Plenair debat stopzetten kinderopvangtoeslag

27 mei 2020
11:00

Plenair debat

Inhoudsopgave

Spreeklijn....7

BLOK 1 Compensatie....11

Stand van zaken uitbetaling eerste deel....12
Naar tevredenheid gecompenseerd....14
Juridische molen....16
Vergoeding kosten....18
Niet ruimhartig genoeg....20
Uitkomsten ADR....21
Melden FSV aan AUT en ADR....25
Q. Waarom heeft u de ADR niet de gevraagde documenten en informatie gegeven?....26
Onderscheid groepen....29

BLOK 2 Ouderdossiers/ontbrekende documenten....32

Stand van zaken verstrekken ouderdossiers....33
Factsheet Informatiebeheer....36
Compensatie bij ontbrekende documenten....38
Gesprekken met ouders....39
Gesprekken in coronatijd....40
Contact gemachtigde....41
Duidelijkheid overige ouders....43
Ontbrekende documenten....44

BLOK 3 AUT....46

Maar 22 dossiers....47
Gevallen voor 2015....48
Gevallen <1500 euro....49
Mate vergelijkbaarheid CAF 11....50
Wijze beoordeling vergelijkbaarheid....51
Schadevergoeding disproportionaliteit....53
Hardheidsclausule....55
Groepen hardheidsregeling....58
Vormgeving hardheidsregeling....59
Terugbetalingsregelingen < 1500 euro....60
Omgang zaken geen CAF-zaak....61
Factsheet planning uitvoering regelingen....62
Wanneer loketten open....65
Hoe weet een ouder of die gedupeerd is....67
Zelf aantonen....69
Waar terecht ouders....71
Voorkomen fouten herbeoordeling....73
Hoeveel nihilstellingen....75
Hoe vaak OGS....76
Kwalificatie OGS....78
Compensatie armoede door hardheid....79
Waarom weer juridisch moeras....81
Voorschot....82
Zelf aanvraag doen....83
Ondersteuning ouders....84
Waarom niet iedereen evenveel recht op compensatie....85
Waarom hebben eerdere signalen niet tot aanpassing geleid....88
Voortgang proces....90
Schrijnende gevallen eerst....92
Termijn proces....93

BLOK 4 Beleid....94

Praktische rechtsbescherming....95
Praktische rechtsbescherming motie Omtzigt....97
Wetgeving....99
Proportionele vaststelling wanneer....100
Proportioneel toekennen....102
Verjaring....105

Nieuw OGS-beleid..... 107
Geen OGS-kwalificatie meer..... 108
Slechter af nieuw beleid..... 109
Waarom niet kwijtgescholden..... 110
Factsheet IBO Toeslagen..... 112
Afschaffen toeslagenstelsel..... 115
Verbetermaatregelen korte termijn..... 116
Q. Welke maatregelen uit IBO zijn al in werking getreden?..... 118
Factsheet wetgeving en beleid..... 119
Overzicht wetgeving Toeslagen in Belastingplan..... 122
Nieuwe stelsel niemand achteruit..... 123
Succeskans afschaffen toeslagenstelsel..... 124
BLOK 5 Personeel..... 125
Personeel raadspersonen..... 126
Termijn raadspersonen..... 128
Aantal raadspersonen..... 129
Vertrouwelijkheid signalen..... 130
Medewerking BD raadspersonen..... 132
Vervolgonderzoek raadspersonen..... 134
Raadspersonen ambtsmisdrijven..... 135
Mandaat raadspersonen..... 136
Passende maatregelen..... 137
Onderzoek OM op welke personen..... 139
Weekbericht [redacted]..... 140
Twijfel integriteit directeuren..... 142
Aftreden vs. Non-actief..... 144
Integriteit niet ter discussie..... 146
Waarom alleen een gesprek..... 148
Inhoud langer lopende gesprekken..... 149
Waarom vervolgcarrière..... 150
Q. Waarom is het 'fijn' om afspraken te maken met die directeuren, terwijl zoveel ouders de dupe zijn?..... 151
Waarom nu al straf..... 152
Menselijke maat vs. straffen..... 154
[redacted] FIOD..... 156
Falen communicatie..... 159
Mogelijke werkonderbrekingen..... 160
In de steek laten..... 162
Herstel met dezelfde mensen..... 164
Second opinion en strafrechtelijk handelen..... 166
Factsheet aangifte nav second opinion..... 166
Definitie knevelarij..... 168
Waarom aangifte..... 169
Waarom nu wel aangifte (en eerder niet?)..... 170
Feitelijke uitleg vervolg..... 171
Tegen wie aangifte..... 173
Vervolging (oud)bewindslieden..... 176
Aangifte specifiek op CAF..... 177
Alle vragen over de duur en reikwijdte van het onderzoek van het OM..... 179
Verhouding aangiftes..... 181
Signalen na 2017..... 182
Extra onderzoek..... 184
Meer mogelijke misdrijven..... 185
Verhouding onderzoek AP..... 186
AP geïnformeerd..... 187
Breder onderzoek..... 188
Ambtsmisdrijf maar geen straf..... 189
Hogere vergoeding bij vervolging..... 190
Moest u aangifte doen of wilde u aangifte doen?..... 191
Welke groepen slachtoffer..... 193
Maatregelen toekomst..... 194
Parlementaire enquête nodig naar strafbare feiten bij de Belastingdienst (Leijten)..... 197
Strafrechtelijk onderzoek etnisch profileren..... 198

