

1. Politieke vragen

Q. Bent u nog de juiste persoon op de juiste plek?

A.

- Ja, dat ben ik.
- Ik vind het vreselijk wat deze ouders is overkomen. Ik zie het als belangrijkste taak om dat **recht te zetten**.
- Want dat hoort als er fouten worden gemaakt.
- Die moeten worden hersteld.
- En ik geef als eerste toe: er zijn ontzettend veel fouten gemaakt en het herstel heeft te lang geduurd.
- Maar ik ben in staat om dit dossier na al die jaren te kunnen afronden. Ik ben daar dag en nacht mee bezig.
- Ik ben daar politiek verantwoordelijk voor, ook voor het optreden van de Belastingdienst in het verleden.
- Maar ik hoop te kunnen rekenen op uw vertrouwen, maar ook geduld.

Q. Wat vindt u ervan dat Rutte u de hand boven het hoofd houdt?

A.

- Niemand houdt mij de hand boven het hoofd.
- Ik ben politiek verantwoordelijk voor het functioneren van de Belastingdienst.
- Men mag mij daarop aanspreken.

Q. Voelt u zich nog gesteund door uw ambtenaren?

A.

- Ja, er wordt ook door mijn ambtenaren hard gewerkt om dit op te lossen.
- Er zijn indringende gesprekken gevoerd door management en medewerkers over deze periode. En deze gesprekken blijven ook de komende tijd nodig om gezamenlijk verder te werken aan Toeslagen 2.0.
- Ook worden de lessons learned met elkaar gedeeld. Dit leidt al tot verbeteringen, bijvoorbeeld door eerder contact op te nemen met de burger voordat een toeslagaanvraag wordt afgewezen.
- Dus aan de ene kant is er het besef dat dit moet worden opgelost.
- Aan de andere kant is dit een inmiddels zeer persoonlijke kwestie geworden voor veel medewerkers van destijds.

Q. Hadden deze ouders nooit compensatie gekregen als de media en Kamer niet herhaaldelijk de zaak aan de kaak hadden gesteld?

A.

- Ik zou willen wegblijven bij speculaties over 'als-dan'.
- Wel constateer ik dat deze zaak te lang heeft geduurd. Sterker nog, het had niet moeten gebeuren.
- Dit is mede te wijten aan de institutionele vooringenomenheid.
- Die vooringenomenheid is ingebed in processen van de Belastingdienst en dat wil ik in de toekomst voorkomen.
- Met de lopende onderzoeken, zijn we lessen aan het trekken uit het verleden.
- Belangrijke onderdelen daarin zijn het cultuurprogramma en het structuuronderzoek. Maar ook het stelsel zou moeten worden aangepast.
- Het belangrijkste vind ik om manieren te vinden om dit te voorkomen, speculeren over het verleden vind ik daarin niet effectief.

Q. Waarom moest er een commissie komen om een oplossing te vinden?

A.

- De situatie rondom CAF heeft te lang geduurd. Te lang is sprake geweest van een tunnelvisie.
- Om van die tunnelvisie weg te komen heb ik het van groot belang geacht om een onafhankelijke Commissie in te stellen.
- Daarmee heb ik willen borgen dat op onafhankelijke wijze de gebeurtenissen rondom CAF11 in kaart worden gebracht.
- Daarnaast heb ik eerder al geconstateerd dat een compensatie voor de ouders op zijn plaats is, maar heb ik ook geconstateerd dat het niet eenvoudig is vast te stellen hoe en hoeveel compensatie nodig is.
- Ook dit vind ik een dermate belangrijk onderdeel van de oplossing dat ik advies van een onafhankelijke commissie op zijn plaats vond.

Q. Hoe kijkt u aan tegen een mogelijke strafrechtelijke vervolging?

A.

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

Q. Op de vraag of er vergelijkbare gevallen zijn wijst u al een half jaar naar andere onderzoeken, waarom duurt het zo lang? Kan het niet sneller?

A.

- Ik hecht er aan dat dit zorgvuldig in beeld gebracht wordt.
- Daarom heb ik de ADR opdracht gegeven hier onderzoek naar te doen. Ook de Adviescommissie uitvoering toeslagen kijkt hier naar.
- Gezien de potentiële omvang van de groep is het in beeld brengen ervan een actie die veel tijd kost.
- Ik verwacht u na het kerstreces hier over de kunnen informeren.

Q Bent u het met me eens dat we Toeslagen moeten losknippen van de Belastingdienst?

A.

- Het optreden in het CAF 11-dossier onderstreept de problemen ten aanzien van de bestuur- en beheersbaarheid van de Belastingdienst als geheel.
- Dit heeft alles te maken met de structuur van de Belastingdienst.
- Daarom wil ik kijken of en hoe verkleining, aanpassing of vereenvoudiging een bijdrage kan leveren aan de beheersbaarheid van de Belastingdienst.
- ABD TOPConsult is daarom gestart met een onderzoek naar de structuur van de Belastingdienst.
- Over de resultaten van dit onderzoek zal ik uw Kamer informeren.

Q. Bent u nog wel in control?

A.

- Ik vind het belangrijk om spoedig tot een oplossing te komen voor ouders in de CAF11-zaak en voor mogelijke vergelijkbare gevallen.
- Dat vind ik belangrijk en daar wordt op dit moment hard aan gewerkt.
- Daarnaast doe ik er alles aan om uw Kamer zo juist en volledig mogelijk te informeren.
- Daarvoor ben ik politiek verantwoordelijk.
- Indien daar dingen niet goed gaan, mag u mij daarop aanspreken.
- De Belastingdienst blijft echter een grote en complexe organisatie, waarbij niet alles altijd goed gaat.
- Dat zeg ik niet om te bagatelliseren, maar om de juiste verwachtingen te scheppen.
- Juist daarom heb ik een groot aantal maatregelen aangekondigd om de aansturing van de Belastingdienst te verbeteren, waaronder een onderzoek naar de structuur van de Belastingdienst.

2. Onderzoeken

Q. Heeft u wel de goede informatie aangeleverd voor de onderzoeken? Heeft de Adviescommissie kennis van alle documenten?

A.

- De Adviescommissie krijgt vanuit het ministerie van Financiën alle informatie ter beschikking die zij voor de uitvoering van haar opdracht noodzakelijk acht.
- Hierin is geen enkele beperking geweest.

Q. U heeft zelf toch de Wob documenten gelezen. U weet toch in welke zaken compensatie op zijn plaats is?

A.

- De WOB-documenten bevatten ongestructureerde en inhoudelijk sterk wisselende indicaties over de behandeling van andere CAF-zaken.
- Dit komt ook naar voren uit de 75 evaluatierapporten van andere CAF-zaken.
- De WOB-documenten bevatten daarnaast uiteenlopende signalen over de institutionele vooringenomenheid.
- Met deze signalen alleen, is het niet mogelijk al een conclusie te trekken over de vraag in welke gevallen compensatie op zijn plaats is.
- Daarvoor heb ik het onderzoek van de ADR en het advies van de Commissie Donner echt nodig.
- Ik wacht hun resultaten vanzelfsprekend met belangstelling af.
- Na afronding van hun werkzaamheden ga ik mij richten op het oplossen van de problemen van vergelijkbare gevallen als CAF 11.

Q. Wat vindt u ervan dat Donner u probeert te helpen met een mild rapport?

A.

- Ik vind de conclusies van Donner zeker niet mild. Ik vind conclusies, zoals over de institutionele vooringenomenheid, zeer scherp.
- Daar moet en wil ik lering uit trekken.
- Ik vind het goed dat de Adviescommissie breed heeft gekeken hoe dit kan ontstaan.
- Daar zit een rol in de uitvoering, maar ook zeker in het beleid en in het juridisch kader.
- Die zaken moeten in onderlinge samenhang worden gezien en daar ben ik hard mee bezig.

Q. Als ADR en Donner nog dit jaar met een advies komen, gaat u dan begin 2020 de andere ouders compenseren?

A.

- Ik verwacht dat de ADR en de Commissie eind december met hun rapportages komen.
- Daarna krijgt Toeslagen direct de opdracht om de resultaten uit de rapportages op te volgen.
- Ik moet echter realistisch zijn en kan u niet beloven dat dan begin 2020 alle andere ouders een compensatie krijgen.
- Voor de andere gevallen moet dan net als bij CAF 11 de individuele situatie worden beoordeeld en berekend.
- Dit kost tijd en zal een langere periode beslaan.
- In de tussentijd zorg ik ervoor dat de ouders niet worden getroffen door nieuwe invorderingsmaatregelen.

Q. Hoe lang moeten de andere ouders nog wachten?

A.

- Ik verwacht dat de ADR en de Commissie eind december met hun rapportages komen.
- Daarna zal ik alles in het werk stellen om acties te ondernemen op de resultaten uit de rapportages op te volgen.
- Ik moet echter realistisch zijn en kan u niet beloven dat dan begin 2020 alle andere ouders een compensatie krijgen.
- Voor de andere gevallen moet dan net als bij CAF 11 de individuele situatie worden beoordeeld en berekend.
- Dit kost tijd en zal een langere periode beslaan.
- In de tussentijd zorg ik ervoor dat de ouders niet worden getroffen door nieuwe invorderingsmaatregelen.
- Ik houd u via een voortgangsrapportage op de hoogte.

Bij doorvragen:

- Ik verwacht daar nu ongeveer een jaar voor nodig te hebben.

Q. Bent u het met me eens dat het ADR-onderzoek naar vergelijkbare gevallen veel te laat is gestart?

A.

- In maart heb ik uw Kamer toegezegd om aan de ADR te vragen onderzoek te doen naar vergelijkbare CAF-zaken
- De opdracht aan de ADR is verleend op 9 juli
- Dit heeft inderdaad tijd gekost, het was belangrijk dat de opdracht goed werd voorbereid om zeker te zijn dat de opdracht ook uitvoerbaar kon zijn.
- Naar aanleiding van aanvullende vragen van uw Kamer is de opdracht aangepast en deze is op 2 september jl. aan uw kamer gezonden
- Ik verwacht na het kerstreces uw Kamer over de uitkomsten te informeren

**Q. De ADR doet alleen onderzoek naar CAF zaken.
Compenseert u ook andere melders?**

A.

- Ouders melden zich op verschillende wijze bij de Belastingdienst.
- Ook de SP heeft een groot aantal burgermeldingen ontvangen en opgenomen in haar Zwartboek.
- Alle melders zijn geregistreerd en ontvangen een ontvangstbevestiging.
- Nadat de ADR en de Commissie met hun rapport zijn gekomen, kunnen ook deze gevallen buiten CAF op vergelijkbaarheid worden beoordeeld.
- Indien van toepassing zullen ook zij een compensatie ontvangen.

Q . Kunt u ons verzekeren dat de EDP-auditors toegang hadden tot alle documenten?

A.

- De EDP-auditors hadden de opdracht om de systemen van Toeslagen te doorzoeken
 - 1) op documenten, die mogelijk ten onrechte nog niet waren ingebracht in de lopende CAF-11 beroepszaken en
 - 2) op documenten over het CAF-11 project in den brede, die mogelijk nog niet aan uw Kamer waren verstrekt
- Deze EDP-auditors waren onafhankelijk in hun oordeelsvorming en stonden op afstand van Toeslagen.
- de EDP-auditors hadden toegang tot alle documenten en andere data die voor de uitvoering van deze opdracht relevant was

Beleid

Q. Wat gaat u doen met de uitkomsten van het IBO?
Gaat u het stelsel veranderen?

- Het IBO-rapport deel 1 dat onlangs openbaar is gemaakt bevat een heleboel voorstellen om het toeslagenstelsel te verbeteren.
- Ook kijk ik reikhalzend uit naar het IBO-rapport deel 2 waarin aanbevelingen voor herziening van het stelsel voor de lange termijn worden gedaan en naar het tweede deeladvies van de adviescommissie.
- Het kabinet zal begin volgend jaar met een reactie komen op de 2 IBO-rapporten en het eindadvies van de Commissie Donner. Dat zal hoogstwaarschijnlijk gaan leiden tot wijzigingen van toeslagen-wetgeving.

Q. Wanneer gaat u de Awir wijzigen?

A.

- Het advies dat er nu ligt laat zien dat het toeslagenstelsel niet werkt zoals het oorspronkelijk bedoeld is.
- Het kabinet zal begin volgend jaar met een reactie komen op de het IBO. Dat zal hoogstwaarschijnlijk gaan leiden tot wijzigingen van de Awir.
- Daarnaast zal beleid worden gemaakt in verband met de twee recente uitspraken van de Raad van State.
 - De Belastingdienst heeft nu ruimte in de wet om in bijzondere gevallen af te zien van terugvordering.
 - Daarnaast geeft de Raad van State ruimte om ook in het vaststellen van de KOT proportionaliteit toe te passen.
 - Een interdepartementale werkgroep beraadt zich op de doorwerking van de twee uitspraken van 23 oktober jl. van de Raad van State.
 - In afwachting van de bevindingen van deze werkgroep zal ik me, samen met de beleidsverantwoordelijke bewindspersonen, beraden op een standpunt. Ik kom hier zo spoedig mogelijk bij uw Kamer op terug.

