voortgang door middel van planning en monitoring

Vervolgens moet het hogere niveau van productie vast gehouden worden en duurzaam zijn voor de organisatie. Dit vereist dat een lerende organisatie is ingericht, er goede aansluiting op de reguliere operatie is de motivatie en betrokkenheid van medewerkers wordt gemonitord. Op deze fase ligt meestal minder focus gegeven het tijdelijke karakter van hersteloperaties

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

3. Bevindingen

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen van de doorlichting van de werking en opzet van UHT en heeft drie onderdelen, namelijk (A) observaties over de kwaliteit van dienstverlening aan ouders, (B) observaties over de werking en opzet van de organisatie en (C) definitie van grondoorzaken van tekortkomende kwaliteit in onderdelen A en B

A **Kwaliteit van dienstverlening**: We beoordelen de kwaliteit van dienstverlening aan de hand van het toetsingskader vanuit de ouders. Hiervoor hebben we een inschatting gemaakt in hoeverre UHT in staat is om juiste, tijdige en persoonlijke dienstverlening te bieden

B **Werking en opzet van de organisatie**: We beoordelen de opzet en werking van de organisatie aan de hand van het toetsingskader vanuit de interne organisatie. Hiervoor hebben we in kaart gebracht welke randvoorwaarden ingeregeld moeten zijn in iedere fase van de operatie, namelijk van voorbereiden naar uitvoeren, opschalen en verduurzamen en hoe ver UHT hierin staat. Voor iedere randvoorwaarde beschrijven we de huidige status, mogelijke aandachtspunten en risico's verbonden aan geconstateerde tekortkomingen

C **Definitie grondoorzaken**: Op basis van de beoordeling van de toetsingskaders vanuit de ouders en vanuit de interne organisatie destilleren we een drietal grondoorzaken die ten grondslag lijken te liggen aan de tekortkomende kwaliteit

De bevindingen in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op inzichten beschikbaar tot het moment van schrijven, 1 september 2020

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

UHT nog niet in staat om kwalitatief goede dienstverlening te leveren

Vanuit het perspectief van de ouders constateren we dat UHT, op dit moment, nog niet in staat is om aan mogelijk gedupeerde ouders een juiste, tijdige en persoonlijke dienst te verlenen

- **De juistheid van de beoordeling** is nog onvoldoende te garanderen. Casuïstiek blijkt complexer dan gedacht en nieuw opgeleide medewerkers beschikken niet over de benodigde juridische en systeemkennis om de juiste informatie naar boven te halen en te beoordelen. Ook zijn systemen nog niet zo ingericht dat dat de gronden voor het besluit zorgvuldig kunnen worden vastgelegd en reproduceerbaar zijn. Onafhankelijkheid van besluiten zijn gewaarborgd doordat persoonlijk zaakbehandelaars in het verleden niet op deze dossiers gewerkt hebben en doordat commissies onafhankelijk zijn ingericht en opereren
- **Een tijdige beoordeling** lijkt op dit moment alleen mogelijk voor kleine groepen ouders. De ambitie van UHT om uitermate zorgvuldig te werk te gaan, gecombineerd met de complexiteit en diversiteit van casuïstiek en regelgeving, zorgt ervoor dat er meerdere vaktechnische controles en iteraties plaatsvinden voordat een beoordeling kan worden afgerond. Verder constateren we dat op dit moment geen duidelijkheid verschaft kan worden aan ouders wanneer zij geholpen zullen worden
- **De persoonlijke dienstverlening** is in die zin op orde dat de ouderinteractie grotendeels is ingericht, inspraak van belanghebbenden, zoals via het Ouderpanel, is ingericht, en ouders over het algemeen tevreden zijn met contactmomenten. De belangrijkste aandachtspunten voor een persoonlijke dienstverlening zijn het nog beter ondersteunen van de ouder in het proces bijvoorbeeld door juridische ondersteuning en het verder vormgeven van bredere hulpverlening (bijvoorbeeld de rol die UHT kan spelen als intermediair naar derde partijen zoals de Gemeente of Bewindvoerders)

Wij constateren dat de verschillende ambities voor de hersteloperatie zoals snelheid, maatwerk, ruimhartigheid, uniformiteit en zorgvuldigheid vaak op gespannen voet staan met elkaar, waardoor keuzes ten voordele van snelheid een risico vormen ten aanzien van juistheid. Doordat de organisatie graag zo snel mogelijk ouders wil helpen, wordt er al productie gedraaid ondanks dat cruciale aspecten van de organisatie nog niet op orde zijn. Dit vormt grote risico's bij het doorzetten van de geplande minimale productie, dit zijn risico's in de vorm van mogelijke inconsistente beoordelingen, fouten in de beoordeling en verliezen van informatie en gegevens van de ouders

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Grootste zorgen op juistheid en tijdigheid van de beoordeling

Categorie	Status	Toelichting
Juist		⊖ Behandelkaders laten veel discretionaire ruimte waardoor persoonlijk zaakbehandelaars te weinig handvatten hebben voor een juiste en reproduceerbare beoordeling, gegeven hun kennis en ervaring ⊖ IV systemen zijn nog onvoldoende afgestemd op processen, hierdoor zijn manuele handelingen vereist en is vastlegging van besluiten nog onvoldoende mogelijk ⊖ Commissies zijn grotendeels nog niet operationeel door niet ingevulde randvoorwaarden en werkwijzen die nog niet gereed zijn ⊕ Voor processen die al geïmplementeerd zijn, zijn veel checks en waarborgen ingebouwd
Tijdig		⊖ Randvoorwaarden om uit te voeren zijn nog niet volledig ingeregeld waardoor het opschalen naar grote aantallen beoordelingen per maand nog niet mogelijk is. Dit betekent voor veel ouders nog een aanzienlijke wachttijd ⊖ Zo is er onder andere onvoldoende Vaktechnische ondersteuning om juistheid van beoordelingen met tempo te kunnen controleren en vragen te beantwoorden van persoonlijk zaakbehandelaars ⊖ Er is geen duidelijkheid over wachttijden omdat er nog geen planning is en het proces voor prioritering van zaken ontbreekt ⊕ Zodra een ouder in het beoordelingsproces zit, lijkt een beoordeling—met name op vooringenomenheid—snel uitgevoerd te kunnen worden
Persoonlijk		⊖ Er is nog geen oplossing voor urgente gevallen, zoals ouders in acute financiële nood ⊖ Er is nog onvoldoende aansluiting op het reguliere proces van de Belastingdienst en Toeslagen, waardoor ouders niet breder dan het herstelproces geholpen worden ⊕ Om ouders op een passende manier te helpen zijn contactmomenten ontworpen ⊕ Ouders zijn over het algemeen tevreden met het klantcontact

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Ondanks vooruitgang nog steeds grote aandachtspunten in organisatie

Vanuit het perspectief van de organisatie constateren we allereerst dat UHT in de afgelopen maanden enorme voortgang heeft geboekt in het optuigen van de herstelorganisatie en inregelen van randvoorwaarden. Medewerkers van UHT hebben zich enorm ingezet voor, en voelen zich zeer betrokken bij, het uitvoeren van herstel voor ouders. Werkweken van het dubbele aantal full-time uren zijn niet ongewoon en ook in weekenden werken mensen door om te zorgen dat ouders zo snel mogelijk geholpen worden. Door deze inzet heeft UHT o.a.

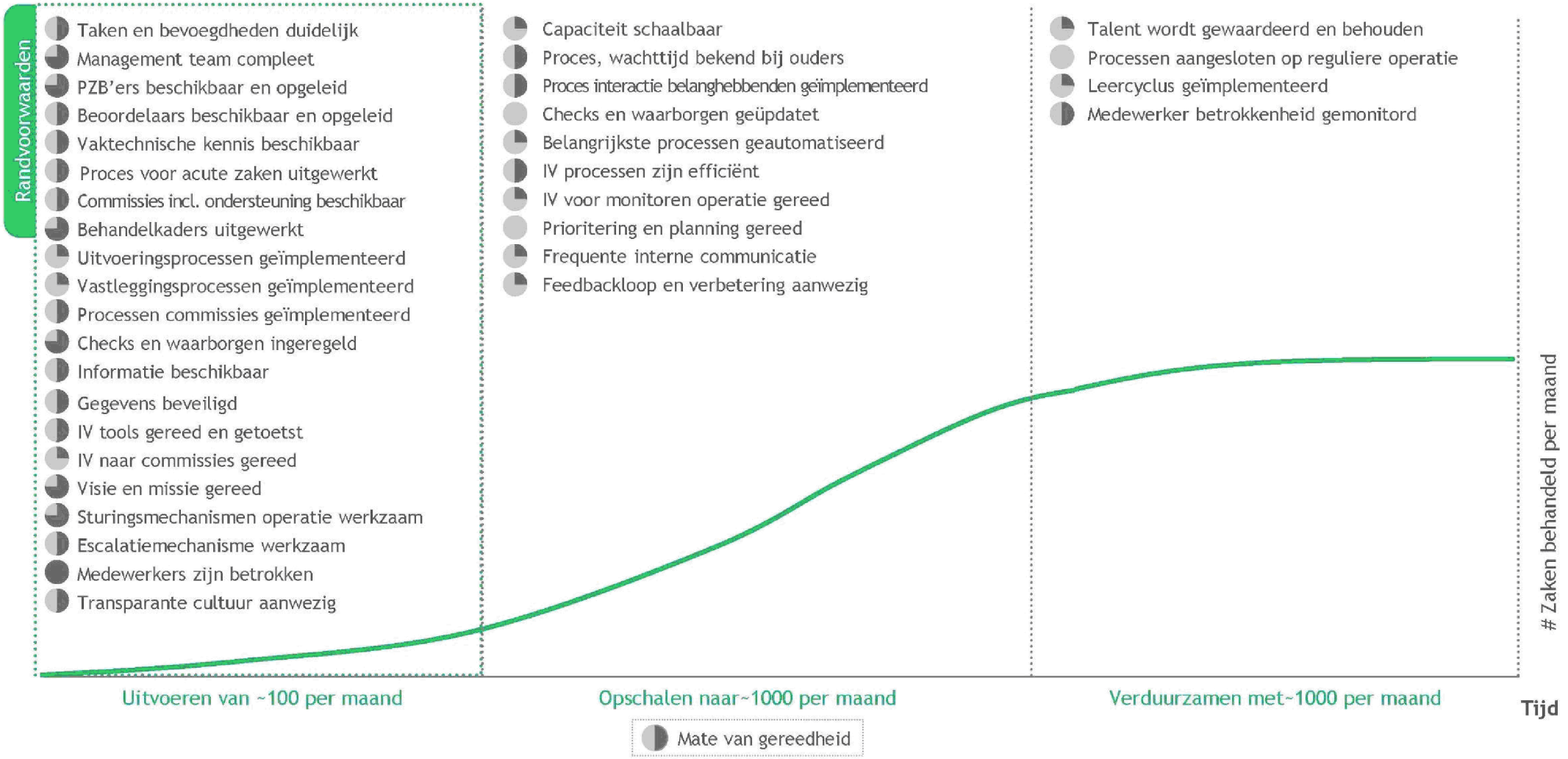
- ~400 FTE geworven en opgeleid
- Terwijl het in oprichting was, alle CAF-zaken op zaakniveau beoordeeld op vergelijkbaarheid met CAF-11 en overhandigd aan de Commissie van Wijzen
- Het beleidskader voor CAF-compensatie uitgebreid, een nieuwe wet voor hardheid geschreven, afgestemd en goedgekeurd
- 800 ouders toegewezen aan persoonlijk zaakbehandelaars en webinars georganiseerd om zo ouders duidelijkheid te verschaffen
- Beoordelingsprocessen en contactmomenten met de ouder zijn uitgedacht en uitgewerkt
- Acties uitgevoerd om te garanderen dat de ouders echt geholpen wordt: zo is er een Ouderpanel en bestuurlijke adviesraad opgericht en werkt de organisatie met gemeentes aan een proces om ouders op verschillende vlakken (schuldhulpverlening, werk en wonen) te kunnen ondersteunen

Ondanks dat er veel gebeurd is in de afgelopen maanden stellen we vast dat er verscheidene grote aandachtspunten zijn binnen de organisatie. Belangrijke aandachtspunten zijn onder andere

- Kennis en vaardigheden van medewerkers die zaken kunnen beoordelen is ontoereikend
- Capaciteit voor vaktechnische ondersteuning is ontoereikend voor het ondersteunen van behandelaren en beoordelaars, opleiden van nieuwe medewerkers en controleren van beoordelingen
- Commissies zijn nog niet operationeel terwijl er al wel zaken in afwachting zijn van behandeling
- Processen voor informatievoorziening, zowel intern als richting commissies, zijn nog niet gereed
- IT systemen zijn nog niet toereikend voor de processen, waardoor veel handmatige handelingen nodig zijn

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Veel cruciale aspecten in organisatie nog niet op orde om te kunnen uitvoeren, opschalen en verduurzamen



Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Overzicht randvoorwaarden per organisatieaspect en fase

	Uitvoeren van ~100 per maand	Opschalen naar ~1000 per maand	Verduurzamen met ~1000 per maand
Personeel	Taken en bevoegdheden duidelijk	Capaciteit schaalbaar	Talent wordt gewaardeerd en behouden
	Management team compleet		
	PZB'ers beschikbaar en opgeleid		
	Beoordelaars beschikbaar en opgeleid		
	Vaktechnische kennis beschikbaar		
	Commissies, incl. ondersteuning, beschikbaar		
Processen	Proces voor acute zaken uitgewerkt	Proces, wachttijd bekend bij ouders	Processen aangesloten op reguliere operatie
	Behandelkaders uitgewerkt	Proces interactie belanghebbenden geïmplementeerd	
	Uitvoeringsprocessen geïmplementeerd	Checks en waarborgen geüpdatet	
	Vastleggingsprocessen geïmplementeerd		
	Processen commissies geïmplementeerd		
	Checks en waarborgen ingeregeld		
IT/IV	Informatie beschikbaar	Belangrijkste processen geautomatiseerd	
	Gegevens beveiligd	IV processen zijn efficiënt	
	IV tools gereed en getoetst	IV voor monitoren operatie gereed	
	IV naar commissies gereed		
Besturing	Visie en missie gereed	Prioritering en planning gereed	
	Sturingsmechanismen operatie werkzaam	Frequente interne communicatie	
	Escalatiemechanisme werkzaam		
Cultuur	Medewerkers zijn betrokken	Feedbackloop en verbetering aanwezig	Leercyclus geïmplementeerd
	Transparante cultuur aanwezig		Medewerker betrokkenheid wordt gemonitord

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Toelichting van randvoorwaarden per organisatieaspect

Uitvoeren

Randvoorwaarden	Bondige samenvatting van huidige status en aandachtspunten
Taken en bevoegdheden duidelijk	Er vallen taken tussen wal en schip. Dit komt enerzijds doordat de taakverdeling tussen betrokken partijen niet voldoende geëxpliciteerd is, en anderzijds omdat het managementteam onderbezet is • Rolverdeling tussen Centrale Regie en Vaktechnische lijn is onduidelijk, in het bijzonder de rol die Centrale Regie speelt bij uitwerken van de behandelkaders en controleren van de beoordelingen en organisatorische processen lijkt in praktijk anders dan bij de Belastingdienst • Organisatorische randvoorwaarden voor de Commissies zijn nog niet gerealiseerd en de werkwijzen en gewenste informatievoorziening lijkt onvoldoende uitgewerkt. Dit vormt een risico voor tijdig operationaliseren van de Commissies • Sturen op zaken die aansluiting vereisen met Toeslagen regulier en de Belastingdienst gebeurt onvoldoende omdat de verantwoordelijkheid hiervoor niet belegd is. Bijvoorbeeld onvoldoende sturing op inrichten van het beroepsproces vanwege onduidelijke taakverdeling tussen UHT en Toeslagen regulier • Verantwoordelijkheid voor het in kaart brengen van en sturen op randvoorwaarden voor HR en IT is niet helder belegd binnen UHT
Managementteam compleet	Het MT UHT bestond tot 1 augustus uit 4 personen, namelijk een (plaatsvervangend) Directeur, een MT Lid Operatie & Staf, een MT Lid Ouderinteractie en een MT Lid betalen en inning. Het managementteam heeft onvoldoende capaciteit om aan al hun verantwoordelijkheden te voldoen. Daarom is het MT UHT uitgebreid met twee personen, waaronder een verantwoordelijke voor Vaktechniek. Hierdoor kan het MT lid Operatie en Staf zich uitsluitend toeleggen op sturing op voortgang van de operatie. De nieuwe directeur MT start per 1 oktober
Persoonlijk zaakbehandelaars beschikbaar en opgeleid	~250 persoonlijk zaakbehandelaars zijn geworven en opgeleid. Echter, het behandelen van casuïstiek blijkt veel complexer en omvangrijker dan aanvankelijk gedacht. Op basis van voortschrijdend inzicht is daarom besloten om het takenpakket van de persoonlijk zaakbehandelaars te focussen op het primaire proces, namelijk het begeleiden van de ouders. Deze aanpassing is goedgekeurd maar nog niet geïmplementeerd. Met deze geplande aanpassing zijn er naar verwachting voldoende goed opgeleide persoonlijk zaakbehandelaars

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Toelichting van randvoorwaarden per organisatieaspect

	Randvoorwaarden	Bondige samenvatting van huidige status en aandachtspunten
Uitvoeren	**Beoordelaars beschikbaar en opgeleid**	Recentelijk is besloten om de organisatie inrichting aan te passen en beoordeling van zaken bij een kleinere groep specialisten te beleggen. Hiervoor is de capaciteit van beoordelaars met voldoende specialistische kennis waarschijnlijk ontoereikend. Een deel van deze specialisten kunnen worden geworven uit bestaande werknemers en een ander deel moet waarschijnlijk extern worden geworven. Werving van deze specialisten kost tijd maar is essentieel voor het goed uitvoeren van beoordelingen
	Vaktechnische kennis beschikbaar	Capaciteit van de Vaktechnische lijn is ontoereikend. Dit tekort leidt tot vertraging voor zowel de inrichting van de organisatie als de productie. Voor de inrichting is de Vaktechnische lijn betrokken bij opstellen van behandelkaders, vertalen van beleid naar vereisten voor IT/IV systemen en opleiden van persoonlijk zaakbehandelaars. Binnen de productie controleert Vaktechniek de navolgbaarheid van beoordelingen
	Commissies, incl. ondersteuning, beschikbaar	Commissieleden zijn geworven zoals gepland, echter lijkt dit niet voldoende capaciteit om de verwachte stroom aan zaken te verwerken. Dit zit deels in het aantal geworven commissieleden alsook dat hen gevraagd is om slechts 1-1.5 dag per week beschikbaar te zijn, wat naar verwachting onvoldoende gaat zijn. Additionele commissieleden worden geworven maar mogelijk worden deze posities niet op korte termijn vervuld. Daarnaast hebben de commissies onvoldoende juridische en administratieve ondersteuning
Opschalen	**Capaciteit schaalbaar**	Additionele capaciteit vereist van beoordelaars en de Vaktechnische lijn, naar verwachting is het aantal persoonlijk zaakbehandelaars voldoende. Capaciteit van beoordelaars en Vaktechnische ondersteuning is op dit moment al ontoereikend en door schaarste binnen de Belastingdienst is het onzeker of de capaciteit voldoende opgeschaald kan worden. Onzeker is of de capaciteit van commissies toereikend zal zijn omdat er nog geen zicht is op het aantal zaken dat zij moeten behandelen. Wel geven commissies aan zich hierover zorgen te maken
Verduurzamen	**Talent wordt gewaardeerd, behouden**	De huidige snelheid van de operatie vormt een risico voor het behouden van persoonlijk zaakbehandelaars. Zij zijn geworven met het idee dat zij op korte termijn ouders konden helpen en kunnen dit nu niet of in mindere mate. Medewerkers zijn vaak gedetacheerd met jaarcontract, waarna zij terug kunnen gaan naar hun vorige functie. Onvoldoende betrokkenheid vormt een risico voor behoud van kennis in de organisatie

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Toelichting van randvoorwaarden per organisatieaspect

Uitvoeren

Randvoorwaarden	Bondige samenvatting van huidige status en aandachtspunten
Proces voor acute zaken uitgewerkt	Het proces voor urgente zaken heeft twee belangrijke aandachtspunten, namelijk ontbreken van een objectief kader voor vaststellen van urgentie en ontbreken van handvatten om urgente gevallen op korte termijn te helpen. Op dit moment worden urgente zaken wel geïdentificeerd en, waar mogelijk, geprioriteerd. Echter, voor identificeren van urgente gevallen ontbreekt een objectief afwegingskader waardoor urgente gevallen nu mogelijk niet vroegtijdig gesignaleerd worden. Dit is vooral zorgwekkend omdat het Ouderpanel wel een checklist voor urgentie heeft ontwikkeld waardoor ouders mogelijk de verwachting hebben dat hun zaak urgent is. Daarnaast zijn urgente zaken vaak ook zeer complex omdat zij onder meerdere regelingen vallen, waardoor een volledige beoordeling mogelijk niet een tijdige oplossing is voor hun acute situatie
Behandelkaders uitgewerkt	De organisatie heeft in juli en augustus hard gewerkt aan het opstellen van behandelkaders. Voor de compensatieregeling zijn behandelkaders vergevorderd, met uitzondering van de toets op vooringenomenheid op individueel niveau. Voor de regelingen omtrent Hardheid van het toeslagenstelsel en de tegemoetkoming voor O/GS zijn behandelkaders nog niet gereed. Er zijn twee grote zorgen omtrent de behandelkaders. Ten eerste, de ontbrekende kaders vormen een blokkade voor verdere inrichting van de organisatie, zoals voor het vaststellen van IV randvoorwaarden. Vertraging op dit onderdeel heeft daarom grote gevolgen voor de gehele inrichting. Ten tweede, bij het opstellen van de behandelkaders wordt bewust ruimte gelaten voor interpretatie van de beoordelaar zodat ruimhartig beoordeeld kan worden en maatwerk geboden kan worden. Hierdoor worden de behandelkaders naar verwachting minder concreet dan gewenst, wat consistente beoordeling en efficiënte uitvoering in de weg kan staan

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Toelichting van randvoorwaarden per organisatieaspect

Uitvoeren

Randvoorwaarden	Bondige samenvatting van huidige status en aandachtspunten
Uitvoerings-processen geïmplementeerd	Het belangrijkste aandachtspunt is dat uitvoeringsprocessen voor de Hardheidstegemoetkoming en de O/GS tegemoetkoming nog niet gereed zijn. Daarnaast zijn er voor alle regelingen nog additionele aandachtspunten, namelijk het grote aantal manuele handelingen, een onvoldoende functionerend proces voor inhoudelijke escalatie en verschillen in werkwijzen tussen teams • Voor de Hardheidstegemoetkoming en O/GS tegemoetkoming zijn de uitvoeringsprocessen nog niet ingericht, bijvoorbeeld beoordelingsprocessen en processen voor informatieverzameling zijn nog niet ontworpen. Dit is een gevolg van het feit dat behandelkaders zeer recentelijk zijn uitgewerkt • Uitvoeringsprocessen bevatten veel manuele handelingen, wat een risico vormt voor de juistheid door hogere foutgevoeligheid. De automatisering van processtappen in de beoordeling is nog niet voltooid. Bijvoorbeeld de GSV tool die zaken toewijst aan behandelaren is nog niet operationeel en de compensatierekenmodule is nog niet aangepast op het laatste beleid. Ook verschilt het proces voor financiële afhandeling per regeling, waarbij voor sommige regelingen handelingen buiten de reguliere processen om gedaan moeten worden • Het inhoudelijke escalatieproces, waarbij de Vaktechnische lijn beoordelaars ondersteunt, duurt soms enkele weken waardoor doorlooptijden oplopen. Daarnaast is het overzicht van eerder gestelde vragen van onvoldoende kwaliteit en is er geen terugkoppeling richting beoordelaars over de status of het antwoord op hun vraag, waardoor leereffect voor beoordelaars uit blijft • Team werken samen in pods geleid door pod-coördinatoren. In de verschillende pods ontstaan verschillende werkwijzen en dit vormt een risico voor consistentie
Vastleggings-processen geïmplementeerd	Processen voor vastlegging zijn nog onvoldoende aanwezig. Dit betekent dat notities, boordelingen en berekeningen kunnen niet altijd (efficiënt) worden vastgelegd. Hierdoor zijn besluiten niet navolgbaar of reproduceerbaar. Dit vormt onder andere een risico voor een efficiënte controle van besluiten door Vaktechniek of voor eventuele herbeoordeling. Ten slotte moeten ouders inzicht kunnen krijgen in hun dossier en de gronden op basis waarvan de beoordeling heeft plaatsgevonden

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Toelichting van randvoorwaarden per organisatieaspect

	Randvoorwaarden	Bondige samenvatting van huidige status en aandachtspunten
Uitvoeren	**Processen commissies geïmplementeerd**	Processen voor informatievoorziening zijn nog niet ontworpen doordat werkwijzen laat en summier zijn opgesteld. Hierdoor zijn de Bezwaarschriftenadviescommissie en Commissie Werkelijke Schade nog niet operationeel terwijl er wel al verzoeken liggen. Dit wordt onder andere veroorzaakt door onduidelijke takenverdeling tussen beleidsafdelingen, UHT en de commissies. Omdat de commissies een onafhankelijk karakter hebben, is er onvoldoende focus geweest vanuit UHT op het operationaliseren van de Commissies • Er is een zeer summiere werkwijze opgesteld voor beoordeling van een voorgenomen afwijzing voor vooringenomenheid op individueel niveau. Dit vormt een groot risico aangaande de verantwoording en de consistentie van de operatie. Daarnaast is de capaciteit van de commissie mogelijk ontoereikend • Commissie Werkelijke Schade is nog niet operationeel terwijl er al meer dan 80 zaken zijn ingediend bij de commissie. Dit komt door vertraging bij het inregelen van juridische, secretariële en facilitaire ondersteuning, het ontbreken van een werkwijze en onduidelijkheid over het toetsingskader. Er is geen zicht op het volume van zaken dat de commissie kan verwachten • Ondanks dat er al bezwaren binnengekomen zijn, is de Bezwaarschriftenadviescommissie nog niet operationeel. Een formele werkwijze is pas sinds kort opgesteld en er is geen zicht op wanneer bewaren en toebehoren de commissie zullen bereiken, noch het volume dat de commissie kan verwachten
	Checks en waarborgen ingeregeld	De kwaliteitsborging ontbreekt voor met name nieuwe processen, omdat het ontwerp van deze processen nog niet gefinaliseerd is. Voor activiteiten binnen bestaande processen van Toeslagen, is juist een groot aantal waarborgen ingebed. Bovenop de ontworpen waarborgen worden tijdens de operatie nog additionele checks uitgevoerd omdat medewerkers zich niet comfortabel voelen om beslissingen te maken
Op-schalen	**Proces en wachttijd bekend bij ouders**	Terugkoppeling aan de ouders over het proces is nog niet voldoende ingeregeld. Persoonlijk zaakbehandelaars hebben frequent contact met de ouders maar kunnen nog geen duidelijkheid verschaffen over wachttijden omdat er nog geen zicht is op een planning of de volgorde waarin ouders geholpen worden

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Toelichting van randvoorwaarden per organisatieaspect

	Randvoorwaarden	Bondige samenvatting van huidige status en aandachtspunten
Opschalen	**Proces interactie belanghebbenden geïmplementeerd**	Structureel proces opgezet voor inventarisatie van behoeften en zorgen van ouders, onder andere door het organiseren van Webinars en oprichten van een Ouderpanel. Het vertalen van deze behoeften en zorgen naar concrete aanpassingen in het proces gebeurt echter nog onvoldoende. Daarnaast is de terugkoppeling hiervan richting belanghebbenden nog niet ingeregeld
	Checks en waarborgen geüpdatet	Op dit moment zijn er veel checks en waarborgen ingeregeld om juistheid van beoordelingen te garanderen en hanteert de organisatie minimaal een 6-ogen principe (beoordelaar, vaktechnisch specialist, MT lid)
Verduurzamen	**Processen aangesloten op reguliere operatie**	De overdracht van informatie en aansluiting met de Belastingdienst en Toeslagen regulier is nog onvoldoende op orde. Dit heeft bijvoorbeeld betrekking op de omgang met ouders met een openstaande schuld bij de Belastingdienst of ouders die door de Kinderopvangtoeslagaffaire geen andere toeslagen meer durven aanvragen uit angst voor terugvorderingen

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Toelichting van randvoorwaarden per organisatieaspect

Uitvoeren

Randvoorwaarden	Bondige samenvatting van huidige status en aandachtspunten
Informatie beschikbaar	De informatiepositie van Toeslagen en de Belastingdienst is onvolledig. Informatie is in sommige gevallen niet meer beschikbaar, of niet meer te vinden. Hierdoor kost reconstrueren van het klantbeeld veel tijd, van zowel de ouders als de persoonlijk zaakbehandelaar, en het verhindert beoordeling op basis van volledige informatie
Gegevens beveiligd	De gegevens die in de systemen van Toeslagen regulier of de Belastingdienst staan worden AVG-conform beveiligd. Nieuwe informatie en activiteiten die (nog) niet door bestaande systemen ondersteund kunnen worden, zoals het identificeren van ouders met acute nood en het vastleggen van beslissingen, lijken nog niet te voldoen aan AVG-standaarden. De organisatie is zich hiervan bewust maar er is omwille van snelheid gekozen om middels tijdelijke oplossingen toch ouders te kunnen helpen • Niet alle verwerkingen kan een persoonlijk zaakbehandelaar direct vastleggen in de systemen. Bijvoorbeeld archivering van interacties en besluiten kan nog niet in de systemen worden vastgelegd en vereist archivering van papieren documenten in Heerlen, dit is door Corona tijdelijk opgeschort
IV tools gereed en getoetst	IT/IV voorzieningen voor de compensatieregeling zijn ingericht, afgezien van de calculatiemodule voor rentevergoeding. IT/IV voorzieningen voor bepalen van Hardheidstegemoetkoming en O/GS tegemoetkoming zijn nog niet gereed. Daarnaast is de capaciteit voor implementatie van IT verzoeken binnen de Toeslagen Regulier en de Belastingdienst beperkt, waardoor verzoeken mogelijk onvoldoende prioriteit (gaan) krijgen en de randvoorwaarden voor IT niet per 1 september gerealiseerd zullen zijn
IV naar commissies gereed	Informatievoorziening naar de commissies is nog niet (volledig) ontworpen. Daarnaast hebben commissies geen zicht op de informatie die zij kunnen opvragen. Inregelen van de informatievoorziening is vertraagd omdat werkwijzen van de commissies nog onvolledig zijn en onvoldoende beschrijven tot welke informatie zij toegang moeten/willen hebben

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Toelichting van randvoorwaarden per organisatieaspect

Opschalen

Randvoorwaarden	Bondige samenvatting van huidige status en aandachtspunten
Belangrijkste processen geautomatiseerd	Er zijn veel manuele handelingen vereist om processen uit te voeren doordat IT/IV systemen nog niet toereikend zijn. Zo zijn systemen voor uitbetaling ontoereikend om beschikkingen te verwerken, besluit voor matiging van de toeslag binnen de Hardheidstegemoetkoming kan niet verwerkt worden, uitbetalingen zijn nog niet geautomatiseerd en verrekening met blauwe schuld moet handmatig gedaan worden. Automatisering is een vereiste voor een efficiënt en juist proces omdat er tijdens de opschaling minder tijd is om manuele handelingen te controleren
IV processen zijn efficiënt	Het proces om informatie te verzamelen is inefficiënt omdat informatie op veel verschillende plekken is opgeslagen en systemen complex zijn. Daarnaast is informatie over oudere beoordelingsjaren soms niet meer beschikbaar. Hierdoor kost het samenstellen van dossiers veel tijd voor de persoonlijk zaakbehandelaars en door toenemende focus op snelheid ontstaat het risico dat dossiers onvolledig zijn. Omdat systemen lastig te veranderen zijn, zal het verzamelen van informatie worden belegd bij een kleinere groep van systeemspecialisten in plaats van bij de persoonlijk zaakbehandelaars
IV voor monitoren operatie gereed	IT/IV benodigd om de voortgang van de operatie efficiënt te kunnen monitoren en hierop te kunnen sturen is nog onvoldoende gespecificeerd en ontwikkeld, onder andere een volledige Workflow inrichting is nog niet gereed. De benodigde informatie is gefragmenteerd waardoor veel handmatig werk nodig is om inzichten te creëren. Dit beperkt het zicht van het management op de operatie. Dit komt onder andere door onvoldoende beschikbare IT capaciteit vanuit de Belastingdienst en doordat gedetacheerde medewerkers vanuit andere afdelingen van de Belastingdienst geen toegang hebben tot systemen van UHT

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Toelichting van randvoorwaarden per organisatieaspect