Impact aangifte op cultuurtraject Toeslagen..... 199
Veilige cultuur vs. aangifte..... 203
Q. Wat houdt het cultuurtraject Toeslagen in?..... 204
Betrokkenheid cultuurtraject personen aangifte..... 205
Uitkomsten cultuurtraject..... 206
Stand van zaken cultuur en leiderschap..... 207
BLOK 6 Commissies..... 208
Instellen Commissies van wijzen..... 209
Start cie van wijzen..... 211
Cie wijzen - bezwaaradviescommissie..... 213
Commissie beoordeling hardheidsclausule..... 214
Beoordeling hardheidsregeling..... 216
Factsheet Commissie werkelijke schade..... 217
BLOK 7 Onderzoeken..... 221
Factsheet onderzoeken..... 223
Managementinformatie..... 226
Kwaliteit MI..... 227
Factsheet: Programma Managementinformatie en Risicomanagement..... 229
Spreeklijn Onderzoeksbureau Integriteit Financiën..... 233
Rapport integriteit Kamer..... 237
Meenemen signalen..... 238
Top Belastingdienst..... 239
Vormgeving rapport..... 240
Duur proces..... 241
Andere signalen en misstanden..... 242
Q. Doet u aangifte?..... 243
Intranetbericht en persvragen..... 244
BLOK 8 Wie wist wat wanneer..... 248
Waarom politici buitenschot gelaten..... 249
Gesprek tussen bewindspersonen over problematiek..... 251
Q. Is het realistisch dat dhr. Asscher niet op de hoogte was?..... 253
Nadere zoektocht naar stukken bij SZW..... 254
Aanpak alles-of-niets..... 255
BLOK 9 Budgettair..... 257
Dekking maatregelen..... 258
Omvang budgettaire gevolgen..... 259
Dekking structurele verbeteringen..... 260
BLOK 10 Risicomodellen..... 261
Bijdrage Spreeklijn etnisch profileren..... 262
Factsheet risicoselectie binnen de Belastingdienst (blauw)..... 267
Juridisch toegestaan selecteren op nationaliteit..... 275
Beleidsmatige invulling..... 277
Q: Kunt u garanderen dat etnisch profileren niet breder voorkomt binnen de overheid, zoals de Nationale Ombudsman recent suggereerde in een interview?..... 278
Q. Welke concrete verbetermaatregelen neemt de Belastingdienst al, in afwachting van het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens?..... 279
Openbaar maken selectieregels..... 281
Het delen van informatie over selectieregels, kan daarmee van invloed zijn op de belastingopbrengsten en de compliance..... 281
Opbouw selectiemodule..... 282
Voorbeelden selectieregels..... 283
Onderzoek AP..... 284
Afronding onderzoek AP..... 285
Boete tegen Belastingdienst AP..... 286
Q: Wat is het verschil tussen een persoonsgegeven en een bijzonder persoonsgegeven?..... 289
Q: Wat wordt bedoeld met een expliciete wettelijke grondslag? Concreet voorbeeld..... 291
Q: Maakt het nog uit welke (tweede) nationaliteit iemand had voor ons toezicht? Bijv. Turks-Nederlands, Belgisch-Nederlands, etc..... 292
Wel wettelijke grondslag, niet noodzakelijk..... 293
Q. Wat is etnisch profileren?..... 294