Q. Voelt uw ambtsgenoot van SZW dezelfde verantwoordelijkheid?

A.

- De recente Raad van State uitspraken, de conclusies van de Adviescommissie over wet- en regelgeving en het IBO Toeslagen houden ons allen een spiegel voor.
- En geven ook aanleiding om nog eens kritisch te kijken naar de systematiek en het stelsel van Toeslagen.
- Ik wil dat de burger op meer maatwerk kan rekenen. Ik ga me, samen met de betrokken bewindspersonen, hierop beraden.

Q. Komt er een tijdelijke tussenvorm om te zorgen dat de ergste knelpunten worden opgelost?

A.

- Daar waar mogelijk en nodig de nodige stappen zetten om op korte termijn de ergste knelpunten worden opgelost.
- Zo ben ik me, samen met de betrokken bewindspersonen, op dit moment aan het beraden op de vormgeving van de twee recente uitspraken van de Raad van State voor beleid en uitvoering.
 - De Belastingdienst heeft nu ruimte in de wet om in bijzondere gevallen af te zien van terugvordering.
 - Daarnaast geeft de Raad van State ruimte om ook in het vaststellen van de kinderopvangtoeslag proportionaliteit toe te passen.
 - Een interdepartementale werkgroep beraadt zich op de doorwerking van de twee uitspraken van 23 oktober jl. van de Raad van State in beleid en uitvoering.
 - In afwachting van de bevindingen van deze werkgroep zal ik me, samen met de beleidsverantwoordelijke bewindspersonen, beraden op een standpunt. Ik kom hier zo spoedig mogelijk bij uw Kamer op terug.

Q. De manco's van het toeslagenstelsel zijn al lange tijd duidelijk. Waar blijft de actie?

A.

- De recente Raad van State uitspraken, de conclusies van de Adviescommissie over wet- en regelgeving en het IBO Toeslagen geven aanleiding om nog eens kritisch te kijken naar de systematiek en het stelsel van Toeslagen.
- Ook daarin wil ik dat de burger op meer maatwerk kan rekenen. Ik ga me, samen met de betrokken bewindspersonen, hierop beraden.

Q. Wat doet u met de uitkomsten van het maatwerk in dienstverlening traject?

- Ik wil aansluiten bij de uitkomsten van het rapport van ABD Top Consult naar maatwerking in dienstverlening. De verwachting is dat u deze week over het onderzoek wordt geïnformeerd. Daarin komt ook aan de orde welke oorzaken er zijn voor het niet kunnen leveren van maatwerk, vanuit de wet of vanuit de eigen organisatie.

4. Juridisch

Q. De Raad van State en Nationale ombudsman hebben zich toch al eerder uitgesproken? Waarom heeft u zolang gewacht om dat op te pakken?

A.

- De Adviescommissie Donner heeft aangegeven dat systematische, institutionele vooringenomenheid voor de rechter moeilijk zichtbaar wordt in afzonderlijke zaken.
- Institutionele vooringenomenheid blijkt pas bij bestudering van meerdere zaken in onderlinge samenhang en van achterliggende werkinstructies en vergaderverslagen.
- Dus daar hadden we echt de Adviescommissie voor nodig om dat zichtbaar te maken.

Q.

Waarom werden veel burgers eerder in het ongelijk gesteld door de rechter en ook Raad van State?

A.

- De Adviescommissie heeft aangegeven dat systematische, institutionele vooringenomenheid voor de rechter moeilijk zichtbaar wordt in afzonderlijke zaken.
- Institutionele vooringenomenheid blijkt pas bij bestudering van meerdere zaken in onderlinge samenhang en van achterliggende werkinstructies en vergaderverslagen.

Ook de RvS heeft de implicaties van huidige interpretatie voor burgers in totaliteit bekeken en is 'omgegaan'.

Q.

Kunt u de 'draai' van de RvS verklaren?

A.

- Ik kan alleen constateren wat de Raad van State zelf beschrijft bij de uitspraken van 26 oktober.
- De Raad van State wijst op publicaties van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid en van de Nationale ombudsman.
- Daarnaast wijst de Raad van State op de ernst en omvang van de financiële gevolgen
- Daarbij is het volgens de Raad van State van belang dat de voorliggende zaken geen op zichzelf staande zaken zijn.

Q. Wat is uw reactie dat de [] aangifte heeft gedaan tegen de Belastingdienst / Toeslagen in deze zaak?

A.

- Ik heb kennisgenomen van berichten in de media over de aangifte van [] van [] [] namens 481 cliënten en zichzelf tegen de Belastingdienst en de ambtenaren die verantwoordelijk zijn voor de "kinderopvangtoeslagaffaire".
- Mij hebben nog geen signalen bereikt dat er ook al daadwerkelijk aangifte is gedaan. Daar gaan de mediaberichten wel vanuit. Ook mogelijke aangiften door anderen zijn mij op dit moment niet bekend. Ik wacht dat af.
- Indien er aangifte is gedaan, zal het Openbaar Ministerie beoordelen of er aanleiding is vervolging in te stellen. Het past mij niet daarover een mening te geven dan wel anderszins nader op deze zaak in te gaan.
- Zoals u weet, valt het handelen van het OM onder de politieke verantwoordelijkheid van de minister van Justitie en Veiligheid.

Q.

Was de Landsadvocaat partijdig?

A.

- Als de Landsadvocaat de Nederlandse staat vertegenwoordigt in de rechtszaal, dan vertegenwoordigt hij natuurlijk de belangen van de Staat.
- In deze specifieke casus heb ik echter de Landsadvocaat juist betrokken om de belangen van de ouders te beschermen.
- In het najaar van 2018 werd duidelijk dat niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken in de rechtszaken met ouders waren ingebracht.
- Daarom heb ik de Landsadvocaat gevraagd om de stukken nog eens ruimhartig voor eventuele inbreng te beoordelen.

Q.

**Waarom heeft de Landsadvocaat niet eerder aan de bel
getrokken dat het miszat? Zij beschikten over alle
documenten.**

A.

- De Landsadvocaat is vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid ingeschakeld in rechtszaken die speelden bij CAF-11.
- Zijn inzet bestond uit twee onderdelen:
 - 1. Ruimhartig te beoordelen of Toeslagen alle op een zaak betrekking hebbende stukken heeft overgelegd.
 - 2. De behandeling van de zaken die nog onder rechter zijn over te nemen.
- De Adviescommissie heeft aangegeven dat systematische, institutionele vooringenomenheid voor de rechter moeilijk zichtbaar wordt in afzonderlijke zaken.
- Institutionele vooringenomenheid blijkt pas bij bestudering van meerdere zaken in onderlinge samenhang en van achterliggende werkinstructies en vergaderverslagen.
- de Adviescommissie was nodig om dat zichtbaar te maken.

Q. Hoe staat het met de vaktechnische inbedding?

Worden daar wel stappen gezet?

A.

- De vaktechnische inbedding is gestart na de aanbevelingen in de brief van 11 oktober 2018.
- Er zijn een en benoemd.
- Team Beroep werkt langs de nieuwe vaktechnische escalatielijnen.
- Er zijn daar vaktechnische specialisten benoemd die als vraagbaak fungeren in het team. Dit heeft in meerdere beroepszaken geleid tot herbeoordeling van de casus.
- Na signalen vanuit het team Beroep is in afstemming met het beleidsdepartement (BZK) besloten de beroepszaken te stoppen in het geval van recreatiewoningen en begeleid wonen. Er zijn nieuwe standpunten geformuleerd.
- De nieuwe vaktechnische structuur is aan de vakbonden voorgelegd en dit leidt tot een formele reorganisatie binnen Toeslagen.
- Met de reorganisatie kunnen ook in de andere teams verdere stappen worden gezet.
- Vooruitlopend daarop zijn al wel vaktechnische voorlichtingen gedaan en nemen specialisten sneller contact op met de vaktechnische coordinatoren bij complexe zaken.

Q. Wat gaat u doen om burgers meer rechtsbescherming te bieden? En wanneer? A.

- De Adviescommissie zal in haar eindadvies ingaan op de bestaande praktische rechtsbescherming bij toeslagen.
- Ik constateer echter dat deze problematiek niet alleen bij Toeslagen, maar ook bij belastingen speelt.
- Ik zal daarom nog in december - conform de eerder met algemene stemmen aangenomen motie van de heer Omtzigt - in een brief mijn aanpak presenteren voor een extern onderzoek naar de verbetering van de bestaande praktische rechtsbescherming voor belastingplichtigen.

Bij doorvragen:

- Voor het verbeteren van de bestaande praktische rechtsbescherming zijn veel modaliteiten denkbaar, van een intern klachtenloket tot een externe toezichthouder.
- In mijn brief uit december ga ik op mijn plan van aanpak voor een extern onderzoek.
- Ik zal in het externe onderzoek in ieder geval aandacht besteden aan zowel maatschappelijke als interne klachten, en aan de wijze waarop praktische rechtsbescherming is georganiseerd in andere landen.
- Verder zal aandacht worden besteed aan de verbetermogelijkheden voor kwaliteitstoezicht op de Belastingdienst.

- Ik ga graag in gesprek met uw Kamer over de invulling van de opdracht.

Q. Vindt u het ook niet schokkend dat burgers juridisch geen kant meer op konden, met de wetenschap van nu?

A.

- Duidelijk is dat ik wil dat dit in de toekomst niet meer kan gebeuren:
 - Ik wil onderzoeken hoe de gewenste structuur van de Belastingdienst eruit ziet,
 - Ik wil dat de cultuur bij de Belastingdienst fundamenteel verandert;
 - dat we de menselijke maat gaan hanteren,
 - de nodige juridische checks en balances inbouwen,
 - het toeslagenstelsel kritisch onder de loep nemen,
 - het beleid omtrent opzet en grove schuld bij de invordering van toeslagen heroverwegen,
 - naar aanleiding van de uitspraken van de Raad van State met beleid komen over evenredig toekennen en over terugvorderen en;
 - tot slot zorgen voor een betere vastlegging van het interne fraudebeleid.

5. Ouders

Q. Hoeveel meldingen zijn binnengekomen bij de Beltel?

Toeslagen Q. Hoe wordt daarmee omgegaan?

A.

- Op dit moment zijn bijna 900 meldingen van burgers binnengekomen bij de Belastingdienst.
- Dit gaat via verschillende kanalen, waarvan de Beltel de grootste is.
- Ook kantoor Toeslagen en CAP Inning ontvangen meldingen.
- Daarnaast heb ik de meldingen uit het Zwartboek SP ontvangen.
- In totaal gaat het momenteel om bijna 1.400 unieke bsn's.
- Alle meldingen worden geregistreerd bij Toeslagen.
- De melders ontvangen een ontvangstbevestiging.
- Na ontvangst worden de meldingen gecategoriseerd naar CAF 11, CAF overig, andere fraudezaken en overige gevallen die nog niet aan een specifieke casus kunnen worden gelinkt.
- Na het uitbrengen van het rapport van de ADR en het eindadvies van Donner worden alle meldingen getoetst op vergelijkbaarheid.
- Ook andere opvallende zaken worden nader beoordeeld.

Q. Uit hoeveel verschillende zaken komen meldingen binnen?

A.

- De meldingen zien op een veelheid aan situaties.
- Niet altijd is rechtstreeks een koppeling te maken met een CAF-zaak of fraudezaak.
- Ik kan u nu nog geen beeld geven van het totale aantal.
- Ik zeg u toe dat ik na het rapport van Donner en de ADR een voortgangsrapportage zal sturen, waarin ook meer onderverdeling van de zaken is opgenomen.

Q. Wat doet u met ouders die geen melding (durven) maken? Benadert u proactief?

A.

- Toeslagen heeft in de afgelopen periode geïnventariseerd welke burgers zijn betrokken in CAF-zaken.
- Deze burgers worden proactief beoordeeld op vergelijkbaarheid met CAF 11, na het uitbrengen van het rapport van de ADR en de Commissie.
- Burgers die zich niet durven te melden bij de Belastingdienst, kunnen ook via andere kanalen zich melden zoals bij de SP.
- In dat kader kan ik u ook melden dat
Toeslagen in gesprek met Boink en andere belangenverenigingen op het gebied van kinderopvang. Hierbij wordt aandacht besteed aan de vragen die leven bij ouders en hoe daar samen met de belangengroepen een goed antwoord op kan worden gegeven.
- Een van de vragen is bijvoorbeeld wat ouders het beste kunnen doen als zij denken in een vergelijkbare situatie te zijn gekomen.
- Ik wil benadrukken dat de Beltel goed weet hoe zij moet omgaan met de burgermeldingen en deze zorgvuldig registreert.