Uitvoeren

Randvoorwaarden	Bondige samenvatting van huidige status en aandachtspunten
Missie en visie gereed	Voortschrijdend inzicht en verzoeken vanuit politiek en beleid worden onvoldoende gespecificeerd. Deze onduidelijkheid creëert onrust en vertraging van de inrichting. Dit komt door onvoldoende expliciete dialoog tussen uitvoering, beleid en/of de politiek. Verzoeken vanuit de politiek worden door UHT gezien als een voldongen feit in plaats een mogelijkheid tot dialoog tussen politiek, beleidsmakers en UHT
Sturings-mechanisme voor operatie werkzaam	Onvoldoende aandacht voor sturing op de voortgang doordat management voornamelijk gefocust was op ad-hoc problemen en beantwoorden van vragen uit de politiek. Sinds kort wordt er een integrale planning inclusief sturing op operationele voortgang gehanteerd waarop wekelijks de status gerapporteerd wordt. Deze methode kan zorgen voor een significante verbetering van het sturingsmechanisme en zal komende weken blijken
Escalatie-mechanisme werkzaam	Het escalatiemechanisme vanuit UHT naar het strategisch crisisteam bestaat uit bijhouden en bespreken van een overzicht van integrale risico's en issues. Dit mechanisme is operationeel maar werkt onvoldoende goed, waardoor te laat en niet effectief geëscaleerd wordt • Proces voor rapportage van risico's is aanwezig maar is in het verleden niet altijd opgevolgd. Het risico-log wordt niet consequent besproken door het managementteam omdat de focus ligt op de meest urgente zaken. Hierdoor schuiven risico's voor de inrichting naar de achtergrond • Voor geïdentificeerde risico's wordt de gerelateerde vraag aan het managementteam niet duidelijk genoeg geformuleerd. Hierdoor worden risico's ter kennisgeving aangenomen en wordt onvoldoende overgegaan tot actie om risico's te adresseren • De organisatie heeft te lang gedacht knelpunten, zoals het krijgen van ondersteuning vanuit de Belastingdienst, zelf op te kunnen lossen. Hierdoor zijn veel risico's niet tijdig geëscaleerd en heeft de inrichting van de organisatie vertraging opgelopen. Dit is te verklaren door het grote individuele verantwoordelijkheidsgevoel van medewerkers en de gedachte dat capaciteit uit andere delen van de Belastingdienst onderling te regelen zou moeten zijn • Escalatie gebeurt ook buiten de ontworpen processen om, waardoor het overzicht ontbreekt en niet op de voortgang gestuurd kan worden

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Toelichting van randvoorwaarden per organisatieaspect

Opschalen

Randvoorwaarden	Bondige samenvatting van huidige status en aandachtspunten
Prioritering en planning gereed	Een realistische planning ontbreekt. Hierdoor kan niet gestuurd worden op voortgang van de operatie en kunnen ouders niet geïnformeerd worden wanneer zij geholpen worden, wat leidt tot toenemende onzekerheid bij ouders
Frequente interne communicatie	Communicatiemechanismen voor risico's en aandachtspunten werken onvoldoende, zowel de communicatie van het management richting de operatie als andersom. Persoonlijk zaakbehandelaars hebben het idee dat hun zorgen en suggesties voor verbetering het management onvoldoende bereiken en/of dat er onvoldoende actie op wordt ondernomen. Dit gevoel is deels ontstaan doordat persoonlijk zaakbehandelaars te weinig terugkoppeling krijgen op hun vragen door het management en de Vaktechnische lijn. Daarnaast geven persoonlijk zaakbehandelaars aan dat zij onvoldoende op de hoogte worden gesteld van strategische doelen en ontwikkelingen binnen UHT, en wat dit specifiek betekent voor hun situatie

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Toelichting van randvoorwaarden per organisatieaspect

	Randvoorwaarden	Bondige samenvatting van huidige status en aandachtspunten
Uitvoeren	**Medewerkers zijn betrokken**	Medewerkers zijn erg betrokken bij de organisatie en zijn intrinsiek gemotiveerd om ouders te helpen. Echter, negatieve berichtgeving, pauzeren van de operatie om randvoorwaarden in te regelen en een gewijzigd takenpakket vormen een risico dat motivatie en betrokkenheid afneemt. Medewerkers willen zo snel mogelijk starten met het daadwerkelijk helpen van ouders maar kunnen dit door vertraagde inrichting van de organisatie nog beperkt
	Transparante cultuur aanwezig	Volgens medewerkers heerst er een open cultuur waarbij geluisterd wordt naar hun aandachtspunten. Toch voelen mensen onderin de organisatie zich onvoldoende geïnformeerd over de laatste stand van zaken en de reden dat sommige zaken vertraging oplopen. Ook heerst het gevoel onder medewerkers dat niet alle informatie gedeeld wordt terwijl hier wel om gevraagd wordt, bijvoorbeeld als gevraagd wordt om de status van een specifieke zaak te delen
Opschalen	**Feedbackloop en verbetering aanwezig**	Er is focus op continue verbetering van de organisatie. Zo zijn processen verbeterd naar aanleiding van de behandeling van de eerste 100 zaken. Sturen op verandering en verbetering van de organisatie valt binnen de “Change” processen. Deze processen zijn ontworpen maar nog niet geïmplementeerd. Belangrijkste aandachtspunten zijn het onvoldoende delen van nieuwe informatie, onvoldoende terugkoppeling van beslissingen, bijvoorbeeld van de Vaktechnische lijn, en onvoldoende uitwisseling van werkwijzen tussen teams
Verduurzamen	**Leercyclus geïmplementeerd**	Op dit moment zijn de feedbackloop en processen voor continue verbetering nog niet geheel geïmplementeerd, dit zijn randvoorwaarden voor een effectieve leercyclus. De leercyclus valt binnen de “Change” processen, deze processen zijn ontworpen maar nog niet geïmplementeerd
	Medewerker betrokkenheid wordt gemonitord	Betrokkenheid van medewerkers wordt gemonitord, alleen er wordt te weinig geïntervenieerd als hier aanleiding toe is. Momenteel is de betrokkenheid hoog maar als aandachtspunten onvoldoende opgepakt worden dan heeft dit negatieve impact op de betrokkenheid, met name op het niveau van persoonlijk zaakbehandelaars

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Grondoorzaken van vastgestelde tekortkomingen

Bovenstaande tekortkomingen kennen een scala aan interne en externe oorzaken. We zien vier belangrijke grondoorzaken die bepalend zijn voor het huidige tempo van het inrichten en opschalen van de hersteloperatie. De eerste twee oorzaken zijn meer organisatorisch van aard, de laatste twee oorzaken zijn meer beleidsinhoudelijk

Ten eerste is er een kleine groep sleutelfiguren met essentiële kennis van de operatie die structureel overbelast en oververaagd is. Deze sleutelfiguren zijn bijvoorbeeld nodig voor het uitwerken van de behandelkaders, het valideren/beoordelen van de eerste 108 uitbetalingen, de informatievoorziening naar de Commissie van Wijzen, het werven en opleiden van persoonlijk zaakbehandelaars, het vaststellen van de benodigde IV-voorzieningen en het beantwoorden van Kamervragen. De groep van mensen met essentiële kennis is slechts beperkt uitgebreid de afgelopen maanden. Dit komt doordat mensen met deze kennis binnen de Belastingdienst schaars zijn en doordat het inwerken van nieuwe mensen op korte termijn extra werk oplevert voor sleutelfiguren, die al overbezet waren. Acute taken zoals de eerste 108 uitbetalingen en het beantwoorden van Kamervragen hebben voorrang gekregen boven de tijd nemen om kennis van de groep sleutelfiguren te verbreden binnen de organisatie

Ten tweede ontbreekt effectief ingrijpen, in bijzonder voor het verkrijgen van specialistische ondersteuning en (IT-/IV-)capaciteit. Dit komt ten eerste doordat de herstelorganisatie te lang heeft gedacht knelpunten zelf op te kunnen lossen en er dus niet tijdig is geëscaleerd. Hierdoor zijn verschillende risico's niet tijdig op het juiste niveau in volle omvang gesignaleerd. Ten tweede komt dit omdat het nu, door de ontvlechting van Belastingdienst, Toeslagen en Douane, ontbreekt aan een bestuurlijk gremium dat escalaties over de verdeling van schaarse capaciteit binnen de Belastingdienst beslecht. Overigens zou effectieve escalatie van deze capaciteitsvraagstukken niet direct tot een oplossing leiden, want de capaciteit is zowel binnen de Belastingdienst als in de markt zeer schaars

Ten derde is in de uitvoering het beeld ontstaan dat er een grote focus op nauwkeurigheid moet zijn bij het beoordelen van de situatie van de ouder. Dit komt voort uit het grote belang dat wordt gehecht aan rechtmatigheid en het willen waarborgen dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden. Ondanks meerdere geslaagde inspanningen om de beoordelingskaders verder te versimpelen ervaren velen in de operatie de noodzaak om nauwkeurig en absoluut volledig te zijn in de beoordeling. Deze insteek zorgt ervoor dat het noodzakelijk wordt geacht om de situatie van de ouder in verregaande mate van detail te reconstrueren. Deze reconstructie is vaak zeer tijdrovend o.a. doordat deze voor meerdere jaren, vaak ver in het verleden, opgesteld moet worden en doordat de informatiepositie van de Belastingdienst onvolledig is. Het toepassen van minder stringente eisen aan bewijsstukken, in het voordeel van de ouder, is een oplossing die de organisatie al op plekken toepast. Vervolgens kost het wel weer extra tijd om te borgen dat deze meer ruimhartige werkwijze consistent bij alle ouders wordt toegepast

Ten vierde is de reikwijdte van de hersteloperatie breder dan aanvankelijk gedacht. Enerzijds betreft dit de stapsgewijze uitbreiding van de regelingen en (daarmee) de potentiële groep aan ouders die mogelijk in aanmerking komt. Anderzijds betreft dit de politieke opdracht om ouders in brede zin, buiten enkel de Toeslagenproblematiek, te willen ondersteunen en daarnaast contact met de ouders zo in te richten dat de ouders op zelfgekozen tijden, - frequentie en -methode in contact staan met hun persoonlijk zaakbehandelaar. Het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van dit bredere herstel heeft aandacht vereist van de eerdergenoemde sleutelfiguren

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

4. Aanbevelingen

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

02479

1893901

Inleiding

Vanwege bovengenoemde factoren heeft de organisatie tot aan het einde van 2020 beperkte capaciteit om ouders te helpen. Deze beperkte capaciteit kan de organisatie inzetten om zoveel mogelijk ouders te helpen, bijvoorbeeld door met minder complexe casussen te starten, of om ouders te helpen die in de meest acute of schrijnende situatie zitten. In het eerste geval schatten we in dat er tegen eind 2020 maximaal ~1000 ouders geholpen zijn, in het tweede geval enkele honderden. De minder complexe casussen zijn bijvoorbeeld de ouders die een CAF-vergelijkbare casus hebben waarbij al voor enkele toeslagjaren vooringenomenheid op groepsniveau is vastgesteld en daarmee alleen het berekenen van de hoogte van de compensatie resteert

In de zomer van 2021 zijn mogelijk enkele duizenden ouders geholpen, als er geen versnelling komt in de manier van werken. Dit betekent dat sommige ouders die zich nu al hebben gemeld tegen die tijd nog niet geholpen zijn. Naar beste inschatting is het eind van de hersteloperatie, inclusief behandelen van bezwaren en beroep, op zijn vroegst in 2022 een feit. Dit is uitgaande van de huidige populatie van circa ~8.500-10.000 ouders die nu in zicht zijn bij UHT

Een dergelijk tijdspad is ontoereikend. Om alsnog de overkoepelende doelen van de hersteloperatie in zicht te krijgen hebben we vijf hoofdaanbevelingen

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Hoofdaanbevelingen (I)

Aanbeveling 1: Schaal de reguliere operatie pas op nadat de noodzakelijke randvoorwaarden zijn gerealiseerd. Dit duurt naar onze beste inschatting in ieder geval nog tot 1 november 2020. Ondanks dat dit betekent dat veel ouders langer moeten wachten voordat zij geholpen kunnen worden, is deze doorlooptijd noodzakelijk om fouten te voorkomen. Meer fouten ondermijnen de kans op het herstellen van het vertrouwen van de burger. In het rapport zijn de randvoorwaarden --en aanbevelingen om deze te realiseren-- nader beschreven. Voor ouders in een acute of zeer schrijnende situatie is het mogelijk toch wenselijk -- ondanks de bovengenoemde risico's-- dat UHT deze casussen beoordeelt

Aanbeveling 2: Bepaal de wenselijke prioritering van behandeling en ontwerp een planning op basis van geschatte behandeltijden en capaciteit. In de prioritering kan de organisatie er bijvoorbeeld voor kiezen om ouders met een acute nood met voorrang te helpen. Vervolgens raden wij aan ouders te informeren met een inschatting wanneer zij aan de beurt komen. Tevens moet de planning gekoppeld worden aan een planning voor het verder inrichten en opschalen van de organisatorische randvoorwaarden. Dit stelt de organisatie in staat om vroegtijdig -middels het monitoren van de randvoorwaarden-- risico's voor de planning te signaleren

Aanbeveling 3: Versterk de escalatiemogelijkheden van de herstelorganisatie. Formuleer een helder escalatie-pad vanuit het MT UHT naar de top van Toeslagen en de Belastingdienst. Stel daarnaast eisen aan de manier waarop geëscaleerd wordt, zoals (a) een zorg/escalatie mag nooit blijven liggen en indien deze niet kan worden opgelost moet deze naar een hoger gremium getild worden, (b) een probleem heeft altijd een eigenaar die verantwoordelijk is voor het vinden van een oplossing en het vragen van hulp, (c) een gesuggereerde oplossing voor een knelpunt heeft altijd een streefdatum en een meetbaar resultaat

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Hoofdaanbevelingen (II)

Aanbeveling 4: Richt specialistische teams in die de persoonlijk zaakbehandelaar -de spil in het contact met de ouder - ondersteunen. Belangrijke taken om te beleggen in specialistische teams zijn de (finale) inhoudelijke beoordeling, het verzamelen van informatie uit systemen van Toeslagen en de Belastingdienst; en contact met derden zoals banken en Gemeenten (alleen op verzoek en met goedkeuring van de ouder). De specialisering zorgt ten eerste dat de persoonlijk zaakbehandelaar wordt ontlast en voldoende tijd kan besteden aan het contact met, en de begeleiding van, de ouder. Ten tweede draagt het inrichten van een specialistisch beoordelingsteam bij aan het op een consistente wijze benutten van de discretionaire ruimte in de beoordelingskaders. Tenslotte is de verwachting dat door te specialiseren, medewerkers sneller leren en de organisatie ouders sneller kan helpen

Aanbeveling 5: Wijzig (de filosofie van) het beoordelingsproces door het grote belang dat wordt gehecht aan nauwkeurigheid en rechtmatigheid deels los te laten ten faveure van snelheid. Met de bestaande beoordelingskaders- en processen lijkt het onhaalbaar om grote groepen ouders op korte termijn te helpen. Als ouders langer moeten wachten, veroorzaakt dit ook een verdere daling van het vertrouwen van de burger in Toeslagen en de Belastingdienst. Om dit te voorkomen, lijken rigoureuze versimpelingen nodig. Dit kunnen versimpelingen zijn die binnen de afgesproken aanpak met de Tweede Kamer vallen, alsook versimpelingen die afwijken van deze afgesproken aanpak. Een voorbeeld van een versimpeling binnen de afgesproken aanpak is het versimpelen van de toets om 'hardheid van het stelsel' vast te stellen. Dit kan bijvoorbeeld door (nog) eerder uit te gaan van het verhaal van de ouder. Een voorbeeld van een versimpeling buiten de afgesproken aanpak om is om niet langer de ouder te beoordelen op hardheid van het stelsel maar om de burger 100% van de teruggevorderde kinderopvangtoeslag toe te kennen, na een lichte toets om evident geen recht op herstel uit te sluiten. Op basis van een eerste inschatting, lijkt een versimpeling buiten de kaders, waarbij niet meer op individueel niveau beoordeeld wordt, de grootste tijdwinst op te leveren. Deze tijdwinst per casus moet afgewogen worden tegen het feit dat de wettelijke kaders dan aangepast en goedgekeurd moeten worden, er een mogelijke precedentwerking is naar de reguliere Toeslagenoperatie, en er mogelijk ten onrechte (meer) herstel wordt toegewezen. In elk geval is het essentieel om mensen in de uitvoering voldoende richtlijnen en rugdekking te geven om niet langer een volledige individuele reconstructie met groot detail te hoeven maken

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Onderhevig aan voortschrijdend inzicht door ontwikkelingen binnen UHT

Detailaanbevelingen voor uitvoering (I/IV)

De aanbevelingen zijn gecategoriseerd aan de hand van de onderdelen van de interne organisatie, gelijk aan de categorieën van het toetsingskader

Personeel

- Breng voor iedere schakel in de organisatie de benodigde capaciteit in kaart om de geplande productie te kunnen draaien. Bepaal op basis hiervan de wervingsstrategie indien de huidige bezetting niet voldoende is
- Versnel het vergroten van de capaciteit door buiten de Belastingdienst te werven. Doordat ook binnen de Belastingdienst de capaciteit voor Vaktechnische ondersteuning beperkt is, ontstaat het risico dat de reeds aangevraagde ondersteuning niet tijdig gerealiseerd kan worden. Dit veroorzaakt verdere vertraging voor het inrichten van de organisatie en vertraging van de productie door onvoldoende ondersteuning voor persoonlijk zaakbehandelaars en het specialistenteam van beoordelaars
- Focus het takenpakket van persoonlijk zaakbehandelaars op het begeleiden van de ouders en beleg overige taken zoals beoordeling bij meer specialistische teams. Dit creëert ruimte voor persoonlijke zaakbehandelaars om echt maatwerk te kunnen bieden en tegelijkertijd een rechtmatig besluit te nemen. Dit zorgt er tevens voor dat het takenpakket van de persoonlijk zaakbehandelaar beter aansluit bij hun profiel. Voor het team van inhoudelijk specialisten moeten mensen geworven en opgeleid worden
- Ondersteun persoonlijk zaakbehandelaars en beoordelaars door uitbreiding van Vaktechnische ondersteuning en het aantal systeemspecialisten en zorg dat persoonlijk zaakbehandelaars en beoordelaars direct bij hen terecht kunnen met vragen

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Detailaanbevelingen voor uitvoering (II/IV)

Personeel (vervolg)

- Stel duidelijk vast wat het takenpakket is van onder andere UHT, UHB en FJZ
  - Beleg de verantwoordelijkheid voor uitwerking van de Vangnetregeling op een plek
  - Verduidelijk de rolverdeling tussen Centrale Regie en de Vaktechnische lijn in de totstandkoming van de behandelkaders en controle van beoordelingen en interne processen
- Versterk het managementteam en zorg dat alle verantwoordelijkheden belegd zijn.
  - Beleg de verantwoordelijkheid voor sturing op de voortgang bij de Directeur en het MT Lid Operatie & Staf
  - Beleg de verantwoordelijkheid voor het inregelen van randvoorwaarden op het gebied van HR en IT

Processen

- Finaliseer uitwerking van behandelkaders en zorg ervoor dat deze continu worden geupdate bij beleidswijzigingen. De behandelkaders staan aan de basis van alle processen binnen UHT en het is daarom essentieel om deze zo snel mogelijk uit te werken
- Ontwerp de mechanismen voor kwaliteitsborging op basis van de behandelkaders, en zorg dat deze schaalbaar zijn. Dit houdt in dat er voldoende checks ingebouwd moeten worden, terwijl de operatie op een efficiënte manier gedaan kan worden
- Operationaliseer de commissies. Formaliseer de processen voor de commissies, in het bijzonder de processen voor informatievoorziening aan de Commissies. Door de verantwoordelijkheid voor operationaliseren van de commissies expliciet te beleggen in het managementteam kan hier meer op gestuurd worden
- Zorg dat processen worden gewijzigd op basis van voortschrijdend inzicht. Dit omvat bijvoorbeeld het inregelen van de samenwerking tussen systeemspecialisten, persoonlijk zaakbehandelaars en het specialistenteam van beoordelaars op basis van de gewijzigde organisatie inrichting

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Onderhevig aan voortschrijdend inzicht door ontwikkelingen binnen UHT

Detailaanbevelingen voor uitvoering (III/IV)

IT/IV

- Zorg dat verantwoordelijken voor IT/IV nauw betrokken worden bij het opstellen van behandelkaders. Bij voorkeur sluiten de ontworpen processen zo dicht mogelijk aan bij de huidige IT/IV zodat er zo snel mogelijk kan worden uitgevoerd en daarnaast het aantal handmatige handelingen geminimaliseerd kan worden. Daarnaast moeten eventuele afwijkingen van het reguliere proces zo snel mogelijk gesignaleerd worden zodat de IT/IV hiervoor ontwikkeld kan worden
- Voorkom verdere vertraging van IT/IV verzoeken. Ondanks dat de IT vereisten nog niet compleet uitgewerkt zijn, moet er al capaciteit gereserveerd worden voor verzoeken waarvan al bekend is dat ze gaan komen. Doordat capaciteit beperkt is, zal er een afweging gemaakt moeten worden in de prioritering van verschillende verzoeken binnen de Belastingdienst. Als de benodigde capaciteit voor de hersteloperatie niet beschikbaar gemaakt kan worden, moet dit zo snel mogelijk geëscaleerd worden
- Implementeer duidelijke processen voor informatievoorziening en zorg dat deze nageleefd worden binnen de organisatie. Hieronder valt ook de informatievoorziening richting de Commissies. De informatievoorziening moet plaatsvinden in een beveiligde omgeving, waarin het navolgbaar is welke informatie de Commissie wel of niet heeft ontvangen
- Stel een controlemechanisme op voor navolging van AVG standaarden, waarbij de functionaris gegevensbescherming van de Belastingdienst de processen en informatiebeheer van UHT controleert

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Onderhevig aan voortschrijdend inzicht door ontwikkelingen binnen UHT

Detailaanbevelingen voor uitvoering (IV/IV)

Besturing

- Verleg de focus van de organisatie naar sturing op de voortgang van de operatie, waarbij gestuurd wordt op productieaantallen, -kwaliteit en de impact op de ouders. Hier draagt de geplande splitsing van verantwoordlijkheden aan bij omdat het MT Lid Operatie en Staf zich op de operatie kan toeleggen. Sturing op de operatie begint met zo snel mogelijk opstellen van een planning en proces voor prioritering, en communicatie hierover richting ouders. Daarnaast moet de monitoring van de productie geautomatiseerd worden, zodat er altijd een up-to-date overzicht van de huidige productiestatus beschikbaar is
- Verbeter het escalatiemechanisme en zorg daarnaast dat dit consequent gebruikt wordt. Ondanks dat er een escalatieproces bestaat, wordt dit niet voldoende of niet op de juiste manier gebruikt. Ten eerste moet duidelijk worden bepaald hoe de escalatielijnen lopen door te bepalen welke personen de verantwoordelijkheid hebben om te escaleren en wie hierop moet acteren. Tijdens de escalatie moet vervolgens duidelijk aangegeven worden wat de verwachte gevolgen van het risico zijn en moet er een specifieke vraag geformuleerd zijn om het risico te adresseren. Ten slotte moet er gestuurd worden op de voortgang van acties om het risico te adresseren

Cultuur

- Versterk de interne communicatie. Van management naar medewerkers zodat men op de hoogte is van politiek en bestuurlijke ontwikkelingen en veranderingen zodat onduidelijkheden voorkomen worden en de betrokkenheid van medewerker hoog blijft. Van medewerkers naar management zodat zorgen vroegtijdig gesignaleerd worden, om kwaliteit te borgen en om medewerkersbetrokkenheid hoog te houden
- Zorg dat medewerkers ook ten tijde van de voorbereiding voor de opschaling al kunnen bijdragen aan het proces. Bijvoorbeeld door te zorgen dat ze dossier verder inhoudelijk voorbereiden of betrokken worden in het oplossen van problematiek van ouders in acute nood

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Appendix

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Lijst met afkortingen

Afkorting	Betekenis
IV	Informatievoorziening
MT	Managementteam
O/GS	Opzet of Grove Schuld
PMO	Project Management Office
PZB	Persoonlijk zaakbehandelaar
QA	Quality Assurance
SCT	Strategisch Crisisteam
UHT	Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Context | Vijf doelgroepen van de regelingen

		Toelichting op regelingen
1 Ouders die gedupeerd zijn door institutionele vooringenomenheid	Compensatie-regeling	• Ouders die gedupeerd zijn door institutionele vooringenomenheid komen in aanmerking voor de **compensatieregeling conform CAF 11** • Indien de geleden schade als direct gevolg van het vooringenomen handelen hoger is kan een ouder een verzoek doen tot **vergoeding van werkelijke schade**
2 Ouders waarvoor strikte regel-geving te hard heeft uitgepakt	Hardheids-tegemoetkoming	• Ouders die niet gedupeerd zijn door institutionele vooringenomenheid kunnen wel in aanmerking komen voor een **hardheidstegemoetkoming** • Buiten de herzieningstermijn kan een **beroep worden gedaan op de hardheidsregeling: proportioneel vaststellen of matiging van de terugvordering (drempel EUR 1.500)**
3 Ouders met een onterechte OG/S-kwalificatie	OG/S-tegemoetkoming	• Ouders met een **onterechte OG/S kwalificatie** krijgen een **OG/S tegemoetkoming van 30%** van het bedrag van de **terugvordering** (tenzij zij reeds al compensatie ontvangen)
4 Overige bijzonder schrijnende gevallen	Vangnetbepaling	• Ouders in bijzondere, schrijnende situaties, die **onvoldoende geholpen zijn met een van de andere regelingen,** kunnen een verzoek indienen bij Toeslagen dat vervolgens wordt voorgelegd aan een onafhankelijke commissie. Deze commissie beoordeelt of tot een **bijzondere tegemoetkoming** moet worden overgegaan na opname in een algemene maatregel van bestuur (AMvB)
5 Mensen met een openstaande toeslagschuld, die geen persoonlijke betalingsregeling kregen door O/GS kwalificatie	Persoonlijke betalingsregeling	• Ouders die in het verleden een **O/GS-kwalificatie** hebben gekregen en een terechte terugvordering niet volledig betaald hebben, krijgen alsnog een **persoonlijke betalingsregeling** aangeboden waarbij na twee jaar naar draagkracht terugbetalen de resterende schuld niet meer ingevorderd wordt

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Context | Achtergrondinformatie over de interne organisatie

Personeel
Processen
IT/IV
Besturing
Cultuur

De organisatie bestaat uit verschillende functies. De belangrijkste hiervan zijn

- **Managementteam:** verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van het UHT (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen) en rapporteert tweewekelijks aan het Strategisch Crisisteam, voorgezeten door de eigenaar (Secretaris Generaal)
- **Onafhankelijke commissies:**
  - Commissie van Wijzen is verantwoordelijk voor beoordeling institutionele vooringenomenheid op zaakniveau en herbeoordeling van afgewezen zaken
  - Bezwaarschriften Adviescommissie is verantwoordelijk voor het behandelen van bezwaren na eerste beoordeling
  - Commissie Werkelijke Schade is verantwoordelijk voor het bepalen van recht op additionele vergoeding voor schrijnende gevallen
- **Service team:** verantwoordelijk voor binnenkomende telefoontjes en meldingen van mogelijk gedupeerde ouders door Toeslagen en doorzetten van casus naar interne medewerkers
- **Persoonlijk zaakbehandelaars:** verantwoordelijk voor het oudercontact en begeleiden van ouders door het proces. Georganiseerd in teams (PODs) van 8 persoonlijk zaakbehandelaars en een teamleider. Persoonlijk zaakbehandelaars zijn voor groot deel geworven uit andere dienstonderdelen van de Belastingdienst en hebben geen historie (of kennis) van systemen en regelgeving van Toeslagen
- **Vaktechnische specialisten:** verantwoordelijk voor het uitwerken van behandelkaders op basis van de wet, opleiden van persoonlijk zaakbehandelaars en controleren van juistheid van beoordelingen (collegiale toets)
- **Kwaliteitsregisseur:** verantwoordelijk voor de toetsing op kwaliteit van de processen en het uitwerken van behandelkaders
- **Inning:** verantwoordelijk voor uitbetalingen, aanleveren van informatie uit invorderingen en identificeren van ouders met O/GS
- **Overige ondersteuning:** UHT wordt ondersteund op het gebied van onder andere HR en IT vanuit de Belastingdienst (afdeling O&P en IV)

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Context | Achtergrondinformatie over de interne organisatie

Personeel
Processen
IT/IV
Besturing
Cultuur

De volgende processen zijn op hoofdlijnen bekend

- Behandeling van zaken bestaat uit 6 stappen, intake, reconstructie van het klantbeeld, beoordeling van het recht op en de hoogte van compensatie, eventueel beoordeling van bezwaar, eventueel beoordeling van werkelijke schade en uiteindelijk financiële afhandeling van de beschikking
  - De intake vindt plaats als de ouder zich meldt. Tijdens de intake door de persoonlijk zaakbehandelaar wordt de ouder gehoord en wordt vastgesteld voor welke jaren er herbeoordeling plaats moet vinden
  - Voor de reconstructie van het klantbeeld moet een persoonlijk zaakbehandelaar de benodigde informatie ophalen uit de systemen
  - Beoordeling van de zaak wordt gedaan op basis van door een specialistenteam van beoordelaars met ondersteuning van de Vaktechnische lijn. Bij een afwijzing wordt deze beoordeeld door de commissie van Wijzen
  - Als een ouder bezwaar aantekent tegen de beschikking wordt de beoordeling gedaan door de Bezwaarschriften Adviescommissie
  - Financiële afhandeling van de beschikking wordt gedaan door Inning
- Tijdens het gehele proces moeten voldoende kwaliteitswaarborgen zijn ingebouwd. Deze waarborgen hebben betrekking op inhoudelijke controle, reductie van foutgevoeligheid door automatisering en juiste en complete informatievoorziening. Beslissingen worden op kritieke punten in het proces gecontroleerd door de Vaktechnische lijn en waar mogelijk worden handmatige processen geautomatiseerd
- Het proces voor beoordeling is beschreven in behandelkaders, waarbinnen de criteria voor beoordeling zijn beschreven in beoordelingskaders welke zijn afgeleid van beleidskaders. Uiteindelijk worden behandelkaders vertaald in werkinstructies voor persoonlijk zaakbehandelaars
- Om voldoende ondersteuning te bieden aan persoonlijk zaakbehandelaars en het specialistenteam van beoordelaars is er een inhoudelijk escalatieproces ontworpen. In dit proces worden vragen eerst gesteld aan de Vaktechnische vertegenwoordiging binnen het team, welke deze kan escaleren binnen de Vaktechnische ondersteuning en Centrale Regie
- Gedurende de gehele behandeling onderhoudt dezelfde persoonlijk zaakbehandelaar contact met de ouder
- Voor waarborging van navolgbaarheid van beslissingen dienen duidelijke vastlegginsprocessen geïmplementeerd te worden. Deze vastleggingsprocessen beschrijven op welke manier processtappen en beslissingen gedocumenteerd moeten worden

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Context | Achtergrondinformatie over de interne organisatie

Een overzicht van de belangrijkste processen en systemen voor IT/IV:

- **IT:** de IT voorzieningen hebben als doel om de persoonlijk zaakbehandelaars te ondersteunen en daarnaast draagt automatisering van processtappen bij aan het verlagen van de foutgevoeligheid
- **IT:** binnen Toeslagen wordt gewerkt met het systeem TVS voor het vastleggen beslissingen en interacties met ouders. Dit systeem bevat de geschiedenis van een zaak, met daarin een overzicht van correspondentie, aangeleverde bewijsstukken en vastlegging van eerdere beslissingen. Dit systeem bevat informatie van zaken vanaf 2012
- **IT:** naast TVS gebruiken persoonlijk zaakbehandelaars een aantal andere systemen om informatie te verzamelen
- **Informatievoorziening:** binnen het proces voor informatievoorziening voor behandeling wordt alle benodigde informatie voor beoordeling verzameld. Deze informatie wordt verzameld uit de systemen en als informatie niet beschikbaar is wordt het opgevraagd bij de ouders of eventueel bij opvanginstellingen
- **Informatievoorziening:** binnen het proces voor informatievoorziening voor de Commissies, wordt UHT geacht alle informatie aan te leveren die wordt opgevraagd door de Commissies. In het verleden zijn er fouten gemaakt in de informatievoorziening richting de Commissie van Wijzen. Hierdoor was de Commissie niet in staat om een oordeel te vormen op basis van de volledige informatie
- **Informatievoorziening:** de verwerking en verstrekking van persoonsgegevens dienst altijd conform de AVG richtlijnen voor privacy waarborgingte gebeuren. UHT moet erop toezien dat de processen die gebruikt worden hierin voorzien, inclusief het proces voor informatievoorziening voor de Commissies

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Context | Achtergrondinformatie over de interne organisatie

De belangrijkste processen op het gebied van sturing en escalatie

- **Programmasturing:** overzicht met programmastatus wordt gebruikt om te rapporteren over verschillende thema's van de organisatie inrichting; Wendbaar & PMO, Volledig & Juist, Oudergericht en Lerend. In dit overzicht worden eindresultaten, sub-resultaten, afhankelijkheden en de status weergegeven
- **Strategische sturing:** het strategisch crisisteam is verantwoordelijk voor de strategische beslissingen, bijvoorbeeld over beleidsvraagstukken en prioriteiten met betrekking tot de productie
- **Operationele sturing:** voortgang op de productie wordt handmatig bijgehouden
- **Proces escalatie:** overzicht met integrale risico's en issues wordt gebruikt voor escalatie aan het management team en aan het strategisch crisis team
- **Inhoudelijke escalatie:** de persoonlijk zaakbehandelaar en het specialisten team kunnen met vragen terecht bij de Vaktechnische lijn

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Context | Achtergrondinformatie over de interne organisatie

Belangrijkste kenmerken van de cultuur van UHT

- De organisatie is in 6 maanden gegroeid naar 400 medewerkers. Deze medewerkers zijn geworven vanuit andere afdelingen van de Belastingdienst of extern
- Het merendeel van de medewerkers zijn bij UHT gaan werken omdat zij intrinsiek gemotiveerd zijn om ouders te helpen en zij de taak van het UHT van groot maatschappelijk belang achten
- Persoonlijk zaakbehandelaren zijn specifiek geworven zodat zij geen voorkennis hebben met Kinderopvangtoeslag of fraudesignalering
- De organisatie is opgestart in de periode dat thuis gewerkt werd door COVID-19. Veel teams zijn nog nooit fysiek bij elkaar gekomen en alle communicatie verloopt via telefoon, videobellen of mail
- Slechts een gedeelte van de medewerkers was betrokken bij het behandelen van de 1e 100 zaken, wat zorgt voor een verschil in ervaren betrokkenheid tussen medewerkers
- Persoonlijk zaakbehandelaars hebben een vrij individualistische taak. Door het organiseren in teams is beoogd meer binding te creëren tussen de medewerkers wat ook ten goede komt van het lerend effect

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

Overzicht van afgenomen interviews

Naam	Functie
Namen kunnen op verzoek, en met goedkeuring van betreffende, worden gedeeld.	Persoonlijk zaakbehandelaar
	Programmamanager UHT
	Voorzitter Bezwaarschriften- en adviescommissie
	Voorzitter Commissie Werkelijke Schade
	Plaatsvervangend directeur UHT
	Afdelingshoofd UHT (MT Lid)
	Persoonlijk zaakbehandelaar
	Verantwoordelijke QA UHT
	Secretaris Bezwaarschriften- en adviescommissie
	Voorzitter Commissie Werkelijke Schade
	Kwartiermaker betalen en inning
	Teamleider persoonlijk zaakbehandelaren (PodCo) en Vaktechnisch Assistent
	Persoonlijk zaakbehandelaar
	Business Architect Toeslagen
	Voorzitter Commissie van Wijzen
	Voorzitter Bezwaarschriften- en adviescommissie
	Afdelingshoofd KI&S (MT Lid)

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

ONZE VOORWAARDEN, VOOR EEN TRANSPARANTE AFHANDELING

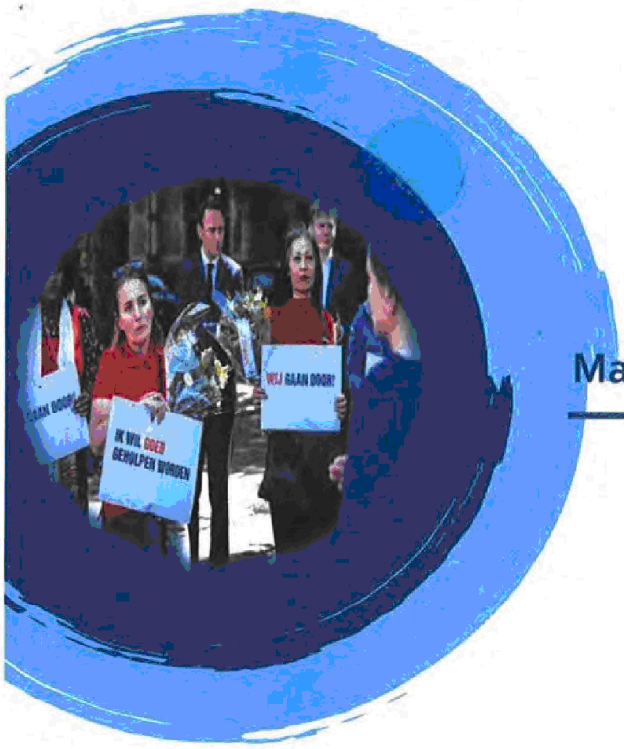
In de afgelopen maanden voerden wij actie voor compensatie en lieten we zien wat de toeslagenaffaire betekende voor ons leven. Inmiddels zijn velen van ons al meer dan 10 maanden bezig en we maken ons heel veel zorgen over wat er gebeurt. Het proces van geld terug en schadevergoeding is inmiddels vervallen in onnavolgbare regels en processen. Wij hebben allen te horen gekregen dat onze behandeling nu stilligt omdat er geen 'kaders' zouden zijn.