Q: Wat was de reden dat nationaliteit in de selectieregel van de voorlopige aanslag was opgenomen?.....295
Procedureel antwoord, bij andere vragen over nationaliteit in risicomodellen en selectieregels.....296
Q. Klopt het dat ingehuurde uitzendkrachten etnisch samen groeperen?.....297
Q. Klopt het dat er binnen de Belastingdienst sprake is van segregatie tussen de medewerkers?.....298
Oogje toeknijpen.....299
Aannamebeleid Toeslagen.....300
Aannamebeleid Toeslagen [2].....301
Veilige werkomgeving.....302
Q. Vindt u dit aannamebeleid ook niet schijnheilig?.....303
Q. Wat is de rol van het Handboek Toeslagen?.....304
Rigide lijn.....305
Q: Stonden er in het handboek Toeslagen aanwijzingen die discriminatoir waren, of (anderszins) onrechtmatig?.....306
Q: Wilt u het Handboek publiceren?.....307
BLOK 11 Overig.....308
Gevolgen RvS-uitspraak vaststelling KOT en terugvordering.....311
Feitenrelaas SZW.....312
Ondersteuningstraject gemeenten.....313
Parlementair onderzoek.....316
Huurtoeslag.....317
Stopzetten huurtoeslag.....320
Compensatie huurtoeslaggerechtigden.....322
Klokkenluidersregeling.....323
Fraudeaanpak Belastingdienst.....324
Vragen ten aanzien van fraude-aanpak en FSV.....326
Inventarisatie strijdigheden uitvoering Toeslagen.....329
Factsheet Zwartboek.....330
Kindgebonden Budget.....332
Herstelactie kindgebondenbudget.....335
Opzet herstelactie kindgebondenbudget.....336
Voortgang herstelactie kindgebondenbudget.....338
Factsheet herstelorganisatie.....339
Opzetten crisisorganisatie.....342
Samenstelling klankbordgroep.....343
Waarborg aansluiten vraag ouders.....344
Financiële consequenties crisisorganisatie.....345
Waarom losstaande crisisorganisatie.....346
Voorkomen samenloop in contactpersonen.....348
Herstel vertrouwen.....349
Informeren Kamer.....351
Vooringenomenheid Belastingdienstbreed.....353
Factsheet communicatie met ouders.....355
Klantgerichte dienstverlening.....358
Factsheet verbetertraject KOT.....360
Factsheet programma verbetering dienstverlening.....362
Factsheet maatregelen ter voorkoming herhaling.....363
Factsheet bezwaarbehandeling Toeslagen.....367
Ministeriele commissie fraude.....368
Q. Wie zaten er in de MC Fraude, wat is daar besproken?.....369
Fraudeaanpak bekend bij MCU.....370
Verslagen delen met Kamer.....371
Spreektekst: Wat is er in het verleden gewisseld?.....372
Spreektekst transformatie Belastingdienst.....378

Spreeklijn

- Het kan niet vaak genoeg herhaald worden: In de uitvoering van de kinderopvangtoeslag is heel veel fout gegaan.
- Ouders zijn de dupe geworden van fraudebestrijding, het ontbreken van de menselijke maat binnen Toeslagen, en harde regelgeving met een buitenproportioneel "alles of niets"-karakter.
- Ik spreek wekelijks met ouders die mij schrijnende verhalen vertellen die me enorm raken. Deze gesprekken motiveren mij om hard te blijven werken aan een oplossing voor de problematiek.

- Ik wil de gedupeerde ouders zo snel mogelijk duidelijkheid bieden en tegemoetkomen en dat dit op een juiste en menselijke manier gaat. Dat betekent dat er een **flinke organisatie** moet staan. In het najaar van 2019 is al begonnen met het opbouwen van een herstelorganisatie die uiteindelijk in februari van start is gegaan.
- In totaal wordt 500 fte uitgetrokken voor die herstelorganisatie. Op die manier wil ik ervoor zorgen dat de 20.000 ouders die mogelijk

gedupeerd zijn goed te woord worden gestaan en op een betrokken en menselijke manier worden begeleid. Door middel van het instellen van commissies met onafhankelijke experts wordt ook een externe check ingebouwd op de werkzaamheden van de herstelorganisatie.

- Daarnaast heb ik ook een spoedwet ingediend met de wettelijke basis die nodig is om de hardheidsregeling te kunnen uitvoeren en kunnen ouders die mogelijk vergelijkbaar zijn aan CAF 11 deze week een brief van de verwachten.
- Ik begrijp heel goed dat het voor ouders heel frustrerend is dat in de afgelopen twee maanden op hun dossier op het oog niets lijkt te zijn gebeurd. Maar er is achter de schermen heel hard gewerkt om ervoor te zorgen dat er een herstelorganisatie staat waarbij het proces transparant en menselijk kan verlopen. Ik vind het namelijk belangrijk dat ouders snel duidelijkheid hebben, maar ik vind het minstens zo belangrijk dat dit proces op een gedegen verloopt.
- Dat ouders niet het gevoel hebben dat ze weer tegen bureaucratische muren aanlopen, maar met

hun eigen persoonlijke aanspreekpunt kunnen sparren.