Q. Met opzet/grove schuld en de invorderingsproblemen meegerekend: om hoeveel gevallen gaat het?

- In de afgelopen periode zijn er verschillende problemen naar voren gekomen.
- Soms zijn deze problemen gerelateerd aan CAF, maar soms zijn er ook andere uitvoeringsproblemen geconstateerd.
- De CAF-zaken zien naar de huidige stand op ca. 9000 burgers.
- Bij O/GS in de invordering gaat het om ca. 8.500 gevallen, deze zien echter zeker niet alleen op CAF-zaken.
- Verder hebben zich ca. 1.400 burgers gemeld via de SP en de kanalen van de Belastingdienst.
- Daarnaast is er sprake van ... (cijfers Invordering/ PM)

Q. Wanneer hebben de CAF 11 ouders het geld op hun rekening? Welke ouders moeten wachten/krijgen niets?

A.

- Conform mijn toezegging ontvangen de CAF 11 ouders dit jaar uitbetaling van de compensatie-onderdelen die zien op herstel van de correctiebesluiten, de materiële en immateriële schade die zijn vastgesteld op 25% en € 500 per half jaar, de berekende invorderingskosten en 1% over het totaalbedrag voor fiscale en toeslaggevolgen.
- Andere onderdelen van de compensatie worden begin 2020 uitbetaald en zien op proceskosten en eventuele schade door verkoop van bezittingen in het kader van dwanginvorderingen.
- Mocht door de uitkering de vermogensgrens voor de diverse toeslagen worden overschreden en burgers daardoor geen recht op toeslag meer hebben, dan bestaat de mogelijkheid voor een aanvullende compensatie voor die toeslag. Dit gaat zich eventueel pas in 2021 voor doen.
- Conform het advies van de commissie Donner krijgen alleen de beschreven evidente gevallen geen compensatie voor het betreffende jaar waarop dit geval ziet.
- Het gaat dan bijvoorbeeld om kinderen die ouder zijn dan de leeftijdsgrens, geen opvang of een partner zonder rechtmatige verblijfsvergunning.

- Naar de huidige stand gaat het hierbij om circa 10 respectievelijk 15 gevallen. Een commissie van wijzen toetst deze gevallen en Toeslagen volgt hun oordeel.
- Ook voor deze gevallen streeft Toeslagen ernaar om hen nog dit jaar duidelijkheid te geven.

Q. Wat doet u met ouders die geen toeslagen in latere jaren hebben ontvangen? Daar zegt Donner toch niets over?

A.

- Donner doet inderdaad in zijn eerste deeladvies geen uitspraken over latere toeslagjaren.
- Er hebben mij signalen bereikt van ouders die menen ook in aanmerking te komen voor compensatie over latere jaren.
- CAF 11 ouders hebben ook in latere jaren de mogelijkheid gehad opnieuw kinderopvangtoeslag aan te vragen.
- De ADR onderzoekt of ouders in 2015 na het stopzetten van de toeslag opnieuw een toeslag konden aanvragen.
- Ik kom hier op terug in mijn reactie op het ADR-rapport.

Bij doorvragen

- Uit data-analyse blijkt dat in 2015 ongeveer 60 ouders van deze mogelijkheid gebruik hebben gemaakt.
- Ongeveer 50 hiervan hebben ook toeslag ontvangen.
- Bij de andere 10 is door handmatige beoordeling gebleken dat er geen recht was. Hierbij lijkt vooralsnog geen sprake te zijn van oningenomen behandeling. Zij werden net zo behandeld als andere ouders wiens aanvraag handmatig werd beoordeeld.

Q. Geldt de gemaakte wettelijke grondslag ook voor andere gevallen?

A.

- De wettelijke grondslag voor de compensatiebetalingen wordt opgenomen in de Fiscale verzamelwet 2021. Deze zal begin volgend jaar bij de Tweede Kamer worden ingediend.
- In die grondslag wordt gesproken van een samenstel van handelingen door de Belastingdienst. Hierbij moet sprake zijn van onzorgvuldig handelen of handelen in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.
- Dit is een brede grondslag. Breed genoeg om voor andere, met CAF11 vergelijkbare gevallen, waar nodig compensatie te regelen. Als de Belastingdienst ook daar onrechtmatig heeft gehandeld.
- Dit kan dan bij ministeriële regeling. En eventueel vooruitlopend daarop, bij beleidsbesluit.

Q. Wanneer treedt de ministeriele regeling in werking?

A.

- De wettelijke grondslag voor de compensatiebetalingen wordt geregeld in de Fiscale verzamelwet 2021. Het wetsvoorstel zal begin volgend jaar bij de Tweede Kamer worden ingediend.
- De ministeriële regeling kan met terugwerkende kracht in werking treden zodra de parlementaire behandeling van de Fiscale verzamelwet 2021 is afgerond en deze in het Staatsblad staat.
- De compensatieregeling voor de CAF11-ouders zal vooruitlopend daarop worden geregeld in een beleidsbesluit. Dit beleidsbesluit komt 9 of 10 december in de Staatscourant. En zal de dag daarna in werking treden.

Q. Hebben de ouders die in Rotterdam demonstreerden hun dossier inmiddels ontvangen?

A.

- Op 11 november jl. hebben 19 ouders zich geregistreerd in Rotterdam met het verzoek om hun dossier te ontvangen.
- Zij hebben de toezegging gekregen dat zij binnen 30 dagen hun dossier ontvangen.
- De deadline hiervoor is 9 december a.s.
- Het dossier van deze ouders bestaat uit zeer veel informatie van verschillende systemen en over meerdere jaren, zowel binnen Toeslagen als Invordering.
- Er zijn ca. 10 mensen full-time bezig om hun dossier samen te stellen.
- Deze werkzaamheden zijn nog niet afgerond.
- Ik wil dit ook zorgvuldig doen en zorg ook voor een vaktechnische toets.
- De ouders ontvangen hun dossier binnen de toegezegde termijn.
- Tevens ontvangen zij een brief met toelichting.
- Ook na ontvangst van hun dossier kunnen zij contact opnemen om nadere vragen te stellen.

Q. Waarom moet er een demonstratie aan te pas komen om een dossier te mogen inzien?

- De Belastingdienst biedt de mogelijkheid tot dossierinzage op verschillende manieren.
- Zo kan er bij bezwaar-, klacht- en beroepsprocedures dossierinzage worden gevraagd.
- Ook kan er op grond van de AVG inzage in de geregistreerde gegevens worden gevraagd.
- Ook zonder de demonstratie zouden mensen het recht hebben om hun dossier in te zien.
- Ik snap echter de gevoelens van de ouders en kan me voorstellen dat zij dit op dat moment als enige mogelijkheid zagen.

Q. Krijgen andere ouders ook hun dossier om antwoord te krijgen op hun vragen?

A.

- Ouders kunnen een verzoek indienen om ook dossierinzage te krijgen.
- Binnen de Belastingdienst wordt een schriftelijke procedure gehanteerd voor alle verzoeken om dossierinzage.
- Ook deze specifieke dossierinzages volgen de gebruikelijke route.
- Als ouders de Beltel bellen, wordt hen eerst gevraagd of zij een burgermelding willen doen of direct hun dossier willen inzien. Zij worden daarbij ook geholpen het formulier in te vullen.
- In het laatste geval wordt doorgevraagd of zij over specifieke jaren of toeslagen informatie willen krijgen.
- De ouder kan dan zo specifiek mogelijk zijn verzoek om dossierinzage indienen.

Q. Hoe zorgt u ervoor dat we iedereen in beeld krijgen?

A.

- Toeslagen heeft de burgers die betrokken zijn bij CAF-zaken zoveel mogelijk geïnventariseerd.
- Daarnaast zijn er burgermeldingen bij de Belastingdienst en bij de SP geregistreerd.
- Burgers kunnen zich blijven melden als zij menen vergelijkbaar te zijn behandeld.
- Met deze slag meen ik zoveel mogelijk situaties in beeld te krijgen.
- Vanwege de gebreken in het informatiebeheer van Toeslagen in de afgelopen jaren kan ik echter niet uitsluiten dat burgers buiten het bereik blijven.
- Ik kan u toezeggen dat Toeslagen zich tot het uiterste inspant om vergelijkbare gevallen in beeld te brengen.

6. Nationaliteit

Q. Mogen nationaliteitsgegevens worden gebruikt in de opsporing van fraude?

A.

- Ja, dat mag. Voor sommige toeslagen geldt de voorwaarde dat de aanvrager de Nederlandse nationaliteit heeft of een geldige verblijfsvergunning. Dit is dus ook van belang bij de opsporing van fraude.
- Dit betekent niet dat de Belastingdienst alles mag doen met deze gegevens. Zoals ik aangaf in mijn brief van 15 november jl. heb ik signalen aangetroffen dat de belastingdienst buiten dit kader ook gebruik zou hebben gemaakt van nationaliteitsgegevens.
- Deze signalen heb ik toegezonden aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Ik wacht het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens af.

Q. Waarom is ooit besloten naar specifieke nationaliteiten te kijken, zoals de Ghana populatie?

A.

- Het CAF-team kreeg signalen over mogelijk misbruik van toeslagen of belastingen op verschillende manieren.
- De signalen kwamen extern op, via bijvoorbeeld een GGD of klikmeldingen.
- Signalen kwamen ook intern op, bijvoorbeeld tijdens een regulier boekenonderzoek.
- In sommige gevallen ging het over opvallend gebruik van buitenlandse IP-adressen.
- Het signaal over de Ghana-populatie is niet goed te achterhalen.
- Dit geval is overigens gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Ik wacht het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens af.

Q. Wat vindt u er ervan dat zoveel medewerkers toegang hebben tot informatie m.b.t. nationaliteit?

A.

- In Toeslagen is het klantsysteem toegankelijk voor alle medewerkers die klantcontact hebben of beoordelen of het recht op toeslag aanwezig is.
- Onderdeel van de beoordeling van het recht op toeslag is de vraag of burgers EU-lidmaatschap hebben of een verblijfsvergunning in Nederland.
- Vanuit dat oogpunt is het voorstelbaar dat Nationaliteit een gegeven is waarmee het recht op toeslag kan worden beoordeeld.
- Zoals ik eerder heb gezegd, is het echter niet goed dat de medewerkers ook de 2^e nationaliteit en de historie hiervan kunnen inzien.
- Daarom heb ik ook maatregelen getroffen en zijn deze gegevens sinds afgelopen zomer niet meer raadpleegbaar.
- De verwijdering van de gegevens is vanwege IT-aspecten eind dit jaar afgerond.

Q. Waarom duurt het zo lang om die gegevens uit de systemen te verwijderen?

A.

- Medio 2018 is gestart met de voorbereidingen om gegevens over nationaliteit uit de systemen te verwijderen.
- Dat is inmiddels grotendeels gereed.
- Voor de historische gegevens over nationaliteit bleek dat een forse klus.
- Ik snap dat uw Kamer denkt dat dit met een druk op de knop gebeurt, maar zo werkt dat niet.
- Die zitten in meerdere systemen en natuurlijk in meerdere jaren.
- Eind 2019 is die naar verwachting verwijdering gereed.

Q. Wordt het gesprek over het gebruik van nationaliteit ook op de werkvloer gevoerd?

- Absoluut.
- Er worden op dit moment veel gesprekken gevoerd binnen de Belastingdienst, zo ook bij Toeslagen.
- Daarin gaat het erover om collega's te durven aanspreken, om samen in gesprek te gaan over wat wel en ook over wat niet kan.
- Het rapport van Donner en de documenten uit het Wob-verzoeken geven veel aanleiding voor het voeren van dat gesprek.

7. Invordering

Toezeggingen 'pauzeknop' dwanginvordering

Q.

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

A.

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

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

Toelichting

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

Q.

Wordt er de invorderingsrente in alle drie de groepen waarvoor de pauzeknop geldt ook stopgezet?

A.

- Alleen voor de CAF-ouders heb ik toegezegd geen invorderingsrente in rekening te brengen over de periode van de 'pauzeknop'.
- Voor de opzet/grove schuld-gevallen heb ik niet gekozen voor een dergelijke afwijking van het beleid. De belangrijkste 2 redenen hiervoor zijn:
- (1) de onderliggende terugvorderingen staan niet ter discussie, en
- (2) de invorderingsrente loopt ook door zonder opzet/grove schuld-kwalificatie (als er dus wel een persoonlijke betalingsregeling is verleend).

Artikel FD

Q.