Onze zomer bestond uit onzekerheid en veel gebroken beloften, we zijn nog geen stap opgeschoten. We hebben altijd hulp en steun van de Tweede Kamer gekregen, als de kaders voor de Belastingdienst onduidelijk zijn, doen wij een voorstel voor een goede behandeling.

- Wij willen dat aan iedereen duidelijk wordt gemaakt hoe en wanneer de behandeling plaatsvindt en afgerond is. Wij ouders kregen harde deadlines van de Belastingdienst en nu worden beloften gebroken.
- Wij willen ons dossier. Velen wachten nog op hun dossier, maar zonder dat is de afhandeling niet mogelijk.
- Wij willen niet dat de Belastingdienst beslist welke regeling we krijgen. Met vele zaakbehandelaars hebben we goed contact. Wij willen dat er onafhankelijke getoetst wordt of het oordeel van die zaakbehandelaar klopt.
- Wij willen geen beoordeling per jaar, maar voor de hele periode waarin ons gezegd werd dat we fraudeur waren gewoon één regeling. Sommigen van ons horen nu dat ze voor het ene jaar de ene beoordeling krijgen en voor de andere een andere beoordeling. Het wordt nodeloos ingewikkeld gemaakt en dit kost tijd en dure inzet.
- Wij willen erkenning dat de handelswijze van de Belastingdienst vooringenomen was ook buiten CAF-11 zaken. Door het toepassen van risicomodellen en het gebruiken van codes en toezichtlijsten zijn ouders met extreem veel wantrouwen benaderd. Wij hadden geen schijn van kans om ons te verweren.
- Wij willen de mogelijkheid om de compensatieregeling te bespreken met een zelfgekozen jurist. Alle gedupeerde die dat willen krijgen 20 uur bijstand vergoed. Nu zijn wij totaal geen gelijke partij ten opzichte van de Belastingdienst.
- Wij vinden de compensatie voor immateriële schade, van 500 euro per half jaar, onvoldoende zeker richting kinderen die opgroeiden met onzekerheid, angst, armoede en verdriet. Daarom moet de regering het voorstel van het ouderpanel om te komen met een fonds voor kinderen inwilligen
- Wij willen graag de proefpersonen zijn voor de eerst volgende compensatie. Omdat we het wachten moe zijn, maar ook omdat wij kritische ervaringsdeskundigen zijn. Wanneer onze zaken naar tevredenheid worden afgehandeld, kan hier veel van geleerd worden voor al die anderen gedupeerden.
- Wij willen dat schrijnende situaties ook als eerste worden opgelost.
- Wij willen weten of en waarom we op de zwarte lijst (FSV) staan. Als dat zo is, hoort de regering ons ook daarvoor een schadevergoeding te geven. Wij willen dat dit integraal onderdeel wordt van het analyseren van het dossier.

Wij hebben onze hoop op u gevestigd vandaag, maar putten ook hoop uit de uitspraak van de rechtbank van Roermond die de Belastingdienst vorige week tot schadevergoeding voor een gedupeerde veroordeelde. Wij willen niet verzanden in een juridisch gevecht, maar voelen ons bijna genoodzaakt.

Het doet ons verdriet opnieuw onze krachten te moeten bundelen, wij zouden onze levens zo graag weer een positieve wending willen geven met oog op de toekomst in plaats van een blik op ons zo pijnlijk verleden. Wij rekenen op jullie medewerking.



Manifest van KOT gedupeerde ouders

"Wij geloven in eenvoud en transparantie"

Inleiding

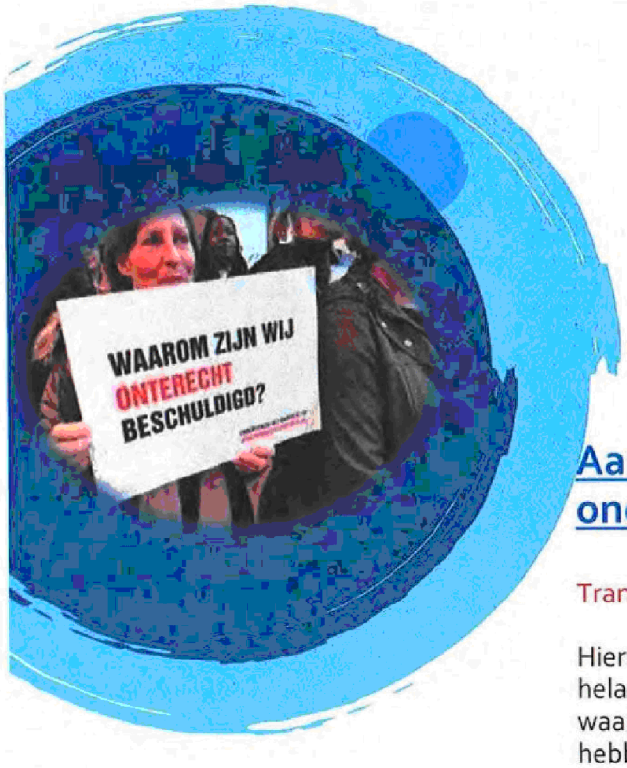
Voor u ligt een manifest. Dit manifest voelt als noodzakelijk omdat ons inziens de strijd om te herstellen wat de ouders in de kinderopvangtoeslagaffaire is aangedaan nog niet voorbij is.

Er zijn inmiddels zeven maanden verstreken van de zogenoemde afwikkeling van het dossier[1] maar de eerste stap is nog nauwelijks gezet. Wij kijken als lotgenoten groep lijdzaam toe, hoe opnieuw ons vertrouwen ernstig beschadigd blijft en wordt.

De affaire heeft een groot effect gehad op onze gezinnen. Niet alleen financieel maar ook in emotionele zin heeft het veel kapot gemaakt omdat veel van onze kinderen hebben geleefd met de stress die hun ouders met zich meedroegen. Iets wat wij als ouders ook niet konden verklaren, waarom werden wij als werkende burger zó aangepakt door onze eigen overheid. Het heeft geleid tot onzekerheid van de willekeur van de overheid zoals we die ook kennen uit dictatoriale regimes. In een dictatuur kan zonder opgave van reden, zonder onafhankelijk oordeel van een rechter iemand tot slachtoffer worden gemaakt. Dit is in onze democratie ook gebeurd en dit moet worden rechtgezet.

We hebben de steun van de Tweede Kamer nodig om opnieuw transparant handelen onder de aandacht te brengen.

[1] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/02/04/bijlage-4-antwoorden-op-kamervragen-toeslagen



Aan de hand van voorbeelden, de onderbouwing van onze voorwaarden.

Transparantie= een noodzakelijke voorwaarde!

Hieronder zullen wij aan de hand van een paar voorbeelden, helaas zijn er teveel om ze allemaal te benoemen, uiteenzetten waarom wij in de afgelopen tijd minder in plaats van meer zicht hebben gekregen op onze compensatie. We zetten uiteen waarom ons vertrouwen opnieuw beschadigd wordt.

In een overleg wat 11 augustus jongstleden tussen ons ouders plaatsvond laat het oude gezegde;
"De slager keurt zijn eigen vlees"
treffend verwoorden wat het heersend gevoel is.

Een aantal van onze groep hebben inmiddels een zaak behandelaar (ZB), contact persoon (CP) of persoonlijk begeleider (PB) van het serviceteam gedupeerden toegewezen gekregen. De meesten van ons hebben moeten vaststellen dat deze persoon meermaals gewisseld is. Wat maakt dat het voor ons, ons zo pijnlijk verhaal, vaak meerdere keren moet worden verteld.

De contactpersonen worden wisselend ervaren. Alle contactpersonen geven aan dat zij nog niet de kaders hebben ontvangen waarbinnen zij kunnen werken. Toch zijn er contactpersonen die de kaders wel lijken te kennen want zij maken al analyses. Vervolgens leggen zij het dossier voor aan *vaktechniek* zonder dat de gedupeerde ouder inzage heeft gehad in het gemaakte dossier.

Er is in de werkwijze ons inziens géén eenduidig beleid. Er zijn teveel stappen, teveel lagen, waar onze ***"ouderreis"*** aan onderworpen wordt. '***ouderreis***' zoals de belastingdienst deze afschuwelijke situatie benoemd.



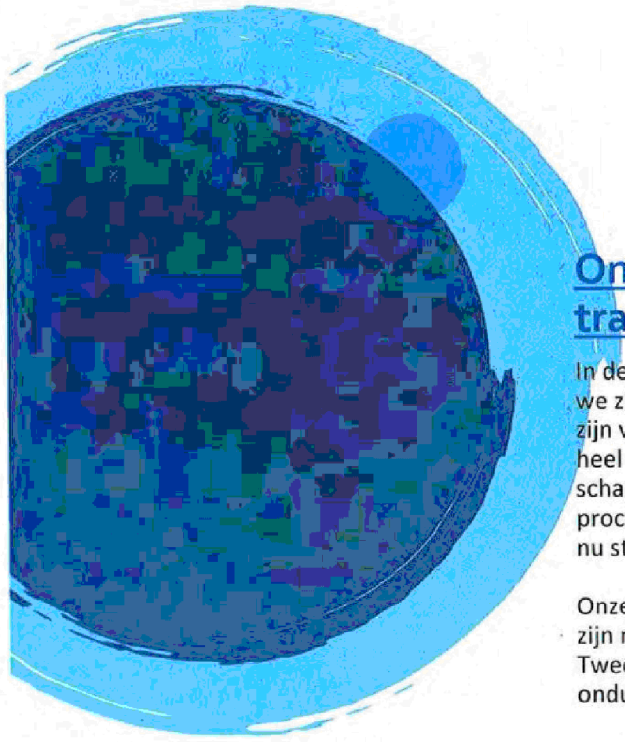
Aan verscheidene ouders van onze groep is in januari 2020 toegezegd dat zij gezien de looptijd van hun dossier zouden toebehoren aan de eerste honderd gedupeerden die zouden worden uitbetaald. Dit is niet het geval.

De contactpersonen zijn voorzichtig bezig zich in te lezen in de dossiers en onze vragen te beantwoorden. Echter worden opnieuw meerdere van ons geconfronteerd met een gebrek aan transparantie.
Zo wordt aangegeven dat een aantal van ons geen OGS zou zijn verweten of niet eens als fraudeur bestempeld zijn. Dat zou voor deze ouders betekenen dat de compensatieregeling veel lager zou uitvallen. De suggestie is gewekt dat de bewijslast niet van ons ouders zou moeten komen, maar van Toeslagen. Dit wordt onmogelijk als Toeslagen onjuiste informatie blijft verstrekken. [2]

Als het dossier dan al samen met de contactpersoon wordt rondgemaakt, wordt het voorgelegd aan 'Vaktechniek' . In het college van 'Vaktechniek" zitten personen die eerder gestreden hebben om bepaalde ouders veroordeeld te krijgen of als fraudeur te bestempelen. Vaktechniek heeft een groot aandeel in het toewijzen van compensatie aan de gedupeerden.
Het mag dan toch te verwachten zijn dat de medewerkers *onafhankelijk* van de belastingdienst zouden zijn.

Opnieuw wordt ons vertrouwen enorm beschadigd terwijl het speerpunt was dit vertrouwen te herstellen.
De ruimhartige compensatieregeling ,als deze al wordt uitgevoerd zoals deze geadviseerd is door de commissie Donner, is slechts een pleister op een enorme wond. Geen van ons weet of de compensatieregeling zo is toegepast bij de eerste honderd ouders omdat niemand van deze ouders de openbaarheid intreed en inzage geeft in de werkwijze en tot stand komen van de regeling. Er gaan geruchten dat deze ouders helemaal de 30% compensatie niet ontvangen, er gaan geruchten dat het helemaal niet gaat om de meest schrijnende gedupeerden of langstlopende gedupeerden. Geen van de contactpersonen kan zelfs maar in anonimiteit vertellen wat er heeft plaatsgevonden.

[2] (zie voorbeeld zeer recentelijke uitspraak van de rechter; https://sittard-geleen.nieuws.nl/nieuws/20200815/uitspraak-belastingdienst-moet-vrouw-schade-vergoeden/)



Onze voorwaarden voor een transparante afwikkeling

In de afgelopen maanden voerden wij actie voor compensatie en lieten we zien wat de toeslagenaffaire betekende voor ons leven. Inmiddels zijn velen van ons al meer dan 10 maanden bezig en we maken ons heel veel zorgen over wat er gebeurt. Het proces van geld terug en schadevergoeding is inmiddels vervallen in onnavolgbare regels en processen. Wij hebben allen te horen gekregen dat onze behandeling nu stilligt omdat er geen 'kaders' zouden zijn.

Onze zomer bestond uit onzekerheid en veel gebroken beloften, we zijn nog geen stap opgeschoten. We hebben altijd hulp en steun van de Tweede Kamer gekregen, als de kaders voor de Belastingdienst onduidelijk zijn, doen wij een voorstel voor een goede behandeling.

- Wij willen dat aan iedereen duidelijk wordt gemaakt hoe en wanneer de behandeling plaatsvindt en afgerond is. Wij ouders kregen harde deadlines van de Belastingdienst en nu worden beloften gebroken.
- Wij willen ons dossier. Velen wachten nog op hun dossier, maar zonder dat is de afhandeling niet mogelijk.
- Wij willen niet dat de Belastingdienst beslist welke regeling we krijgen. Met vele zaakbehandelaars hebben we goed contact. Wij willen dat er onafhankelijke getoetst wordt of het oordeel van die zaakbehandelaar klopt.
- Wij willen geen beoordeling per jaar, maar voor de hele periode waarin ons gezegd werd dat we fraudeur waren gewoon één regeling. Sommigen van ons horen nu dat ze voor het ene jaar de ene beoordeling krijgen en voor de andere een andere beoordeling. Het wordt nodeloos ingewikkeld gemaakt en dit kost tijd en dure inzet.
- Wij willen erkenning dat de handelswijze van de Belastingdienst vooringenomen was ook buiten CAF-11 zaken. Door het toepassen van risicomodellen en het gebruiken van codes en toezichtlijsten zijn ouders met extreem veel wantrouwen benaderd. Wij hadden geen schijn van kans om ons te verweren.
- Wij willen de mogelijkheid om de compensatieregeling te bespreken met een zelfgekozen jurist. Alle gedupeerden die dat willen krijgen 20 uur bijstand vergoed. Nu zijn wij totaal geen gelijke partij ten opzichte van de Belastingdienst.



- Wij vinden de compensatie voor immateriële schade, van 500 euro per half jaar, onvoldoende zeker richting kinderen die opgroeien met onzekerheid, angst, armoede en verdriet. Daarom moet de regering het voorstel van het ouderpanel om te komen met een fonds voor kinderen inwilligen
- Wij willen graag de proefpersonen zijn voor de eerst volgende compensatie. Omdat we het wachten moe zijn, maar ook omdat wij kritische ervaringsdeskundigen zijn. Wanneer onze zaken naar tevredenheid worden afgehandeld, kan hier veel van geleerd worden voor al die anderen gedupeerden.
- Wij willen dat schrijnende situaties ook als eerste worden opgelost.

Wij hebben onze hoop op u gevestigd vandaag, maar putten ook hoop uit de uitspraak van de rechtbank van Roermond die de Belastingdienst vorige week tot schadevergoeding voor een gedupeerde veroordeelde. Wij willen niet verzanden in een juridisch gevecht, maar voelen ons bijna genoodzaakt.

Het doet ons verdriet opnieuw onze krachten te moeten bundelen, wij zouden onze levens zo graag weer een positieve wending willen geven met oog op de toekomst in plaats van een blik op ons zo pijnlijk verleden. Wij rekenen op jullie medewerking

Compensatie

Kabinet gaat gedupeerden toeslagenaffaire nog dit jaar betalen

15 november 2019 16:09
Aangepast: 15 november 2019 16:16





Ondergetekenden

Angelica Engels



Moeder van 4 kinderen, de afgrond in gegaan vanaf juni 2016 tot heden, ik moest over 2014/2015/2016/2017 KOT terug betalen. Waarom is mij een raadsel, ik heb alle betalingen, alle jaaropgaves aangeleverd. Ik deed alles wat nodig is, helaas is het een meedogenloos vernietigend en emotionele rollercoaster waar ik maar niet uitkom. Mijn dochtertje weggerukt uit haar vertrouwde omgeving nu angstig last van faal problematiek en lacht alles weg. Een mama gehad die fit en vitaal was, die mij opeens dagelijks zag huilen, mij ziek zag worden en uiteindelijk niets meer kon, zware uitval met als enige optie een operatie. Helaas nog een lang traject. Ik weet niet waar ik sta en er lijkt nog lang geen einde inzicht. Niets is minder waar want mijn zaakbehandelaar zegt dat ik "bovenop lig" geen idee waar...Eigenlijk is mijn energie op, is het strijden op, maar geeft onze lotgenoten groep mij ook veel steun liefde en kracht om door te gaan! Wanneer worden wij ECHT gezien, in plaats van een spel te spelen met mensen die welwillend en hardwerkend zijn!!

Tamara Hardenbol

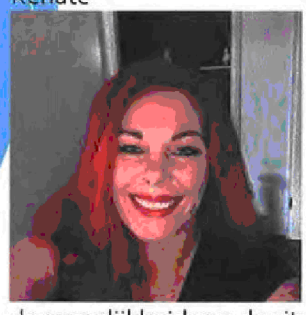
Moeder van 3 kinderen, waarvan 1 overleden november 2012.



Schulden aan Belastingdienst €21.300,00. Ik ben in 2012 en 2013 aangeslagen voor een terugbetaling KOT 2008 / 2009. De Belastingdienst geeft aan dat ik geen fraudeur, noch OGS ben. Wel moest ik in twee jaar beide bedragen terugbetalen. Dit heeft mij in de financiële afgrond gestort en mijn rouwproces ernstig verstoord. De eigenaar van de holding waar mijn gastouderbureau onderdeel van was [3]is veroordeeld wegens fraude. Vermoedelijk zijn met mij nog tientallen ouders onterecht aangeslagen door de Belastingdienst. Tot op heden krijg ik geen opheldering en blijven er veel vragen onbeantwoord. Dit kost mij iedere dag veel verdriet en energie die ik eigenlijk niet meer heb. Wat moet ik doen om gezien en gehoord te worden?

[3] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/03/12/omzien-in-verwondering-eindadvies-adviescommissie-uitvoering-toeslagen, P.28

Renate



Moeder van 5 kinderen. Tot mijn grote verdriet is mijn gezin door alle stress uit elkaar gevallen. Het is de nachtmerrie van iedere moeder om dit mee te maken. Vanaf 2009 zit ik in deze, zo het nu lijkt, uitzichtloze ellende. Volgens de belastingdienst ben ik ze maar liefst naar schatting 75.000 euro verschuldigd. Dag in dag uit leef ik met enorme frustraties over hetgeen mij is aangedaan, maar ook de oneerlijkheid van de situatie waarin ik mij bevind. Ik ben de loze beloftes zat, wanneer staat er iemand op die voor mij zijn beloftes waarmaakt?

Cindy

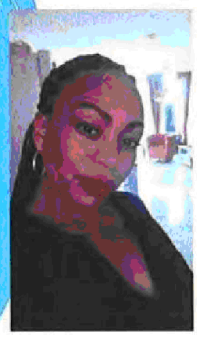


Dat het ongelooflijk mis is gegaan bij Belastingdienst Toeslagen is duidelijk en ook ik ben hier de dupe van geworden. Herstel van het leed en onrecht wat is aangedaan blijft nog steeds uit. Afspraken zijn gemaakt, beloftes zijn gedaan echter deze zijn tot op heden niet nagekomen. De uitvoering van herstel door BD UHT is naar mijn idee niet naar behoren, mist teamwork, transparantie, professionaliteit en controle. Dit kan veel efficiënter en moet echt beter! Het is nu tijd voor gerechtigheid zodat ik deze inmiddels 11 jaar durende nachtmerrie kan afsluiten. Dat fouten gemaakt worden kan ik begrijpen. Deze kunnen weer hersteld worden ook na jaren. Het daadwerkelijk recht doen aan alle gedupeerde ouders. Het wachten hierop zou niet langer mogen duren naar mijn idee.

Ingrid Jongman

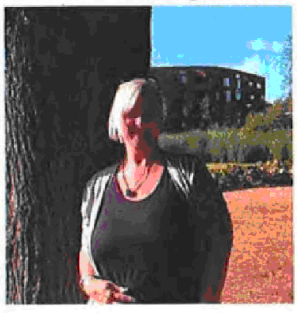


Drie Generaties vrouwen. Drie generaties gedupeerden. Dochter heeft een veel hogere studieschuld dan nodig was geweest en heeft 2 jaar lang gemerkt dat er geen geld was om iets extra's te doen. Ik, moeder, heb 2 jaar lang een geheel maandsalaris aan de belastingdienst moeten geven. Oma, heeft heel regelmatig financieel moeten bijspringen omdat ons gezin zich niet kon redden. €20.000 betalen in 2 jaar tijd! Het was een drama. Een aantal maanden geleden heb ik schriftelijk en mondeling gehoord dat mijn zaak CAF11 vergelijkbaar is. Hierdoor heb ik een simpele zaak. Sinds 1 juli heb ik een contactpersoon. Op 1 augustus hoorde ik dat mijn gegevens doorgezet zijn naar 'Vaktechniek'. Dat heeft dus een maand geduurd. Wat er inhoudelijk is doorgezet, weet ik niet. Ook vertelt mijn CP niet hoe lang dit alles nog gaat duren. Mijn vraag hierbij blijft: Als de belastingdienst al maanden doet over een supersimpel en helder dossier: hoe ziet men dan het tijdsverloop voor meer dan 20.000 gedupeerden?



Mijn naam is Chermaine Leysner, moeder van drie kinderen. Al ongeveer 10 jaar voer ik een strijd, met de Belastingdienst waarbij ze rondom de ton van mij teruggevorderd hebben. Ik zou graag meer duidelijkheid willen, betreft inzage in mijn dossier, beleid betreft de processen en het tijdsbestek. De onzekerheid is niette harden waar we nu mee leven.

Mijn naam is Saskia Gantvoort en ik ben een gescheiden vrouw van 48 nu.
Mijn jongens (tweeling) zijn nu afgelopen augustus 22 jaar geworden.
Ik ben nu al 12 jaar een gedupeerde van de Kinderopvangtoeslag affaire.
En dit heeft onze levens helemaal verwoest. Sinds een paar maanden ben ik fanatiek aan het opkrabbelen van wat me de afgelopen jaren is overkomen.
Door de Belastingdienst ben ik;



* Ziek geworden. (heftig) * Gescheiden. * Jarenlange schulden gehad.
* Nooit op vakantie gekund. * Mijn vertrouwen verloren. * Banen kwijtgeraakt.
* Op straat komen te staan. * Burn-Out geraakt. * En ga zo maar door.....

Nu wederom 12 jaar verder verwoest de Belastingdienst nog steeds mijn leven. Ik kan niets opbouwen en nog steeds geeft het een enorm last en stress op privé situaties. Ik en mijn jongens kunnen niets opbouwen. Het vertrouwen in de Overheid en Mens is compleet verstoord. Het is tijd voor gerechtigheid. Dit heeft lang genoeg geduurd, ik wil weer een bestaan op kunnen bouwen en het vertrouwen in de mens weer terug kunnen vinden.

Joe en Tamara

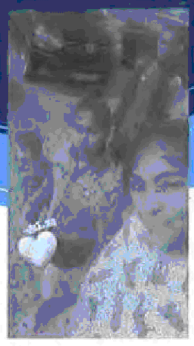


ouders van een tweeling van inmiddels 13 jaar. Al 10 jaar zitten wij in de ellende door de belasting dienst, over 4 jaar lang kinderopvang toeslag moeten terugbetalen (2009/2010/2011/2012) en waarom omdat wij geen bewijzen zouden hebben geleverd, missende informatie. Wij hebben alle bewijzen verstuurd en zelfs aan de balie afgegeven. Nu blijkt geen fraudeur, geen OGS maar toch zijn we zo behandeld. Wij moesten het huis uit eind 2012 want we konden het niet meer betalen, vervolgens kreeg onze zoon hersenvliesontsteking en is hierdoor 100% doof geworden en heeft het maar net overleefd, kun je het je voorstellen als je bij familie inwoont ver van Rotterdam vandaan, deze tijd was een hel! Alle stres en ellende die het meebracht waardoor we ons niet goed hebben kunnen focussen op het herstel van onze zoon en elke dag 70km rijden van en naar het ziekenhuis, krom liggen om benzine te bekostigen laat staan de vaste lasten, dit is wat de belastingdienst heeft veroorzaakt. Nooit meer kunnen wij deze jaren overdoen, en zelfs nu nog van kastje naar de muur gestuurd worden, het wachten zijn we meer dan beu en vragen ons af wanneer het nu eens op houd en ons recht wordt gedaan. Onze ervaring is dat we nog steeds niet serieus genomen worden



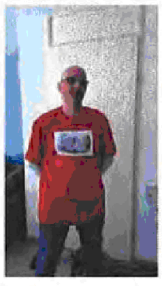
Wij zijn familie Yigit. Wij hebben 3 kinderen 2014 begon ons nachtmerries met de [illegible]-lastingdienst.
[illegible] gezondheid ging super achteruit. Dagelijks ellende en stres hebben we dankzij ons [illegible] 30.000€ betaald.
Door deze ellende ben ik ook al jaren werkloos dat ook impact heeft op mijn psychische gezondheid.

[illegible] zijn we nu verder maar nog niets bereikt da ons zwartgelakte dossiers en een [illegible]-soon die niet veel voor ons betekend.



[illegible]arl Moeder van 3 kinderen, vanaf 2010 gedupeerde van de belastingdienst! [illegible]cht als fraudeur behandeld en totaal geen duidelijkheid van de afhandeling! [illegible]nneer word er aan ons gedacht?! Wanneer kunnen onze kinderen weer een beetje normaal leven??!!

Brigitta Jainandunsing en Roger Derikx.





Vader en moeder van 2 kinderen in de opvang. Ook heb ik(Brigitta) nog een zoon die vanaf dat hij 17 is, niet meer thuis woont. Bij ons gaat het om een bedrag van ruim €70.000,- wat is terug gevorderd. Onze zaak speelt al 15 jaar.

Te maken gehad met verrekeningen, loonbeslagen, deurwaarders. Diverse maal afgewezen voor WSNP. Uitzichtloze situaties. SCHAAMTE en wantrouwen naar elkaar toe.
Ons huwelijk heeft het daardoor niet kunnen overleven. We liepen tegen een muur op. Zo vaak een verzoek gedaan voor uitleg of een gesprek voor een oplossing maar de belasting gaf niet thuis. Wij hebben onze kinderen en ons zelf zoveel moeten ontzeggen, dagelijks ondervinden wij er nog last van.

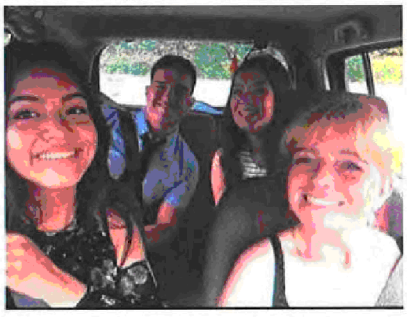
Nieuw schooljaar maar de rekeningen vliegen mij (Brigitta) om de oren. Schoolbijdrage €500,- voor de tweetalige richting die mijn zoon van 13 heeft gekozen. Speciale rekenmachine €105,- boeken die niet in het pakket zitten maar mijn zoon (16) wel nodig heeft wil hij deze richting studeren. Of moet ik het mijn jongens ook ontzeggen?? Hun toekomst hangt ervan af allemaal. Mijn oudste zoon die nu al inmiddels 10 jaar niet meer thuis woont heeft mij ook al die tijd ondersteund op welke manier hij kon. Ook hij heeft door dit alles kansen misgelopen en maar is teveel ontzegt.

Na de samenkomst in Rijswijk zou deze affaire voor de zomer worden opgelost. Echter weten we tot heden niet waar we staan. Deze toeslag affaire houdt ons tot de dag vandaag gegijzeld. Dagelijks ondervinden we nog de nasleep van dit gedoe.
Inmiddels vullen grote consultancy weer hun zakken en staan de gedupeerde ouders nog steeds aan de kant. Wanneer dringt het nou door dat hier levens stilstaan en kinderen kansen op een goede ontwikkeling mislopen. Ik blijf erbij het was allemaal niet nodig geweest als ze maar in gesprek met ons waren gegaan. In plaats daarvan hebben ze ons bij grofvuil gezet.



Moeder van twee dochters 15/5 jaar oud, mijn oudste dochter heeft vanaf 2007 tot 2014 bij dezelfde kinderopvang gezeten. In 2014 kreeg ik brieven dat ik contract uren moest inleveren heb dit ook altijd gedaan, volgens mij nooit ontvangen zo ook de bezwaar brieven niet. Vanaf 2014 ben ik in een financiële strop gehangen door de belastingdienst ik mocht even €8000 terug betalen alles ging kapot mijn geluk mijn gezondheid mijn toekomst!!! En ook die van mijn dochters!! . Tot op heden komt er weinig duidelijkheid en uitzicht op een goede afloop, wij ouders hebben genoeg leed gehad en willen graag verder met onze toekomst!!! Het wordt tijd dat wij snel en goed ruimhartig gecompenseerd gaan worden, maak er geen spel van dit houden wij niet meer vol!!!! En geen loze beloftes.