- Dat zij met de expertise van onafhankelijke experts erop kunnen vertrouwen dat er op een juiste manier naar hun dossier is gekeken.
- Dat zij bij andere problematiek bijgestaan kunnen worden door gemeenten.
- En dat zij op die manier met een menselijke maat geholpen worden.
- Ik heb daarom veel inspanningen verricht en die hebben tijd gekost. Maar ik heb vertrouwen dat de komende periode veel werk zal worden verzet. Toch zal de hersteloperatie ongeveer twee jaar in beslag nemen en daarom begint de herstelorganisatie met de meest schrijnende gevallen die bekend zijn. Ik verwacht deze zomer de eerste ouders – buiten de CAF11-zaak – te kunnen compenseren.

- Daarnaast werk ik natuurlijk aan de toekomst. De menselijke maat moet terugkeren in het totale toeslagenstelsel.

- Recent heb ik een beleidsbesluit gepubliceerd waarin onder andere de proportionaliteit van het stelsel wordt geregeld. Dit zal ik in samenwerking met mijn collega van SZW ook codificeren in wetgeving.
- Er wordt verder gewerkt aan de routekaart die richting moeten geven aan de wijze waarop verder wordt gegaan met het IBO Toeslagen.
- Op Prinsjesdag wordt een wetsvoorstel ingediend met verbeteringen en alternatieven door te voeren op weg naar een beter en menselijker systeem.
- Tot slot blijf ik, samen met SZW, werken aan de verbetering van dienstverlening van de kinderopvangtoeslag om de hoge terugvorderingen binnen de kinderopvangtoeslag te reduceren. Dit jaar beginnen we hier al mee door kinderopvangorganisaties gegevens te laten aanleveren.
- Zo wil ik het verleden herstellen en tegelijkertijd werken aan de toekomst. Door middel van voortgangsrapportages zal ik u hierover periodiek informeren waarvan ik de volgende nog voor het zomerreces naar uw Kamer zal sturen.

BLOK 1 Compensatie

Compensatie CAF 11

Stand van zaken uitbetaling eerste deel

- Zoals eerder aan de Kamer gemeld is er alles op alles gezet om iedereen voor de Kerst de eerste betaling over te maken.
- In vijf gevallen is dit nog niet gelukt. Van deze ouders weten wij niet waar zij woonachtig zijn. Zij hebben zich ook niet zelf bij de Belastingdienst gemeld.
- De compensatiebeschikking is op 26 en 27 maart 2020 verzonden aan alle burgers.
- De nabetalingen zijn uitbetaald op 9 april 2020.
- Inmiddels zijn 52 bezwaren n.a.v. de compensatie beschikking ingediend. Deze worden voorgelegd aan ingestelde/nog in te stellen BezwarenschriftenAdviesCommissie (BAC)

Factsheet Compensatie CAF 11.

- CAF 11 betreft 309 ouders
- 287 ouders hebben recht op compensatie
- Op 17 december 2019 zijn de vooraankondigingen verzonden
- Op 20-23-24 en 27 december 2019 zijn de

uitbetalingen verricht; één betaling volgde nog in januari 2020

- In totaal zijn 282 betalingen verricht n.a.v. de vooraankondiging
- Voor de vijf ouders waarvan de uitbetaling nog zonder resultaat is, is getracht via andere instanties zoals de SVB, de noodzakelijke contactgegevens te achterhalen.
- Op 26 en 27 maart 2020 zijn de compensatiebeschikkingen verstuurd aan alle 304 ouders, voor 5 ouders zijn de adresgegevens niet bekend, vertrokken onbekend waarheen.
- Op 9 april 2020 zijn de nabetalingen verricht n.a.v. de compensatiebeschikking
- 222 ouders hebben een nabetaling ontvangen op 9 april

Naar tevredenheid gecompenseerd

Q. Zijn de ouders naar hun tevredenheid gecompenseerd? Heeft de staatssecretaris al een reactie gehad van de ouders?

A.

- Er zijn 287 ouders die in aanmerking komen voor een compensatiebedrag. 5 ouders zijn (nog) niet traceerbaar voor uitbetaling.
- Van 282 ouders, met een uitbetaald compensatiebedrag, hebben:
    - 41 ouders, via één advocaat, pro forma bezwaar aangetekend. De advocaat gaat de bezwaren motiveren nadat het mandaat van de diverse commissies en de reikwijdte van de compensatieregeling, op het onderdeel werkelijke schade, officieel bekend worden gemaakt.
    - 6 ouders individueel bezwaar ingediend.
    - 5 ouders individueel bezwaar ingediend wegens (hogere) werkelijke schade.
- **Toelichting:**

- Er is pro-forma bezwaar aangetekend door één advocaat namens 41 ouders. Met andere woorden: de grond(en)/reden(en) worden nog aangevuld nadat het mandaat van de diverse commissies en de reikwijdte van de compensatieregeling, op het onderdeel werkelijke schade, officieel bekend worden gemaakt.