Klopt het bericht dat bezwaren tegen opzet/grove schuld-indicaties standaard worden toegekend?

A.

- Zoals ik in mijn brief van 8 november jl. heb toegezegd, worden zaken waarbij de opzet/grove schuld-kwalificatie speelt die nog niet onherroepelijk vaststaan alsnog in het voordeel van de toeslaggerechtigde toegekend.
- Dit geldt niet als er in het voortraject (de toekenningfase) al een onherroepelijke vergrijpboete is opgelegd of strafrechtelijke vervolging is ingesteld.
- Het betreft dus een beperkte categorie van lopende bezwaren en beroepen.
- De reden voor deze toezegging is dat ik het gehanteerde beleid ten aanzien van opzet/grove schuld zal heroverwegen, waarbij ik tevens de uitkomsten van het ADR-onderzoek betrek.

Q.

Klopt het dat kwaadwillenden nu door de mazen zwemmen en recht op kwijtschelding krijgen?

A.

- Dit ligt een stuk genuanceerder.
- Ten eerste is er geen sprake van kwijtschelding waarbij een streep door de schuld wordt gezet.
- Wel wordt toegezegd dat een deel van de schuld niet meer actief wordt geïnd. Maar dit afzien van inning gebeurt pas nadat eerst het beschikbare vermogen en ook 2 jaar lang het inkomen is aangewend voor de betaling van de toeslagschuld.
- Dit komt erop neer dat:
 - (1) de toeslaggerechtigde 2 jaar lang maandelijks van het bestaansminimum leeft.
 - (2) Daarnaast moet hij zijn vermogen inzetten, zoals banktegoeden boven de € 2.000, de overwaarde van de woning en de waarde van de auto..
 - (3) Tenslotte wordt de restschuld nog 3 jaar lang verrekend met eenmalige teruggaven inkomstenbelasting en toeslagen.
- Ten tweede zijn toeslaggerechtigden die in het voortraject een vergrijpboete hebben gekregen of strafrechtelijk zijn vervolgd, uitgesloten van de coulanceregeling.

Q.

Klopt het dat de coulanceregeling kan leiden tot tienduizenden á honderdduizenden euro's per huishouden die worden kwijtgescholden?

A.

- Dit ligt genuanceerder.
- Er vindt geen formele kwijtschelding plaats. De toeslaggerechtigde dient, als zijn inkomen dat toelaat, 2 jaar te voldoen aan een strikte betalingsregeling. Dit komt erop neer dat de toeslaggerechtigde 2 jaar lang maandelijks alleen een bestaansminimum overhoudt. Daarnaast moet ook het aanwezige vermogen, waaronder bijvoorbeeld de overwaarde van de woning, de waarde van de auto en banktegoeden boven de € 2.000, worden verzilverd. Daarna wordt de restschuld nog 3 jaar lang verrekend met eenmalige teruggaven inkomstenbelasting en toeslagen.
- Over de bedragen die hiermee zijn gemoeid kan ik nog geen uitspraken doen.

Q.

Wat gebeurt er met de 8.500 opzet/grove schuld-kwalificaties uit het verleden?

A.

- Anders dan in het FD wordt gesteld, worden deze vooralsnog niet ongedaan gemaakt.
- Wel wordt de dwanginvordering tijdelijk gepauzeerd.
- Na het rapport van de ADR beslis ik of er aanleiding is deze groep opnieuw te beoordelen.

Q.

Klopt het dat de coulanceregeling voor opzet/grove schuld-gevallen te ver door is geschoten?

A.

- Met de coulance voor opzet/grove schuld-gevallen wil ik burgers die een fout hebben gemaakt tijdelijk het voordeel van de twijfel geven om te voorkomen dat zij in grote financiële problemen terechtkomen.
- Deze coulance is tijdelijk omdat ik, gegeven de maatschappelijke discussie, aanleiding zie het beleid rondom opzet/grove schuld te heroverwegen. Mogelijk leidt de heroverweging ertoe dat burgers in de toekomst minder snel zo'n kwalificatie krijgen.

Opzet/grove schuld algemeen

Q

Hoe werd de werkinstructie voor het afgeven van de kwalificatie opzet / grove schuld in de praktijk gebruikt?

A

- De werkinstructie is bestemd voor medewerkers die verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling behandelen.
- De instructie heeft een belangrijke functie op het punt van uniformiteit in de uitvoering. Vergelijkbare gevallen krijgen dezelfde behandeling.
- In de instructie wordt de beoordeling van alle omstandigheden van het specifieke geval tot uitgangspunt genomen. Nieuwe gevallen worden beoordeeld volgens het vierogenprincipe.

Q

Hoeveel mensen hebben door de kwalificatie OGS geen persoonlijke betalingsregeling gekregen? In hoeveel gevallen was dat terecht? Wat is de totale opstaande schuld van deze groep?

A

- 8500 burgers die nu nog kampen met een toeslagschuld hebben in het verleden de kwalificatie opzet of grove schuld gekregen.
- De totale openstaande toeslagschuld van deze burgers bedraagt € 160 miljoen.
- Burgers die hun schuld met zo'n kwalificatie inmiddels hebben betaald, zijn niet in deze cijfers begrepen.
- Ten aanzien van de CAF-zaken heb ik de ADR gevraagd om de wijze van uitvoering van het beleid voor het verleden te beoordelen. Ik ben in afwachting van de rapportage daarover.
- In de tussentijd is het beleid, ook voor niet-CAF-zaken, "on hold" gezet: persoonlijke betalingsregelingen worden toegestaan zonder dat beoordeling plaatsvindt op het punt van opzet of grove schuld, behalve als er sprake is van een vergrijpboete of strafrechtelijke vervolging.
- In afwachting van de rapportage van de ADR is de dwanginvordering van deze schuld voorlopig gepauzeerd.

Q

Wanneer is er sprake van opzet of grove schuld?

A

- Ik beperk mijn antwoord tot de theorie.
- Opzet is: "het willens en wetens handelen of nalaten".
- Grove schuld is: "een in laakbaarheid aan opzet grenzende mate van verwijtbaarheid en omvat mede grove onachtzaamheid". Het gaat er hier om dat de burger redelijkerwijs moest of kon begrijpen dat zijn nalaten tot gevolg zou hebben dat de toegekende tegemoetkoming hem feitelijk niet toekwam en dat hij die op een later moment zou moeten terugbetalen.
- Volgens vaste jurisprudentie van de Raad van State moet opzet of grove schuld aannemelijk worden gemaakt door de Belastingdienst; daarbij moet rekening worden gehouden met de specifieke omstandigheden van het geval.

Q

Waarom wilt u het beleid m.b.t. opzet of grove schuld heroverwegen?

A

- De kwalificatie opzet of grove schuld kan er de oorzaak van zijn dat mensen in grote financiële problemen terecht komen.
- Recente rechtsspraak van de Raad van State maakt duidelijk dat de Belastingdienst zowel in de toekenningfase en terugvorderingsfase te kort is geschoten bij het invulling geven aan het evenredigheidsbeginsel.
- Daarnaast is twijfel ontstaan over de vraag of de norm opzet/grove schuld in alle gevallen geschikt is als criterium bij een beslissing met financiële consequenties voor betrokkenen.
- Bovendien zal ook de ADR in zijn onderzoek aandacht schenken aan de toepassing van het beleid in CAF-zaken.
- De bevindingen van de ADR zullen mede worden betrokken in de heroverweging van het beleid.

Pauzeknop / dwanginvordering

Q.

Is de pauzeknop inmiddels ingedrukt? Waarom is de belofte niet eerder geeffectueerd?

A.

- In november is voor een laatste keer verrekend met lopende toeslagen. Dit kon door de massaliteit van het proces niet meer worden tegengehouden.
- Betrokkenen die dat willen kunnen van het aanbod gebruikmaken om die verrekening alsnog ongedaan te maken.
- De verrekening in december en de overige dwanginvorderingsmaatregelen zijn inmiddels gepauzeerd.

Q:

Geldt de 'pauzeknop' ook voor andere ouders die met stopzettingen e.d. zijn geconfronteerd?

A:

- Als iemand, die niet tot de CAF- of OGS-groep behoort, zich meldt, dan zal Toeslagen zijn zaak onderzoeken.
- Als daartoe aanleiding is zal de dwanginvordering worden gepauzeerd.
- Dit is maatwerk.

Q

Wat kunnen ouders die nog steeds loonbeslag hebben daaraan doen?

A

- Voor ouders die betrokken zijn geweest bij een CAF-zaak of ouders die in het verleden een opzet of grove schuld-kwalificatie hebben gekregen, is de dwanginvordering voorlopig stopgezet.
- Dat betekent dat loonbeslagen zijn ingetrokken.
- Voor ouders buiten de genoemde groepen bestaat geen aanleiding gelegde loonbeslagen op te heffen.
- Als een ouder uit deze laatste groep zich meldt, dan zal Toeslagen zijn zaak onderzoeken. Als daartoe aanleiding is zal de dwanginvordering worden gepauzeerd. Dit is maatwerk.

Q

Wat vindt u zelf van de gevolgen van het één keer missen van een termijn bij een betalingsregeling?

A

- Wanneer een betalingsregeling niet wordt nagekomen, wordt eerst een herinnering gestuurd.
- Wordt de gemiste termijn ook na de herinnering niet betaald, dan wordt de regeling ingetrokken.
- In veel gevallen leidt dat laatste bericht tot volledige betaling.
- De Belastingdienst is overigens bereid daarna weer een nieuwe betalingsregeling te treffen. In een kwart van de gevallen waarin de regeling is ingetrokken, gebeurt dat ook.
- In het geval dwanginvordering aan de orde komt, dan is het beleid erop gericht dat de schuldenaar de beschikking houdt over de middelen die nodig zijn voor levensonderhoud.
- Jaarlijks worden, na het verzenden van een herinnering, ruim 200.000 betalingsregeling ingetrokken omdat zij niet na worden nagekomen.
- Gelet op de massaliteit van het proces van betalingsregelingen vind ik het beleid verdedigbaar.

Q. De NO heeft in 2018 geconstateerd dat het niet verlagen van dwangbevelkosten bij een vermindering van de onderliggende belastingaanslag niet of nauwelijks voorkomt. Hoe kan het dan toch in veel gevallen niet gebeurd is? Om hoeveel gevallen gaat het? Wat gaat u daaraan doen en wanneer?

A.

- Afgelopen vrijdag heb ik uw Kamer geïnformeerd over **fouten bij het verlagen van dwangbevelkosten** door de Belastingdienst.
- De hoogte van dwangbevelkosten hangt samen met de hoogte van de aanslag. Als de aanslag wordt verlaagd, moeten ook de dwangbevelkosten worden bijgesteld.
- In 2018 heeft de **Nationale Ombudsman** onderzocht of dit proces bij de Belastingdienst goed verloopt. De Ombudsman concludeerde dat fouten hier zeldzaam zijn.
- De vragen van de Ombudsman waren aanleiding voor de BD om **zelf zorgvuldig naar dit proces te kijken**. Uit intern onderzoek blijkt dat dit vaak toch niet goed gaat.
- De omvang van dit probleem wordt in kaart gebracht. Het gaat om een **omvangrijke groep** van bedrijven en burgers. De financiële gevolgen kunnen voor individuen erg uiteenlopen.
- Ook is nog niet helemaal duidelijk wat de **oorzaak** is.

- De Belastingdienst werkt aan een **oplossing** zodat dit niet meer kan gebeuren.
- Uw Kamer bericht ik uiterlijk over de uitkomsten van mijn onderzoek en de wijze van herstel in de eerstvolgende moties- en toezeggingenbrief (maart 2020).

Q. Is de Ombudsman verkeerd geïnformeerd?

- De Ombudsman heeft vragen gesteld over de inrichting van het proces voor de verlaging van dwangbevelkosten. Deze vragen zijn door de Belastingdienst beantwoord.
- Deze vragen waren voor de Belastingdienst reden om aan de eigen processen zorgvuldig te gaan onderzoeken.
- Dit interne onderzoek is destijds ten onrechte niet aan de Ombudsman gemeld.
- Dat is uiteraard niet de bedoeling. Daarom is nu alsnog contact opgenomen met de Ombudsman.

Q: Om hoeveel aanslagen gaat het? / Hoeveel geld is onterecht betaald?

- Het gaat om een groot aantal aanslagen voor zowel bedrijven als burgers, waarbij de dwangbevelkosten ten onrechte niet verlaagd zijn.
- De financiële gevolgen kunnen voor individuen erg uiteenlopen.
- Ik beschik nog niet over de exacte gegevens.

8. Cultuur

Q. U zegt wel dat er in uw organisatie ruimte is om misstanden aan de kaak te stellen, maar waarom stappen medewerkers dan keer op keer naar de media?

A.