Kristie Rongen



Alleenstaande moeder van 3 kinderen
Ik moest vanaf 2008 t/m 2012 KOT terug betalen en heb tot heden geen flauw idee, waarom !
Wij zijn de afgrond in getrapt en geestelijk mishandeld door de belastingdienst met een schuld van €92.000. Ik heb hierdoor een jaren lange Burn Out gekregen en een PTST aan overgehouden en ben uiteindelijk bij de crisisdienst terecht gekomen.

Mijn kinderen heb ik vaak een nee moeten verkopen, ook in hun studies, omdat ik deze gewoonweg niet kon betalen. Hun onschuldige jeugd is hierbij ernstig verstoord en hebben hier een trauma aan over gehouden. Mijn jongste wou immers zelfmoord plegen. Nog steeds blijven er vragen open staan en komt er maar geen opheldering en heb het gevoel te verzuipen. Ik ben beschuldigd van onterechte fraude en kreeg OGS in mijn schoenen geschoven en nu ineens hardheid, zodat de belastingdienst, niet hoeft uit te keren !
Wanneer worden de schuldigen bij de belastingdienst berecht?
Wanneer krijgen wij ons rust?
Wanneer krijgen wij onze genoegdoening voor ons leed?
Wij hebben en naam en zijn géén nummer! Kristie, Joey, Esmee en Emily

Janet Ramesar



Moeder van 1 zoon van 13 die Sinds februari 2019 als gevolgen van de toeslagenaffaire niet meer thuis woont.

In 2015 kwam de klap met de moker van de belastingdienst. Ik moest alle voorgaande jaren vanaf 2010 terugbetalen. Ik was al sinds 2010 bezig, maar in 2015 werden allemaal stukken over voorgaande jaren opgevraagd. Ik leverde aan wat ik had, maar de belastingdienst ontving nooit wat. Formeel ben ik niet aangemerkt als fraudeur volgens de belastingdienst. Maar mijn aanvraag voor schuldhulpverlening wezen ze in 2017 af. Ik zit nog steeds in de ellende en ga vaak slapen met honger, zodat ik mijn kind kan zien. Wanneer is dit voor ons allemaal opgelost? Wanneer kunnen wij weer leven in plaats van overleven?

Sanchez, moeder van 2 kinderen. Ik had niet verwacht om weer een stuk te
2011/2012/2013 en Jan tot juni 2014 terug betalen aan de belastingdienst.



ngdienst dient naar een aankondiging in je leven. Ze komen en vernietig alles.
un niet uit dat je kinderen hebt en andere verplichting hebt. Je wordt zowel
s metaal verkracht en je kan nergens een klacht indienen, want zij zijn de
, het volk moet buigen. Het leek of ik naar de film van Will Smith aan het
Enemy of the State. Je wordt gewoon schuldig bevonden en heb niet te
Had nooit verwacht dat dit in een land als Nederland kon of mag gebeuren. Na
ooft dat er gedaan is, zijn we geen steek vooruit. Ben boos, verdrietig en
oeiend, wanneer gaat dit ophouden!! Als het anders om was dan zouden mijn
nderen en ik dakloos zijn. Mijn oudste zoon was gestopt met zijn opleiding en is gaan
werken om mijn te helpen met de schulden, waar bleef het recht van het kind!!
Ik wil geen belofte, toezegging, losse woorden. Wij moeten zorgen dat we ons aan de
plichten houden maar waar blijven ons recht als inwoner was Nederland. KOM JE
BELOOFTE NA !! WIL OOK EEN VRIJE ONDERDAAN VAN NEDERLAND ZIJN.

Tahirah Kleinmoedig



moeder van 2 kinderen. Op dit moment zit ik in de ziektewet met een burnout als gevolg van alle stress rondom de belastingdienst en een stressvolle zwangerschap dankzij de Belastingdienst.
Mijn ellende begon in 2015. Kort voordat ik wist dat ik zwanger was van ons nakomelingetje. Het moest een leuke en ontspannend zwangerschap worden, wat veranderde in een stressvolle zwangerschap. Ineens moest ik van de Belastingdienst binnen 24 maanden de kinderopvangtoeslag van 2012 en 2013 terugbetalen, omdat de belastingdienst mij opzet grov doordat ik door de Belastingdienst onder de noemer Opzet Grove Schuld stond en ik alles binnen 24 maanden moest terugbetalen. Al mijn smeekbedes hielpen niet. Er werd niet naar mij geluisterd. Ik kreeg alleen als antwoord dat ik alles binnen 24 maanden moest betalen, anders zouden ze starten met beslaglegging!!

Ik was een van de GEDUPEERDE ouders van kinderopvang de Parel te Capelle aan den IJssel, waarbij zelfs de strafrechter had geoordeeld dat zowel de ouders als de belastingdienst slachtoffers waren van een frauderende kinderopvangorganisatie. Mijn dochter had van 2009 tot en met 2013 gebruik gemaakt van de kinderopvang. Echter moest ik van 2012 en 2013 alles terug betalen, omdat ik geen eigen bijdrage had betaald en niet kon bewijzen dat ik gebruik had gemaakt van alle uren die waren opgegeven. Volgens de stukken was de handelswijze van de kinderopvangorganisatie ook bekend bij de Belastingdienst. Tevens bleek ter zitting dat de kinderopvangorganisatie dubbele en incomplete administratie had. De Rechtbank in Amsterdam had de eigenaar van kinderopvang de Parel veroordeeld en was van mening dat de eigenaar schuldig was aan valsheid in geschrift, witwassen en oplichting. Daarom is de eigenaar veroordeeld tot een gevangenisstraf en is een groot bedrag van de eigenaar afgenomen. Ondanks dit alles moest ik zoals ook de andere ouders alles terugbetalen.

Volgens de belastingdienst ben ik niet als fraudeur bestempeld, maar ik ben van mening dat ik wel als fraudeur werd behandeld. Ik werd niet gehoord en er was geen sprake van een menselijke kant in mijn situatie. Het was ALLES betalen of ALLES kwijtraken en onder een brug gaan wonen met mijn kinderen.
Echter is het voor mij een raadsel waarom ik wel voor 2012 en 2013 moet terugbetalen en de andere jaren niet, terwijl ik al die tijd geen eigen bijdrage had betaald. Ten tweede vind ik dat ouders niet verantwoordelijk gehouden kunnen worden voor de slechte administratie van een kinderopvangorganisatie.

Jerry en Ruch Brouwn

Ons gezin bestaat uit 2 volwassenen en 3 kinderen.
Wij staan nu nog steeds in onzekerheid en ook onze opgroeiende kinderen zitten nog exact in de zelfde benarde situatie.
Alle beloftes die zijn gedaan, zijn nog altijd niet uitgevoerd. Wij voelen ons hierdoor niet serieus genomen en nog steeds in de zelfde nek klem waarin wij al 7 jaar verkeren. Hoever moet het komen voordat dit kabinet knopen gaat doorhakken.



Ik ben een gedupeerde ouder van de belastingtoeslagaffaire

Ik was 21 toen en samen met mijn dochter verloren we ons thuis. Daarna heb ik me nergens meer thuis gevoeld.

Dulce Goncalves

Efe Baskan

Tahnee Masbaitoeboen

Fatima Goncalves Tavares

En vele duizenden mede gedupeerde ouders....

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Aan de ouders die op 20 augustus j.l. het manifest hebben aangeboden

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2020-0000167175

Uw brief (kenmerk)

Datum 4 september 2020
Betreft Eerste reactie op het manifest van 20 augustus

Beste ouders,

Een blauwe brief en een gouden bal. Uw manifestatie op 20 augustus bracht voorafgaand aan het debat in de Tweede Kamer kleur. De gouden bal kreeg ik van twee zoons van een van u. Met de bal maakten ze mij duidelijk dat ook de nieuwe generatie een gouden toekomst wenst. Die bal ligt nu in mijn werkkamer. De bal motiveert mij extra om door te gaan met het werk.

Naast de bal uw manifest. Iedere keer als ik met u spreek of over uw problemen met Toeslagen lees, raakt mij dat diep. En ik realiseer me keer op keer dat u recht moet worden gedaan, zo snel als mogelijk.

Uw manifest is helder. Uw vraag om transparante, eenvoudige en snelle afhandeling van compensatie. Inhoudelijk reageer ik eind september aan de Tweede Kamer in de Voortgangsrapportage op de concrete voorstellen die u heeft gedaan. Maar voorafgaand daaraan wilde ik vast een aantal punten met u delen.

In het debat van 20 augustus werd duidelijk dat we op dit moment nog geen grote groepen ouders goed kunnen helpen. We zijn wel heel hard aan het werk om ervoor te zorgen dat we echt snel verder kunnen. Natuurlijk moet dat ook heel zorgvuldig gebeuren.

Ik vind het belangrijk om nu eerst de ouders die op dit moment in acute problemen zijn te helpen, zodat zoveel mogelijk ellende in de komende periode kan worden weggenomen. Daar zijn wij dan ook mee gestart.

We nemen hierover ook graag contact op met een aantal van u. Aan de hand van uw kennis en ervaring krijgen wij beter in beeld of we de juiste groep mensen met voorrang helpen.

In uw manifest stelt u voor om de afhandeling sneller en transparanter te maken. En dat zullen wij ook doen. Door aan alle ouders die zich bij ons hebben gemeld in de komende tijd aan te geven aan te geven wanneer wij hun dossier kunnen (her)beoordelen.

Ik lees in het manifest verder vooral dat u op dit moment weinig vertrouwen heeft dat het goed gaat. Met uw persoonlijke ervaring begrijp ik dat volledig. Maar ik wil ook dat u krijgt waar u recht op hebt. Die zorgvuldigheid kost tijd. Het zal echt nog even duren, maar ik hoop uw vertrouwen stapje voor stapje terug te winnen. Want alleen wanneer we het goed doen, kunnen we vertrouwen herwinnen. Ik realiseer me dat het er aan de buitenkant niet altijd zo uit ziet, maar er wordt hard gewerkt om u snel recht te doen voor het leed dat u is aangedaan.

Uw manifest en de gouden bal stimuleren mij en mijn medewerkers om dat werk zo goed als mogelijk te doen.

Dank u wel

Hartelijke groet,

Alexandra van Huffelen
Staatssecretaris Belastingdienst – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2020-0000167175

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale Ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Directie Bestuursondersteuning & Advies

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

[redacted]

www.minfin.nl

Ons kenmerk
2020-0000113676

Uw brief (kenmerk)

Datum 16 JUNI 2020
Betreft Verzoek Tweede Kamer om uw betrokkenheid bij de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag

Geachte heer Van Zutphen,

Tijdens het debat van de Tweede Kamer over de Wet hardheidsaanpassing Awir op 10 juni jl. heeft het lid Snels (GroenLinks) mij gevraagd om u te verzoeken een structurele rol te spelen in het monitoren van de uitvoering van de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag. Met inachtneming van uw onafhankelijke rol als Nationale Ombudsman, geleid ik dit verzoek van de Tweede Kamer graag aan u door.

Uw rapport 'Geen powerplay maar fair play' was in 2017 de cruciale eerste stap in het agenderen van de fouten die in de kinderopvangtoeslagaffaire gemaakt zijn. Ik heb ook veel waardering voor de adviezen die u mij in de afgelopen periode op verschillende onderdelen van de hersteloperatie hebt gegeven. Een meer structurele rol met kritische blik van uw kant, zal de hersteloperatie helpen om recht te doen aan gedupeerde ouders en om het geschonden vertrouwen te herstellen.

Hoogachtend,

[redacted]

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane,

[redacted]

Alexandra C. Van Huffelen

cLijst 1 Afgeronde toezeggingen derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
1.	11-okt-18	Toezegging om de vaktechnische inbedding van Toeslagen in de Belastingdienst te verbeteren.	Brief, 31 066, nr. 434.	Er is een landelijk vaktechnisch coördinator Toeslagen aangesteld. Het beleidsbesluit inzake vaktechnische inbedding wordt momenteel geïmplementeerd. Zie ook de stand van zaken bij toezegging nummer 4.
2.	11-okt-18	Drie delen van toezeggingen: er wordt verder ingezet op: 1)het verbeteren van de digitale dienstverlening ten aanzien van het aantal gewerkte uren en de doelgroepstatus in het aanvraag- en mutatieproces; 2)het digitaal informeren van ouders; zo zullen ouders door middel van een app geattendeerd kunnen worden om op het juiste moment de juiste actie te ondernemen, en kunnen zij de wijzigingen eenvoudig doorgeven; 3)het vergemakkelijken een goede schatting te maken van het aantal opvanguren.	Debat, 31322, nr. 379.	In bijgaande derde voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag wordt de voortgang van het verbetertraject Kinderopvangtoeslag en het programma vernieuwing dienstverlening toegelicht.
3.	11-jun-19	De Autoriteit Persoonsgegevens doet onderzoek naar de verwerking van bijzondere persoonsgegevens zoals nationaliteit bij de Belastingdienst. De staatssecretaris zegt toe de uitkomsten van hun onderzoek met belangstelling af te wachten en elke medewerking te verlenen.	Debat, 31066, nr. 490.	Zie hiervoor de kabinetsreactie van 17 juli 2020, 31066, nr. 683.
4.	20-sep-19	De staatssecretaris zegt toe om de vaktechnische infrastructuur in te bedden bij Toeslagen.	Brief, 31066, nr. 529.	Dit is een doorlopend proces. De kennisgroep Toeslagen is ingesteld en ingericht. Het formele organisatiebesluit om in de loop van september 2020 het Team Vaktechnische Coördinatie in te richten is voorbereid. De bemensing van dit team is gereed. Op dit moment start de eerste lichting vaktechnisch adviseurs (+/- 10) voor de reguliere uitvoering van Toeslagen ten behoeve van een betere vaktechnische inbedding in de teams. Binnen de herstelorganisatie zijn deze adviseurs al gestart. Het vaktechnisch opleidingsaanbod wordt in Q4 vergroot en ook de overlegstructuren zijn dan ingericht. Zie ook de stand van zaken bij toezegging nummer 1.
5.	20-sep-19	De staatssecretaris zegt toe dat de volledige verwijdering van gegevens over tweede nationaliteit in de systemen eind 2019 gereed zal zijn.	Brief 31066, nr. 529.	Dit is gerealiseerd, alleen bij nieuwe naturalisaties vanuit en naar Nederlanderschap zullen de oude en de nieuwe nationaliteit een korte periode naast elkaar in TVS geregistreerd staan. Hiervoor wordt naar een oplossing gezocht en ondertussen zullen deze registraties regelmatig handmatig worden verwijderd. Voor behandelaars is dan maar één nationaliteit zichtbaar. Zie ook de kabinetsreactie op het AP rapport van 17 juli 2020, 31066, nr. 683.
6.	22-nov-19	Het oordeel van de Autoriteit Persoonsgegevens, zal zoals eerder toegezegd, ook steeds met de Kamer worden gedeeld.	Brief, 31066, nr. 544.	Zie hiervoor de kabinetsreactie van 17 juli 2020, 31066, nr. 683.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
7.	29-nov-19	De aanvullende brief die naar de AP is gezonden wordt na afronding van het onderzoek en na afstemming met de AP aan de Kamer verzonden.	Brief, 31066, nr. 550.	Zie hiervoor de kabinetsreactie van 17 juli 2020, 31066, nr. 683.
8.	4-dec-19	De staatssecretaris zegt toe de effecten voor Toeslagen en andere uitkeringen van een eventuele compensatie/schadevergoeding te vergoeden.	Debat Handelingen II 2019-2020, nr. 32.	Dit is geregeld via het Besluit Compensatieregeling CAF 11 welke ik u op 3 september 2020 heb toegestuurd (31066, nr. 695).
9.	4-dec-19	De staatssecretaris zegt aan het Kamerlid Stoffer toe tijdens het debat 'Ten onrechte ingevorderde kinderopvangtoeslagen' dat het tijdig en juist informeren van de Kamer onderdeel is van de cultuurverandering bij de Belastingdienst.	Debat Handelingen II 2019-2020, nr. 32.	Toeslagen werkt toe naar een meer veilige, open en lerende cultuur die nodig is om het vertrouwen te herstellen en de geloofwaardigheid terug te krijgen. Dat zal een lange weg zijn, we zijn er nog niet. Zie hiervoor verder de bijgaande derde Voortgangsrapportage over cultuur en leiderschap.
10.	21-jan-20	Toezegging door minister aan het lid Omtzigt om de Kamer middels twee brieven te informeren over een statusoverzicht met daarin waar het kabinet staat betreft de verschillende groepen in het dossier, betreft de aanbevelingen van de Commissie Donner, met de zaken die de komende weken nog uit te sorteren zijn en betreft de opvolging van de gesprekken met de ouders. Toegezegd is dat de brieven niet de donderdag voor het zomerreces worden verstuurd, maar eerder. Niet is toegezegd door wie deze brieven worden verstuurd, wel is toegezegd dat er 'kabinetsbreed' naar deze brieven wordt gekeken.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 43.	De Kamer is hierover geïnformeerd via de tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag van 2 juli 2020 (bijlage bij 31066, nr. 679).
11.	21-jan-20	Toezegging door minister aan het lid Omtzigt om de Kamer middels twee brieven te informeren over hoe het kabinet reflecteert op de aanwijzingen o.a. vanuit vijf Hoge colleges van Staat, met daarin een alomvattende reflectie op de vraag hoe dit kon gebeuren, hoe de signalen gemist konden worden en wat de lessons learned zijn. Toegezegd is dat de brieven niet de donderdag voor het zomerreces worden verstuurd, maar eerder. Niet is toegezegd door wie deze brieven worden verstuurd, wel is toegezegd dat er Kabinetsbreed naar deze brieven wordt gekeken.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 43.	De Kamer is hierover geïnformeerd via de tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag van 2 juli 2020 (bijlage bij 31066, nr. 679).
12.	21-jan-20	Toezegging door Minister-President aan het lid Omtzigt dat de regering reflecteert op de toeslagenaffaire en de lessons learned en deze zal delen met de Kamer.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 43.	De Kamer is hierover geïnformeerd via de tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag van 2 juli 2020 (bijlage bij 31066, nr. 679).
13.	21-jan-20	Toezegging aan het lid Van Weyenberg dat in de discussies over de herziening van het toeslagenstelsel de opdrachtgever voortaan ook aan tafel zit, en dat er in die discussies niet op voorhand 'klemmen' worden gezet, dat er zonder taboes gediscussieerd kan worden over de mogelijkheden toekomst toeslagenstelsel.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 43.	De invulling van deze toezegging wordt meegenomen in de brief die voor het eind van 2020 aan de Tweede Kamer wordt gestuurd over de toekomst van het toeslagenstelsel.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
14.	4-feb-20	De samenwerking tussen de toeslagdepartementen (de opdrachtgevers), het directoraat-generaal Toeslagen (opdrachtnemer) en het ministerie van Financiën (de eigenaar) wordt geïntensiveerd en de randvoorwaarden voor de rollen nader ingevuld. Tevens werken we nauw samen in onder meer het IBO om tot een beter stelsel te komen.	Brief, 31066, nr. 596.	De opgave is groot en vereist een goede samenwerking tussen opdrachtgevers, opdrachtnemer en eigenaar. In de kabinetsreactie op het IBO Toeslagen (31066, nr. 624.) is deze samenwerking benoemd en zijn een aantal verbetermaatregelen aangekondigd die per 2021 in werking zullen treden. Het kabinet werkt intussen verder aan alternatieven voor het toeslagenstelsel: eind van 2020 komt een contourennota die input geeft voor de komende kabinetsformatie.
15.	27-feb-20	De staatssecretaris zegt toe dat in april 2020 een plan van aanpak zal worden opgeleverd om te zorgen dat in de lopende uitvoering van de toeslagenregelingen geen nieuwe problemen ontstaan en dat achterstanden worden weggewerkt.	Brief, 31066, nr. 607.	In januari 2020 is Toeslagen gestart met bouw, begroting en planning van een programma om de gehele uitvoering van toeslagen fundamenteel te versterken en te veranderen. Dat heeft geleid tot een meerjarige begroting (2020-2025) die in de Voorjaarbesluitvorming 2020 is vastgelegd. Deze begroting met een hoofdlijnplanning is nu uitgewerkt tot een Start-programmaplan, dat jaarlijks zal worden herijkt op basis van voortgang en bereikte resultaten en effecten. In bijgaande derde voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag wordt de voortgang van het Programma vernieuwing dienstverlening toegelicht. Vanaf het voorjaar is langs een aantal lijnen gewerkt aan het terugdringen en in de toekomst voorkomen van te hoge werkvoorraden. De werkzaamheden voor het herstel van de kinderopvangtoeslagen zijn gesepareerd van de reguliere uitvoering.
16.	27-feb-20	De staatssecretarissen zeggen toe dat in de maanden volgend op de kabinetsreactie op het IBO toeslagen successievelijk nadere planvorming zal plaatsvinden op de domeinen kinderopvang, wonen en zorg.	Brief, 31066, nr. 607.	De Kamer heeft op 30 april de rapporten van IBO Toeslagen en de kabinetsreactie daarop ontvangen. (31066, nr. 624.) Bij de uitwerking van de kabinetsreactie op het IBO Toeslagen naar een contourennota eind dit jaar wordt ook naar alternatieven gekeken binnen de verschillende domeinen. Zie ook de tussenrapportage Beleidsopties voor alternatief toeslagenstelsel die de Kamer op 22 september heeft ontvangen (31066, nr. 703).
17.	27-feb-20	De staatssecretaris zegt toe waar nodig wetgeving in lijn met de motie van het lid Lodders c.s. voor te bereiden om verbeteringen en alternatieven door te voeren om te bewegen naar een beter en menselijker systeem. De staatssecretaris zegt dat zij hierover in gesprek is met collega-bewindspersonen die de beleidsmatige verantwoordelijkheid dragen voor verschillende toeslagen. Hier worden ook lopende trajecten zoals maatwerk in dienstverlening, het verbetertraject kinderopvangtoeslag en het IBO Toeslagen in meegenomen. Het streven is om te komen tot een nieuw stelsel met oog voor de mensen.	Brief, 31066, nr. 607.	Het kabinet zet stappen om de dienstverlening richting burgers en de uitvoerbaarheid van Toeslagen te verbeteren. In bijgaande derde voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag wordt de voortgang van verbeteren dienstverlening in hoofdstuk 6 nader toegelicht.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
18.	27-feb-20	De staatssecretaris zegt toe dat de Kamer naar verwachting eind maart een kabinetsreactie op het IBO Toeslagen ontvangt. Daarin zal ook de route worden geschetst om te komen tot een nieuw stelsel. In de kabinetsreactie op het Interdepartementale Beleidsonderzoek naar toeslagen zullen we benoemen welke maatregelen dit kabinet nog wil gaan nemen en waar nog nader onderzoek nodig is zodat een volgend kabinet verdere stappen kan zetten naar een aangepast stelsel.	Brief, 31066, nr. 607.	De Kamer heeft op 30 april de rapporten van IBO Toeslagen en de kabinetsreactie daarop ontvangen. In de kabinetsreactie is aandacht gegeven aan het besluitvormingsproces richting een ander stelsel en ook aan de maatregelen die het kabinet in de tussenliggende tijd neemt om de werking van het stelsel te verbeteren. Zie ook de tussenrapportage Beleidsopties voor alternatief toeslagenstelsel die de Kamer op 22 september heeft ontvangen (31066, nr. 703).
19.	27-feb-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer te informeren over het voorstel voor het vervangen van het Toeslagenstelsel zoals de Kamer ons heeft opgeroepen in de motie Stoffer c.s..	Brief, 31066, nr. 607.	De Kamer heeft op 30 april de rapporten van IBO Toeslagen en de kabinetsreactie daarop ontvangen. In de kabinetsreactie is aandacht gegeven aan het besluitvormingsproces richting een ander stelsel en ook aan de maatregelen die het kabinet in de tussenliggende tijd neemt om de werking van het stelsel te verbeteren. Zie ook de tussenrapportage Beleidsopties voor alternatief toeslagenstelsel die de Kamer op 22 september heeft ontvangen (31066, nr. 703).
20.	27-feb-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer te informeren over het meerjarig plan tot versterking en vernieuwing van de dienstverlening van Toeslagen, zoals de Kamer ons heeft opgeroepen in de motie Stoffer c.s.	Brief, 31066, nr. 607.	In de derde voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag wordt de voortgang van het Programma vernieuwing dienstverlening toegelicht.
21.	27-feb-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer te informeren over het verwijderen van de gegevens over de tweede nationaliteit van Nederlanders uit systemen van Toeslagen, zoals uw Kamer ons heeft opgeroepen in de motie Stoffer c.s.	Brief, 31066, nr. 607.	In de reactie op het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens van 17 juli 2020 (Kamerstukken II, 2018/19, 31 066, nr. 490) is gemeld dat de historische gegevens over dubbele nationaliteit uit de sytemen zijn gehaald.
22.	13-mrt-20	De staatssecretaris wil een hardheidsclausule invoeren waardoor het mogelijk wordt om maatwerk te bieden in situaties van ernstige onbillijkheden die volgen uit het toeslagensysteem. Conform de motie van het lid Ronnes geeft de staatssecretaris een update over de geïdentificeerde gevallen in de eerdergenoemde voortgangsrapportage.	Brief 31066, nr. 613.	Dit is geregeld via de Wet hardheidsaanpassing Awir.
23.	13-mrt-20	De staatssecretaris zegt toe een voortvarende uitvoering van maatregelen van de Adviescommissie en de overige maatregelen te nemen, als belangrijke stap in een langdurig traject waarbij vooral de daden op het gebied van klantgerichte dienstverlening en wijziging van de regeling tellen. De Kamer zal daarbij stap voor stap worden meegenomen.	Brief 31066, nr. 613.	De Kamer wordt regelmatig via de voortgangsrapportages op de hoogte gehouden.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
24.	13-mrt-20	De staatssecretaris zegt toe binnen enkele weken de Kamer een reactie te geven op de aanbevelingen in het IBO Toeslagen.	Brief 31066, nr. 613.	De Kamer heeft op 30 april de rapporten van IBO Toeslagen en de kabinetsreactie daarop ontvangen. In de kabinetsreactie is aandacht gegeven aan het besluitvormingsproces richting een ander stelsel en ook aan de maatregelen die het kabinet in de tussenliggende tijd neemt om de werking van het stelsel te verbeteren.
25.	13-mrt-20	Toezegging n.a.v. de unaniem aangenomen motie Bruins/Van Weyenberg om varianten te onderzoeken ter vervanging van het huidige stelsel dat zicht biedt op een toekomstig beter en menselijker systeem. In de kabinetsreactie op het IBO Toeslagen zullen we benoemen welke stappen op korte en lange termijn worden gezet en waar nader onderzoek nodig is richting een nieuw stelsel.	Brief 31066, nr. 613.	Zie de tussenrapportage Beleidsopties voor alternatief toeslagenstelsel en de uitwerking van de motie Bruins en Van Weyenberg die de Kamer op 22 september heeft ontvangen (31066, nr. 703).
26.	13-mrt-20	De staatssecretaris zegt toe in het volgende AO Toeslagen de Kamer te informeren over de stand van zaken van de stapsgewijze aanpak ten aanzien van het traject "cultuur en leiderschap" bij Toeslagen n.a.v. overleg met de ondernemingsraad van Toeslagen. De invulling van zo'n gefaseerde aanpak is op 3 maart gestart en wordt de komende weken vervolgd. De staatssecretaris zegt dat zij ook op korte termijn beslissingen wil nemen over de fasegewijze aanpak van het totale proces.	Brief 31066, nr. 613.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
27.	28-apr-20	Voor beschikkingen die Toeslagen wegens de vijfjaarstermijn niet meer kan herzien, wordt op dit moment aan een wettelijke hardheidsregeling gewerkt. De staatssecretaris zegt toe dit voorstel op korte termijn bij de Kamer in te dienen.	Brief, 31066, nr. 630.	Dit is verwerkt in de Wet hardheidsaanpassing Awir.
28.	28-apr-20	De staatssecretaris zegt toe om de Kamer te informeren over de bevindingen van dhr. Biemond aangaande de second opinion.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover geïnformeerd bij brief van 19 mei 2020, 31066, nr. 655.
29.	28-apr-20	De staatssecretaris zegt toe in het spoedwetsvoorstel de uitbreiding van de bestaande hardheidsclausule en de invoering van een zogenoemde hardheidsregeling in de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir), z.s.m. bij de Kamer in te dienen.	Brief, 31066, nr. 630.	Dit is verwerkt in de Wet hardheidsaanpassing Awir.
30.	28-apr-20	De staatssecretaris zegt toe op zo kort mogelijke termijn regelgeving zal introduceren om de compensatie, reparatie en herstel mogelijk te maken. In de kabinetsreactie is aangegeven dat zowel voor de compensatie van ouders gedupeerd in CAF-dossiers als voor ouders gedupeerd door de hardheid van het stelsel op korte termijn regelgeving komt.	Brief, 31066, nr. 630.	Dit is verwerkt in de Wet hardheidsaanpassing Awir.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
31.	28-apr-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer nader te informeren over de mogelijkheden tot versterking van het interne privacytoezicht. De functionaris voor gegevensbescherming (FG) zoals bedoeld in de AVG, maakt daarvan deel uit.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover geïnformeerd in de brief van 10 juli 2020, 31066, nr. 681.
32.	28-apr-20	De staatssecretaris zegt toe via Webinars contact te houden met ouders. Het is een goede manier om veel ouders tegelijkertijd over één specifiek onderwerp te kunnen spreken.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover geïnformeerd via de tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag van 2 juli 2020 (bijlage bij 31066, nr. 679).
33.	28-apr-20	De staatssecretaris zegt toe een vervolgbijeenkomst met 13 gemeenten te plannen. Inmiddels is met drie van de 13 gemeenten, Amsterdam, Rotterdam en Eindhoven, een pilot gestart om te bezien hoe we burgers bredere ondersteuning kunnen bieden dan alleen compensatie en reparatie van kinderopvangtoeslag.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover geïnformeerd via de tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag van 2 juli 2020 (bijlage bij 31066, nr. 679).
34.	28-apr-20	De staatssecretaris zegt toe het tweede deelrapport van de IBO Toeslagen, vergezeld van een kabinetsreactie op beide delen, binnenkort aan de Kamer aan te bieden.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer heeft op 30 april de rapporten van IBO Toeslagen en de kabinetsreactie daarop ontvangen. In de kabinetsreactie is aandacht gegeven aan het besluitvormingsproces richting een ander stelsel en ook aan de maatregelen die het kabinet in de tussenliggende tijd neemt om de werking van het stelsel te verbeteren. Zie ook de tussenrapportage Beleidsopties voor alternatief toeslagenstelsel die de Kamer op 22 september heeft ontvangen (31066, nr. 703).
35.	28-apr-20	In Kamerbrief II, 2019/20, 31 066, nr. 596 is mede door de staatssecretaris van SZW een beschrijving gegeven van hoe wij zijn omgegaan met signalen vanuit de Belastingdienst over de eigen bijdrage en proportioneel terugvorderen. De staatssecretaris van SZW heeft eerder medegedeeld dat bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid met een geauditeerde werkwijze zal worden gezocht naar nadere stukken om het in die brief geschetste beeld zo compleet mogelijk te maken. De staatssecretaris zegt toe de Kamer hierover nader te informeren.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover door de staatssecretaris van SZW geïnformeerd bij brief van 31 augustus 2020.
36.	28-apr-20	In de brief 31066, nr. 612 is aangegeven dat het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid met een geauditeerde werkwijze verder zal zoeken naar nadere stukken om het geschetste beeld zo compleet mogelijk te maken. De staatssecretaris zegt toe de Kamer hierover te informeren na het afronden van de zoektocht.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover door de staatssecretaris van SZW geïnformeerd bij brief van 31 augustus 2020.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
37.	28-apr-20	Op dit moment wordt het instellingsbesluit van deze commissie opgesteld. De staatssecretaris zegt toe, zodra deze gereed is, te delen met de Kamer. Toeslagen zal deze verzoeken aan een onafhankelijke Commissie aanvullende schadevergoedingen werkelijke schade voorleggen en het advies van deze Commissie volgen.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover geïnformeerd in de brief van 3 juni 2020, 31066, nr. 684.
38.	28-apr-20	De staatssecretaris heeft besloten om nader onderzoek te laten doen naar de wijze waarop gegevensbeheer binnen Toeslagen plaatsvindt. De staatssecretaris zegt toe, zodra dat onderzoek is afgerond, de resultaten te delen met de Kamer.	Brief, 31066, nr. 630.	In de tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag (35468 nr. C) zijn de bevindingen van uitgevoerde onderzoeken omtrent de informatiehuishouding en dossiervorming vermeld.
39.	28-apr-20	Op dit moment wordt de cirsisorganisatie verder uitgebouwd. De staatssecretaris zegt toe de Kamer te informeren als de punten bewijsstukken en richtlijnen nader zijn uitgekristalliseerd.	Brief, 31066, nr. 630.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
40.	28-apr-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer zo spoedig mogelijk de Uitvoeringstoets te doen toekomen waarin de uitvoeringaspecten van de werkzaamheden zal duiden. Om een goede uitvoering door de crisisorganisatie niet in de knel te laten komen en omdat deze casussen een gedegen onderzoek vereisen, vergt dit een ander tijdspad dan de zaken waarin sprake is van herziening en reparatie.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover geïnformeerd via de uitvoeringstoets bij het wetsvoorstel in de Wet hardheidsaanpassing Awir (bijlage bij 35468, nr. 3).
41.	28-apr-20	Aan de inrichting van de herstelorganisatie wordt op dit moment druk gewerkt. De staatssecretaris zegt toe de Kamer via de uitvoeringstoets hierover te informeren.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover geïnformeerd via de uitvoeringstoets bij het wetsvoorstel in de Wet hardheidsaanpassing Awir (bijlage bij 35468, nr. 3).
42.	28-apr-20	De staatssecretaris zegt toe zodra het instellingsbesluit van deze Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag gereed is, deze conform de daartoe geëigende voorhangprocedure met de Kamer te delen. Op dat moment zal de staatssecretaris de Kamer ook informeren over de mensen die op persoonlijke titel zitting nemen in de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover geïnformeerd in de brief van 28 mei 2020, 31066, nr. 656.
43.	28-apr-20	Voor toeslagschulden waarvoor alsnog een persoonlijke betalingsregeling wordt verleend, kan normaal gesproken nog grofweg een derde alsnog worden geïnd. De staatssecretaris zegt toe, uiterlijk in de Ontwerpbegroting, de Kamer een definitieve raming van de te verwachten derving zal presenteren.	Brief, 31066, nr. 630.	De inschatting van de te verwachte inning van toeslagsschulden waarvoor alsnog een persoonlijke betalingsregeling wordt verleend is nog steeds één derde. Deze inschatting is verwerkt in de reguliere begrotingen.
44.	28-apr-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer voor het zomerreces het plan van aanpak toe te sturen, om de klantgerichte werkwijze van medewerkers en leidinggevenden binnen Toeslagen te vergroten. Daartoe worden verbeteringen in de dienstverleningsprocessen voorbereid.	Brief, 31066, nr. 630.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
45.	28-apr-20	De staatssecretaris heeft opdracht gegeven een intern onderzoek te doen naar verbetermogelijkheden, met name op het gebied van dossiervorming. Wanneer de resultaten bekend zijn, kan ik ook een duidelijker tijdpad en plan van aanpak met uw Kamer delen. De resultaten worden in april opgeleverd. De staatssecretaris zegt toe de Kamer vóór het zomerreces te informeren over deze bevindingen en de daarmee gepaard gaande aanpassingen in de voortgangsrapportage.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover geïnformeerd via de tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag van 2 juli 2020 (bijlage bij 31066, nr. 679).
46.	28-apr-20	Binnenkort zal een plan van aanpak voortgang van de afhandeling bezwaarschriften met uw Kamer worden gedeeld om de opgelopen achterstanden in het reguliere proces in te lopen. Deze achterstanden omvatten ook de hoger dan gewenste voorraad bezwaarschriften en lagere tijdigheid.	Brief, 31066, nr. 630.	In de Tweede voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag van 2 juli jl. (31066, nr. 679) is aangegeven dat de voorzichtig dalende trend van de voorraad bezwaren zich in versnelde vorm heeft doorgezet. Zoals verwacht is in de zomermaanden een voorraadniveau bereikt dat als goed beheersbaar beschouwd wordt. Van de afgedane bezwaren in de maanden juni tot en met augustus is meer dan 90% afgedaan binnen de Awb-termijn.
47.	28-apr-20	Staatssecretaris zegt toe de Kamer te informeren over de uitkomst van de expertmeeting "Expertmeeting Eigenbijdrage SZW-BD" van 21 november 2014. De uitkomst volgens deze terugkoppeling was dat de argumentaties om wet- en regelgeving aan te passen, getoetst zouden worden op effectiviteit, houdbaarheid en noodzakelijkheid. Hier is geen inhoudelijke reactie uit op te maken, maar mogelijk zijn er andere relevante stukken die nog niet zijn getraceerd. De komende periode zal benut worden om dit beeld zo compleet mogelijk te maken, met een geauditeerde werkwijze.	Brief, 31066, nr. 630.	De Kamer is hierover door de staatssecretaris van SZW geïnformeerd bij brief van 31 augustus 2020.
48.	25-mei-20	De staatssecretaris zegt toe op Prinsjesdag, als onderdeel van het pakket Belastingplan 2021, een wetsvoorstel bij uw Kamer in te dienen met maatregelen ter verbetering van de uitvoerbaarheid van toeslagen.	Brief 31066, nr. 635.	Op 15 september 2020 is als onderdeel van het Belastingplanpakket het wetsvoorstel Wet verbetering uitvoering toeslagen 2021 ingediend.
49.	25-mei-20	De staatssecretaris had eerder gemeld dat het voornemen bestaat om in samenspraak met de staatssecretaris van SZW deze maatregelen in de Awir en de Wet op de Kinderopvang (Wko) te codificeren. Staatssecretaris zegt toe het proportioneel vaststellen samen met de staatssecretaris van SZW als separaat wetsvoorstel bij het Belastingplan 2021 aan te bieden.	Brief 31066, nr. 635.	Het kabinet zet stappen om de dienstverlening richting burgers en de uitvoerbaarheid van Toeslagen te verbeteren middels het Wetsvoorstel verbetering uitvoerbaarheid Toeslagen.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
50.	25-mei-20	De staatssecretaris zegt toe dat zij voornemens is de menselijke maat te vergroten door maatregelen op te nemen in een ministeriële verzamelregeling met beoogde inwerkingtredingsdatum 1 juli 2020.	Brief 31066, nr. 635.	De ministeriële regeling (Staatscourant 2020, 35114) is op 1 juli 2020 in werking getreden. In deze ministeriële regeling zijn onder andere de volgende maatregelen opgenomen: het vervallen van het opzet/grove schuld criterium bij een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling, het verruimen van de termijn om een vermogenstoetsuitzondering aan te vragen en een nieuwe vermogenstoetsuitzondering voor betalingen in het kader van de herstelactie kindgebonden budget.
51.	26-mei-20	De staatssecretaris zegt toe dat de ouders die hun dossier willen inzien nog deze maand worden gebeld. Er zal geïnventariseerd worden waar precies hun behoeft ligt en hoe hier vanuit de Belastingdienst zo goed en snel mogelijk aan voldaan kan worden.	Antwoorden op Kamervragen van de heer Omtzigt, Aanhangsel Handelingen II 2019-2020, nr. 2911.	De ouders zijn gebeld en daarbij is het dossier van de betrokken ouder toegelicht.
52.	29-mei-20	De staatssecretaris zegt toe dat wetgeving wordt voorbereid om verbeteringen en alternatieven door te voeren op weg naar een beter en menselijker systeem. Het kabinet streeft ernaar op Prinsjesdag, als onderdeel van het pakket Belastingplan 2021, een afzonderlijkwetsvoorstel bij uw Kamer in te dienen met maatregelen ter verbetering van de uitvoerbaarheid van toeslagen.	Brief 31066, M.	Op 15 september 2020 is als onderdeel van het Belastingplanpakket het wetsvoorstel Wet verbetering uitvoering toeslagen 2021 ingediend.
53.	27-mei-20	De staatssecretaris zegt toe op korte termijn een document, met de rode draad uit gesprekken van de Directeur-Generaal Belastingdienst met een aantal medewerkers die in meer of mindere mate betrokken zijn geweest bij het MT Fraudebestrijding, te verstrekken.	Brief, 31 066, nr. 658.	De Kamer is hierover geïnformeerd bij brief van 4 juni 2020, 31066, nr. 661.
54.	27-mei-20	De staatssecretaris zegt toe te onderzoeken of en hoe (delen van) de e-mails waarin de betrokkenheid en medewerking van bepaalde medewerkers aan het ADR-onderzoek wordt besproken kunnen worden gedeeld.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 75.	De Kamer is hierover geïnformeerd bij brief van 4 juni 2020, 31066, nr. 661.
55.	27-mei-20	De staatssecretaris zegt aan het lid Omtzigt toe aan de erfgoedinspectie te vragen of zij die managementverslagen alsnog kunnen vinden. Ook zegt de staatssecretaris toe aan de erfgoedinspectie te vragen hoe het is gegaan met de dossiers en de documenten van de ouders.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 75.	De Kamer is hierover geïnformeerd bij brief van 16 juni 2020 (35468, nr. 39) en in de bijgaande derde Voortgangsrapportage.
56.	27-mei-20	De staatssecretaris zegt toe ouders excuses te maken wanneer blijkt dat onvolledige dossiers bij de rechter tot problemen heeft geleid.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 75.	De ouders zijn gebeld over de voorgestelde aanpak waarbij excuses zijn gemaakt. Zie hiervoor ook de derde Voortgangsrapportage.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
57.	27-mei-20	Door de staatssecretaris is aan het lid Leijten toegezegd om contact op te nemen met de 41 ouders in de CAF 11-zaak die in bezwaar zijn gegaan. Onder andere door hen te wijzen op de bredere schadevergoeding.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 75.	Met de advocaat van deze ouders is contact geweest waarbij ook de mogelijkheid tot aanvullende (werkelijke) schadevergoeding meermaals aan de orde is geweest.
58.	27-mei-20	De staatssecretaris zegt aan Weyenberg toe dat zij aan de staatssecretaris van SZW vraagt om een brief over het interne onderzoek naar documenten met toelichting hoe dat onderzoek er uit ziet, wie het doet en wanneer dit af is, met daarbij ook aandacht voor punt het lid Snels over de alles of niets benadering bij de wetsvoorbereiding.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 75.	De Kamer is hierover geïnformeerd bij brief van 6 juni 2020, 31066, nr. 659 en 31 augustus 2020, 31066, nr. 695.
59.	27-mei-20	Aan het lid Azarkan is toegezegd dat er een planning komt voor de ouders die op dit moment een opvraag hebben gedaan, zodat ook helder is wanneer voor hen de antwoorden op die vragen kunnen worden gegeven. N.a.v. motie 642 (ontraden).	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 75.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
60.	27-mei-20	Naar aanleiding van motie Azarkan (31066 nr. 643), die de regering oproept om een brede doorlichting te organiseren waarin alle uitvoeringsdiensten van de rijksoverheid worden getoetst op beroepsmatige discriminatie, is toegezegd dat aan de minister van Binnenlandse Zaken door te geven om te kijken wat zij daar eventueel mee zou kunnen doen.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 75.	Afgehandeld, dit is doorgegeven aan BZK.
61.	27-mei-20	Aan Nijboer en Leijten is toegezegd dat we een heldere planning maken over wanneer de ouders die inmiddels in beeld zijn, aan de beurt zijn, wanneer hun dossiers worden behandeld en wanneer zij kunnen rekenen op beoordeling door ons. De meest schrijnende, zwaarste gevallen als eerst behandelen. N.a.v. motie nr. 645.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 75.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
62.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe de ministeriële regeling voor de compensatieregeling (uitwerking van uitwerking van het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken) en de ministeriele regeling rondom de hardheidsregeling naar de Kamer te sturen, samen met de uitvoeringstoets.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	De Kamer is hierover geïnformeerd bij brief van 29 juni 2020, 35468, nr. 41 en 1 juli 2020, 2020Z12967.
63.	10-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Leijten om in het geval waarin iemand in aanmerking zou komen voor de hardheidstegemoetkoming van de regeling, dat alvast te doen. De vangnetbepaling geldt op dat moment nog niet, maar zodra die op z'n plaats is — we kunnen daar natuurlijk voorbereidend werk voor doen — kunnen we zorgen dat we op basis daarvan kunnen uitbetalen.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 81.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
64.	10-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Snels een brief aan de Ombudsman op te stellen om te vragen of hij 'een oogje in het zeil wil houden' of de uitvoering met een menselijke maat gebeurt.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 81, item 9.	Deze brief is op 16 juni 2020 naar de Nationale ombudsman gestuurd en wordt als bijlage bij de derde Voortgangsrapportage meegezonden.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
65.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe de individuele beoordeling op te schalen vanaf juli. Begin juni is gestart met de beoordeling van de eerste 100 ouders. Deze ouders zijn verdeeld over de verschillende groepen, om een goed beeld van de diverse situaties te krijgen.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
66.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe voornemens te zijn het besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken aan te passen om de procedure rondom hardheidsregeling en de vangnetbepaling, voor zeer schrijnende gevallen, expliciet vast te leggen. De staatssecretaris neemt deze procedure via de codificatie op in de ministeriële regeling.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	Hierover is de Kamer geïnformeerd bij brief van 1 juli 2020 (2020Z12967), de ministeriële regeling is per 1 juli 2020 in werking getreden.
67.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe ouders die niet reageren op onze brief, zullen we persoonlijk contact opnemen om ervoor te zorgen dat iedere ouder die institutioneel vooringenomen is behandeld ook door ons kan worden gecompenseerd. Hiermee willen we waarborgen dat iedere ouder die vooringenomen is behandeld ook door Belastingdienst/Toeslagen kan worden gecompenseerd.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	Er is gestart met opschalen. In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
68.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe over de wijze waarop de Belastingdienst/Toeslagen het boetebeleid waar nodig herziet en in de praktijk zal invullen en de voorgenomen intensivering van de handhaving ervan, zal ik uw Kamer nader informeren.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	In het SCT zijn de kaders voor de intensivering van het boetebeleid bij Toeslagen geaccordeerd. Er wordt aangesloten bij het boetebeleid Belastingdienst waarbij uitdrukkelijk rekening wordt gehouden met individuele feiten en omstandigheden. Daarnaast wordt bij het opleggen van een boete ook rekening gehouden met evenredigheid. Toeslagen is momenteel bezig met de benodigde activiteiten voor de implementatie van het boetebeleid.
69.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe over de pilot met gemeenten, de voortgang en de uitkomsten hiervan via de voortgangsrapportage op de hoogte houden. Binnen de pilot is gekozen voor een proces waarbij Belastingdienst/Toeslagen de burger doorverbindt met de gemeente om een afspraak in te plannen.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	In de tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag van 2 juli jl. (bijlage bij 31066, nr. 679) wordt hier op ingegaan. Tevens is in bijgaande derde Voortgangsrapportage deze toezegging verwerkt.
70.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe de effecten van een tijdelijke uitzondering van vermogenstoename door de compensatie in kaart te brengen en naar aanleiding daarvan een besluit nemen op welke wijze de effecten van een compensatie, een herziening of een hardheidstegemoetkoming gemitigeerd zullen worden. Bij dat onderzoek zal ook aandacht worden besteed aan het effect van de vermogenstoename op gemeentelijke regeling zoals schuldhulpverlening en gemeentelijke uitkeringen, om te voorkomen dat ouders die geld krijgen, dat via een andere weg weer moeten terugbetalen.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	Maatregelen om de negatieve effecten van een vermogenstoename te mitigeren worden momenteel uitgewerkt in ministeriële regelingen. Deze regelingen zullen naar verwachting uiterlijk 1 janari 2021 in werking treden. Ook in het overleg met gemeenten wordt besproken op welke wijze de effecten voor de schuldhulpverlening kunnen worden gemitigeerd