Juridische molen

Q. Komen ouders 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.
- De ouders in de CAF 11-zaak hebben in april hun definitieve compensatiebesluit ontvangen. De ouders die mogelijk vergelijkbaar zijn behandeld als in de CAF 11-zaak ontvangen deze week nog een brief.
- De persoonlijk behandelaren bespreken de uitkomst van de compensatie in een vroegtijdig stadium met de burger;
- De burger heeft de mogelijkheid, als hij aangeeft het bedrag te laag te vinden, en indien er meer schade is geleden, een verzoek tot aanvullende schade te doen. Er moet dan wel een causaal verband aangetoond kunnen worden.
    - het verzoek gaat naar commissie schadevergoeding werkelijke schade

    - daarnaast bestaat een mogelijkheid tot bezwaar
- Voor de mensen die in bezwaar gaan is er een speciaal daarvoor ingericht bezwaarschriftenadviescommissie. Die commissie zal aan de herstelorganisatie advies geven over de bezwaren.
- Natuurlijk kan een ouder hier anders over denken. De ouder kan dan rechtsmiddelen tegen het besluit aanwenden. Waaronder een procedure voor de bestuursrechter of de civiele rechter.

Vergoeding kosten

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 bewust voor deze benadering gekozen. Bijvoorbeeld bij de 25% voor veronderstelde materiële schade.
- Er komt wel een vangnetregeling voor ouders die met de verschillende herstelregelingen niet of onvoldoende geholpen zijn en menen in een zeer schrijnende situatie te zitten.
- Ouders die menen dat hun werkelijke schade als gevolg van het institutioneel vooringenomen handelen hoger is dan de forfaitair bepaalde compensatie, kunnen verder bij Toeslagen een verzoek tot aanvullende vergoeding indienen.

- Toeslagen zal deze verzoeken aan een onafhankelijke Commissie aanvullende schadevergoedingen werkelijke schade voorleggen en het advies van deze Commissie volgen.
-

Niet ruimhartig genoeg

Q. Hoe wordt omgegaan met het feit dat burgers de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg vinden?

A.

- Sommige ouders hebben aangegeven de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg te vinden.
- Tegen de definitieve beschikking kan door de ouders bezwaar worden gemaakt.
- Zoals bekend zal voor de beoordeling van dit bezwaarschrift een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie worden ingesteld.
- Als het gaat om extra kosten die de ouders hebben gemaakt, zoals bij beslaglegging en juridische bijstand, dan zijn ouders uitgenodigd om deze kosten aan te leveren, zodat ook deze waar mogelijk vergoed kunnen worden.
- Het gaat dan om situaties waarbij de compensatieregeling evident onvoldoende is en de ouders uitzonderlijk hard zijn geraakt.

Uitkomsten ADR

Factsheet onderzoek ADR overige CAF-zaken

De Kamer kan vragen waarom het ADR-onderzoek geen inzicht geeft op de vraag wie verantwoordelijk is voor het onrechtmatig handelen.

Het onderzoek van de ADR is hier niet op gericht, wel heeft de ADR op basis van de stukken gekeken wanneer de ambtelijke en politieke top wist van het mogelijk onrechtmatig handelen.

Dit is ook eerder gecommuniceerd met de Kamer in de brief van 2 september over de aanbieding van de bijgestelde opdracht.

Kernboodschap

- De ADR heeft onderzoek gedaan in hoeverre er bij toeslag-gerelateerde CAF-zaken van januari 2013 tot eind 2019 sprake is geweest van een vergelijkbare behandeling als bij CAF-11. Zowel de Adviescommissie als de ADR noemen in hun rapport aantallen van burgers die mogelijk geraakt zijn

door een met CAF 11 vergelijkbare werkwijze. Hierbij worden verschillende aantallen genoemd. Dit wordt met name verklaard doordat de ADR de verschillende CAF-zaken op een aantal losse aspecten heeft vergeleken en de Adviescommissie die getallen vervolgens in samenhang beziet om daarmee tot specifieke CAF-zaken te komen die waarschijnlijk of mogelijk vergelijkbaar zijn met CAF 11.