- Ik juich het toe als ambtenaren melding maken van zaken die zij niet in de haak vinden. Daar is moed voor nodig.
- Je leidinggevende is altijd de eerste persoon om vermoedens mee te bespreken.
- Daarnaast hebben we loketten ingericht om vermoedens van integriteitschendingen of misstanden te melden:
 - binnen de Belastingdienst (meldpunten, vertrouwenspersonen).
 - buiten de Belastingdienst (commissie integriteit, vertrouwenspersonen en een meldpunt binnen het kerndepartement).
- Melden moet in alle vrijheid gebeuren. Je kunt ook vertrouwelijk melden.
- Een open en veilig klimaat is cruciaal en heeft mijn bijzondere aandacht, ook in het kader van de vierde pijler Cultuur van Beheerst Vernieuwen.
- Daarom komen er 2 **P-ombudsmannen** voor CAF--gerelateerde misstanden.
- Deze personen gaan actief de dienst in. Zij gaan in gesprek met medewerkers om signalen op te halen. Zij

kunnen adviseren over de aanpak van misstanden. Ook kunnen zij hoor en wederhoor faciliteren.

Q. Waarom wordt de bescherming voor klokkenluiders (cf reactie op motie Omtzigt) niet geheel cf. de Raad van Europa geïmplementeerd?

- De snelste en effectiefste manier om extra bescherming voor klokkenluiders te implementeren is aansluiten op reeds bestaande wet- en regelgeving.
- De aanbevelingen van de Raad van Europa worden in Nederland per 1 januari 2020 toegepast door de CAO Rijk die onlangs door de Minister van BZK is getekend. Aansluitend daarop kan ik als werkgever extra bescherming bieden, zoals in de Wet Huis voor Klokkenluiders geborgd is.
- Daarom zal ik als werkgever regelen dat werknemers niet benadeeld worden als zij misstanden publiek maken door informatie aan pers of parlementsleden te verstrekken als zij van mening zijn dat bestaande kanalen niet tijdig of niet afdoende reageren. **Dit is een extra bescherming** die ik breed in de belastingdienst kenbaar zal maken zodat alle medewerkers van de belastingdienst hiervan op de hoogte zijn. Het melden van misstanden is een teken van goed ambtenaarschap.

Kan de staatssecretaris aangeven waarom niet en alsnog besluiten deze richtlijn wel te implementeren?

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

Bij doorvragen:

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

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

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

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

Q. Waarom past u de regelgeving voor klokkenluiders niet gewoon aan?

- In de Wet Huis voor Klokkenluiders is aangegeven dat de werkgever een procedure vaststelt voor het omgaan met het melden van een vermoeden van een misstand binnen zijn organisatie. Naast de geldende Klokkenluidersregeling voor het Rijk, Politie en Defensie, (vanaf 1 januari opgenomen in de CAO Rijk) maak ik een kader voor aanvullende bescherming voor klokkenluiders die een vermoeden van een misstand publiek maken:
- Wanneer de melder te goeder trouw vermoedens van misstanden heeft gemeld, en er niet binnen de gestelde termijnen op gereageerd is, of er in de ogen van de melder niet adequaat tot behandeling is overgegaan, zal er geen benadeling plaatsvinden jegens de melder in geval deze vervolgens naar bijvoorbeeld parlementsleden of vertegenwoordigers van de pers gaat.

Q. Waarom duurt het zo lang (tot eerste kwartaal 2020) om een regeling voor klokkenluiders aan te passen?

- Door de omzetting van alle huidige wet- en regelgeving per 1 januari a.s. als gevolg van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren, is op dit moment alle aandacht hierop gericht.
- Een uitbreiding van een bestaande regeling door een werkgever vereist een zorgvuldig besluitvormingsproces met goede betrokkenheid van medezeggenschap.
- Zo'n proces kost altijd enige tijd en drie maanden lijken daarvoor redelijk.

Q. Ik vind dat u niet ver genoeg gaat met uw klokkenluidersregeling. Hoe weet u zeker dat klokkenluiders niet worden benadeeld?

- Net als u vind ik het belangrijk dat er een cultuur bestaat om misstanden te melden. Die veilige cultuur creëer ik door middel van zogenaamde 'harde en zachte maatregelen'.
- De 'harde maatregel' ziet op het opstellen van een kader binnen de Belastingdienst die de richtlijnen van de Raad van Europa volgt.
- Daarnaast is het cultuurprogramma een zogenaamde 'zachte maatregel' waardoor ik ook daadwerkelijk een cultuur beoog waarin dilemma's kunnen worden besproken en misstanden kunnen worden aangekaart.

Q. Kan een cultuurtraject zo'n hardnekkig probleem oplossen?

A.

- Dat is inderdaad een hele pittige klus.
- We weten allemaal dat cultuur zich niet gemakkelijk laat veranderen.
- Dat is het DNA van de organisatie.
- En toch geloof ik dat het kan.
 - Door het gesprek tussen medewerkers en leidinggevenden;
 - Door het inzetten op goede leiderschapskwaliteiten bij al het management;
 - Door onderzoek te doen naar waar we met de cultuur vandaan komen en waar we naartoe moeten;
 - En door de gewenste cultuur te bespreken in de personeelscyclus van een medewerker.
 - Ook alle nieuwe collega's gaan helpen. Zij brengen allemaal iets mee naar de Belastingdienst. Dat zorgt er vanzelf voor dat we gaan veranderen.
- Dus is het gemakkelijk: zeker niet. Maar dat ben ik inmiddels gewend vanuit mijn baan.
- En ook ben ik gewend de uitdaging continu aan te gaan. Dat doe ik ook hier.

Q. Wat is volgens u de gewenste cultuur?

A.

- Dat is een cultuur van sociale veiligheid: durven zeggen wat je denkt. Daar past openheid bij.
- En er moeten dilemma's kunnen worden besproken. Dat lastige gesprek moet niet uit de weg worden gegaan.
- Het is cruciaal dat iedere ambtenaar dit kan doen zonder daarbij op enigerlei wijze te worden benadeeld.
- Deze begrippen moeten verder invulling krijgen. Daarom ben ik gestart met het onderzoeken van de huidige en gewenste cultuur, ook zeker bij Toeslagen.

Q. Hoe passen het structuur- en cultuurtraject naast elkaar? Waar gelooft u zelf in?

A.

- Het is de bekende theorie uit de organisatieverandering dat structuur en cultuur hand in hand gaan.
- Met de beheerst vernieuwen aanpak heb ik lange tijd ingezet op de harde kant.
- Daar keken we naar de implementatie van de topstructuur, naar managementinformatie en naar betere sturing.
- Nu we daar stappen hebben gezet wil ik ook inzetten op de menselijke kant.
- Het gaat ook over hoe we met elkaar om gaan binnen de Belastingdienst, hoe wordt omgegaan met fouten, of we het gesprek durven aangaan op lastige thema's.
- Dat is precies waar dit traject om draait.

Q. Hoe staat het met het cultuuronderzoek?

A

- Het onderzoek is na een inkoopprocedure gegund aan Deloitte. Deloitte is voortvarend gestart.
- In december wordt een enquête gehouden onder medewerkers van de Belastingdienst onder medewerkers en leidinggevenden.
- In januari vinden groepsbijeenkomsten plaats met groepen medewerkers om de uitslagen nader te duiden en van betekenis te voorzien. Eind maart is het onderzoeksverslag gereed. Het verslag ziet op de huidige cultuur, op eventuele blinde vlekken in de reeds vastgestelde visie op de beoogde cultuur, op tips voor interventies met handelingsperspectief, en op mogelijk aanvullende wijzen om het effect te monitoren.

Q. Wat vindt u van de afreken-/angstcultuur bij de dienst?

A.

- Ik vind dat niet goed.
- Dat moet anders. Er moet een **veilige werksfeer** binnen de Belastingdienst zijn waar dilemma's besproken kunnen worden en het lastige gesprek daarbij niet uit de weg wordt gegaan.
- Het is cruciaal dat iedere ambtenaar dit kan doen zonder daarbij op enigerlei wijze te worden benadeeld.
- Dit is ook een onderdeel van het voorkomen van de institutionele ingenomenheid.
- Daarom ben ik ook onderzoeken gestart naar de huidige en gewenste cultuur, ook zeker bij Toeslagen.
- Daarnaast komen er 2 **P-ombudsmannen** voor CAF-gerelateerde misstanden.
- Deze personen gaan actief de dienst in. Zij gaan in gesprek met medewerkers om signalen op te halen. Zij kunnen adviseren over de aanpak van misstanden. Ook kunnen zij hoor en wederhoor faciliteren.

Q. Hoe zorgt u ervoor dat u de vinger aan de pols houdt bij cultuur?

- Ik stel een onderzoek in op een **meting van de huidige cultuur** ten opzichte van de **gewenste cultuur** en op adviezen voor acties. Het al lopende traject zal aangevuld worden met de adviezen uit het externe onderzoek naar de cultuur in de Belastingdienst.
- Ik zal ook **sturen op en rapporteren over de uitvoering van het programma** door rapportages passend in de afspraken over Beheerst vernieuwen. We zullen ook het externe onderzoeksbureau vragen om suggesties te doen over het meten van de resultaten.
- Daarnaast stel ik als extra actie **een klankbordgroep van gezaghebbende externe deskundigen** in die vanuit de frisse blik van buiten kunnen spiegelen en sparren over de werking van het programma en de effectuering van de gedragsverandering.
- De cultuurveranderingen die dit traject wil realiseren zijn **fundamenteel** voor het functioneren en hervormen van de Belastingdienst. Deze pijler zal daarom structurele aandacht verdienen binnen de Belastingdienst.

Q. Hoe kan het dat Toeslagen aan de ene kant volgens de standaarden van de dienst moet gaan werken en dat aan de andere kant wordt nagedacht om Toeslagen af te scheiden van de rest van de dienst?

- Bij Toeslagen zal hoe dan ook het een en ander veranderen. Die verandering beoog ik door de aangekondigde maatregelen, die moet voorkomen dat andere ouders te maken krijgen met institutionele vooringenomenheid.
- Die verandering vindt hoe dan ook plaats, los van of Toeslagen wel of niet moet worden afgescheiden.

Q. Het probleem is breder dan Toeslagen. Is de hele Belastingdienst te hardvochtig?

A.

- Eerder al heb ik met uw Kamer geconstateerd dat Cultuur een belangrijk onderdeel is voor het goed functioneren van de belastingdienst.
- Om die reden heb ik van Cultuur ook een aparte pijler gemaakt in beheerst vernieuwen.
- Ook buiten Toeslagen is ruimte voor verbetering.
- Dat laat ik op dit moment onderzoeken door middel van een cultuuronderzoek.
- Ik wil echter wel voorkomen dat het beeld ontstaat dat de hele Belastingdienst of Toeslagen slecht is.
- Er werken dagelijks veel mensen met veel passie voor hun vak voor Nederland.
- Daar gaan dingen mis en dat moet beter, en daar maak ik me ook hard voor.
- Maar ik wil voorkomen dat we ons blind staren op wat er mis gaat en vergeten dat er ook veel goed gaat.

Q. Is er nu bekend welke externen in de klankbordgroep Cultuur gaan deelnemen?

A.

- Ik kan u op dit moment nog niet definitief zeggen wie in de klankbordgroep Cultuur zullen deelnemen.
- Ik verwacht u hier conform planning in Q1 van 2020 meer over te kunnen zeggen.
- Dan zal ook de klankbordgroep van start gaan.

Q: Hoe zorgt u dat naar signalen van medewerkers geluisterd wordt? / Hoe komt de onderste steen boven bij CAF?

- Een **open en veilig werkklimaat** is van groot belang om in de toekomst nieuwe misstanden te voorkomen. Medewerkers moeten misstanden kunnen melden, zonder zich zorgen te hoeven maken over hun positie.
- Bij het CAF-dossier komen nu veel zaken naar boven. Tegelijk constateer ik dat **veel zorgelijke signalen mij nog niet bereiken**. Dat moet anders. Voor alle CAF-zaken wil ik de onderste steen boven krijgen.
- Daarom **stel ik twee personen aan** die fulltime de Belastingdienst in gaan om met medewerkers te praten.
- Deze personen gaan **in gesprek met medewerkers** om alle signalen rondom CAF-zaken op te halen. Ook zullen zij als bemiddelaars **hoor en wederhoor faciliteren**.
- Ik ben op zoek naar personen met kennis van arbeidsrecht en integriteitszaken. Ik zal uw Kamer zo snel mogelijk informeren over de aanstelling van deze bemiddelaars.

Q. Hoe kijkt u zelf aan tegen het ontstaan van vooringenomenheid?

A.