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
71.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe voor de zomer het programmaplan van het samen met SZW uitgevoerde programma Verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag aan te leveren.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	De Staatssecretaris van Sociale Zaken & Werkgelegenheid heeft de Kamer geïnformeerd over het verbetertraject kinderopvangtoeslag in de verzamelbrief Kinderopvang juni 2020 van 1 juli. (31322, nr 414)
72.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe in de voortgangrapportages Toeslagen te rapporteren over de raming en uitvoering van de herstelactie. Bij het vaststellen van deze ramingen zijn aannames gedaan over het aantal compensatie- en herstelgerechtigde ouders en de omvang van de verwachte herzieningen. Gedurende de uitvoering van compensatie en herstel zullen deze aannames regelmatig worden gevalideerd.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	In de tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag van 2 juli jl. (bijlage bij 31066, nr. 679) wordt hier op ingegaan. Tevens is in bijgaande derde Voortgangsrapportage deze toezegging verwerkt.
73.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe in Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslagen, de Kamer te informeren over de voortgang van het proces. Belastingdienst/Toeslagen probeert door middel van werkafspraken zo goed mogelijk te waarborgen dat procesverstoringen voorkomen worden. Zo worden de handmatig verwerkte beschikkingen en betalingen altijd door een tweede medewerker gecontroleerd. Ook wordt gewaarborgd dat deze beschikkingen aansluiten bij de reguliere systemen zodra de IV-aanpassingen gereed zijn.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	De Kamer wordt regelmatig via de voortgangsrapportages op de hoogte gehouden.
74.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe zodra er meer individuele dossiers zijn onderzocht en er meer inzicht bestaat in de samenstelling ervan, de Kamer hierover te informeren.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
75.	16-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe de ministeriële regeling met daarin de nadere regels voor de hardheidsregeling snel naar de Kamer te kunnen sturen. Het streven is om deze regeling 1 juli 2020 inwerking te laten treden.	Brief, 35468, nr. 39.	Een concept van de ministeriële regeling met de nadere regels voor de hardheidsregeling is op 8 juni 2020 naar uw Kamer is gestuurd (35468 nr. 10). De definitieve ministeriële regeling met die nadere regels is op 1 juli 2020 naar uw Kamer gestuurd (Staatscourant 2020, 35729). Deze regeling is op 7 juli 2020, tegelijk met de Wet hardheidsaanpassing Awir, in werking getreden.
76.	16-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken d.d. 25 mei aan te vullen aanvullen met de procedures voor de gevallen waarin ouders op individueel niveau of als onderdeel van een deel van de groep institutioneel vooringenomen zijn behandeld. De staatssecretaris zegt toe een afschrift van dit besluit met de Kamer te delen.	Brief, 35468, nr. 39.	De Kamer heeft op 3 september jl. een afschrift van het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken ontvangen (Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 696). In dit besluit zijn de procedures opgenomen voor de situaties waarin ouders op individueel niveau of als onderdeel van een deel van de groep institutioneel vooringenomen zijn behandeld door de Belastingdienst/Toeslagen.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
77.	16-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe voor ouders met kwalificatie opzet/grove schuld de mogelijkheid te onderzoeken om de compensatieregeling uit te breiden voor deze ouders. De staatssecretaris zegt toe hier in het vervolg van het debat op 17 juni met de Kamer in gesprek te gaan.	Brief, 35468, nr. 39.	De OGS-tegemoetkoming is in artikel 49 c van de Wet hardheidsaanpassing Awir opgenomen. Deze is op 7 juli 2020 in werking getreden.
78.	16-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe periodiek tussentijdse evaluaties van de hersteloperatie en de werking van de commissies zal laten uitvoeren zodat er een proces van voortdurende verbetering plaats kan vinden. Elke twee maanden zal ik uw Kamer informeren over de voortgang. In deze rapportage komt te staan hoeveel ouders er een gesprek hebben gehad, waar in het proces de ouders staan en wat de te verwachten planning is.	Brief, 35468, nr. 39.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
79.	16-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe nog dit jaar 5000 dossiers af te wikkelen in de hersteloperatie. De gemiddelde doorlooptijd vanaf het eerste gesprek is maximaal drie maanden is. Deze doorlooptijd is exclusief een eventuele bezwaarprocedure.	Brief, 35468, nr. 39.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
80.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Leijten te kijken naar een derdengeldrekening, maar niet kan beloven dat we dit kunnen doen. Van belang is dat het geld uitbetaald wordt aan de ouder die er recht op heeft. De staatssecretaris zegt toe dat ze de derdenrekening gaat uitzoeken, maar geen garanties kan geven.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	De Kamer is hierover bij brief van 2 juli 2020 (35468, nr. 42) en 19 augustus 2020 (2020-0000155291) geïnformeerd.
81.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Lodders te kijken naar samenloop van regelingen, het kan het voorkomen dat ouders in aanmerking komen voor CAF compensatie en dan later label van OGS. In alle gevallen moet einduitkomst zijn dat je de beste regeling krijgt die geldt. De Staatssecretaris zegt toe uit te zoeken of dit voorkomt en mocht deze situatie zich voordoen zal de Staatssecretaris ervoor zorgen dat deze aan de Kamer wordt gerapporteerd.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Binnen UHT is deze werkwijze geïmplementeerd, waarbij een integrale beoordeling van de situatie van de ouder plaatsvindt en waarbij alle van toepassing zijnde regelingen in ogenschouw worden genomen. Op basis van data analyse bij alle ouders die nu als (mogelijke) gedupeerde in beeld zijn als onderdeel van een CAF-onderzoek is uitgesloten dat een OGS compensatie hoger uit kan vallen dan de compensatieregeling.
82.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Azarkan in de voorgangsrapportage iets zeggen weging van criteria bij de beoordeling. Zo duidelijker wat de effecten zijn van de regelingen; in welke situatie krijgt wie wat?	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	In beoordeling individuele institutionele vooringenomenheid is de aanwezigheid van zachte stop een zwaarwegende indicatie dat er vooringenomen is gehandeld; de overige criteria (bij afwezigheid van zachte stop) worden nog steeds in samenhang beoordeeld, zonder dat er doorslaggevende criteria zijn.
83.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Omtzigt tijdens het AO van dinsdag 23 juni informatie te delen over andere CAF-zaken (CAF-1043 zaken).	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	De Kamer is hierover bij brieven van 10 juli 2020 (31066, nr. 681 en 685) geïnformeerd.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
84.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Omtzigt te onderzoeken of ouders meer informatie kunnen krijgen over waarom een besluit wel of niet vergelijkbaar is met CAF11. In de brief van mei waren slechts drie regels. De staatssecretaris gaat dit onderzoeken, maar het is niet wenselijk een definitieve afwijzing af te geven om vervolgens weer tot een ander oordeel te komen.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	De uitkomst van de herbeoordeling van CAF zaken die eerder als niet vergelijkbaar zijn beoordeeld wordt voorgelegd aan een Commissie van Wijzen. Deze commissie toetst het oordeel en geeft haar zienswijze op de uitkomst van de beoordeling. De ouders die in de onderzoeksdossiers vallen die worden herbeoordeeld ontvangen een toelichting op de uitkomst van dit traject. Daarnaast worden de stukken - uitkomst van de herbeoordeling en het advies van de commissie - indien gewenst gedeeld met de desbetreffende ouders.
85.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Leijten voor tijdens het AO van dinsdag 23 juni een reconstructie te maken waarom de Commissie Donner de stukken OGS niet ontvangt. De staatssecretaris zegt toe een reconstructie te maken hoe het kon gebeuren dat de notitie is weggehouden bij de commissie Donner. En ook van belang is om in kaart te brengen welke informatie wel aan de adviescommissie zijn gegeven.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	De Kamer is hierover bij brief van 10 juli 2020 (31066, nr. 685) geïnformeerd.
86.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer te informeren over de uitvoeringscapaciteit en ook voor de planning en doorlooptijden, samen met de voorgangsrapportages.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Ouders die een brief CAF-niet vergelijkbaar hebben gekregen ontvangen eind september een brief met de uitslag herbeooordeling met een meer uitgebreide onderbouwing daarbij. In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
87.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Leijten met Kamer de precieze aantallen van ouders die in het verleden een ogs-kwalificatie hebben gekregen, waarbij dat onterecht is gebeurd en van de ouders die dan ook in aanmerking komen voor de 30%-regeling, te delen. Het is de bedoeling zo snel mogelijk meer inzicht te krijgen in die aantallen, want dat gaat ons ook helpen om te kijken hoeveel last we daarvan hebben in de uitvoering, in de zin van hoeveel extra werk dat voor ons betekent.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Er zijn bij UHT momenteel 8500 burgers in beeld waarvan bekend is dat er sprake is geweest van O/GS. Voorts is ingeschat dat er in het verleden bij ongeveer 25000 tot 30000 vorderingen de kwalificatie OGS is afgegeven. De verwachting is dat we ongeveer 2/3e van deze populatie nog kunnen achterhalen. Daarom is het van belang dat de burgers die met OGS te maken hebben gehad zich bij UHT melden en zullen we burgers via diverse kanalen, waaronder de website en filmpjes, proberen te bereiken.
88.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Omtzigt in de eerstvolgende voortgangsrapportage meer inzicht te geven in de opbouw van de dossiers en de uitvoering, de hele precieze onderverdeling van hoeveel in welke regeling zit. Op dit moment hebben wij niet meer details over de totale som van 390 miljoen die we in eerste instantie hebben aangegeven, maar we gaan ervan uit dat deze totale hersteloperatie dat gaat kosten.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	De Kamer is hierover in de 2e Voortgangsrapportage van 2 juli 2020 (bijlage bij 31066, nr. 679) geïnformeerd.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
89.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Omtzigt tijdens het debat over de Wet hardheidsaanpassing Awir van 17 juni 2020 op 1 september volledig bemenst te zijn om de regelingen te kunnen uitvoeren.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
90.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Van Weyenberg dat het haar bedoeling is om de ouders die daadwerkelijk voor herbeoordeling in aanmerking komen, daar zo snel mogelijk van op de hoogte te stellen.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Het is belangrijk is dat ouders weten dat ze zich alsnog kunnen melden. Voor zover ze dat nog niet hebben gedaan, kunnen ze dit alsnog doen. Nogmaals, een groot deel van deze groep is al bij ons bekend. Wij zullen dit actief monitoren.
91.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Van Weyenberg de ouders actief te wijzen op de vergoeding van de daadwerkelijk geleden schade.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Ouders worden er in de contacten met UHT op gewezen dat ze in aanmerking kunnen komen voor een vergoeding van de daadwerkelijke geleden schade.
92.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Leijten in gesprek te gaan met gemeenten over dat ouders geen financiële steun verliezen door de compensatie die zij ontvangen en de compensatie goed terecht komt. Om te kijken hoe onze herbeoordeling en het eventueel uitkeren van geld aan de ouder in combinatie met die schuldhulpverlening een rol gaan spelen.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Er wordt in kaart gebracht op welke (gemeentelijke) regelingen de compensatie impact heeft. Daarna wordt gekeken wat hier de consequenties van zijn en welke mogelijkheden er zijn om te voorkomen dat ouders financiële steun verliezen
93.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Omtzigt tijdens het debat Wet hardheidsaanpassing Awir, 17 juni 2020, in de voortgangsrapportage te kijken naar de vraag of mensen zelf inbreng hebben wanneer een bedrag uitgekeerd kan worden.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Wanneer deze optie voor alle gedupeerden wordt gegeven zal dit leiden tot vertraging in het proces en de foutgevoeligheid van juiste betalingen worden vergroot. Wél wordt in overleg met ouders in acute situaties gekeken naar het moment van uitbetaling, zoals beschreven in bijgaande derde Voortgangsrapportage
94.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Nijboer dat ouders een brief krijgen waarin de behandeling van hun dossier een datum wordt genoemd. Het moet helder zijn wanneer het traject start, wanneer ouders kunnen verwachten dat de persoonlijk zaakbehandelaar contact met hen opneemt om hun dossier te gaan maken en wanneer het einde in zicht is van het traject, even los van de bezwaar- en beroepsmogelijkheden die de ouders daarna nog hebben. Ouders moeten zo snel mogelijk geholpen worden.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
95.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Lodders in de voortgangsrapportage te rapporteren over de wisselwerkingen tussen verschillende regelingen waarbij de het doel is de beste einduitkomst voor de ouder.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
96.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Azarkan tijdens het debat Wet hardheidsaanpassing Awir, 17 juni 2020, dat de regeling blijft gelden voor als een verzoek net voor 2024 wordt ingediend.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Alle verzoeken tot herbeoordeling die voor 1-1-2024 worden ingediend, worden in behandeling genomen.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
97.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Lodders tijdens het debat Wet hardheidsaanpassing Awir, 17 juni 2020, in de voortgangsrapportage de afwegingscriteria te behandelen door bijvoorbeeld schetsen van voorbeelden.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
98.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Omtzigt tijdens het debat Wet hardheidsaanpassing Awir, 17 juni 2020, dat als er nieuwe wijzigingen worden gevonden voor groepsgewijs vooringenomen handelen die gedeeld wordt met de commissie Van Wijzen en er weer groepsgewijs naar wordt gekeken.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
99.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Omtzigt tijdens het debat Wet hardheidsaanpassing Awir, 17 juni 2020, te kijken naar de vraag of de commissie Van Wijzen is geïnformeerd over de zachte stops.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Met de commissie van wijzen is gesproken over de zachte stops.
100.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan de Kamer tijdens het debat Wet hardheidsaanpassing Awir, 17 juni 2020, extra stappen te bouwen voor de optie om individueel in aanmerking komen voor de compensatieregeling.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Dit is gerealiseerd, gedupeerden kunnen zich zelf melden om voor compensatie in aanmerking te komen.
101.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan kamerlid Snels tijdens het debat Wet hardheidsaanpassing Awir, 17 juni 2020, mee te geven aan commissie Van Wijzen goed te kijken naar ouders die individueel vooringenomen behandeld zijn.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Hier is aan voldaan aangezien voorgenomen afwijzing van compensatie in verband met individueel vooringenomen handelen aan de commissie van Wijzen wordt voorgelegd.
102.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Omtzigt tijdens het debat Wet hardheidsaanpassing Awir, 17 juni 2020, te kijken naar meer toelichting: "het helpt ons of het helpt de ouders om meer informatie te krijgen over waarom het besluit de ene of andere kant uitgevallen is" of, beter gezegd "Waarom het advies van de commissie Van Wijzen de ene of de andere kant uitgevallen is". Voorstel is extra goed te kijken naar die extra informatie ter beschikking stellen aan alle ouders.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Toezegging is afgehandeld in de brief van 10 juli 2020 (31066, nr. 685).
103.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Omtzigt voor het overleg van dinsdag 23 juni, uit hoeveel zinnen het dossier CAF-Anker het gemotiveerde besluit bestaat en of dat beschikbaar voor de ouders?	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Afgedaan via brief van 23 juni 2020, 31066, nr. 675.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
104.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerleden Omtzigt en Leijten tijdens het debat Wet hardheidsaanpassing Awir, 17 juni 2020, een reconstructie te geven in waarom de notitie van 4 november 2019 niet meegegeven is aan de commissie Donner voor het onderzoek.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	De verstrekking van informatie en documenten aan de Adviescommissie uitvoering toeslagen was op basis van wat de commissie nodig achtte voor haar advies. De commissie heeft hierbij verzocht om gedoseerd de gevraagde informatie te verstrekken. In een aantal gevallen is daarnaast informatie en documenten spontaan gestuurd die relevant werden geacht. Dit was naar aanleiding van signalen die gedurende het onderzoek opkwamen bij de contactpersonen of andere betrokken medewerkers. De genoemde notitie van 5 november 2019 was niet bekend bij de contactpersonen en heeft daarom de Adviescommissie uitvoering toeslagen niet bereikt.
105.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe dat nog acht CAF-zaken waarin de ouders een brief hebben gekregen dat hun zaak niet vergelijkbaar is met CAF 11, opnieuw worden voorgelegd aan de Commissie. Dit nadat een onafhankelijke externe partij een toets heeft gedaan op de juistheid en volledigheid van de aangeleverde informatie. (n.a.v. casus Anker)	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
106.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe, op basis van de informatie die wij nu boven tafel hebben, zal nog worden beoordeeld of deze ook relevante inzichten oplevert voor overige CAF-zaken. Op basis daarvan opnieuw naar die CAF-zaken kijken.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
107.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe de opzet en werking van UHT doorlichten door een extern bureau. Tevens zal het management en de organisatie worden versterkt.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
108.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe de maatregelen n.a.v. de Commissie van Wijzen geen gevolgen hebben voor de uitbetaling aan ouders van wie is vastgesteld dat zij recht op een vergoeding hebben. Deze uitbetaling is gepland voor de maand juli.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Afgedaan met eerste betalingen in juli.
109.	23-jun-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer op kortst mogelijke termijn nader te informeren over de hersteloperatie en de maatregelen die zijn genomen, naar aanleiding van de fouten bij aanlevering informatie aan Commissie van onafhankelijke deskundigen CAF/Toeslagen.	Brief, 31066, nr. 676.	De Kamer is hierover bij brief van 10 juli 2020 (31066, nr. 685) en de daarbij gevoegde antwoorden op vragen van de heer Omtzigt (2020D29406) geïnformeerd.
110.	23-jun-20	De staatssecretaris van Financiën zegt toe om uit te zoeken hoe de fout is gemaakt bij Toeslagen (een deel van de informatie die de Commissie vanuit de UHT ontving bleek niet juist). En daarbij te kijken naar de organisatie van het herstel Toeslagen, en te bekijken of er meer vergelijkbare CAF 11-zaken zijn.	Debat, 31066, nr. 686.	De Kamer is hierover bij brief van 10 juli 2020 (31066, nr. 685) en de daarbij gevoegde antwoorden op vragen van de heer Omtzigt (2020D29406) geïnformeerd.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
111.	30-jun-20	De staatssecretaris zegt toe samen met gemeenten te kijken hoe we die ontstane vervolgproblemen zo veel mogelijk kunnen oplossen en aanpakken om daarmee de ouders een nieuwe start te bieden in hun leven.	Debat, Handelingen I 2019-2020, nr. 34, item 3.	Er is een nauwe samenwerking tussen Belastingdienst en VNG / gemeenten. De Kamer is via de tweede Voortgangsrapportage geïnformeerd over het plan van aanpak dat geschreven wordt in samenwerking met de VNG om de brede problematiek op te pakken. (31066, nr. 679). Hierover wordt u ook geïnformeerd in bijgaande derde Voortgangsrapportage
112.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer bij de volgende rapportage te informeren over de BAK (Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag bijeenkomsten). De verslagen van de bijeenkomsten van de BAK zullen op de vernieuwde website toeslagen.nl/herstel worden gepubliceerd.	Brief, 31066, nr. 679.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
113.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe de adviezen van het ouderpanel en de antwoorden van de staatssecretaris, begin juli te publiceren op de nieuwe website.	Brief, 31066, nr. 679.	Notulen en adviezen van het ouderpanel zijn op de website geplaatst. https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/ouders-en-deskundigen-kijken-mee/ouderpanel-kinderopvangtoeslag/
114.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer in de volgende Voortgangsrapportage te kunnen informeren over de werkzaamheden van de Bezwaarschriftenadviescommissie en de Commissie aanvullende schadevergoeding.	Brief, 31066, nr. 679.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
115.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe in de volgende Voortgangsrapportage zal uiteenzetten wat de benodigde aantallen FTE's zijn voor de komende jaren om de herstelwerkzaamheden uit te kunnen voeren. De staatssecretaris verwacht dat de benodigde hoeveelheid aan FTE's uiteindelijk hoger zal liggen dan de eerde gecommuniceerde 500.	Brief, 31066, nr. 679.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
116.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe te streven de uitspraken op bezwaar voor het eind van deze zomer af te ronden. De ouders hadden tot 7 mei de gelegenheid hun bezwaar in te dienen. In totaal zijn er 57 bezwaren ingediend. De Bezwaarschriftenadviescommissie is in juni gestart met behandeling van deze bezwaarschriften.	Brief, 31066, nr. 679.	De bezwaaradviescommissie heeft op dit moment alle ingediende bezwaren in behandeling. In overleg met betrokkenen en gemachtigden is overeengekomen dat uiterlijk op 1 november 2020 op de bezwaren is beslist.
117.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer in de volgende Voortgangsrapportage verder te informeren over de voortgang van de toekenning van de O/GS-tegemoetkoming. Een verzoek tot een O/GS-tegemoetkoming wordt gelijktijdig met verzoeken tot andere regelingen in behandeling genomen. Mocht het in bijzondere omstandigheden niet mogelijk zijn om binnen deze termijn tot een beslissing te komen dan wordt deze termijn met maximaal zes maanden verlengd.	Brief, 31066, nr. 679.	Er is tot nu toe één uitbetaling gedaan inzake OGS-tegemoetkoming. Onderzocht wordt of versnelling aangebracht kan worden. Daarbij is aandacht voor de samenloop met de compensatieregeling en tegemoetkoming.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
118.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer in de volgende Voortgangsrapportage te informeren over de de pilot voor het opstellen van de samenvattingen, dat in juli gestart is. Ook zal half augustus de pilot voor samenstelling van volledige dossiers starten met een beperkt aantal verzoeken, om vervolgens vanaf half september te starten aan de overige verzoeken. Na afronding van de pilot kan een inschatting gemaakt worden van de benodigde tijd voor de oplevering van de dossiers.	Brief, 31066, nr. 679.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
119.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt dat zodra de Autoriteit Persoonsgegevens haar onderzoek heeft afgerond, dit naar de Kamer te sturen, inclusief de kabinetsreactie hierop. Naar aanleiding van het onderzoek van de AP zijn nog een aantal relevante queryverzoeken gevonden, waaronder een query uit 2014 waar nationaliteit in was opgenomen. In nieuwe query's komt nationaliteit zoals eerder toegezegd aan uw Kamer in ieder geval niet meer voor.	Brief, 31066, nr. 679.	Zie hiervoor de kabinetsreactie van 17 juli 2020, 31066, nr. 683.
120.	2-jul-20	In samenspraak met DocDirekt is een verdiepend onderzoek gestart. Toegezegd is uw Kamer te informeren zodra hier de eerste bevindingen gereed zijn.	Brief, 31066, nr. 679.	De Kamer is hierover geïnformeerd bij brief van 16 juni 2020, 35468, nr. 39.
121.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe dat er een check zal plaatsvinden, op de overeenkomstige dossiers uit de bezwarenprocedure. Het betreffende archiefblok, dat bestaat uit circa 9.000 beroepsdossiers die in de periode 2009-2012 aan het archief zijn aangeboden, is afgesteld op een vernietigingstermijn van 7 jaar in plaats van 12 jaar. Het gevolg hiervan is dat de beroepsdossiers in dit archiefblok te vroeg zijn vernietigd. Voorop staat wel dat indien informatie in dossiers die nodig is voor een herbeoordeling ontbreekt doordat de Belastingdienst/Toeslagen deze onjuist bewaard heeft, ouders altijd het voordeel van de twijfel zullen krijgen.	Brief, 31066, nr. 679.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
122.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe dat andere maatregelen worden opgenomen in het wetvoorstel Verbetering uitvoering toeslagen dat onderdeel zal zijn van het Belastingplan 2021 of in sectorwetgeving. Deelrapport 2 IBO Toeslagen bevat een verkenning van alternatieven voor het toeslagenstelsel, een deel van de maatregelen is onderdeel van het Wetsvoorstel hardheidsaanpassing Awir, dat op 25 mei jl. aan uw Kamer is toegezonden.	Brief, 31066, nr. 679.	Op 15 september 2020 is als onderdeel van het Belastingplanpakket het wetsvoorstel Wet verbetering uitvoering toeslagen 2021 ingediend.
123.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe dat UHT alle documenten, die behoren tot dossiers van de betreffende CAF-zaken, aan de Commissie zal verstrekken.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 3485.	Dit is gebeurd, deels op papier, deels door inzage te geven voorafgaand en tijdens de beoordeling door de commissie
124.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe dat de 'UHT werkinstructie analyse CAF-vergelijkbaar" aangepast zal worden op basis van de maatregelen die zijn getroffen, n.a.v. de commissie van wijzen.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 3485.	Afgedaan, werkinstructies zijn aangepast.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
125.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe dat ouders een brief ontvangen waarin het proces wordt toegelicht van de integrale herbeoordeling van de acht CAF-zaken waarbij op onderzoeksniveau is geoordeeld dat deze niet vergelijkbaar zijn met CAF 11. De persoonlijk zaakbehandelaren zullen met de betreffende ouders contact opnemen om de reacties en de vervolgstappen te bespreken.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 3485.	Deze brieven zijn verstuurd.
126.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer spoedig over de uitbreiding van de Commissie van Wijzen, dat thans uit vier in plaats van vijf leden bestaat.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 3485.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
127.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat het vervolgproces van de beoordeling CAF-zaken zorgvuldiger verloopt. Bij de herbeoordeling die zal plaatsvinden zoals aangekondigd in de brief van 23 juni, worden ook de onderliggende stukken meegenomen bij de herbeoordeling.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 3485.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
128.	10-jul-20	De staatssecretaris zegt toe de relatie tussen de medewerkers van de herstelorganisatie en de vaktechnische specialisten bij UHT en de corporate dienst Vaktechniek te versterken. Voorgenomen standpunten die aan de Commissie worden voorgelegd, moeten gedragen zijn door de vaktechnische lijn.	Brief, 31066, nr. 685.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
129.	10-jul-20	De staatssecretaris zegt toe in de eerste Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag na het reces de Kamer nader te informeren over de voortgang van een aantal acties waarmee de werkzaamheden in de toekomst zorgvuldiger verlopen. Tevens ook de resultaten van de externe doorlichting te kunnen toezenden.	Brief, 31066, nr. 685.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
130.	10-jul-20	De staatssecretaris zegt toe in de brief over het rapport AP te gaan op de vraag of ook FSV door de AP is meegenomen in haar onderzoek naar het gebruik van nationaliteit bij Toeslagen.	Bijlage bij brief, 31066, nr. 681.	De Kamer is hierover geïnformeerd in de kabinetsreactie op het AP rapport van 17 juli 2020, 31066, nr. 683.
131.	17-jul-20	De staatssecretaris zegt toe graag breder in gesprek te gaan met ouders over de effecten die de bevindingen van de AP op ouders hebben gehad of mogelijk nog steeds hebben.	Brief, 31066, nr. 683.	Er wordt momenteel gekeken naar de planning van deze gesprekken en met welke groepen ouders en belangenorganisaties deze gesprekken worden gevoerd. In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
132.	18-aug-20	De staatssecretaris zegt toe de resultaten van de doorlichting van de UHT in de tweede helft van september verwacht te kunnen delen met de Kamer	Brief, 31066, nr. 691.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
133.	18-aug-20	De staatssecretaris zegt toe hoge prioriteit te geven aan de behandeling van ouders in zeer schrijnende situaties	Brief, 31066, nr. 691.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
134.	18-aug-20	De staatssecretaris zegt toe in de volgende Voortgangsrapportage te informeren over de inschatting van de doorlooptijd van het samenstellen van alle dossierverzoeken.	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
135.	18-aug-20	De staatssecretaris zegt toe de uitvoering van het intensiveren van de samenwerking tussen het UHT en het ouderpanel, in overleg met de voorzitter, binnenkort met het ouderpanel te bespreken.	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
136.	18-aug-20	De staatssecretaris zegt toe de Kamer over de behandelde onderwerpen in het SCT via de reguliere voortgangsrapportages te informeren.	Beantwoording vragen Alkaya en Leijten over VGR en vernietigde dossiers (2020D31826).	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
137.	18-aug-20	De staatssecretaris zegt toe haar bevindingen van het onderzoek naar de mogelijkheden voor een studiefonds in september te delen met het ouderpanel.	Beantwoording vragen Alkaya en Leijten over VGR en vernietigde dossiers (2020D31826).	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
138.	18-aug-20	De staatssecretaris zegt toe in toekomstige voorgangsrapportages Kinderopvangtoeslag te rapporteren over de ramingen omdat deze gedurende de uitvoering van het herstel continu zullen worden bijgesteld.	Beantwoording vragen Alkaya en Leijten over VGR en vernietigde dossiers (2020D31826).	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt. De toezegging wordt, zo lang als relevant, als standaard onderdeel opgenomen in toekomstige Voortgangsrapportages.
139.	18-aug-20	De staatssecretaris zegt toe in de Voortgangsrapportage de Kamer nader te berichten over de te hanteren kaders voor de beoordeling van een toegekende O/GS-kwalificatie.	Beantwoording vragen Alkaya en Leijten over VGR en vernietigde dossiers (2020D31826).	Kort samengevat moet er aan drie voorwaarden worden voldaan wil er sprake zijn van een terechte O/GS kwalificatie. Allereerst moet er voldoende documentatie zijn. Hierover mag de ouder op dit moment niet meer bevraagd worden. Als uit de documenten blijkt wat de reden van O/GS is geweest vindt een toets plaats aan de hand van "evident misbruik". In de notitie zijn er twee situaties benoemd die leiden tot evident misbruik en dat zijn (i) KOT ontvangen terwijl er geen sprake was van kinderen, (ii) KOT ontvangen maar nooit gebruik gemaakt van opvang. Wordt er ook voldaan aan de eisen met betrekking tot evident misbruik dan volgt een laatste toets of alles op een juiste wijze middels een beschikking is gemotiveerd richting de ouder. Pas als aan al deze voorwaarden is voldaan, kan er sprake zijn van terecht O/GS en wordt de zaak voorgelegd aan de Commissie van wijzen.
140.	18-aug-20	De staatssecretaris zegt toe in de volgende voortgangsrapportage terug te komen op de planning voor dossierverzoeken	Beantwoording vragen Alkaya en Leijten over VGR en vernietigde dossiers (2020D31826).	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
141.	19-aug-20	De staatssecretaris zegt toe er voor te zorgen dat via de persoonlijk zaakbehandelaars de door de toeslagaffaire gedupeerde ouders worden geïnformeerd over de klachtprocedures en de mogelijkheid om opheffing van het bewind te verzoeken.	Brief, 2020-0000155291.	Dit is afgehandeld, dit is onderdeel van de behandelkaders en werkprocessen zoals omschreven in de 3e VGR.
142.	20-aug-20	De staatssecretaris zegt toe in de volgende voortgangsrapportage met een planning te komen voor de behandeling van schrijnende gevallen en zegt toe om daarbij nader in te gaan op de omvang van deze groep, de vraag op welke termijn zij kunnen worden geholpen en de mate waarin vertraging te wijten is aan opzetproblemen dan wel aan complexiteit. Ook is toegezegd hierin een einddatum te formulieren ten aanzien van de afhandeling van de nu bekende gevallen.	Debat, 2020D32095.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
143.	20-aug-20	De staatssecretaris zegt toe te rapporteren in de voortgangsrapportage over de informatievoorziening aan ADR en AUT.	Debat, 2020D32095.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
144.	20-aug-20	De staatssecretaris zegt toe de opties voor een financiële regeling uit te werken en een voorstel daarvoor voor mensen die acuut in de problemen zitten in de voortgangsrapportage van september.	Debat, 2020D32095.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
145.	20-aug-20	De staatssecretaris zegt toe schriftelijk terug te komen op de vraag wie de politieke opdracht heeft verschaft aan het MT Fraude om CAF in te stellen en op welk moment.	Debat, 2020D32095.	Hierover is de Kamer geïnformeerd bij brief van 18 september 2020 (2020-0000169501).
146.	20-aug-20	De staatssecretaris zegt toe inzichtelijk te maken hoe de planning eruit ziet ten opzichte van de oorspronkelijke planning. Welk deel het gevolg is van de latere start omdat de organisatie meer tijd kost en welk deel het gevolg ervan is dat de gemiddelde duur van de behandeling van de complexere zaken langer is.	Debat, 2020D32095.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
147.	20-aug-20	De staatssecretaris zegt toe bij de septemberrapportage terug te komen op de mogelijkheid om met voorschotten te werken die niet terug te vorderen zijn via eventueel een derde rekening.	Debat, 2020D32095.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
148.	20-aug-20	De staatssecretaris zegt toe scherper te zijn in de definities van urgent, acuut, schrijnend, enzovoorts.	Debat, 2020D32095.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
149.	18-aug-20	De staatssecretaris geeft aan dat de opmerkingen en adviezen van zowel het ouderpanel als de BAK worden meegenomen in de verdere inrichting van de hersteloperatie.	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	Het ouderpanel en BAK zijn betrokken bij de verdere inrichting van de hersteloperatie.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Toelichting
150.	18-aug-20	De staatssecretaris geeft aan dat, waar mogelijk, de ouders waarvan het dossier nog niet integraal kon worden opgepakt (omdat de situatie na het eerste gesprek complexer bleek dan initieel gedacht) en waarvoor is besloten de behandeling uit te stellen, worden meegenomen in de volgende groep.	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	Deze zijn in beeld, ze worden meegenomen in de komende groep die door het beoordelingsteam wordt opgepakt.
151.	18-aug-20	De staatssecretaris geeft aan dat de komende maanden voor een deel van de ouders bij wie door de Commissie van Wijzen is geoordeeld dat hun zaak vergelijkbaar was met CAF 11, hun dossier zal worden gestart of verder in behandeling zal worden genomen.	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	Dit is onderdeel van het proces waarover wordt ingegaan in de bijgaande derde Voorgangsrapportage.
152.	18-aug-20	De staatssecretaris geeft aan voornemens te zijn om het voorstel van het ouderpanel met betrekking tot een (vrijwilligers)vergoeding voor het 'rollenspel' te honoreren. De ouders zullen op basis van deze afspraak met terugwerkende kracht hun vergoeding ontvangen.	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	Is afgehandeld.
153.	18-aug-20	De staatssecretaris geeft aan dat de ouders die zich hebben gemeld voor inzage in hun dossier maar nog geen persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen hebben gekregen, deze naar verwachting voor 31 oktober toegewezen zullen krijgen.	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
154.	18-aug-20	De staatssecretaris geeft aan dat de 1.300 ouders die een persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen hebben gekregen en hierover nog niet ingelicht zijn, hier op zeer korte termijn over worden ingelicht.	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
155.	18-aug-20	De staatssecretaris geeft aan dat als een ouder de wens heeft het eigen dossier, of wanneer van toepassing, het CAF-onderzoeksdossier in te zien, daar uiteraard gehoor aan wordt gegeven.	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	Deze toezegging is ingevuld. Dit is het bestaande proces.
156.	18-aug-20	De staatssecretaris geeft aan dat ouders conform afspraak een integrale behandeling krijgen, waarbij uitbetaling in één keer plaatsvindt (omdat de regelingen per toeslagjaar kunnen verschillen en de berekening dus ook per toeslagjaar gemaakt zal worden).	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	In bijgaande derde Voortgangsrapportage is deze toezegging verwerkt.
157.	18-aug-20	De staatssecretaris geeft aan in gesprek met de ouders te hebben toegezegd dat in alle gevallen expliciet stil wordt gestaan bij de materiële en immateriële schade die kinderen hebben geleden. Dit moet gebeuren zowel in het gesprek met de persoonlijk zaakbehandelaar als in het dossier van de ouder.	Beantwoording vragen Alkaya en Leijten over VGR en vernietigde dossiers (2020D31826).	Dit is onderdeel van het proces waarover wordt ingegaan in de bijgaande derde Voorgangsrapportage.