- De ADR stelt vast dat informatie over toeslag-gerelateerde CAF-zaken die zij beoordeeld heeft op onderdelen onjuist en/of onvolledig is en dat de informatiehuishouding bij Toeslagen op onderdelen derhalve niet op orde is.
- Ook heeft de ADR onderzocht op welke punten en hoe lang de Belastingdienst zich in deze CAF-zaken niet heeft gehouden aan de geldende wet- en regelgeving.
- De ADR heeft onderzocht wanneer de politieke en ambtelijke top geïnformeerd was over onrechtmatig handelen en andere problemen. Het ontbreken van de mogelijkheid tot proportioneel terugvorderen bij het niet betalen van de eigen bijdrage werd in

oktober 2012 onder de aandacht gebracht van de ambtelijke en politieke top. In 2014 komt dit opnieuw aan de orde en wordt de staatssecretaris van Financiën geïnformeerd dat ambtenaren van Financiën en ambtenaren van het ministerie van SZW werken aan een oplossingsrichting.

- De intensieve uitvraag van bewijsstukken was in ieder geval in mei 2013 bekend bij de ambtelijke en politieke leiding toen de Tweede Kamer het licht van een meer stringente fraudeaanpak over deze werd maatregel werd geïnformeerd.
- Als het gaat over het stopzetten van toeslagen voordat onderzoek gedaan werd was de ambtelijke top in ieder geval in september 2013 daarvan op de hoogte. Het MT Fraude ontving de verslagen van het CAF-team waarin hier melding van werd gemaakt. Voor de politieke top gold dit in ieder geval in 2017, na het verschijnen van het rapport van de nationale ombudsman.
- In februari 2014 was de politieke en ambtelijke top n.a.v. een rapport van de Nationale Ombudsman geïnformeerd over de onduidelijkheid bij burgers over ontbrekende bewijsstukken. In 2017 werd met

het verschijnen van het rapport 'Geen powerplay maar fairplay' het totaalbeeld duidelijk van de gevolgen van al deze aspecten voor de ouders van CAF 11.

- De ADR geeft aan dat in 100 van de 149 CAF-zaken sprake is geweest van een zoekopdracht waarbij 1e en 2e nationaliteit werd opgevraagd. De ADR heeft geen aanwijzingen gevonden op grond waarvan geconcludeerd kan worden dat deze informatie een doorslaggevende rol heeft gespeeld bij de beoordeling van zaken.
- Daarnaast heef de ADR geconstateerd dat in de periode van 18 april 2014 tot 22 oktober 2018 bij de risicokwalificatie van de aanvraag op kinderopvangtoeslag het al dan niet hebben van de Nederlandse nationaliteit een indicator was. Het al dan niet hebben van de Nederlandse nationaliteit werd aangeboden aan het risicomodel, het daadwerkelijk gebruik ervan werd bepaald door het zelflerend systeem.

Melden FSV aan AUT en ADR

Q. Waarom is het bestaan van het FSV niet aan de Adviescommissie uitvoering toeslagen en de Auditdienst Rijk gemeld?

A.

- Naar aanleiding van vragen van de Adviescommissie uitvoering toeslagen en van de ADR is aan beide op verschillende momenten een aantal documenten verstrekt.
- In enkele daarvan komt FSV aan de orde.
- In deze documenten is onder meer te lezen dat FSV een applicatie is waarin fraudesignalen worden geregistreerd en worden voorbeelden van signalen gegeven.
- De Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (Privacy Impact Assessment) van FSV is begin maart jl. aan zowel AUT als de ADR gezonden.

Q. Waarom heeft u de ADR niet de gevraagde documenten en informatie gegeven?

A. De ADR heeft volledige medewerking gekregen bij het onderzoek en er zijn geen documenten aan de ADR geweigerd.

- Wel is er om stukken verzocht die uiteindelijk niet verstrekt konden worden, omdat die niet zijn aangetroffen na intensief zoekwerk.
- In een uitgebreide zoek- en verantwoordingsslag zijn de verslagen die zijn verzocht door de ADR en die zijn aangetroffen ook gedeeld, of is verantwoord waarom er geen verslag is aangetroffen.
- Vaak was de reden dat er geen vergadering was geweest en dus ook geen verslag.

Aanvullend

- Slechts in enkele gevallen zijn verslagen niet aangetroffen, zonder dat hiervoor een reden bekend is.
- (1x Bestuursraad 2016, 1x MT Toeslagen 2013, 2x MT Toeslagen 2014, 1x opdrachtgevers- en opdrachtnemers-overleg Financiën/SZW 2014 1x

MT Fraude 2014 en enkele verslagen van de Ministerstaf).