- Het ontstaan van de institutionele vooringenomenheid had niet moeten gebeuren.
- Ik ga er daarom ook alles aan doen om te voorkomen dat dit herhaling kan krijgen.
- Ik kijk voor die verandering onder andere naar de cultuur en de structuur in de Belastingdienst, maar ook nadrukkelijk naar het juridische stelsel en de wendbaarheid van wetgeving.
- Ik vind het van het grootste belang om te voorkomen dat dit andere ouders kan overkomen.

Q. Hoe gaat u vooringenomenheid in de toekomst voorkomen?

A.

- De vooringenomenheid heeft een combinatie van factoren en kent daarom ook meerdere oplossingen.
- Ik heb echter bij die oplossingen één focus: de toeslaggerechtigde moet meer centraal komen te staan in beleid en uitvoering van het stelsel.
- Mede op basis van moties en toezeggingen worden maatregelen in gang gezet om een situatie als bij CAF 11 te voorkomen door de voedingsbodem voor vooringenomen handelen weg te nemen.
- Deze maatregelen zien op:
 - Het verbeteren van cultuur en vaardigheden;
 - Meer maatwerk in dienstverlening;
 - Betere juridische waarborgen;
 - De structuur en aansturing van de Belastingdienst;
 - Naar een meer wendbare wetgeving;
 - Het heroverwegen van invordering en het indrukken van de pauzeknop;
 - Herzien van het fraudebeleid Belastingdienstbreed.

Q. Komt het ooit nog goed bij de cultuur van de Belastingdienst?

A.

- Ik realiseer mij dat **cultuurverandering niet over één nacht ijs** gaat. Ik kan en wil dat **niet forceren** en een dergelijke verandering is bij uitstek **iets dat tijd nodig heeft**.
- Het is een **uitdagend meerjarenproces** dat constante aandacht nodig heeft. Van medewerkers, leidinggevenden en mijzelf.
- Alleen door er continu aandacht aan te geven komt het gesprek op gang en ontstaat dialoog en reflectie. Ik zie dat al gebeuren, maar dat zal **steeds intensiever en concreter** worden: wat is het gewenste gedrag en hoe spreken we elkaar daarop aan. Ook wil ik het gesprek over voortgang en resultaten graag met uw Kamer voeren.
- **Ik heb aan een extern bureau gevraagd om te adviseren hoe ik dat een op een goede manier kan doen.**

9. Personeel

Q. Is uw gesprek met al gepland? Biedt u hem excuses aan?

A.

- Dat gesprek wordt spoedig ingepland.
- Ik vind het zoals ook in mijn brief van 29 november aan u gemeld, belangrijk om zijn kant van het verhaal te horen.
- Ik neem de conclusies uit zijn brief zeer serieus en heb die zoveel mogelijk onderzocht.

Q. Zijn er al gesprekken gevoerd met de medewerkers die destijds betrokken waren? Wat wordt dan gezegd?

A.

- Ja, die gesprekken zijn en worden gevoerd.
- Zowel met MT leden van destijds als met betrokken medewerkers.
- Dat zijn pittige gesprekken, waarin veel emoties worden gedeeld.
- Tegelijkertijd gaat het over vijf jaar geleden, waardoor niet iedereen alles scherp voor de geest heeft.
- Ook voer ik het gesprek hierover met de huidige medewerkers onder de noemer van het cultuurtraject. Ik vind het belangrijk om de conclusies van Donner en de gebeurtenissen uit die tijd ook te bespreken met medewerkers die op dit moment werken aan deze thema's.

Q. Het optreden van medewerkers kan niet zonder consequenties blijven, wat gaat u doen?

A.

- Ik vind het heel erg wat de ouders is aangedaan.
- De oorzaak van het leed komt echter voort uit verschillende oorzaken die door de heer Donner tezamen tot **institutionele vooringenomenheid** zijn benoemd.
- Dat laat zich niet direct vertalen naar het optreden van individuele medewerkers.
- Ik wil vanzelfsprekend voorkomen dat dit nogmaals kan gebeuren en heb daarvoor veel aandacht aan het cultuurtraject van de Belastingdienst en een betere vaktechnische structuur.
- Ook het overleg met beleidsdepartementen en de recente uitspraken van de Raad van State helpen mij daarbij.

Bij doorvragen:

- Elk signaal van ambtsmisdrijven of anderszins onbehoorlijk of verwijtbaar handelen wordt zeer serieus genomen.
- Als blijkt dat er sprake is van ambtsmisdrijven, dan wordt er aangifte gedaan.
- Over individuele gevallen kan ik geen uitspraken doen.

Q. U zegt op zoek te willen gaan naar extra mensen. Hoe ziet dat eruit? Wat voor mensen zijn dat?

- Ik wil de burger centraal stellen in de aangepaste werkwijze die ik heb aangekondigd. Die aanpassing vereist ook andere vaardigheden van het personeel.
- Daarom zal Toeslagen in kaart brengen hoe de competenties en beschikbaarheid van medewerkers die dergelijke afwegingen kunnen maken kunnen worden vergroot.
- Wat voor mensen dit precies zijn en waar deze vandaan komen zal ook onderdeel zijn van die inventarisatie.

Q. Hoe gaan extra mensen het probleem oplossen?

- Extra mensen zijn niet de oplossing, maar zullen wel bijdragen aan de oplossing die ik voor ogen heb: de burger meer centraal zetten.
- Die gewijzigde aanpak vereist ook andere vaardigheden. Op dit moment wordt onderzocht welke vaardigheden daarvoor vereist zijn en hoe daar invulling aan kan worden gegeven.

Q. Hoe kijken de medewerkers van Toeslagen naar deze affaire?

A.

- Medewerkers hebben de CAF-periode en de aandacht in de laatste maanden verschillend beleefd. Het heeft veel impact gehad.
- Er zijn indringende gesprekken gevoerd door management en medewerkers over deze periode. En deze gesprekken blijven ook de komende tijd nodig om gezamenlijk verder te werken aan Toeslagen 2.0.
- Ook worden de lessons learned met elkaar gedeeld. Dit leidt al tot verbeteringen, bijvoorbeeld door eerder contact op te nemen met de burger voordat een toeslagaanvraag wordt afgewezen.

Q. Wat vindt u ervan dat mensen zich onveilig voelen?

A.

- Ik vind een veilig werkklimaat erg belangrijk voor het goed kunnen functioneren van de Belastingdienst.
- Daarom ben ik ook met het cultuurtraject gestart als vierde pijler van Beheerst Vernieuwen.
- Met managers en medewerkers worden gesprekken gevoerd om dilemma's te bespreken.
- Daarbij benadruk ik de huidige mogelijkheden die er zijn om misstanden te melden.
- In het bijzonder voor CAF-gerelateerde misstanden
Daarnaast komen er 2 **P-ombudsmannen** voor.
- Deze personen gaan actief de dienst in. Zij gaan in gesprek met medewerkers om signalen op te halen. Zij kunnen adviseren over de aanpak van misstanden. Ook kunnen zij hoor en wederhoor faciliteren.

Q. Hoeveel medewerkers werken op dit moment aan deze zaak? Wat betekent dit voor het andere werk dat gedaan moet worden?

A.

- Vanaf de zomer zijn er veel medewerkers van Toeslagen en andere directies van de Belastingdienst aan het werk om de benodigde informatie voor de ADR, de commissie en de herstelactie te verzamelen.
- De inzet van medewerkers verschilt per periode.
- Er is bijvoorbeeld veel tijd besteed om de gegevens voor de CAF-zaken in beeld te krijgen. Hierbij werd veel bijstand door andere directies geleverd en waren op zeker moment ongeveer 100 medewerkers hierbij betrokken.
- Toeslagen heeft een permanente taskforce van circa 15 personen om alle werkzaamheden te coördineren.
- Er zijn 50 mensen CAP Inning actief geweest om de invorderingsdossiers op orde te krijgen. Op dit moment zijn er circa 20 mensen hiermee bezig.
- Op dit moment besteedt Toeslagen ook veel capaciteit aan het verzamelen van de gegevens om de dossiers samen te stellen vanwege inzakeverzoeken. Hiermee zijn zo'n 10 medewerkers bezig.
- Vanzelfsprekend heeft de verschuiving van de werkzaamheden van deze medewerkers betekenis voor hun reguliere werk.

- Het reguliere werk wordt geherprioriteerd, waarbij het werk met impact op de burger voorrang heeft.

Q. Wanneer worden de verantwoordelijken hiervoor gestraft?

A.

- Ik begrijp heel goed de wens om iemand erop aan te spreken. U kunt mij aanspreken, **ik ben hier politiek verantwoordelijk voor.**
- Daarnaast is geconstateerd dat er sprake is geweest van **institutionele vooringenomenheid en niet individuele verwijtbaarheid.**
- Ik zal uiteraard mijn oren open houden voor signalen, ook van buiten, en ga dus ook in gesprek met de advocaten die signalen hierover hebben afgegeven.
- Ik wil hier wel benadrukken dat ik niet met uw kamer inga op individuele gevallen.
- Wel wil ik benadrukken dat dit onderwerp veel aandacht krijgt.
 - Er zijn meerdere gesprekken met medewerkers en leidinggevenden en in het kader van het cultuurtraject, onder andere over de rapportage van de commissie Donner.
- Ik wil bewustwording en het aangaan van het gesprek stimuleren. Dat is noodzakelijk om vooringenomenheid in de toekomst uit te sluiten.

- Met name van belang is dat wij als organisatie de gevolgen van het toenmalig handelen onder ogen zien, hierop reflecteren en ervan kunnen leren.

Bij doorvragen:

- Elk signaal van ambtsmisdrijven of anderszins onbehoorlijk of verwijtbaar handelen wordt zeer serieus genomen.
- Als blijkt dat er sprake is van ambtsmisdrijven, dan wordt er aangifte gedaan.
- Over individuele gevallen kan ik geen uitspraken doen.

1. Factsheet “P-ombudsman”

Context

- In het CAF- dossier wordt melding gemaakt van meerdere signalen van medewerkers die eerder intern niet zijn gehoord terwijl zij knelpunten aan de kaak wilden stellen.
- Een voorbeeld wat breder gaat is de brief van die laat zien dat aan signalen onvoldoende opvolging wordt gegeven.
- Open en veilig klimaat / bereidheid om te leren van fouten zijn ook belangrijke onderdelen van de vierde pijler cultuur.

Voorstel onafhankelijke bemiddelaars

- Er komen 2 onafhankelijke bemiddelaars voor CAF-gerelateerde meldingen.
- Hiervoor worden personen met statuur aangewezen, met aantoonbare kennis van integriteitskwesties en arbeidsrecht. Bijvoorbeeld: oud-ombudsman.
- Deze personen gaan in gesprek met medewerkers om signalen op te halen. Zij kunnen adviseren over de wijze waarop tegen mogelijke misstanden moet worden opgetreden. Ook kunnen zij hoor en wederhoor faciliteren. Zij rapporteren aan en gezamenlijk.
- Dit wordt voor beide bemiddelaars een fulltime functie.

Verhouding onafhankelijke bemiddelaars en commissie integriteit Belastingdienst

- Sinds 2017 bestaat de Commissie Integriteit Belastingdienst, waarbij signalen over niet-integer gedrag kunnen worden gemeld.
- De Commissie Integriteit BD is het structurele loket voor alle medewerkers en voor alle onderwerpen. De bemiddelaars zullen zich focussen op zaken gerelateerd aan CAF.
- I.t.t. de bemiddelaars vormt de Commissie een meldpunt, waarbij initiatief om zich te melden bij medewerkers ligt. De bemiddelaars gaan actief de dienst in.

Q. Waarom bent u niet eerder transparant geweest over de evaluatierapporten? A.

- Ik wil benadrukken dat ik altijd de intentie heb om uw Kamer volledig en juist te informeren en dat ik niet de intentie heb om stukken achter te houden.
- Wel constateer ik dat wij daarin over van mening verschillen.
- Ik hou informatie niet voor u achter omdat het me onwelgevallig is. Wel wil ik de tijd nemen om zelf informatie te interpreteren, analyseren en conclusies uit te trekken. Dat geldt ook voor de evaluaties, waarvan ik u in maart al heb toegezegd dat ik deze in het ADR-onderzoek naar vergelijkbare gevallen betrek. Ik geloof dat ik uw Kamer daarmee zo juist en volledig mogelijk kan informeren.
- Die tijd is nodig omdat alleen dan de juiste oplossingen worden gevonden voor de overige gedupeerden. Gedupeerden die wij in kaart hebben moeten brengen en waarvoor ik **voor allemaal** ook de juiste oplossing wil vinden. En dat kan alleen als ik ze allemaal in beeld heb.
- Tegelijk heb ik begrip voor uw wens om informatie. Ook voelde ik behoefte om concreet te laten zien dat ik transparantie hoog in het vaandel heb staan. Om die

reden heb ik vorige week alsnog de evaluaties aan uw Kamer verzonden.