Lijst 2 Lopende toezeggingen derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Stand van zaken
1.	15-nov-19	De staatssecretaris meldt dat ook de Nationale Ombudsman bezig is met een onderzoek naar de behandeling van klachten bij de overheid over etnisch profileren. Bij afronding van dat onderzoek wordt de Kamer geïnformeerd over de resultaten die de Belastingdienst betreffen.	Brief, 31066, nr. 538.	De Nationale ombudsman onderzoekt op dit moment hoe overheidsinstanties omgaan met klachten over etnisch profileren. Dit wordt naar verwachting in het vierde kwartaal van 2020 afgerond. Nadat dit gereed is zal hierover een kabinetsreactie worden opgesteld.
2.	4-dec-19	De staatssecretaris zegt aan het Kamerlid Van Kooten-Arissen toe tijdens het debat 'Ten onrechte ingevorderde kinderopvangtoeslagen' dat de compensatie aan ouders niet van invloed is op toeslagen en uitkeringen.	Debat Handelingen II 2019-2020, nr. 32.	Maatregelen om de doorwerking van een vermogenstoename op toeslagen te mitigeren worden momenteel uitgewerkt in ministeriële regelingen. Deze regelingen zullen naar verwachting uiterlijk 1 januari 2021 in werking treden.
3.	28-apr-20	De staatssecretaris zegt toe zodra de uitkomsten van diverse onderzoeken binnen zijn, de Kamer te informeren. Het betreft interne onderzoeken naar de vraag of bij signalen van fraude de gepaste middelen worden ingezet, een onderzoek naar het informatiebeheer bij Toeslagen en een onderzoek door een externe partij in overleg met de ADR en Docdirekt naar vermiste stukken. Daarnaast wordt door de Autoriteit Persoonsgegevens een onderzoek uitgevoerd naar etnisch profileren.	Brief, 31066, nr. 630.	a) Het voorgenomen interne onderzoek heeft een vervolg gekregen in het onderzoek dat uitgevoerd is door KPMG. Over de uitkomsten daarvan is de Kamer op 10 juli geïnformeerd (31066, nr. 681.) b) In de tweede Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag (31066, nr. 679) zijn de bevindingen van uitgevoerde onderzoeken omtrent de informatiehuishouding en dossiervorming vermeld. c) In de tweede Voortgangsrapportage heb ik u tevens geïnformeerd over een vernieuwd plan van aanpak om het onderzoek naar gevallen waar stukken uit dossiers zijn kwijtgeraakt, te onderzoeken. Mede door het zomerreces heeft dit proces enige tijd geduurd. Er is uiteindelijk voor gekozen het onderzoek door CapGemini te laten uitvoeren. Docdirekt zal betrokken worden bij de resultaten van het onderzoek. Capgemini verwacht 9 weken nodig te hebben voor het onderzoek en is inmiddels gestart. d) Over het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens is de Kamer geïnformeerd bij brief van 17 juli 2020 (31066, nr. 683).
4.	25-mei-20	De staatssecretaris zegt toe terug te komen op de reikwijdte van de compensatieregeling, niet enkel zien op kinderopvangtoeslag. Of met betrekking tot andere toeslagen daadwerkelijk sprake is van vergelijkbare situaties en hoe moet worden omgegaan met het deel van deze onderzoeken dat betrekking heeft op de huurtoeslag, zorgtoeslag en/of het kindgebonden budget, onderzoekt de Staatssecretaris samen met de betrokken bewindspersonen.	Brief, 31066, nr. 635.	Dit onderzoek loopt nog. Afronding is gepland rond eind 2020.
5.	27-mei-20	De staatssecretaris zegt aan het lid Lodders toe om ook met de ouders in de CAF 11-zaak die niet in bezwaar zijn gegaan te informeren op de (nieuwe) bredere schadevergoeding.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 75.	Deze ouders zijn nog niet geïnformeerd over de (nieuwe) brede schadevergoeding. Naar verwachting wordt de brief begin oktober verzonden.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Stand van zaken
6.	27-mei-20	Aan het lid Leijten is toegezegd dat er gesproken is van opzet/grove schuld in de behandeling van een individuele casus. Zodra dat onderzoek is afgerond, zal de staatssecretaris deze met de Kamer delen. Toezegging n.a.v. motie Leijten 640.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 75.	Er vindt een intern onderzoek plaats naar de totstandkoming van O/GS. Tijdens het onderzoek worden circa 100 gevallen van O/GS bekeken. Daarbij wordt vastgesteld wat de reden is geweest van afgeven kwalificatie O/GS en daarnaast worden deze zaken getoetst aan de huidige kaders. Het onderzoek is in de afrondende fase. Bij de volgende VGR zal ik u de uitkomsten melden.
7.	10-jun-20	De staatssecretaris zegt toe de ministeriële regeling, waarin de nadere regels voor de hardheidsregeling staan, eind juni naar de Kamer te kunnen sturen. De in een ministeriële regeling opgenomen compensatieregeling volgt later.	Nota n.a.v. verslag Wet hardheidsaanpassing Awir, 35468, nr. 11.	Gedeeltelijk afgerond. Een concept van de ministeriële regeling met de nadere regels voor de hardheidsregeling is op 8 juni 2020 naar uw Kamer is gestuurd (35468 nr. 10). De definitieve ministeriële regeling met die nadere regels is op 1 juli 2020 naar uw Kamer gestuurd (Staatscourant 2020, 35729). De in de ministeriële regeling opgenomen compensatieregeling zal naar uw Kamer gestuurd worden, zodra deze gereed is.
8.	16-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe de Kamer te informeren over de uitkomsten van het onderzoek van DocDirekt, dat onderzoek doet naar 250 casussen waarin ouders signalen hebben gegeven over kwijtgeraakte stukken. Doel is om te achterhalen wat hier exact gebeurd is, wat voor documenten het zou betreffen en – afhankelijk van de uitkomsten – hoe dit heeft kunnen gebeuren.	Brief, 35468, nr. 39.	In de vorige Voortgangsrapportage heb ik u geïnformeerd over een vernieuwd plan van aanpak om het onderzoek naar gevallen waar stukken uit dossiers zijn kwijtgeraakt, te onderzoeken. Er is voor gekozen het onderzoek door CapGemini te laten uitvoeren. Docdirekt zal betrokken worden bij de resultaten van het onderzoek. Het onderzoek is inmiddels gestart.
9.	16-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe in de tweede helft van dit jaar het beleidsbesluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken d.d. 25 mei om te zetten in een ministeriële regeling. Ik beoog daarbij geen enkel verschil tussen het Besluit en de ministeriële regeling. Het is een formele stap om het beleidsbesluit te bestendigen met een wettelijke basis.	Brief, 35468, nr. 39.	Het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken d.d. 20 mei is op enkele punten uitgebreid. Het aangepaste beleidsbesluit is het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-) zaken d.d. 28 augustus 2020. Het aangepaste beleidsbesluit, waarvan uw Kamer een afschrift ontvangen heeft, wordt omgezet in een ministeriële regeling. Zodra deze ministeriële regeling gereed is (planning 1 april 2021), ontvangt uw Kamer ook hiervan een afschrift.
10.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe aan Kamerlid Omtzigt te kijken naar de mogelijkheden als de uitkering deze boven de vermogenstoets komt. Er zijn verschillende effecten die het ineens krijgen van de uitkering kan hebben (box 3, vermogenstoename, gemeentelijke regelingen). (progressievoorbehoud) De Staatssecretaris wil zorgen dat die effecten er niet zijn, uitzoeken hoe we dit precies gaan regelen maar ik ga onderzoeken of zo'n uitzondering mogelijk is en op welke manier.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Maatregelen om de negatieve effecten van een vermogenstoename te mitigeren worden momenteel uitgewerkt in ministeriële regelingen. Deze regelingen zullen naar verwachting uiterlijk 1 januari 2021 in werking treden.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Stand van zaken
11.	17-jun-20	Staatssecretaris Van Huffelen zegt toe aan Kamerlid Omtzigt tijdens het debat Wet hardheidsaanpassing Awir, 17 juni 2020, scherp te zijn op alle mogelijk nadelige effecten van de vermogenspositie van ouders door de compensatie en daarmee dus ook rekening houdend met een uitzondering voor de huurtoeslag.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	Maatregelen om de negatieve effecten van een vermogenstoename te mitigeren worden momenteel uitgewerkt in ministeriële regelingen. Deze regelingen zullen naar verwachting uiterlijk 1 januari 2021 in werking treden.
12.	17-jun-20	De staatssecretaris zegt toe extra waarborgen in te bouwen zodat de informatie op basis waarvan dossiers beoordeeld worden en uiteindelijk besluiten worden genomen, in de toekomst juist en volledig is. In dat kader zal op zijn minst iedere twee maanden een externe doorlichting plaatvinden op de kwaliteit van de processen en producten van de herstelorganisatie.	Debat, Handelingen II 2019-2020, nr. 84.	De periodieke externe doorlichting van de herstelorganisatie wordt ingeregeld zo gauw de productie is opgeschaald, naar verwachting dit najaar. Uw Kamer wordt hierover nader geïnformeerd in een volgende voortgangsrapportage.
13.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe in de herfst van 2020 een feedbackloop te organiseren voor de reguliere uitvoering van de kinderopvangtoeslag en de andere toeslagen.	Brief, 31066, nr. 679.	De uitvoering van deze toezegging is onderhanden.
14.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe extra waarborgen in te bouwen zodat de informatie op basis waarvan dossiers beoordeeld worden en uiteindelijk besluiten worden genomen, in de toekomst juist en volledig is. In dat kader zal op zijn minst iedere twee maanden een externe doorlichting plaatvinden op de kwaliteit van de processen en producten van de herstelorganisatie.	Brief, 31066, nr. 679.	De periodieke externe doorlichting van de herstelorganisatie wordt ingeregeld zo gauw de productie is opgeschaald, naar verwachting dit najaar. Uw Kamer wordt hierover nader geïnformeerd in een volgende voortgangsrapportage.
15.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe in de volgende voortgangsrapportage de Kamer te informeren over de voortgang van het afhandelingsproces voor ouders. In die rapportage wordt opgenomen hoeveel ouders er een gesprek hebben gehad, waar in het proces de ouders staan, wat de te verwachten planning is. Deze gegevens worden schematisch opgenomen zodat de voortgang elke twee maanden inzichtelijk is. Ook de lessen die wij trekken uit de ervaringen die wij opdoen met dit proces zullen in de rapportage worden opgenomen.	Brief, 31066, nr. 679.	Dit productiedashboard zal aan de Voortgangsrapportage worden toegevoegd zodra de productie is opgeschaald. Conform planning zal dit in de volgende voortgangsrapportage zijn.
16.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe dat ouders kwalificatie O/GS én nog openstaande schuld alsnog een persoonlijke betalingsregeling krijgen aangeboden, waar dat voorheen vanwege O/GS was uitgesloten. Dit zal starten zodra in samenwerking met het SCT de kaders voor terecht of onterecht O/GS zijn vastgesteld.	Brief, 31066, nr. 679.	De kaders voor terecht/onterecht OGS zijn in het SCT vastgesteld. Zodra de IV aanpassingen geïmplementeerd zijn zal UHT met de behandeling van O/GS zaken starten.

Nr.	datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Stand van zaken
17.	2-jul-20	De staatssecretaris zegt toe dat een aangepast cultuurtraject opnieuw aanbesteed moet worden. Het aanbestedingsproces voor het cultuurtraject zal naar verwachting kort na het zomerreces starten en duurt circa twee maanden.	Brief, 31066, nr. 679.	Het kabinet vindt het noodzakelijk dat alle medewerkers van de Belastingdienst die betrokken zijn of zijn geweest bij Toeslagen en specifiek met de problemen met de kinderopvangtoeslag intensief en gestructureerd met elkaar en met een vertegenwoordiging van ouders in gesprek gaan over de concrete ervaringen van ouders en hun vertegenwoordigers. De opdracht om deze gesprekscyclus te begeleiden is echter teruggetrokken omdat deze zich niet verenigt met de aangifte die de politieke leiding tegen de organisatie heeft gedaan. De inmiddels aangepaste opdracht, die zich middels de methode van waarderend onderzoeken richt op de toekomst, zal naar verwachting leiden tot uitvoering in het vierde kwartaal 2020. In deze opdracht is de ontwikkeling van alle leidinggevenden van Toeslagen specifiek meegenomen.
18.	18-aug-20	De staatssecretaris zegt toe in de volgende Voortgangsrapportage de geaggregeerde cijfers te rapporteren over de uitbetaling tot nu toe	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	Dit wordt meegenomen in het productiedashboard zodra de productie volledig is opgeschaald. Zie ook toezegging van 2 juli (31066-679) over het schematisch weergeven van de planning.
19.	18-aug-20	De staatssecretaris geeft aan dat de ministeriële regeling die vastlegt dat er een adviserend ouderpanel bestaat om de uitvoering van de hersteloperatie te begeleiden met gevraagd en ongevraagd advies in nauw contact met het ouderpanel zal worden opgesteld.	Lijst van vragen en antwoorden, 31066, nr. 693.	De ministeriële regeling zal op korte termijn gepubliceerd worden.

Lijst 3 Afgeronde moties derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag

Nr.	Datum motie	Omschrijving motie	Kamerstuknr.	Toelichting op afronding
1.	4-jul-19	Motie Omtzigt c.s. om gedupeerde ouders spoedig schadeloos te stellen en daarbij ook te kijken naar afgeronde terugvorderingen over de jaren 2012 en 2013. Tevens het verzoek om een tussenrapportage uiterlijk 1 juli aan de Kamer te zenden.	31066, nr. 503	Afgedaan d.m.v. kamerbrief d.d. 22 november 2019 (31066, nr. 544) en de volgende tussenrapportage: Om tot een oplossing te komen voor de getroffen ouders en recht te doen aan de bevindingen uit het eindrapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen en het rapport van de ADR zijn er wettelijke mogelijkheden gecreëerd om het herstel van gedupeerde ouders te regelen (bijlage bij Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 608). Op 7 juli jl. is de Wet hardheidsaanpassing Awir, die het herstel voor gedupeerde ouders in de kinderopvangtoeslagaffaire regelt (ook langer dan 5 jaar terug), na met algemene stemmen te zijn aangenomen in beide Kamers, in werking getreden. Hiermee zijn de compensatieregeling, hardheidstegemoetkoming en O/GS-tegemoetkoming wettelijk verankerd. Het herstellen van de problemen met de kinderopvangtoeslag is veel werk. Hiervoor is de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) opgericht. Bij de UHT wordt met de ouders beoordeeld welke zaken in het verleden zijn misgegaan bij de vaststelling van toeslagen, bijvoorbeeld als er sprake is van een situatie waarin een toeslag onterecht moest worden terugbetaald of er geen persoonlijke betalingsregeling is aangeboden. Ook de andere genoemde problemen in de motie worden beoordeeld en waar nodig hersteld door UHT.
2.	4-dec-19	Motie van Lodders en Weyenberg over het doorbreken van de gesloten bestuurscultuur bij de Belastingdienst, tijdens plenaire vergadering 10 december 2019.	31066, nr. 560	Hiertoe is een externe klankbordgroep ingesteld, zoals vermeld in Kamerstukken II 2019-2020, 31 066, nr. 588. Dit najaar volgen de eerste leidinggevenden van de top van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane een ontwikkelassessment om hen te ondersteunen in de ontwikkeling van de gewenste leiderschapskwaliteiten. Deze assessments worden door een externe partij afgenomen, om zo een blik van buiten op de ontwikkeling van leidinggevenden te betrekken. In mei dit jaar leverde extern adviesbureau Deloitte het cultuuronderzoek op, dat een beeld geeft van de huidige en gewenste cultuur van de Belastingdienst. Ook voor Toeslagen specifiek kwam met Deloitte met observaties en aanbevelingen die input zijn voor de vervolgaanpak leiderschap en cultuur. Tot slot loopt momenteel een aanbesteding ten behoeve van het faciliteren van een gesprekscyclus binnen Toeslagen tussen bestuur, management en medewerkers. Deze gesprekken dienen nadrukkelijk als start van de opbouw van een toekomstbestendige cultuur binnen Toeslagen waarin veiligheid, openheid en de menselijke maat centraal staan in de activiteiten en werkwijze van Toeslagen.
3.	27-mei-20	Motie van het lid Leijten c.s. over kenbaar maken waarvan ouders worden verdacht bij opzet/grove schuld.	31066, nr. 641	Er vindt een onderzoek plaats naar totstandkoming van O/GS. Hierbij worden 100 dossiers bekeken en de resultaten daarvan worden met de Kamer gedeeld (niet op individueel niveau). Inmiddels heeft het SCT de kaders voor terecht/onterecht O/GS geaccordeerd. Aan de hand daarvan worden de zaken getoetst. (zie ook toezeggingen 72, 105 en 142)
4.	17-jun-20	Motie van het lid Nijboer over zorgen voor diversiteit bij de werving van nieuwe medewerkers, daar de Belastingdienst voor de compensatieregeling 500 medewerkers verwacht nodig te hebben en deze deels nog moet werven.	35468, nr. 34	Bij de totale wervingsoperatie wordt gestreefd naar het werven van medewerkers met verschillende achtergronden en een divers personeelsbestand. Dat geldt ook bij het werven van de medewerkers die compensatieregelingen aanbieden. Op allerlei manieren wordt er zorggedragen voor een mix onder het personeel. Hierbij kan gedacht worden aan werven via specifieke netwerken evenals trainingen die bij kunnen dragen aan een zorgvuldig selectieproces. Een deel van de bemensing van UHT wordt echter niet gerealiseerd door werving maar door inleen van collega-directies van de belastingdienst. Die inleen vindt plaats op basis van vrijwilligheid. Dat biedt beperkingen aan de mogelijkheden om in werving te sturen op diversiteit.