- Een overdrachtsdossier voor de [redacted] Belastingdienst werd tot het verschijnen van het ADR-rapport niet aangetroffen. Na het verschijnen van het ADR-rapport heeft de ADR een signaal gekregen dat er wel sprake zou zijn van een overdrachtsdocument- of inwerkdossier. Omdat op het moment dat de ADR dit signaal ontving het onderzoek naar de toeslaggerelateerde CAF-zaken was afgesloten heeft de ADR dit signaal niet meer in haar onderzoek kunnen betrekken. Het zou hier gaan om een papieren overdrachtsdocument van de vorige [redacted] aan de (voormalige) nieuwe [redacted]. Dit document is echter tot op heden niet aangetroffen.

Q. Hoe komt het dat de ADR op onderdelen onjuiste of onvolledige informatie heeft ontvangen?

A.

- De bevindingen van de ADR omtrent onjuistheid en/of onvolledigheid zien op het CAF-bestand op persoonsniveau.
- Dit CAF-bestand is door Toeslagen ten behoeve van het ADR-onderzoek samengesteld, op basis van de primaire informatiesystemen.
- Het CAF-bestand op persoonsniveau is inmiddels volledig gevuld op basis van de primaire informatiesystemen. Er zijn geen burgers toegevoegd aan het CAF-bestand, de informatie per burger is enkel verrijkt. De latere aanvulling van het CAF-bestand op persoonsniveau valt buiten het ADR-onderzoek.

Toelichting

- De bevindingen van de ADR omtrent onjuistheid zien op het stopzetten van toeslagen alvorens onderzoek bij de burger te doen en onvolledigheid op de gegevens

die niet volledig zijn gevuld in de systemen, voor de overige 74 CAF-zaken)

Onderscheid groepen

Q. Waarom wordt er een onderscheid gemaakt tussen ouders die in het 'reguliere' toezicht disproportioneel getroffen zijn en ouders die via groepsgewijs onderzoek in de problemen zijn gekomen?

Claim: Zowel de ADR als de AUT wijzen erop dat de werkwijze door Toeslagen in beide gevallen hetzelfde is.

A.

- Dit onderscheid wordt gemaakt omdat ouders die via een groepsgewijs onderzoek vooringenomen zijn behandeld, naast herstel van de toeslag ook compensatie krijgen voor de wijze waarop zij zijn behandeld.
- Zij zijn namelijk niet alleen de dupe van de harde uitwerking van de toeslagenwetgeving, maar ook van de collectieve werkwijze van Toeslagen. Waarbij zij als deel van een groep werden verondersteld onjuist te hebben gehandeld, zonder dat daarvoor aanwijzingen waren vastgesteld in hun persoonlijke dossier. Hun lopende toeslag werd stopgezet, zonder dat er een individuele aanleiding voor was. In het reguliere toezicht werd

deze methode niet gehanteerd.

Vormgeving compensatie overig

Q. Hoe zal worden omgegaan met de zaken waarin geen sprake is geweest van een groepsgewijze behandeling? Of waarbij is geconstateerd dat de CAF zaak niet vergelijkbaar is met CAF 11?

A.

- Alle mensen die betrokken zijn geweest in een CAF-onderzoek worden door Toeslagen over de verdere procedure geïnformeerd. Zij ontvangen daarover deze week een brief.
- De ouders die betrokken zijn in een groepsgewijs CAF of ander onderzoek dat uiteindelijk niet vergelijkbaar wordt bevonden met CAF 11 komen niet voor compensatie in aanmerking. Hetzelfde geldt voor ouders die niet in een CAF-onderzoek of een ander groepsgewijs onderzoek betrokken waren. De commissie van wijzen wordt geraadpleegd alvorens Toeslagen tot een dergelijk oordeel komt.

- Als de ouders het niet eens zijn met de afwijzende beschikking op een verzoek tot compensatie, kunnen ze bezwaar en beroep instellen. Een bezwaar wordt voorgelegd aan de onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie.
- Ouders die niet in aanmerking komen voor compensatie, maar die wel gedupeerd zijn door de strengheid van de regelgeving kunnen een verzoek doen om individuele herbeoordeling van hun situatie. Als de zaak langer dan 5 jaar geleden speelde kan daarbij een beroep op de hardheidsregeling worden gedaan.
- Indien nodig kan een verzoek bij de ouder worden ingediend voor additionele informatie. Waar nodig wordt gebruik gemaakt van eventueel nog aanwezige informatie bij banken en kinderopvanginstellingen.