Q. Wat vindt u van de informatievoorziening richting de Kamer op dit dossier?

- Ik constateer dat de relevante informatie bijzonder moeilijk, vaak onvolledig en regelmatig te laat naar boven komt. Het informatiebeheer bij Toeslagen is absoluut niet op orde. Inmiddels is een programma gestart om het informatiebeheer op orde te brengen.
- Verkeerde informatie o.a. met de populatie, werkinstructie.
- Uw Kamer ervaart dat als **niet goed willen** informeren.
- Maar het is lastig om alles boven tafel te krijgen.
- Duizenden stukken Wob beoordelen is een heel forse klus: Daarnaast is het verzoek nu breder dan het ingeperkte verzoek uit 2017.
- Ook zijn stukken verschillend geïnterpreteerd in de tijd.
- Soms gaat het om nieuwe feiten, vaker gaat het om feiten waar we inmiddels anders naar kijken.
- Ik stel voorop dat ik u over alle relevante info informeer maar het kost tijd om dat in beeld te krijgen en ik wil u in samenhang informeren en niet met deelinformatie.
- Ook, juist, als eerdere info niet correct of volledig bleek.
- Wel voel ik mij erg ongemakkelijk bij rommelige informatievoorziening. **Dat is niet naar de standaard.**

Q. Heeft u de Kamer bewust misleid door stukken achter te houden?

- Nee. Ik weerspreek dat nadrukkelijk.
- Ik beoog uw Kamer zo juist en volledig mogelijk te informeren.

Bij doorvragen:

- Wel constateer ik dat het ook voor mij soms moeilijk is om informatie omhoog te krijgen. Dat is ook voor mij ongemakkelijk.
- Dat is deels te wijten aan de verslaglegging bij Toeslagen bij de start van CAF. Dat is geen excuus, maar wel een gegeven waar ook ik mee te maken heb.
- Ik heb nooit de Kamer willen misleiden door stukken achter te houden en betreur ook het beeld dat daarover is ontstaan.

Q. U heeft 21 maart gezegd dat u geen signalen had over andere zaken, dat klopt toch niet?

A.

- Bij het betreffende debat waren mij nog geen signalen bekend zoals deze er wel bij CAF 11 waren.
- Alle aandacht is steeds gericht geweest op het analyseren van de situatie bij CAF 11 en het herstellen daarvan.
- Ik heb toen wel de ADR gevraagd onderzoek te doen naar vergelijkbare gevallen.
- Pas in de afgelopen maanden is de omvang van de problematiek zichtbaar geworden na uitgebreide werkzaamheden van Toeslagen met hulp van andere directies.
- De ADR en de commissie Donner helpen mij bij het in beeld krijgen van de volle omvang van de problematiek.

Q. Waarom zijn veel documenten nu pas naar boven gekomen? U bent voor de zomer toch zelf ook een diepgaande exercitie gestart?

A.

- De eerdere documenten waarnaar werd gezocht, betroffen telkens CAF 11.
- Pas vanaf juni is de focus verbreed op documenten op CAF in den brede, omdat vanaf dat moment werd informatie verzameld voor Donner, de ADR, kamervragen en het WOB-verzoek.
- Vanwege het tijdsverloop en de gebreken in de informatievoorziening heeft het geruime tijd geduurd voordat alle documenten rondom CAF in beeld zijn gebracht.
- Ik kan niet uitsluiten dat ook in de komende periode aanvullende documenten boven water komen.

Q. Waarom bent u zelf niet eerder en actiever op zoek gegaan? In de notitie staat "geen zoekacties doen naar andere zaken".

- Zoals ik u in maart ook al heb gezegd: ik heb eerder geen signalen ontvangen dat andere dossiers vergelijkbaar waren als CAF11. CAF11 werd een tijd lange gezien als een uniek geval.
- Er is voor mij toen geen aanleiding geweest om verder te zoeken.
- Ook de Ombudsman heeft aangegeven geen andere signalen te hebben ontvangen dan op de CAF11-zaak.
- Dat is later veranderd.
- Ik noem bijvoorbeeld het Zwartboek van de SP, waarvoor veel dank, en de constatering van Donner over institutionele vooringenomenheid.
- Ik ben blij dat ook dit aan het licht komt en ik wil dit ook voortvarend oppakken. Ik heb mijn ogen hier niet voor willen sluiten, maar deze zaken zijn later pas aan het licht gekomen.

Q. Waarom krijgt de Kamer de Wob-stukken tegelijk met de openbaarmaking ervan? De Kamer heeft met art. 68 toch het recht de stukken eerder te ontvangen?

- Artikel 68 Gw bepaalt niet wie **als eerst** inlichtingen krijgt, het spreekt zich niet uit over tijdigheid.
- Het Kabinetsbeleid is dat de Kamer gelijktijdig met de Wob-verzoeker worden ingelicht bij overlap.

Toelichting

Op 18 november jl. is de Minister van BZK ingegaan op dit vraagstuk.

Q. Waarom is de 'geheime map' niet eerder bekeken?

A.

- De EDP-auditors hebben in het najaar van 2018 opdracht gekregen om op de Q-schijf van Toeslagen te zoeken naar documenten over CAF 11 die nog niet eerder waren gedeeld met de Tweede Kamer of de Landsadvocaat
- Onderdeel van deze zoekactie was een inventarisatie van alle mappen die bij Toeslagen in gebruik waren.
- Vlak voor het onderzoek was een nieuwe map aangemaakt waarnaar informatie over CAF 11 was gekopieerd. Deze informatie bleef aanwezig op andere mappen op de Q-schijf.
- Informatie met persoonsgegevens was naar deze map verplaatst. Deze informatie werd al gedeeld met de Landsadvocaat en was dus niet nieuw.
- De EDP-auditors achten het daarom niet noodzakelijk om deze map mee te nemen in hun onderzoek, omdat zij hierin geen onbekende informatie over CAF 11 zouden aantreffen.

Q. Hoe is het informatiebeheer bij Toeslagen nu? Zijn de huidige dossiers wel op orde?

A.

- Naar aanleiding van mijn aanbevelingen van 11 oktober 2018, is er een programma gestart waarin o.a. het informatiebeheer bij Toeslagen in kaart wordt gebracht en waar verbeteringen worden gesignaleerd.
- De verbeteringen zien o.a. op de vindbaarheid van stukken en de toegang tot verschillende mappen op de Q-schijf.
- Hier worden stappen gezet om de vindbaarheid en eenduidige opslag te vergroten.
- Er is overigens geen sprake van "één dossier" per burger, maar van gegevens in verschillende systemen die bij elkaar worden gevoegd.
- Iets anders zijn de beroepsdossiers. Daarvoor geldt dat stukken in deze dossiers ruimhartig opgenomen worden opgenomen, conform mijn eerdere toezegging.
- Dat betekent dat onder meer ook telefoonnoties, bevindingenverslagen en indien van toepassing ook de onderzoeksdossiers van CAF-zaken worden toegevoegd.

Q. Waarom was het nu zo moeilijk voor u om die evaluaties te verstrekken? Waarom heeft u dit niet eerder gedaan?

A.

- De ADR en de Adviescommissie moeten in kaart brengen of sprake is geweest van een vergelijkbare behandeling als bij CAF 11.
- Mijn voornemen was de evaluaties die zien op individuele CAF-zaken pas onderdeel van het debat te laten worden als ik meer duidelijkheid kan geven over hoe ik de groep ouders tegemoet kan komen die niet onder CAF 11 vallen, maar wel slachtoffer zijn van de vooringenomenheid van Toeslagen.
- Het is belangrijk dat met het advies van de ADR en de Adviescommissie deze stukken goed geduid worden.
- Voor deze stukken geldt bijvoorbeeld dat op dit moment de juistheid, volledigheid en status niet vaststaat. Deze evaluaties zijn bovendien nooit gedeeld met het MT Fraude of de ambtelijke en politieke leiding.
- Tegelijk begrijp ik ook de nadrukkelijke wens van uw Kamer om deze evaluaties te ontvangen. Omdat ik ook de behoefte voelde om concreet te laten zien dat ik transparantie hoog in het vaandel heb staan, heb ik de 75 evaluaties die nu in beeld zijn vorige week met uw Kamer gedeeld.

Q. Waarom is het zo moeilijk om de juiste informatie te ontvangen? Niet alleen wij als Kamer maar ook u stas?

A.

- De Belastingdienst inclusief Toeslagen beschikken over zeer veel informatie, die verspreid is over vele systemen, Q-schijven en persoonlijke schijven.
- Informatie is versnipperd en het kost tijd om alle nodige informatie boven water te krijgen, ook omdat er meerdere jaren zijn verstreken.
- Uw vragen en aanhoudendheid hebben mij geholpen om de volle omvang van de problematiek te zien.
- Ik vind het belangrijk om de informatie die ik ontvang ook voor u te kunnen duiden. Zodat u weet wat met de documenten wordt bedoeld.
- Ik probeer u altijd volledig en zorgvuldig te informeren.

11. Compensatie

Q. Wat vindt u ervan dat ouders de compensatie te laag vinden?

A.

- De compensatieregeling sluit aan bij de aanbevelingen van de Adviescommissie. Met een aanvulling voor de mogelijke gevolgen in box 3 en een mogelijk verlies aan toeslagen.
- Met de Adviescommissie denk ik dat we de getroffen ouders hiermee op een evenwichtige wijze tegemoet komen. We zullen bij de CAF11 ouders ook op korte termijn tot betaling overgaan.
- Het staat een ouder vrij hierover van mening te verschillen.
- Conform de aanbeveling van de adviescommissie zal er een onafhankelijke bezwaarschriftencommissie worden ingesteld om zich over bezwaren te buigen.
- Daarnaast kunnen bij een geschil over de compensatieregeling ouders eventueel naar de bestuursrechter.
- Voor vergoeding van eventuele schade die niet op basis van de compensatieregeling wordt vergoed, kan de ouder zich tot de civiele rechter wenden. Deze kan , waar nodig, maatwerk bieden.

Q. Vindt u 500 euro per half jaar voor immateriële schade echt ruimhartig?

A.

- De € 500 per half jaar vormt een vergoeding voor veronderstelde stress, ongemak en onzekerheid waarmee de CAF11-ouders zijn geconfronteerd. Vooral door de lange tijd tussen de eerste correcties en het definitieve besluit over de aanspraken .
- Deze € 500 per jaar komt overeen met de aanbevelingen van de Adviescommissie en is ontleend aan de rechtspraak op dit punt.
- Hiermee wordt dus direct aangesloten bij vaste rechtspraak in andere zaken waarin de afhandeling te lang heeft geduurd.

Q. Komen ouders wederom in een wederom in een bureaucratische en juridische molen terecht als zij de compensatie te laag vinden?

A

- Ik streef ernaar om dit zo snel mogelijk op te lossen voor de ouders.
- Met de Adviescommissie denk ik dat we de getroffen CAF11-ouders op een evenwichtige wijze tegemoet komen.
- We ontnemen mensen natuurlijk ook hier niet hun rechtsmiddelen. Voor de mensen die in bezwaar gaan wil ik benadrukken dat bij hun bezwaar een speciaal daarvoor in te richten bezwaarschriftenadviescommissie wordt betrokken.
- Natuurlijk kan een ouder hierover anders denken. Deze kan dan rechtsmiddelen tegen het besluit aanwenden. Waaronder een procedure voor de bestuursrechter of de civiele rechter.

Q. Waarom vergoedt u niet alle echte kosten van de ouders?

A.

- Ik denk dat de Adviescommissie tot een evenwichtige oplossing is gekomen.
- Hiermee wordt binnen een generieke en uitvoerbare regeling zo veel mogelijk recht gedaan aan de individuele omstandigheden van ouders.
- De Adviescommissie heeft op een aantal onderdelen juist voor deze benadering gekozen. Bijvoorbeeld bij de 25% voor veronderstelde materiële schade.

Q. Worden nu echt alle kosten gecompenseerd?

A.

- In de compensatieregeling wordt een aantal componenten onderscheiden waarvoor compensatie wordt geboden.
- Waaronder veronderstelde immateriële schade, in rekening gebrachte invorderingskosten en gemaakte proceskosten.
- Ook wordt het bedrag aangevuld ter compensatie voor de mogelijke gevolgen in box 3 en een mogelijk verlies aan toeslagen.
- Deze sluiten aan bij de gevolgen, ook in de rechtspraak, van onzorgvuldig of onrechtmatig handelen door een uitvoeringsdienst.
- Of hiermee alle kosten worden gecompenseerd valt niet op voorhand te zeggen. Wel denk ik zo de getroffen ouders op een evenwichtige wijze tegemoetkomen.
- Een ouder die van mening is dat niet alle schade wordt vergoed, kan aanvullende stappen nemen: bezwaar indienen bij de Belastingdienst en uiteindelijk naar de rechter. En zich bijvoorbeeld tot de civiele rechter wenden. We zullen dergelijke claims zorgvuldig bekijken.