Nr.	Datum motie	Omschrijving motie	Kamerstuknr.	Toelichting op afronding
5.	17-jun-20	Motie van het lid Leijten om bij het vaststellen van gevolgschade voor gedupeerde ouders coulant om te gaan met wat als gevolgschade van de onterechte terugvordering van toeslagen kan worden aangemerkt.	35468, nr. 27	De externe Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade (CWS) beoordeelt zelfstandig én onafhankelijk verzoeken om vergoeding van de werkelijke schade. De ouder verschaft de informatie waaruit met toepassing van het civielrechtelijke schadevergoedingsrecht aannemelijk wordt dat en in welke mate daadwerkelijk sprake is van aanvullende schade en dat die schade het gevolg is van een institutioneel vooringenomen handelwijze van de Belastingdienst/Toeslagen. De Commissie stelt de schade vast en adviseert de Belastingdienst/Toeslagen, waarbij het advies voor de Belastingdienst/Toeslagen leidend is.
6.	17-jun-20	Motie van het lid Leijten dat in alle gevallen die onder de compensatieregelingen komen te vallen gedupeerden eerst hun verhaal mogen doen alvorens de Belastingdienst/Toeslagen zijn bevindingen uiteenzet.	35468, nr. 29	Bij aanvang van behandeling wordt er eerst (telefonisch) contact opgenomen met de ouder. Centraal in dit eerste contactmoment staat het verhaal van de ouder en het ophalen van de vragen en behoeften van de ouder zelf. Op deze manier worden gezamenlijk vervolgafspraken gemaakt.
7.	17-jun-20	Motie van het lid Nijboer over heldere tijdsdoelstellingen bij het compenseren van ouders en de Kamer periodiek te informeren over het behalen van deze doelstellingen.	35468, nr. 33	Middels deze derde Voortgangsrapportage wordt de planning voor het compenseren van deze ouders aan uw Kamer toegekomen. De voortgang van compensaties is als standaard onderdeel opgenomen in de Voortgangsrapportages die met uw Kamer worden gedeeld.
8.	2-jul-20	Motie van het lid Omtzigt over recht op een afschrift van het dossier voor ouders in CAF-zaken.	31066, nr. 671	De herbeoordeling van de dossiers is een dynamisch proces waarbij het van groot belang is dat alle betrokken partijen goed samenwerken en waarin er vanuit de Belastingdienst maximale transparantie is. De gedupeerde ouder ontvangt van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) dus alle relevante informatie. UHT gebruikt vervolgens alle (beschikbare) relevante informatie van de ouder en van derden, bijvoorbeeld de kinderopvangorganisatie, om tot een afgewogen oordeel te komen. In alle stadia van dit proces wordt de ouder meegenomen.
9.	2-jul-20	Motie van het lid Omtzigt c.s. over een informatiecampagne over de wet inzake compensatie voor slachtoffers van de toeslagenaffaire.	31066, nr. 672	Wij starten met ons te richten op mensen waar we contactgegevens wel van hebben maar die nu geen contact met ons willen (de CAF-vergelijkbaar-ouders). In onze aanpak richten we het op zo'n manier dat mensen makkelijk info vinden en vele meerdere manieren zich kunnen melden (daarom staat er op de site info hierover, is er sinds kort een online aanmeldformulier). Verder doen wij de oproep om zich aan te melden tijdens alle gesprekken die de staatssecretaris voert, in video's en tijdens webinars. En dan als tweede, eind dit jaar actief mensen oproepen om zich te melden en dat in campagnematige vorm te doen.

Lijst 4 Lopende moties derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag

Nr.	Datum motie	Omschrijving motie	Kamerstuknr.	Stand van zaken
1.	4-jul-19	Motie Van Weyenberg c.s.; onderzoeken Autoriteit Persoonsgegevens en Nationale Ombudsman de kamer zo spoedig mogelijk informeren.	31066, nr. 506	Met betrekking tot onderzoek AP; deze is afgedaan via de brief "Reactie op rapport Autoriteit Persoonsgegevens over de verwerking van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag" d.d. 17 juli 2020 (31066, nr. 683). Met betrekking tot onderzoek Nationale ombudsman: de No onderzoekt op dit moment hoe overheidsinstanties omgaan met klachten over etnisch profileren. Het wordt naar verwachting in het vierde kwartaal van 2020 afgerond. Nadat dit gereed is zal hierover een kabinetsreactie worden opgesteld.
2.	27-mei-20	Motie van de leden Van Kooten-Arissen en Leijten over vergelijkbare meldingen meenemen in het externe nader onderzoek. (onderzoek van Onderzoeksbureau Integriteit Financiën)	31066, nr. 647	Op basis van het vooronderzoek van het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën (OIF) is, gelet op de inhoud, de aangedragen concrete informatie en ernst van de melding, besloten een extern onderzoek te laten verrichten in verband met de onafhankelijkheid en om de schijn van partijdigheid te vermijden. In de tussenrapportage zijn een drietal onderzoeksperspectieven geschetst; onderzoek inhoudelijk, onderzoek naar omgang met de melder en met de melding. Afgelopen periode heeft een aanbesteding van de onderzoeksopdracht plaatsgevonden. Een dergelijke procedure kent een vaste doorlooptijd. Gedurende afgelopen periode is met melder zorgvuldig contact onderhouden door het OIF. 31 augustus jl. is KPMG gestart met het onderzoek. Het onderzoek richt zich in eerste instantie op de melding van misstanden door de in de motie genoemde klokkenluider (de eerste melder). Er is uitvraag gedaan naar aanvullende meldingen die betrokken kunnen worden in het onderzoek, conform uw verzoek in de motie. Op dit moment zijn er nog geen concrete aanvullende meldingen die kunnen worden toegevoegd aan dit onderzoek. De andere persoon waaraan wordt gerefereerd in de motie, die ook bij het gesprek tussen de eerste melder en de Minister was en optreedt namens haar cliënten, had tot de vaststelling van de initiële onderzoeksopdracht nog geen definitieve medewerking verleend om haar punten in het onderzoek te betrekken. Er wordt opnieuw contact gelegd om te bezien wat haar punten zijn en hoe deze in het onderzoek kunnen worden betrokken. De planning van het onderzoek is om in november 2020 tot een eindrapportage te komen. Deze planning kan wijzigen wanneer er sprake zou zijn van eventuele uitbreiding van het onderzoek. Indien de planning wijzigt zal ik u hierover informeren. Vooralsnog reken ik op afronding in november waarna ik u kan berichten over de uitkomsten en mogelijke implicaties voor de hersteloperatie.

2020Z15232

Antwoorden op vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretarissen van Financiën over de illegale vernietiging van archieven bij de Belastingdienst/Toeslagen, mogelijke strafbaarheid daarvan en een stop op elke vernietiging van archieven van de Belastingdienst/Toeslagen tijdens de periode van de Uitvoering Herstel Toeslagen (ingezonden 31 augustus 2020)

Vraag 1

Herinnert u zich dat u eerder vragen beantwoord heeft over de illegale vernietiging van 9000 beroepsdossiers toeslagen, die bewaard hadden moeten blijven?[1]

Antwoord 1

Ja, ik betreur het enorm dat deze documenten vernietigd zijn. Zoals al in de tweede Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag toegezegd zullen de ouders die het betreft hier geen negatieve gevolgen van mogen ondervinden.[2] In de gelijk met deze antwoorden verstuurde derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag wordt tevens aangegeven dat er nog veel documenten wel beschikbaar zijn, we onderzoek doen naar van wie precies de beroepsdossiers vernietigd zijn en we met de Raad voor de Rechtspraak kijken of de betreffende beroepsdossiers nog op een andere manier beschikbaar zijn.

Vraag 2

Herinnert u zich dat u meldde dat deze dossiers vernietigd waren onder regel nummer 201 handeling 24?

Antwoord 2

Ja.

Vraag 3

Klopt het dat beroepsdossiers van toeslagen helemaal niet onder nummer 201, handeling 24 vallen, omdat het besluit waarnaar verwezen wordt[3] en de bijbehorende selectielijst[4] alleen maar over belastingen gaat (de blauwe dienst) en in zijn geheel niet over toeslagen en alle documenten die daarbij horen?

Antwoord 3

Ja, dat klopt. Voor de archivering van beroepsdossiers Belastingdienst/Toeslagen is toentertijd gebruik gemaakt van de selectielijst voor Belastingen (201) en de daarin genoemde handelingen, vanwege het ontbreken van een selectiedocument voor Toeslagen (die pas in 2015 is vastgesteld). Daardoor is er een vermenging ontstaan.

---

[1] *Antwoord op Kamervragen, documentnummer 2020D31815*
[2] Bijlage bij Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 679.
[3] *Staatscourant, 21 februari 2012, Besluit vaststelling selectielijst Belastingdienst voor de belastingregio's en fiscale processen vanaf 2007 (https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2012-3159.html)*
[4] *Nationaal Archief, Selectielijst voor de administratieve neerslag voor wat betreft de werkprocessen van Belastingdienst, voor het onderdeel Belastingregio's (fiscale processen), 2007 (Gehele dag) (https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/selectielijst-voor-de-administratieve-neerslag-voor-wat-betreft-de)*

Vraag 4

Hoe kan het dat de Belastingdienst, dat een apart onderdeel vormt – en nu zelfs onder een andere staatssecretaris en een andere directeur-generaal (DG) valt – in staat is om de archieven van de Belastingdienst/Toeslagen illegaal te vernietigen?

Antwoord 4

Binnen de Belastingdienst is er één onderdeel dat voor de gehele Belastingdienst, inclusief Belastingdienst/Toeslagen het archiefbeheer verzorgt. De voortijdige vernietiging van de dossiers had niet mogen plaatsvinden. Het is daarom goed dat de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed heeft laten weten dat ze de vroegtijdige vernietiging van dossiers in haar onderzoek naar het informatie- en archiefbeheer bij Belastingdienst zal meenemen.

Vraag 5

Bent u ervan op de hoogte dat in de selectielijst van de Belastingdienst is opgenomen (paragraaf 6) dat stukken van blijvende waarde (SBW) bewaard moeten blijven en dat die gedefinieerd zijn als: "Stukken van blijvende waarde zijn alle documenten die moeten worden bewaard zo lang de belastingplicht of actualiteitswaarde (van het document) bestaat"?

Antwoord 5

Ja.

Vraag 6

Denkt u dat de stukken, die betrekking hebben op de toeslagenaffaire, waarnaar nu een parlementaire ondervraging (mini-enquete) loopt, waarvoor een nieuwe uitvoeringsorganisatie is opgezet met 500 miljoen euro, waarnaar de Kamer elke week vraagt en waarvan de ouders nog steeds wachten op hun dossier, actualiteitswaarde hebben en dus bewaard moeten worden of niet?

Antwoord 6

Ja, deze stukken hebben zeker actualiteitswaarde.

Vraag 7

Wilt u er onmiddellijk voor zorgen dat er een moratorium komt op de vernietiging van stukken, die betrekking hebben op toeslagen, waaronder (niet limitatief) inbegrepen; bezwaar- en beroepsdossiers, alle beschikkingen, alle onderzoeken en verslagen daarvan, alle managementverslagen, alle vermeldingen op zwarte lijsten en elk ander document dat relevant kan zijn voor individuele compensatie of individueel rechtsherstel?

Antwoord 7

Na het vaststellen van de onterechte vernietiging zijn de lopende vernietigingsactiviteiten door Doc-Direkt voor wat betreft toeslagendossiers stopgezet en zijn de dossiers die voor vernietiging in aanmerking zouden komen apart opgeslagen. Daarnaast is besloten om managementverslagen, mails en overige zaakgebonden informatie tot nader order niet te vernietigen.

Vraag 8

Kunt u onmiddellijk een apart archief instellen (een zogenaamd hotspot bij het Nationaal Archief) en daar de stukken over de kinderopvangtoeslagaffaire onderbrengen, inclusief de (kopieën van) persoonlijke dossiers en de zwarte lijsten?

Antwoord 8

Tot nader orde worden Belastingdienst breed geen fysieke archieven meer vernietigd. Dit is een forse ingreep, maar noodzakelijk. Ik zal eerst in overleg met Uw Kamer gaan voordat dit moratorium wordt opgeheven. Door de directe stopzetting van de vernietiging én het veilig stellen van de dossiers die voor vernietiging in aanmerking zouden komen (zie vraag 7) heeft het per direct aanmerken van de kinderopvangtoeslagaffaire als 'hotspot' geen meerwaarde. Wel zal ik de deze op de "hotspotlijst Ministerie van Financiën" laten plaatsen. Vervolgens kan op termijn op basis van de geldende criteria beoordeeld worden of de hieronder vallende dossiers als permanent te bewaren moeten worden aangemerkt. Dit laatste betekent dat deze op termijn moeten worden overgebracht naar het Nationaal Archief. Voor het Ministerie van Financiën is de hotspotmonitor als instrument nog in ontwikkeling en de bedoelde hotspotlijst is nog niet formeel beschikbaar.

Vraag 9

Is er bij het illegaal vernietigen van archieven in de kinderopvangtoeslagaffaire mogelijk sprake van een ambtsmisdrijf, bijvoorbeeld op basis van artikel 361 van het wetboek van strafrecht: "De ambtenaar of een ander met enige openbare dienst voortdurend of tijdelijk belast persoon, die opzettelijk zaken bestemd om voor de bevoegde macht tot overtuiging of bewijs te dienen, akten, bescheiden of registers, welke hij in zijn bediening onder zich heeft verduistert, vernielt, beschadigt of onbruikbaar maakt, of toelaat dat zij door een ander worden weggemaakt, vernield, beschadigd of onbruikbaar gemaakt, of die ander daarbij als medeplichtige ter zijde staat, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren en zes maanden of geldboete van de vijfde categorie."? Kunt u op deze vraag een heel precies antwoord geven?

Antwoord 9

De strafrechtelijke bepaling waar in deze vraag naar verwezen wordt, ziet op het opzettelijk verduisteren van bewijsstukken door ambtenaren. Er zijn geen aanwijzingen dat het vernietigen van de betreffende beroepsdossiers redelijkerwijs is te herleiden tot opzettelijk menselijk handelen. Voor zover vastgesteld kan worden zijn de geldende procedures bij de vernietiging van de betreffende dossiers gevolgd en nageleefd. De voortijdig vernietigde dossiers zijn echter het gevolg van vermenging van dossiers van de Belastingdienst met de dossiers van Toeslagen. Deze situatie leent zich dan ook niet voor de kwalificaties van deze strafrechtelijke bepaling.

Vraag 10

Bent u ervan op de hoogte dat een gemeente een medewerker terecht ontslagen heeft omdat deze medewerker illegaal archieven vernietigd had en dat dat een plichtsverzuim was?[5]

Antwoord 10

Ik ben bekend met de aangehaalde uitspraak.

Vraag 11

Kunt u de verklaringen van vernietiging van de stukken die in 2017, 2018 en 2019 vernietigd zijn op verzoek van de Belastingdienst/Toeslagen aan de Kamer doen toekomen? En kunt u daarin heel precies aangeven waarin in dat besluit de beroepszaken zitten?

Antwoord 11

In bijlage 1 treft u de "verklaring van vernietiging 2017" dit betreft de vernietiging van dossiers in het kalenderjaar 2017, welke na afloop in 2018 is opgemaakt. In bijlage 2 treft u de "verklaring van vernietiging 2018" van dossiers in het kalenderjaar 2018 welke in 2019 is opgemaakt. Bij de eerdere vragen en antwoorden rondom de vernietigde dossiers van 18 augustus jl. is deze laatste

[5] *CRVB 26 februari 2019, ECLI:NL:CRVB:2019:547*

ook abusievelijk meegestuurd als "verklaring van vernietiging 2019".[6] Hierbij had moeten worden aangegeven dat de verklaring van vernietiging van dossiers in kalenderjaar 2019 nog niet gereed is. In bijlage 1 en 2 zijn de regels die op documenten van Toeslagen betrekking kunnen hebben geel gemaakt, het betreft selectielijst 201 handeling 24. In 2017 en 2018 zijn voor zover nu bekend geen toeslagen beroepsdossiers vernietigd.

Vraag 12

Kunt u de opdracht voor de vernietiging van archiefbescheiden van zowel de Belastingdienst als de Belastingdienst/Toeslagen over het jaar 2020 aan de Kamer doen toekomen?

Antwoord 12

Als bijlage 3 is bijgevoegd de opdracht voor vernietiging van archiefbescheiden van Belastingen met dagtekening 5 november 2019, voor dossiers met vernietigingsjaar 2020. Hierop bevinden zich alleen dossiers van Belastingen. Op het moment van opdrachtverstrekking waren we ons niet bewust van de vermenging die had plaatsgevonden. Vanwege het ontbreken van een selectielijst voor Toeslagen heeft vermenging plaatsgevonden door destijds gebruik te maken van de inventarislijst van Belastingen. Er is over het hoofd gezien dat zich onder dossiers Belastingen ook dossiers Toeslagen bevonden. Hierdoor is op beroepsdossiers van Toeslagen abusievelijk de vernietigingstermijn uit de selectielijst Belastingen toegepast. Hierdoor zijn met de opdrachtverstrekking ook onbedoeld beroepsdossiers van Toeslagen vernietigd. Sinds de invoering van de aparte selectielijst voor Toeslagen (2015) worden toeslagendossiers gekoppeld aan de juiste bewaartermijnen en vernietigingsjaren waarmee de mogelijkheid tot vermenging tot een minimum beperkt is.

Vraag 13

Kunt u aangeven waarom in de brief van 20 november 2018 [7](kenmerk 2018-0000895333) van het waarnemend hoofd bewerken aan het afdelingshoofd informatiehuishouding van de Belastingdienst, letterlijk staat: "De selectielijst betreffende het proces toeslagen hebben wij buiten beschouwing gelaten, aangezien het voor Doc-Direkt momenteel niet mogelijk is te bepalen of de betreffende dossiers daadwerkelijk zijn afgesloten"?

Antwoord 13

Door Doc-Direkt is deze zinsnede in het voorstel van vernietiging opgenomen omdat het Doc-Direkt niet bekend was of de betreffende dossiers van Toelagen beëindigd waren. Zolang niet bekend is of het proces volledig is afgehandeld, dan wel de toeslag is beëindigd mag conform de selectielijst Toeslagen van 2015 niet tot vernietiging worden overgegaan.[8] Deze selectielijst Toeslagen werkt weliswaar terug tot 2004 maar door de vermenging van toeslagendossiers met dossiers van de Belastingdienst, heeft vernietiging van toeslagendossiers in 2019 en 2020 toch plaatsgevonden.

Vraag 14

Kunt u deze vragen een voor een en binnen drie weken beantwoorden?

Antwoord 14

Nee, helaas heeft het iets langer geduurd, ik heb u dan ook op 23 september jl. een uitstelbrief gezonden.

---

[6] 2020Z13583
[7] *Bijlage bij antwoord op Kamervragen, documentnummer 2020D31817*
[8] Staatscourant 2015, 31399.

Bijlagen

1. *verklaring van vernietiging 2017 (n.a.v. vraag 11)*
2. *verklaring van vernietiging 2018 (n.a.v. vraag 11)*
3. *opdracht voor vernietiging 2020 (n.a.v. vraag 12)*

Belastingdienst

VERKLARING VAN VERNIETIGING ARTIKEL 8 VAN HET ARCHIEFBESLUIT

Onderwerp :
Verklaring van vernietiging zoals bedoeld in artikel 8 van het Archiefbesluit 1995.

Gelet op artikel 3 en 5 van de Archiefwet 1995 verklaart [redacted] Informatiehuishouding van het SSO CFD dat daadwerkelijk in 2018 archiefbestandsdelen van de Belastingdienst ter vernietiging zijn aangeboden. De grondslagen voor de vernietiging zijn de navolgende handelingen uit de volgende Basis Selectie Documenten/selectielijsten:

Naam dienstonderdeel
B/CFD IHH

Tiberdreef 18
1043 GN Utrecht

Contactpersoon
[redacted]

Datum
29 mei 2018

BSD/selectielijst 015 Beheer van Rijksbegroting, 1945-2000 (Stcrt. 2005 nr. 62):Handeling 296;

BSD/ selectielijst 065 Heffing van Rijksbelastingen (Stcrt. 2005 nr. 167): Handelingen 104, 328, 336, 473, 700, 883, 971 en 1032;

BSD/ selectielijst 077 Overheidspersoneel, Personeelsinformatievoorziening en –administratie (Stcrt. 2001 nr 201): Handeling 58;

BSD/ selectielijst 143 Organisatie Rijksoverheid, het sluiten van een overeenkomst inzake de levering en het onderhoud van roerende goederen en diensten (Stcrt. 2005 nr 245): Handeling 132;

BSD/selectielijst 200 Douane vanaf 1996 (werkprocessen van de Belastingdienst voor het onderdeel), zorgdrager FIN (Stcrt. 2010, nr. 6684): Handeling 1 t/m 46;

BSD/selectielijst 201 Selectielijst voor de administratieve neerslag van de zorgdrager minister van Financiën voor wat betreft de werkprocessen van Belastingdienst/regio's (Blauwe processen) 2007 –heden (Stcrt. 2012, nr. 3159): Handeling 1 t/m 38;

BSD/ selectielijst neerslag Belastingdienst/FIOD (Stcrt. 2013, nr. 28448) : Handeling 9. (Betreft dossiers Belastingen met afschriften FIOD onderzoek)

De totale omvang van de vernietigde archiefbestandsdelen bedraagt 5516,25 m1.
De uitvoering van de vernietiging is, op grond van versnippering, uitgevoerd door de [redacted] gevestigd te Hengelo.

[redacted]

[redacted] Informatiehuishouding SSO CFD

Belastingdienst

VERKLARING VAN VERNIETIGING ARTIKEL 8 VAN HET ARCHIEFBESLUIT

Gelet op artikel 3 en 5 van de Archiefwet 1995 verklaart de [redacted] Informatiehuishouding SSO CFD dat daadwerkelijk in 2019 archiefbestandsdelen van de Belastingdienst ter vernietiging zijn aangeboden met een omvang van 6893,5 strekkende meter.

De grondslagen voor de vernietiging zijn de navolgende handelingen uit de volgende Basis Selectie Documenten/selectielijsten:

015. Beheer van de Rijksbegroting, 1945-2000 (Stcrt. 2005 nr. 62) Handeling: 296;

065. Heffing van Rijksbelastingen (Stcrt. Nr. 167, 2005) Handelingen: 104, 328, 336, 473, 700, 883, 971, 1032;

077. Overheidspersoneel, Personeelsinformatievoorziening en -administratie (Stcrt. 2001, nr. 201) Handeling: 58;

143. Organisatie Rijksoverheid, Het sluiten van een overeenkomst inzake de levering en het onderhoud van roerende goederen en diensten (Stcrt. 2005, nr. 245) Handeling: 132;

200. Douane vanaf 1996 (werkprocessen van de Belastingdienst voor het onderdeel), zorgdrager FIN (Stcrt. Nr. 6684, 2010) Handelingen 1 t/m 46;

201 Selectielijst voor de administratieve neerslag van de zorgdrager minister van Financiën voor wat betreft de werkprocessen van Belastingdienst/regio's ('Blauwe' processen) 2007-heden (stcrt. 2012 nr. 3159).
Handelingen: 1, 2, 11, 14, 20, 23, 24, 25, 28, 35

De uitvoering van de vernietiging is, op grond van versnippering, uitgevoerd door de [redacted] gevestigd te Hengelo.

Plaats: Utrecht

Datum: 19 maart 2019

Naam: [redacted]

Functie: [redacted] Informatiehuishouding (IHH)

Handte[redacted]

Naam dienstonderdeel
SSO CFD

Unit informatiehuishouding

Tiberdreef 12-24
1043 GN Utrecht

Contactpersoon
[redacted]

OPDRACHT VOOR DE VERNIETIGING VAN ARCHIEFBESCHEIDEN

Gelet op artikel 3 van de Archiefwet 1995 geeft ondergetekende, bevoegd [redacted] van

Zorgdrager:	Ministerie van Financiën
Naam archief/archieven:	Belastingdienst/Regulier
Periode:	(1994) 2007-2015
Omvang:	5.616,875m1
Projectnummer Doc-Direkt:	20130020

Opdracht aan [redacted] van Doc-Direkt tot de vernietiging van de daarvoor op grond van de volgende selectielijst(en) geselecteerde archiefbescheiden, afkomstig uit bovengenoemd(e) archief/archieven:

201. Selectielijst voor de administratieve neerslag van de zorgdrager minister van Financiën voor wat betreft de werkprocessen van Belastingdienst/regio's ('Blauwe' processen) 2007-heden (Stcrt. Nr. 3159, 2012)

Handeling(en)
1, 2, 4, 6, 7, 9 t/m 14, 17, 20, 23 t/m 28, 33, 35, 38

Plaats: Utrecht

Datum: 5 november 2019

Naam: [redacted]

Functie: [redacted] Informatiehuishouding

H [redacted]

2020Z15485

Antwoorden op vragen van het lid Snels (GroenLinks) aan de staatssecretaris van Financiën over de vernietigde dossiers (ingezonden 3 september 2020).

Vraag 1

Klopt het dat het grootste deel van de 9000 vernietigde dossiers (namelijk 7087 dossiers) is vernietigd na 29 november 2019, namelijk in 2020?

Antwoord 1

Ja dat klopt 7.087 beroepsdossiers zijn in 2020 vernietigd. Ik betreur het dat deze documenten vernietigd zijn. Zoals al in de tweede Voortgangsrapportage toegezegd zullen de ouders die het betreft hier geen negatieve gevolgen van mogen ondervinden.[1] In de gelijk met deze antwoorden verstuurde derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag wordt tevens aangegeven dat er nog veel documenten wel beschikbaar zijn, we onderzoek doen naar van wie precies de beroepsdossiers vernietigd zijn en we met de Raad voor de Rechtspraak kijken of de betreffende beroepsdossiers nog op een andere manier beschikbaar zijn.

Vraag 2

Klopt het dat diverse Wob-verzoeken uit 2019 en 2020 door deze vernietiging op een onvolledige manier openbaar zijn gemaakt?

Antwoord 2

Nee dat klopt niet. De betreffende beroepsdossiers bevatten informatie over individuele procedures van toeslaggerechtigden, bovendien bevatten deze dossiers privéinformatie van burgers. Individuele beroepsdossiers worden als zodanig niet openbaar gemaakt naar aanleiding van een Wob-verzoek.

Vraag 3

Wanneer zijn de overige 1913 dossiers precies vernietigd? Over welke jaren gaat het hier?

Antwoord 3

In totaal zijn er 8938 dossiers vernietigd.[2] In onderstaande tabel treft u een totaaloverzicht aan. Hierin is per aanleverjaar van het beroepsdossier voor toeslagen aangegeven hoeveel dossiers in welk jaar vernietigd zijn. Niet bekend is op welke data de vernietiging van 2014 heeft plaatsgevonden. In 2019 heeft de vernietiging plaatsgevonden tussen 1 januari en 14 maart, de vernietiging in 2020 heeft plaatsgevonden tussen 1 januari en 29 april. Nog niet bekend is op welke toeslaggerechtigden en welke jaren de vernietigde beroepsdossiers betrekking hebben. Dit wordt nog uitgezocht en daar zal ik u in een volgende Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag over informeren.

[1] Bijlage bij Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 679.
[2] Zie hiervoor 2020Z13583.

Overzicht beroepsdossiers Toeslagen

Aanleverjaar[3]	Bewaard	Aantal vernietigd	Vernietigd in jaar
2009	1.049		
2010		910	2019
2011		797	2019
		770	2020
2012		1.121	2020
2013		102	2014
		3.757	2020
2014	32	42	2014
		1.439	2020
Totaal[4]	**1.081**	**8.938**	

Vraag 4

Klopt het dat er in 2014 ook 144 dossiers zijn vernietigd en dat er toen niet is voldaan aan de 7-jaarstermijn? Van welk Combiteam Aanpak Facilitators (CAF)-zaken waren deze dossiers onderdeel?

Antwoord 4

Ja, dat klopt. Deze dossiers zijn in 2013 en 2014 bij het archief aangeleverd door Toeslagen. Door de vermenging in de administratie en het magazijn zijn deze dozen niet opgemerkt en is daarbij ook niet voldaan aan de 7-jaarstermijn. Momenteel wordt gekeken of te achterhalen is van welke personen de vernietigde dossiers zijn, dan is ook te achterhalen of deze betrokken waren bij een CAF-zaak. Hiervoor geldt ook dat ouders die het betreft hier geen negatieve gevolgen van mogen ondervinden.

Vraag 5

Klopt het dat er in 2019 ook nog eens 1707 dossiers zijn vernietigd? Klopt het dat niet bekend is op welke toeslagjaren de in 2014, 2019 en 2020 vernietigde dossiers exact zien, aangezien dit niet is opgenomen in het archiefbeheersysteem?

Antwoord 5

Ja dat klopt, zie hiervoor ook de tabel bij het antwoord op vraag 3. Zoals aangegeven wordt nog onderzocht of te achterhalen is op welke toeslaggerechtigden en welke jaren de vernietigde beroepsdossiers betrekking hebben.

Vraag 6

Is de Landsadvocaat, die sinds oktober 2018 is betrokken in de toeslagenaffaire vanwege het bepalen van de volledigheid van dossiers, geïnformeerd over deze vernietiging van dossiers? Beschikte de Landsadvocaat dan wel over alle stukken? Hoe reageerde de Landsadvocaat op het bericht dat er dossiers waren vernietigd?

Antwoord 6

De vernietiging van de beroepsdossiers ziet op beroepszaken die reeds in eerdere jaren zijn afgerond en die onherroepelijk zijn komen vast te staan. In het geval de Landsadvocaat in een

[3] Dit betreft het door Doc-Direckt geregistreerde aanleverjaar.
[4] Daarnaast zijn er 23 dossiers administratief bekend in het beheerssysteem van Doc-Direkt, maar niet fysiek.

dergelijke beroepszaak betrokken is geweest, heeft hij destijds over de stukken kunnen beschikken. De Landsadvocaat is over het bericht van de dossiervernietiging niet apart geïnformeerd en heeft hierop niet gereageerd.

Vraag 7

Heeft u geprobeerd een reconstructie te maken van de ten onrechte vernietigde dossiers zodat deze teruggevonden kunnen worden?

Antwoord 7

Zoals ook in antwoord 3 aangekondigd wordt gekeken of achterhaald kan worden op welke toeslaggerechtigden en welke jaren de vernietigde beroepsdossiers betrekking hebben. Met de Raad voor de Rechtspraak is overleg om te kijken of de betreffende beroepsdossiers nog op een andere manier beschikbaar zijn.

Vraag 8

Op welke wijze is gegarandeerd dat het onderzoek naar de vernietiging van deze dossiers onafhankelijk is?

Antwoord 8

De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (hierna: IO&E) neemt de vroegtijdige vernietiging van dossiers mee in haar onderzoek naar het informatie- en archiefbeheer bij de Belastingdienst welke inmiddels gestart is. De IO&E is een zelfstandige inspectie die losstaat van de Belastingdienst. Afronding van het onderzoek is voorzien voor het eerste kwartaal van 2021.

Vraag 9

Kunt u de hele mail- en briefwisseling betreffende het besluit over de beroepszaken van de Belastingdienst/Toeslagen in 2019 en 2020 aan de Kamer doen toekomen?

Vraag 11

Kunt u alle stukken over de vernietiging van deze 9000 dossiers aan de Kamer doen toekomen?

Antwoord 9 en 11

Bijgevoegd treft u een notitie van 10 juli jl. met daarbij een eerdere notitie van 29 juni jl. en een memo van 25 juni jl. rondom de vernietigde dossiers. De namen van medewerkers zijn hierbij niet zichtbaar gemaakt.

Vraag 10

Heeft er iemand gewaarschuwd om deze dossiers niet te vernietigen? Zo ja, wie? Wat is er met het signaal gebeurd?

Antwoord 10

Er zijn geen documenten of signalen gevonden waaruit een dergelijke waarschuwing blijkt.

Vraag 12

Kunt u deze vragen een voor een beantwoorden?

Antwoord 12

Ja, behoudens vragen 9 en 11 die zijn gebundeld.

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van het lid Omtzigt (CDA), ingezonden 31 augustus 2020 (vraagnummer 2020Z15232).

Bijlage bij antwoorden

Set met twee notities (29 juni, 10 juli 2020) en één memo (25 juni 2020) rondom vernietigde dossiers (n.a.v. vraag 11).