Q. Welke fiscale consequenties heeft de compensatie?

A.

- De compensatie heeft geen box 1-consequenties.
- Wel box 3:
- Door de compensatie kan wel het heffingvrije vermogen van box 3 worden overschreden. Voor deze mogelijke box 3 heffing wordt een eenmalige aanvullende vergoeding gegeven van 1%. Deze ziet ook op de beperkte gevolgen van de inkomensafhankelijke afbouw van bepaalde toeslagen.

Daarnaast kan de compensatie ertoe leiden dat een vermogenstoets van een toeslag wordt overschreden. Er bestaat dan geen recht meer op die toeslag. De ouder waarbij dit zich voordoet heeft eenmalig recht op een aanvullende compensatie ter grootte van de over 2020 gemiste toeslag.

12. Overig

Q. Heeft u recent een tip ontvangen over fraude door gastouderbureau in CAF 11?

A.

- Ik doe geen uitspraken over individuele zaken of tips die de Belastingdienst ontvangt.
- Wel kan ik zeggen dat elke tip die de Belastingdienst ontvangt wordt beoordeeld.

Q. Klopt het dat u al in september 2018 wist van een met CAF-11 vergelijkbare zaak?

A.

- In een actielijst uit september 2018 wordt gesproken over “een andere fraudezaak uit 2013, waar ouders geconfronteerd werden met terugvorderingen omdat niet voldaan de voorwaarden voor het recht op kinderopvangtoeslag”
- Dit betrof de casus en is niet door het CAF-team behandeld.

Q. Hoe beoordeelt u het optreden van de belastingdienst richting gastouderbureau bij CAF-11?

A.

- De Belastingdienst had aanwijzingen dat er zaken mis waren bij het gastouderbureau.
- Het wordt van de Belastingdienst verwacht hier onderzoek naar te doen. Dat heeft Donner ook beaamd in zijn rapport.
- Er is echter te lang sprake geweest van een tunnelvisie.

Q. Was er sprake van etnisch profileren?

A.

- De Autoriteit Persoonsgegevens doet hier onderzoek naar. Ik heb deze documenten overhandigd aan de Autoriteit Persoonsgegevens om mee te nemen in het onderzoek naar het gebruik van nationaliteit.
- Ik wacht dit onderzoek af.

Bij doorvragen:

Het is nog onbekend wanneer de Autoriteit met resultaten komt.

Q. Waarom komen nu pas zaken naar voren over nationaliteit, terwijl daar al eerder vragen over gesteld zijn.

A.

- Deze informatie is naar boven gekomen bij het zoeken naar informatie voor Donner, de ADR en het WOB-verzoek. De analyse van deze informatie heb ik weergegeven in mijn brief van 15 november en gaat dus breder dan CAF-11.
- Ik heb deze documenten ook proactief gedeeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Factsheet VIP status Toeslagen

Kern:

Binnen de Belastingdienst is sprake van populaties entiteiten en personen waarbij aanvullende maatregelen nodig zijn omdat voor deze populaties een verhoogde vertrouwelijkheid is vastgesteld. Voor Toeslagen zijn hierbij twee populaties van belang:

- VIPS zoals leden van het Koninklijk Huis, leden van het Kabinet, fractievoorzitters en personen in OM beschermingstrajecten. Deze populatie bevat ongeveer 220 burgers en de eigenaar van de lijst het ministerie van Financiën, cluster Fiscaliteit.
- Geprivilegieerden zijn in Nederland gevestigde personen van ambassades, consulaten, internationaal volkenrechtelijke organisaties en hun personeelsleden en particuliere bedienden van geprivilegieerde. Deze populatie bevat ongeveer 40.000 burgers en de eigenaar van de lijst is Particulieren.

Toelichting:

- De behandeling van de VIPS is belegd bij een select aantal geautoriseerde medewerkers binnen Toeslagen om de vertrouwelijkheid van de behandeling te waarborgen.

- Er zijn geen specifieke behandelinstructies voor de VIPS, zij worden op dezelfde manier behandeld als alle andere burgers.

Q: Wanneer heeft u signalen gekregen dat de problemen bij CAF breder zijn?

A.

- Vanuit de exercitie om de CAF zaken in beeld te krijgen vanaf afgelopen juni werd duidelijk dat de stopzetting van lopende toeslagen zoals bij CAF 11 **ook in andere CAF zaken is gehanteerd** tot en met medio 2016.
- De commissie Donner heeft in zijn eerste deeladvies geconcludeerd dat sprake is van institutionele vooringenomenheid. Dat wijst er ook op dat geen sprake is van slechts één incident.
- Uit de burgermeldingen en de meldingen in het Zwartboek SP komen op het eerste oog ook schrijnende gevallen voor.
- Tevens zijn de signalen over de kwalificatie O/GS in de invordering zorgelijk.
- Tot slot geeft de demonstratie in Rotterdam en de daaropvolgende media-aandacht ook aan dat de problemen bij CAF 11 breder en over een langere periode spelen.
- Dat alles maakt het extra van belang om zorgvuldig onderzoek te doen zodat de gevallen die vergelijkbaar zijn gecompenseerd kunnen worden.

- Ik wacht de conclusies van de ADR en de commissie Donner af en zal dan ook bekijken hoe ver de compensatieregeling zal moeten reiken.

Q. Hoe is in 2014 het proces verlopen rond het politiek agenderen van proportioneel terugbetalen bij niet betalen eigen bedragen

(het interdepartementaal proces dat volgens AUT "verzandde")

A.

- Vanuit de Belastingdienst werd eind 2014 geconstateerd dat de regels met betrekking tot het terugvorderen van de gehele toeslag wanneer de eigen bijdrage niet is betaald, tot grote financiële problemen kunnen leiden bij ouders.
- Tijdens een ambtelijke expertsessie van SZW en Financien werd geconcludeerd dat Financiën de problematiek voor SZW op papier zou zetten.
- Dit is gebeurd en deze betreffende tekst is aan SZW gezonden
- Dit is ter informatie aan de toenmalige Staatssecretaris van Financiën gemeld.

- Doordat begin 2015 veel aandacht komt voor fraude met kinderopvangtoeslag is dit initiatief naar de achtergrond geraakt.

Q. Wat wordt er in de huidige fraude-aanpak in Toeslagen gedaan?

A.

- Fraudesignalen moeten serieus worden onderzocht.
- Het is onwenselijk dat gemeenschapsgeld wordt gebruikt waarvoor het niet is bedoeld.
- Toeslagen heeft net als andere onderdelen van de Belastingdienst een fraude-afdeling.
- Daar komen externe signalen binnen, zoals meldingen van andere toezichthouders of klikmeldingen, maar ook signalen van medewerkers die in het reguliere toezicht op vraagtekens stuiten.
- De focus is in de afgelopen jaren steeds meer verlegd naar georganiseerde fraude. Dit wordt onderzocht bijvoorbeeld aan de hand van het gebruik van IP-adressen en vals ingediende stukken. Onderzoek wordt gedaan zowel bij de facilitator via bijvoorbeeld het CAF-team, als bij betrokken burgers.
- Wanneer de fraudesignalen onderbouwd kunnen worden, stelt Toeslagen een preweegdocument op dat met de Fiod wordt besproken om te beoordelen of een strafrechtelijk onderzoek kan worden gestart. Daarna wordt de zaak aan het Functioneel Parket overgedragen.

Klopt het bericht dat bezwaren tegen opzet/grove schuld-indicaties standaard worden toegekend?

Spreeklijn parlementaire enquête/parlementair onderzoek

- Ik ben bezig het CAF dossier op te lossen langs drie lijnen: herstel, voorkomen en reconstructie.
- De reconstructie heeft de afgelopen maanden veel aandacht gekregen: de Wob documenten geven een goed beeld, maar ook in mijn brief van 15 november en in de recente tijdlijn sta ik uitgebreid stil bij de fouten in die periode.
- Ik richt mijn blik daarom nu graag naar voren: ik wil het ontstane leed voor alle vergelijkbare gevallen herstellen en ik zet acties in gang om dit in de toekomst te voorkomen.
- Vooropgesteld gaat uw Kamer over uw eigen instrumentarium: ik laat een oordeel hierover dan ook aan uw Kamer.
- Wel wijs ik u erop dat er tijdens de Algemene Politieke Beschouwingen een breder onderzoek is aangekondigd naar het functioneren van de uitvoering: de ministeriële commissie uitvoering. Omdat de problematiek breder is, lijkt het me goed om, indien er onderzoek plaatsvindt, daar ook een bredere scope te hanteren dan enkel CAF/Toeslagen.

Q. Ik stel voor van de CAF/Toeslagen een groot project te maken.

- Ik begrijp de wens van leden om vanuit een breed perspectief periodiek geïnformeerd te worden over de ontwikkeling van de CAF/Toeslagen goed. Er is in de afgelopen tijd veel gebeurd en gewisseld met uw Kamer en de informatievoorziening is niet altijd vlekkeloos geweest.
- Tegelijkertijd heb ik er vertrouwen in dat met de rapporten die er nu liggen, samen met de nog komende rapporten en de aangekondigde maatregelen een grote stap vooruit kan worden gezet. Ik richt mijn blik daarom nu graag naar voren: ik wil het ontstane leed voor alle vergelijkbare gevallen herstellen en ik zet acties in gang om dit in de toekomst te voorkomen. Ook blijf ik natuurlijk graag met uw Kamer hierover in gesprek.
- Het oordeel hierover blijft echter aan Uw Kamer.

Algemene tekst Belastingdienst wat nog wel goed gaat

- Tot hecht ik eraan om hier in deze plenaire zaal toch maar een punt van zorg van mij met uw Kamer te delen.
- Die zorg betreft de gevolgen van de bijna permanente focus op wat er allemaal fout gaat bij de Belastingdienst en er niet of nauwelijks nog aandacht is voor, en wordt gevestigd op wat de deze dienst allemaal wel goed doet, en vaak ook heel goed doet.
- Dat is te meer zorgelijk omdat deze uitvoeringsorganisatie feitelijk de kurk is waarop de gehele overheid draait; zonder het geld wat de Belastingdienst heft en int, zijn er geen middelen beschikbaar voor de uitvoering van alle taken waarvan we met z'n allen vinden dat dit taken zijn die door de overheid uitgevoerd moeten worden: zorgen voor onze veiligheid, goed onderwijs voor onze kinderen, de aanleg van wegen, inkomensondersteuning van mensen die niet in hun eigen onderhoud kunnen voorzien, om zo maar een paar zaken te noemen.
- Door alleen maar te focussen op fouten die de Belastingdienst maakt ontstaat, mede door alle negatieve publiciteit die daarmee in de media wordt gegenereerd, een beeld dat er van het functioneren van deze dienst helemaal niets meer deugt en krijgt deze organisatie ook geen kans en tijd om van eigen fouten te leren.

- Ik was zelf iets meer dan 10 jaar geleden ambtenaar op het ministerie van Financiën, werkzaam bij het directoraat-generaal voor Fiscale Zaken en weet uit die tijd nog heel goed wat wij allemaal van deze dienst vragen, vanuit het kabinet en als Kamer.
- En ook de afgelopen jaren als staatssecretaris van Financiën ervaar ik wat er allemaal op deze dienst afkomt, aan nieuwe belastingwetgeving, de politieke wens om belastingontwijking tegen te gaan, fraude te bestrijden en ook nog eens aan zo'n 6 miljoen huishoudens toeslagen uitkeren.
- "Wie zonder zonde is werpe de eerste steen" verzucht ik soms wel eens.
 - Mijn oproep aan mijzelf maar ook aan uw Kamer is: laten wij - als er door de Belastingdienst fouten zijn gemaakt en in de toekomst worden gemaakt - deze fouten open en eerlijk met elkaar bespreken.
 - En om elk misverstand daarover te voorkomen: voor die fouten ben en blijf ik politiek verantwoordelijk.
 - De gemaakte fouten moeten we vervolgens waar mogelijk zo snel mogelijk proberen te herstellen en - ook heel belangrijk - van die fouten leren en deze in de toekomst proberen te voorkomen.
 - Maar laten wij ook met elkaar op een respectvolle manier over de Belastingdienst blijven spreken, een dienst waar zo'n 27.000 medewerkers iedere dag niet meer en minder proberen te doen dan op een zo goed mogelijke manier uitvoering geven aan de vele wetten, regels en wensen

die wij als kabinet en parlement ter uitvoering bij deze dienst neerleggen. Dat is uiteindelijk voor de compliance van wezenlijk belang.