Ministerie van Financiën

→ graag dit bespreken in SCT

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

↳ ik stel een ruimhartige lijn voor → meer dan in deze notitie wordt

notitie

Voortijdige vernietiging beroepsdossiers

Toeslagen
Inlichtingen

www.minfin.nl

Datum
10 juli 2020

Notitienummer
130193

Auteur

Van
Toeslagen

Kopie aan

Aanleiding

Op vrijdag 3 juli heeft u overleg gevoerd over de voortijdige vernietiging van beroepsdossiers van toeslagen en het feitenrelaas (bijlage 3) dat hierover is opgesteld. In vervolg op dit overleg wordt u met deze notitie nader geïnformeerd over de gevolgen van deze te vroege vernietiging en worden enkele door u in het overleg gestelde vragen beantwoord. Tevens treft u in bijlage 1 en 2 ter informatie de vragen van Omtzigt en Leijten en Alkaya over dit onderwerp. Deze zijn op 6 juli ingediend. Aangezien de uiterste datum van beantwoording (27 juli) praktisch niet mogelijk is zullen we u uiterlijk 19 juli uitstelbrieven voorleggen.

besproken.

↓

graag doen

1/8/7

Kern

- Reconstructie van de voortijdig vernietigde dossiers met behulp van eigen systemen en data is niet mogelijk. Toeslagen bereidt op advies van FJZ een brief voor aan de Raad voor de rechtspraak met het verzoek om met hen in gesprek te treden om uitsluitsel te krijgen op de vraag of via de Raad nog (kopieën van) dossiers te achterhalen zijn.
- Het uitgangspunt dat in het uiterste geval de bewijslast bij de ouder ligt, blijft gehandhaafd, maar we laten het feit dat wij documenten onterecht vernietigd hebben daar wel in meewegen. De inzet is al dat we ruimhartig naar bewijsmiddelen kijken; in situaties waarin wij (aantoonbaar) documenten hebben vernietigd en de ouder (daardoor) in bewijsnood komt, kan dit aanleiding zijn om in de praktijk een lagere drempel te hanteren voor het aannemelijk maken van een claim (de ouder het "voordeel van de twijfel" te geven).
- Het incident is bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) gemeld als datalek. Aan de AP moet nog nadere informatie verstrekt worden.
- Inzicht in besluitvorming omtrent inkorten bewaartermijn van de beroepsdossiers en aantallen en tijdvakken waarin deze vernietigd zijn.

Toelichting

Reconstructie van de beroepsdossiers
Toeslagen heeft nagegaan welke delen van de beroepsdossiers te reconstrueren zijn uit andere bron. Daarvoor zijn twee zoekpaden mogelijk:
1. Reconstructie van de dossiers met behulp van eigen systemen en gegevens.
2. Opvragen van kopieën bij de Raad voor de rechtspraak.

ad 1.
Een beroepsdossier betreft een volledig fysiek dossier dat wordt aangelegd in de voorbereiding en tijdens het voeren van een procedure bij de rechtbank of Raad van State. Stukken die op de zaak betrekking hebben zijn opgenomen in het dossier. Dit betreft voorgaande aanvragen, correspondentie en beschikkingen met en van de burger maar ook de correspondentie die via de rechtbanken of Raad van State wordt ontvangen gedurende de loop van de procedure. De beroepsdossiers Toeslagen die zijn aangeboden tussen 2009 en 2012 zijn vernietigd.

Uitspraken van rechtbanken en Raad van State die vanaf 2012 zijn ontvangen worden digitaal opgeslagen. Andere van de rechtbanken en Raad van State ontvangen fysieke stukken worden tot op heden echter nergens digitaal opgeslagen. Deze zijn dan ook niet elders binnen Toeslagen of de Belastingdienst beschikbaar. Gegevens die betrekking hebben op de fase voorafgaande aan het beroep -zoals aanvragen en beschikkingen- zijn nog wel uit de systemen herleidbaar. Dit geldt in beginsel ook voor herziene of nieuwe beschikkingen die zijn afgegeven nadat een burger in beroep in het gelijk is gesteld. Voor gemotiveerde beslissingen op beroep en overige uitgaande (proces)stukken zoals pleitnota's (voor zover gemaakt) en verweerschriften geldt dat deze in het verleden ook alleen in de fysieke dossiers werden opgenomen. Van deze stukken zijn geen structurele andere verzamelingen of kopieën beschikbaar. Incidenteel zijn processtukken mogelijk bewaard gebleven. Voor zover dit al het geval is, is niet te achterhalen of dit de volledige en daadwerkelijk verzonden stukken betreft. Uiteraard wordt bij de herbeoordeling van het dossier van ouders die onder de hersteloperatie vallen gekeken of en wat er eventueel aan processtukken bewaard is gebleven. Volledige reconstructie van de uitgaande stukken is echter niet mogelijk.

De gesprekken over het gestructureerd digitaliseren van inkomende fysieke poststromen inzake beroepsdossiers worden op dit moment opgestart. Sinds kort wordt van ontvangen stukken van de rechtbanken en Raad van State een aantekening van ontvangst gemaakt en worden uitgaande processtukken bewaard in een lokale applicatie "het beroepenregister".

ad 2.
Zoals hiervoor beschreven zijn aanvragen en (nieuwe of herziene) beschikkingen in beginsel nog uit de systemen te halen. Overige processtukken zijn niet structureel meer te herleiden of te reproduceren. Voorgesteld wordt om bij de Voorzitter van de Raad voor de rechtspraak na te gaan of de rechtelijke macht nog over de betreffende dossiers en processtukken kan beschikken. Hiertoe zal een brief worden gestuurd waarin wordt verzocht om hierover in gesprek te gaan. Informeel overleg is niet wenselijk. Toeslagen bereidt deze brief voor in samenwerking met onder meer directies UHB, VT en FJZ.

Indien de bewaartermijn bij de Raad voor de rechtspraak veel korter blijkt te zijn dan die van de Belastingdienst en Toeslagen is het niet mogelijk om terug te vallen op eventueel door de Raad te verstrekken kopieën van procesdossiers. Dat betekent feitelijk dat wij buiten de toeslaggerechtigden om niet in staat zijn de dossier met de ontbrekende stukken te completeren.

Gevolgen voor ouders met KOT-dossiers die onder de hersteloperatie vallen.
De vraag is hoe feitelijk omgegaan wordt met de herbeoordeling als een dossier niet compleet is. U heeft in dit kader in de tweede Voortgangsrapportage aangegeven dat "voorop staat (...) dat indien informatie in dossiers die nodig is voor een herbeoordeling ontbreekt doordat de Belastingdienst/Toeslagen deze onjuist bewaard heeft, ouders altijd het voordeel van de twijfel zullen krijgen".

Startpunt blijft wat ons betreft hierbij dat aan de hand van de wel nog bij Toeslagen aanwezige gegevens, uit onder meer de toekennings- en bezwaarfase, een zo compleet mogelijk beeld wordt geconstrueerd. Kan op basis van de wel beschikbare gegevens worden geoordeeld dat de claim van de ouder aannemelijk is, dan kan hieraan worden tegemoetgekomen. Is het beeld nog onvoldoende duidelijk dan kan worden bezien welke gegevens uit andere bronnen of van de ouders nog beschikbaar zijn. In de tweede Voortgangsrapportage is in dit verband aangegeven dat de persoonlijke zaakbehandelaar hierover met de ouder in gesprek gaat en samen met de ouder op zoek gaat naar eventuele ontbrekende informatie. Ontstaat zo alsnog een voldoende duidelijk beeld dan kan ook zonder de ontbrekende beroepszaken tot een passende oplossing worden gekomen. De inzet is hierbij dat we ruimhartig naar de aanwezige bewijsmiddelen kijken.

Een lastigere situatie ontstaat als in voorkomende gevallen nog geen volledig beeld bestaat en wordt gesteld of duidelijk is dat in de beroepsprocedure relevant bewijs is geleverd, dat - als gevolg van het vernietigen van het beroepsdossier - niet meer voorhanden is. In die gevallen waarin aannemelijk is dat de burger in bewijsnood komt door het onterecht niet bewaren van dossiers door Toeslagen, kan ruimhartig(er) met de bewijslast voor die ouder worden omgegaan. Door een lagere drempel te hanteren voor het aannemelijk maken van de claim kan op gepaste wijze rekening worden gehouden met de moeilijke bewijspositie waarin de ouder is gebracht. De ouder kan dan bijvoorbeeld "het voordeel van de twijfel" worden gegeven indien de claim past binnen het beeld dat is verkregen uit de wel aanwezige gegevens.

Dit zou naar onze mening echter niet zover moeten gaan dat de bewijslast wordt omgedraaid in de zin dat de (elke) claim van de ouder als terecht wordt aangemerkt, tenzij Toeslagen het tegendeel kan bewijzen. Ook niet in de gevallen waarin weliswaar het beroepsdossier is vernietigd, maar ook verder geen gegevens te achterhalen zijn over de wijze waarop de ouder zou zijn gedupeerd. Tot op heden is namelijk steeds als uitgangspunt gehanteerd dat er weliswaar, waar nodig samen met de ouders, alles aan gedaan wordt om de benodigde gegevens boven tafel te krijgen, maar dat uiteindelijk wel voldoende vast moet komen te staan dat er recht op herstel of compensatie bestaat.

Door betrokkenen het voordeel van de twijfel te geven komen mogelijk meer ouders voor compensatie in aanmerking dat waar eerder rekening mee is gehouden. Dit kan tot extra kosten leiden. Op korte termijn zal begonnen worden met het in kaart brengen van de eventuele additionele kosten als gevolg van de vroegtijdige vernietiging, deze raming zal getoetst worden door cd C&F en HDFEZ en worden meegenomen in het budgettaire beeld voor de VGR. Deze kosten worden ingepast binnen de beschikbare € 410 mln aan programmagelden.

Formalisering voorlopige melding datalek en het informeren van betrokkenen
Een datalek is een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Bij een datalek gaat het om ongeoorloofde of onbedoelde toegang tot persoonsgegevens, maar ook om het ongewenst vernietigen, verliezen, wijzigen en verstrekken van persoonsgegevens. Ook hierdoor kunnen de betrokken personen namelijk schade leiden. In dit geval gaat het om het voortijdig vernietigen van persoonsgegevens; namelijk gegevens die zich in beroepsdossiers bevonden en met het vernietigen van de dossiers verloren zijn gegaan.

De vraag is of het in het voorliggende geval gaat om een incident in de beveiliging of om een regulier proces dat verkeerd is ingericht. In het laatste geval gaat het namelijk niet om een incident (wel als een werkwijze die op orde gebracht moet worden).

Uit de beschikbare gegevens blijkt dat de selectielijst voor Toeslagen voor het vernietigen van dossiers in 2015 gepubliceerd is en daarbij terugwerkt tot 2004. De selectielijst voor Toeslagen bepaalt dat de bewaartermijn voor dossiers van

Toeslagen 12 jaar is. Aangezien bekend is hoe lang dossiers bewaard moeten blijven en deze desondanks eerder zijn vernietigd, is er een verkeerde afweging gemaakt. De beginselen van de AVG zijn niet goed toegepast. Nu hierbij persoonsgegevens verloren zijn gegaan, geldt dit incident als een inbreuk in verband met persoonsgegevens (een datalek).

NB: Mocht op basis van nadere informatie blijken dat het hier om een regulier proces gaat en daarmee geen datalek, dan doet zich de situatie voor dat in de tweede voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag van 2 juli 2020 en in de media gepubliceerd is dat het om een datalek gaat en dat het datalek gemeld is bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dat is lastig te herstellen.
Een datalek moet worden gemeld bij de AP als het waarschijnlijk is dat het datalek een risico oplevert voor 'de rechten en vrijheden van betrokkenen'. In dit geval kunnen betrokken personen, met name de betrokken personen die in aanmelding willen komen voor herbeoordeling van hun zaak, nadeel ondervinden doordat zij niet kunnen beschikken over alle documenten om hun zaak te onderbouwen. Het incident kwalificeert als datalek dat moet worden gemeld bij de AP. Het incident is daarom op 23 juni 2020 bij de AP gemeld. De melding is op moment van schrijven nog onvolledig. Er moet nog nadere informatie verstrekt worden aan de AP, met name ten aanzien van het informeren van betrokkenen. Naar aanleiding van de onvolledige melding van het datalek heeft de AP nadere vragen gesteld. Aan de beantwoording van de vragen wordt nog gewerkt.

Wanneer er sprake is van een datalek dat gemeld moet worden bij de AP moet vervolgens beoordeeld worden of het datalek ook gemeld moet worden aan betrokken personen. De betrokken personen hoeven alleen te worden geïnformeerd als er sprake is van een hoog risico.

In het voorliggende geval gaat het onder andere om ouders die in de Toeslagenaffaire in de knel geraakt zijn en die verzocht hebben om herbeoordeling van hun zaak. Deze betrokken personen lopen risico op financieel nadeel. Daarmee gaat het om een hoog risico. Daaruit volgt dat deze betrokken personen geïnformeerd moeten worden. Voor betrokken personen waarbij beslissingen onherroepelijk vaststaan en er geen onderwerp van geschil is, speelt het hoge risico niet.

Een kanttekening hierbij is dat om de betrokken personen te kunnen informeren, het nodig is om deze groep in kaart te brengen. Op dit moment staat nog niet vast om welke betrokken personen het gaat.

Een andere kanttekening is dat u in de tweede voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag van 2 juli 2020 over het vernietigen van dossiers aangegeven hebt, dat '[...] *ouders altijd het voordeel van de twijfel zullen krijgen.*' Gelet hierop is er reeds een maatregel genomen en daardoor is er geen hoog risico meer voor de betrokken personen. Betrokkenen zouden op grond van de AVG niet meer geïnformeerd hoeven worden. Uit politieke en maatschappelijke overwegingen, behoorlijk bestuur, kan dat anders liggen.

Besluitvorming inkorten bewaartermijn
Bij Belastingen en daarmee ook bij Toeslagen is in het verleden voor beroepsdossiers de template gebruikt met een indicatie 9999. Dit werden Stukken Blijvende Waarde (SBW) genoemd. Dit betrof een werkwijze bij het Centraal Archief van de Belastingdienst om SBW-dossiers (waaronder beroepsdossiers) voorlopig uit te sluiten van vernietiging, omdat de daadwerkelijke vernietigingstermijn onbekend was. Na een inspectie door de Erfgoed Inspectie (EGI, tegenwoordig de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (IOE)), is de Belastingdienst conform de Archiefwet 1995 selectielijsten gaan opstellen. Bij de vaststelling van de selectielijst voor Belastingregio's is de SBW-vernietigingstermijn nader gespecificeerd als: 7 jaar na beëindiging van de actualiteitswaarde. De concept selectielijst Belastingregio's is ter besluitvorming

aan het MT Belastingdienst aangeboden op 15 maart 2011. Het besluit is gepubliceerd in de staatscourant op 21 februari 2012. Zoals eerder al aan u vermeld heeft het MT zich waarschijnlijk niet gerealiseerd dat met dit besluit ook Toeslagen geraakt zou worden.

Een beroepsdossier Belastingen zou volgens de procedure pas vernietigd moeten/mogen worden 7 jaar nadat de beëindiging van de actualiteitswaarde bekend is gemaakt. Die beëindiging van de actualiteitswaarde wordt meegegeven door de ambtenaar die het beroepsdossier ter archivering aanbiedt. In het geval van Toeslagen bestaat zo'n beëindiging van de actualiteitswaarde niet. Daarmee zouden de beroepsdossiers Toeslagen moeten zijn bewaard. In het beheerssysteem van Doc-Direkt is gekeken op welke vernietigingstermijn de beroepsdossiers Toeslagen stonden. Deze stonden inderdaad op 7 jaar. Er wordt nu uitgezocht, waarbij ook contact is gezocht met de leverancier van het beheerssysteem, hoe deze vernietigingstermijn in het systeem is terecht is gekomen. Ook wordt gekeken of er (en door wie) opdracht is gegeven om beroepsdossiers op deze vernietigingstermijn te zetten. Op dit moment zijn de resultaten hiervan nog niet bekend.

Inzicht in aantal vernietigde dossiers en tijdvakken
Het aantal vernietigde beroepsdossiers Toeslagen betreft:

Jaargang	Aantal
2014	144
2019	1707
2020	7087

In 2014 zijn 144 dossiers onterecht vernietigd. De reden hiervan is op dit moment onbekend en wordt verder onderzocht.
Waarom pas gestart is met de vernietiging van beroepsdossiers Toeslagen in 2019 is op dit moment ook nog onduidelijk en onderwerp van onderzoek.

Voorlopig wordt geen opdracht tot vernietiging verstrekt totdat de Toeslagen beroepsdossiers ontstaan of afgedaan in 2013 of 2014 zijn opgespoord en alsnog veilig zijn gesteld.

Bijlage 1 Vragen Leijten en Alkaya die zien op vernietigde dossiers (dd. 6 juli 2020)

Vraag 33
Wanneer precies is ontdekt dat 'een gespecificeerd deel van het archief' dat betrekking heeft op 9000 beroepsdossiers is vernietigd?

Vraag 34
Was het ten tijde van de onderzoeken van de ADR en de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen al bekend dat de 9000 beroepsdossiers waren vernietigd?

Vraag 35
Wie heeft ontdekt dat de dossiers zijn vernietigd?

Vraag 36
Wat betekent 'een gespecificeerd deel'? Kunt u toelichten of dit dossiers betrof die een bepaalde specificatie of toekenning hebben gehad waardoor ze opgeslagen zijn op de selectielijst van Belastingen?

Vraag 37
Op welke specifieke selectielijst van Belastingen waren deze 9000 'per ongeluk' opgeslagen?

Vraag 38
Wie of welk team binnen Toeslagen of Belastingdienst heeft dit 'gespecificeerd deel' opgeslagen op de betreffende selectielijst?

Vraag 39
Wie gaat over tot het vernietigen van dossiers die op een selectielijst staan?

Vraag 40
Hoe veel verschillende selectielijsten bestaan er waarin dossiers van mensen worden opgeslagen? Kunt u dit gelimiteerd aangeven voor Toeslagen en voor Belastingdienst?

Bijlage 2 Vragen Omtzigt vernietigde dossiers (dd. 6 juli 2020)

Vraag 1
Herinnert u zich dat uw ambtsvoorganger op 29 november 2019 een lijst naar de Kamer stuurde met alle beroepszaken kinderopvangtoeslag met vermelding van de uitkomst van die zaken?[1]

Vraag 2
Herinnert u zich dat u de Kamer een zeer lange lijst ontving van alle 15085 beroepszaken in de kinderopvangtoeslag?

Vraag 3
Herinnert u zich dat maar liefst 4468 zaken ingetrokken waren, waarbij in de toelichting stond: «Intrekken van beroep door betrokkene kan ook het gevolg zijn van het (gedeeltelijk) toekennen van het eerder afgewezen bezwaar»?

Vraag 4
Snapt u dat er argwaan is en was omdat zoveel zaken ingetrokken waren en dat het er dus alle schijn van heeft dat de Belastingdienst zeer regelmatig een eerder afgewezen bezwaar vlak voor een zitting alsnog toekende om jurisprudentie ten nadele van de Belastingdienst te voorkomen?

Vraag 5
Klopt het dat op 29 november 2019 de dossiers dus nog niet vernietigd waren?

Vraag 6
Kunt u de ondertekende processen-verbaal van de vernietiging van de beroepszaken tussen 2009 en 2012 aan de Kamer doen toekomen?

Vraag 7
Bent u bereid onderzoek te (laten) doen naar de illegale vernietiging van deze processen-verbaal?

Vraag 8
Kunt u deze vragen een voor een en binnen drie weken beantwoorden?

[1] *Kamerstuk 31 066, nr. 550, inclusief bijlage.*

Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal Belastingdienst
Inlichtingen
[redacted]
www.minfin.nl

Datum
29 juni 2020

Notitienummer
2020-0000122670

Auteur
[redacted]

Van

Kopie aan

Bijlagen
1

notitie

Feitenrelaas constatering vernietiging beroepsdossiers Toeslagen

Kern

Een archiefblok met beroepsdossiers is ten onrechte niet afgesteld geweest op de selectielijst van Toeslagen, maar op die van Belastingen. Dit betekent dat het betreffende archiefblok is afgesteld op een vernietigingstermijn van 7 jaar in plaats van 12 jaar na vervallen van de toeslag. Gevolg hiervan is dat de beroepsdossiers in dit archiefblok te vroeg zijn vernietigd en dus nog beschikbaar hadden moeten zijn. De voortijdige vernietiging van dit archiefblok is ontdekt nadat Toeslagen een beroepsdossier uit 2012 heeft opgevraagd bij DocDirect. Een uitgebreider feitenrelaas treft u als bijlage.

Toelichting

Wanneer is de opdracht verstrekt en is daadwerkelijk tot vernietiging overgegaan?

- Opdracht is verstrekt op 5 november 2019. Vernietiging heeft in april 2020 plaatsgevonden.

Wat is vernietigd en wat niet?

- Alle beroepsdossiers Toeslagen die zijn aangeboden tussen 2004 tot en met 2008 zijn vernietigd conform de geldende vernietigingstermijnen van Toeslagen (12 jaar).
- Alle beroepsdossiers Toeslagen aangeboden van 2009 tot en met 2012 zijn voortijdig vernietigd na 7 jaar (circa 9.000).
- Alle beroepsdossiers Toeslagen aangeboden van 2013 tot en met 2014 (circa 1.100) zijn nog beschikbaar.

Melding

- Het incident is op 23 juni 2020, via de Melddesk Datalekken Belastingdienst, gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Vervolg

- Informeren [redacted] i.v.m. onderzoek DocDirect en Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed i.v.m. onderzoek naar verdwenen stukken.
- Check of de overeenkomstige dossiers uit de Bezwarenprocedure nog wel beschikbaar zijn.
- Overleg met de AP over melding aan de betreffende ouders.
- Melding aan TK. Dit zou via de voortgangsrapportage kunnen plaatsvinden.

Belastingdienst

VERTROUWELIJK
[redacted] SSO CFD

Naam dienstonderdeel
SSO CFD

Contactpersoon
[redacted]

memo

Feitenrelaas constatering vernietiging beroepsdossiers Toeslagen

Datum
25 juni 2020

Versienummer
1.0

Referentienummer
0

Datum vaststelling

Vastgesteld door

Opdrachtgever
[redacted]

Auteur
[redacted]

Behandeld door

Kopie aan

Bijlagen
Geen

Vanaf wanneer wordt post voor Toeslagen gedigitaliseerd?

Voor Toeslagen wordt door Centrale invoer te Heerlen sinds 2004 post bij binnenkomst direct gedigitaliseerd (scannen en meta-dateren) en afgeleverd in DAS (Digitaal Archiefsysteem). Ook wordt voor Toeslagen "achteraf" (dus ná behandeling door medewerkers van het primair proces) gedigitaliseerd en afgeleverd in DAS.

Post die betrekking heeft op beroepszaken wordt echter niet gedigitaliseerd. Van deze stukken bestaan enkel fysieke dossiers. Post met betrekking tot beroepszaken voor Toeslagen wordt door [redacted] CFD te Utrecht (Postbus 2092, 3500 GB) ontvangen en ongeopend intern doorgestuurd naar de afdeling Beroepen van Toeslagen. De afzenders zijn de rechtbanken in Nederland. In het verleden is het besluit genomen post die betrekking heeft op Beroep Toeslagen ongeopend door te sturen. De achtergrond heeft vermoedelijk te maken met de papieren werkwijze van de rechtbanken en de verwachting over het tijdverlies van de interne doorlooptijd van het scanproces. Dit besluit en de achtergrond daarvan hebben we tot op dit moment niet kunnen achterhalen.

Voor andere onderdelen van de Belastingdienst wordt beroepspost wel gedigitaliseerd.

Wat is precies de constatering?

Toeslagen heeft via de reguliere opvraagprocedure een beroepsdossier uit 2012 opgevraagd bij Doc-Direkt[1]. Hierop heeft Doc-Direkt teruggemeld dat het betreffende dossier vernietigd is conform de geldende procedure. Het betreffende dossier behoort tot een archiefblok dat niet afgesteld is geweest op de selectielijst van Toeslagen, maar van (het toenmalige) Belastingen. Dit betekent dat het betreffende dossier is afgesteld op een vernietigingstermijn behorende bij Belastingen van 7 jaar in plaats van de vernietingstermijn behorende bij Toeslagen, te weten 12 jaar na vervallen van de toeslag. Gevolg is dat dit beroepsdossier te vroeg is vernietigd en dus nog beschikbaar had moeten zijn.

[1] Doc-Direkt is een shared service organisatie die onder het ministerie van BZK ressorteert en onder andere fysiek archief beheert voor de rijksoverheid (https://www.doc-direkt.nl/).

1893901 02479

Hoe is deze constatering tot stand gekomen?
De terugkoppeling door Doc-Direkt dat het betreffende dossier vernietigd is in de reguliere vernietiging van 2020. Hierdoor heeft Toeslagen contact gezocht met [redacted] CFD IHH.

Op 10 juni is de medewerker van IHH door medewerker van team Beroep Toeslagen geïnformeerd. Medewerker IHH heeft direct zijn [redacted] geïnformeerd en [redacted] heeft op zijn beurt [redacted] IHH op de hoogte gesteld. Die heeft [redacted]-CFD geïnformeerd. [redacted]-CFD heeft op haar beurt de [redacted] Belastingdienst en [redacted] Toeslagen geïnformeerd.

Medewerker team Beroep Toeslagen heeft de opvraging gedaan namens een medewerker van Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Medewerker team Beroep Toeslagen heeft de constatering gemeld bij haar [redacted], de [redacted] van het beroepssecretariaat en de aanvrager van UHT. De [redacted] van het Beroepssecretariaat heeft op 11 juni haar [redacted] geïnformeerd, op 12 juni is [redacted] Toeslagen geïnformeerd.

Datalek
Op enig moment is vastgesteld dat het incident kwalificeert als een 'inbreuk in verband met persoonsgegevens', een datalek in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming. Het incident is op 23 juni 2020, via de Melddesk Datalekken Belastingdienst, gemeld als datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Hoe heeft dit kunnen gebeuren?
Tot 2014 heeft Toeslagen 'meegelift' op de selectielijst van de Belastingen, omdat er voor Toeslagen nog geen selectielijst beschikbaar was. In de stukken van Toeslagen is teruggevonden dat ter uitvoering van bovenstaande selectielijst een template (excelbestand) werd gebruikt van Belastingen om de te archiveren stukken aan te bieden aan het Centraal Archief van de Belastingdienst voor het fysieke archief. Deze template bevatte informatie over de bewaartermijn tot 9999 (stukken blijvende waarde (SBW), oneindig bewaren) net als bij Belastingen. Er is ook vermeld welk onderdeel heeft aangeleverd (Toeslagen). In circa 2010 is echter de selectielijst van Belastingen vastgesteld, waarbij de SBW-beroepsdossiers vastgesteld zijn op een vernietigingstermijn van 7 jaar. Toeslagen is hier niet bij betrokken geweest. Dit is met terugwerkende kracht geïmplementeerd en hierin is over het hoofd gezien dat zich tussen de SBW-stukken van Belastingen ook stukken van Toeslagen bevonden.

De vernietiging van archiefblokken wordt aangestuurd vanuit het archiefbeheersysteem (op basis van de in het systeem bekende vernietigingstermijnen). Daarbij wordt aangegeven welke dozen moeten worden vernietigd. De medewerkers van Doc-Direkt kijken alleen naar de doosnummers en niet naar het onderdeel dat heeft aangeleverd.

Hoe vindt de opdrachtverstrekking voor vernietiging van archief plaats?
Doc-Direkt doet een vernietigingsvoorstel aan de Belastingdienst, deze wordt officieel aangeboden aan [redacted] IHH (als gemandateerd archiefbeheerder). Daar zit een inventarisatielijst bij met alle dossiers die volgens de selectielijsten in dit jaar vernietigd moet worden. IHH controleert deze lijst, stelt een opdracht tot vernietiging op en laat deze ondertekenen door het [redacted]
Op deze inventarisatielijst zijn Toeslagen dossiers niet herkenbaar. Dit komt omdat er een inventarislijst gebruikt is van Belastingen waardoor alle aangeboden te vernietigen dossiers als Belastingenarchief is aangemerkt. Niemand heeft zich gerealiseerd dat tussen de voor vernietiging in aanmerking komende dossiers zich ook dossiers van Toeslagen bevonden.

Wanneer is de opdracht verstrekt en is daadwerkelijk tot vernietiging overgegaan?
Opdracht is verstrekt op 5 november 2019. Vernietiging heeft in april 2020 plaatsgevonden.

Wat is vernietigd en wat niet?
Alle beroepsdossiers Toeslagen die zijn aangeboden tussen 2004 en 2008 zijn vernietigd conform de geldende vernietigingstermijnen van Toeslagen.

Alle beroepsdossiers Toeslagen aangeboden van 2009 tot en met 2012 zijn vernietigd (circa 9.000).

Alle beroepsdossiers Toeslagen aangeboden van 2013 tot en met 2014 (circa 1.100) zijn nog beschikbaar.

Alle beroepsdossiers Toeslagen aangeboden vanaf 2014 vallen onder de Toeslagen selectielijst. Deze zijn allen nog beschikbaar.

Dossiers uit bijvoorbeeld 2012 worden vernietigd in 2020. De vernietigingstermijn van dossiers aangeboden in een jaartal verloopt 7 jaar later en de vernietiging vindt plaats in het jaar erop.

De bezwarendossiers, voorafgaand aan het beroep, zijn wel conform de geldende selectielijsten bewaard. De uitgaande beschikkingen zijn vanaf eind 2008 gedigitaliseerd. Onduidelijk is of de uitspraken op de (vernietigde) beroepen ook als beschikking zijn vastgelegd. De gedigitaliseerde beschikkingen zijn terug te voeren op burgers. Verwacht wordt dat de tekst van de uitspraak op beroep door de rechter van de vernietigde stukken niet meer in andere archieven terug zijn te vinden. In DAS (Digitaal Archiefsysteem van de Belastingdienst) zijn alle inkomende stukken van burgers (behalve de beroepen) opgenomen vanaf 2007 (en mogelijk nog een deel uit 2006), voor zover niet onderhevig geweest aan (correcte) vernietigingstermijnen.

Welke maatregelen zijn genomen?
Sinds augustus 2014 zijn Toeslagen beroepsdossiers volgens de geldende selectielijst van Toeslagen[2] bewaard bij Doc-Direkt en zijn als zodanig herkenbaar in het beheersysteem Mais Flexis.

Besloten is om voorlopig geen opdracht tot vernietiging te verstrekken aan Doc-Direkt[3] totdat de Toeslagen beroepsdossiers ontstaan of afgedaan in 2013 of 2014 uit het Belastingen archiefblok zijn opgespoord en alsnog veilig zijn gesteld.

Wie heeft het besluit genomen om de Toeslagendossiers onder de Belastingen-template te "hangen"?
Voor zover we tot nu toe hebben kunnen constateren is dat niet bekend en niet te achterhalen. Betreffende dienstonderdeel (Centraal Archief te Apeldoorn) bestaat niet meer en is in 2011 opgegaan in de toen opgerichte landelijke opererende SSO Doc-Direkt. Destijds was er door het ontbreken van een selectielijst ook geen inventarislijst voor Toeslagen. Aanvankelijk archiveerde Toeslagen alles zelf en werd er niets overgedragen aan het Centraal Archief. Pas toen kasten en opslagruimten in panden volliepen, ontstond de behoefte centraal te archiveren. Vermoedelijk is door het ontbreken van selectielijsten en de daaraan gekoppelde voorzieningen voor fysieke archivering voor toeslagendossiers, gebruik gemaakt van de template die gebruikt werd voor Belastingendossiers.

Het opstellen van de selectielijst is de verantwoordelijkheid van het archief beherend onderdeel in samenspraak met het archiefvormende onderdeel. Bij de implementatie van de selectielijst van Toeslagen zijn fysieke dossiers (meeliftend op de selectielijst van Belastingen) niet met terugwerkende kracht meegenomen.

Had dit opgemerkt kunnen worden?
We onderscheiden twee momenten waarop het opgemerkt had kunnen worden:
1. Moment van vaststellen selectielijst Toeslagen in 2015. Toen is wel actie op het digitale archief gezet (aanpassen termijnen), maar niet op het fysieke archief.
2. Op het moment van aankondiging van vernietiging. Op basis van systeeminformatie, waarbij het leek dat het om dossiers van Belastingen ging.

---

[2] De selectielijst voor Toeslagen is vastgesteld in Staatscourant 31399 op 25 september 2015, met terugwerkende kracht vanaf 2004. Dossiers die sinds het vaststellen van de selectielijst aangemaakt en ter archivering aangeboden worden, zijn met de juiste vernietigingstermijnen in het beheersysteem van Doc-Direkt (Mais Flexis) opgenomen. Die kunnen niet meer te vroeg vernietigd worden. Ze hebben een vernietigingstermijn van 12 jaar na vervallen van de toeslag.

[3] Hoewel nooit zomaar vernietigd wordt, maar altijd op basis van geldende selectielijsten en uitsluitend na opdrachtverstrekking door de archiefbeheerder, is dit met Doc-Direkt nog eens nadrukkelijk afgestemd.

Er is geen onderscheid gemaakt tussen de aanbieders (Belastingen en Toeslagen) tijdens het in ontvangst nemen voor beheer bij Doc-Direkt. Het is daardoor niet opgemerkt als afwijkend. Later bij het vaststellen van de selectielijst Toeslagen (in 2015) is dit wederom niet opgemerkt. Voor de digitale archieven van Toeslagen zijn de termijnen bij de inwerkingtreding van de selectielijst aangepast. Echter die van de fysieke archieven niet.