BLOK 2 Ouderdossiers/ontbrekende documenten

Stand van zaken verstrekken ouderdossiers

Spreeklijn

- Er zijn 41 ouders die hun ouderdossier hebben ontvangen.
- Er zijn bijna 700 verzoeken ingediend voor een persoonlijk dossier.
- Op 20 april jl. is gestart met pilot de nieuwe werkwijze te beproeven; eerst contact met de burger om de exacte informatiebehoefte te achterhalen, vervolgens op maat uitvoering geven aan de wens van de burger. Het betreft 20 burgers.
- De overige burgers heeft een informatiebrief ontvangen over de nieuwe werkwijze; ze worden voor 1 juni a.s. gebeld of de brief duidelijk is en om de informatiebehoefte in beeld te krijgen, zodat de gewenste informatie ook voor deze groep op geleverd kan worden.

Factsheet aanpak verzoek persoonlijk dossier

Kernboodschap
Iedere ouder die zijn/haar dossier heeft opgevraagd, zal deze ontvangen. Bij het verstrekken van de

dossiers wordt gekeken wat past bij de informatiebehoefte van de ouder.

Belangrijkste informatie

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

weken, vervaardigen van alle nog openstaande aanvragen van dossiers is gezien de benodigde menskracht onmogelijk.

- Eind mei worden ouders die hun dossier hebben opgevraagd gebeld.

Factsheet Informatiebeheer

- Er is onderzoek uitgevoerd naar deelprocessen binnen het primaire proces van Toeslagen waarin voor een dossier relevante informatie wordt gegenereerd en verwerkt. Directe aanleiding destijds was het feit dat in de dossiers van CAF 11 niet alle voor de procesvoering relevante documenten beschikbaar waren voor de verweerder. In het tweede kwartaal van dit jaar worden de resultaten van het interne onderzoek opgeleverd. Vervolgens worden de verbeteringen uit het onderzoek geïmplementeerd.
- De aanhoudende signalen van ouders en media over kwijtgeraakte stukken zijn aanleiding om dit te laten onderzoeken door een onafhankelijke (externe) instantie. Het onderzoek loopt i.s.m. DocDirect.
- De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed verricht een onderzoek naar het informatiebeheer en de kwaliteit van archivering bij Toeslagen. De inspectie zal onderzoeken of de Archiefwet nageleefd is in het werkproces toeslagen kinderopvang tussen 2013 en heden. Op dit

moment werkt de Inspectie aan een aangepaste planning naar aanleiding van de COVID 19-maatregelen. Wanneer deze gereed is zullen nadere afspraken worden gemaakt.

Compensatie bij ontbrekende documenten

Q. In hoeverre is het mogelijk om ouders goed te kunnen compenseren met een informatiehuishouding die niet op orde is?

A.

- De persoonlijke behandelaar van de ouder(s) zal alle systemen, waarin mogelijke informatie is opgeslagen, betrekken bij 'compensatie' c.q. 'herstel' van het toeslagrecht. In overleg met de toeslaggerechtigde wordt -zo nodig- ook gevraagd of deze aanvullende informatie kan verschaffen.
- Er zullen uiteindelijk 300 persoonlijke behandelaars klaarstaan om ouders te helpen.
- Indien nodig én mogelijk worden ook derden (zoals gastouderbureaus, kinderopvanginstellingen, banken en financieel dienstverleners) benaderd.

Toelichting

• In opleiding: 36 fte aan Persoonlijk Behandelaren. Op 1 juni is er 108 fte opgeleid.

• Op dit moment geëquipeerde Persoonlijk Behandelaren die aan het werk kunnen: 69 fte UHT Herstel en Staf: 159 fte, volgt

Gesprekken met ouders

Q. Heeft u met zelf met ouders gesproken?

A.

- Ik heb meermaals met betrokken ouders gesproken. Op dit moment heb ik met veel ouders gesprekken gevoerd; in groepsverband en individueel.
- Daarnaast heb ik ook tijdens de webinars met ouders gesproken en hebben ruim 300 ouders aangegeven een persoonlijk gesprek op prijs te stellen. Ik wil met al deze ouders in gesprek.
- Ook ga ik spreekuren in het land organiseren.
- De gesprekken grijpen mij erg aan en sterken mij om voor iedereen een passende oplossing te vinden.
- Ze geven mij een goed beeld gegeven wat speelt bij deze ouders en hoe Toeslagen daarmee omgaat.

Gesprekken in coronatijd

Q. Spreekt u ook in deze corona tijd met gedupeerde ouders?

A.

- Ja zeker, weliswaar digitaal. Maar ik vind het heel belangrijk om met de ouders en hun contactpersonen in gesprek te blijven.
- Ieder heeft weer een eigen verhaal en de gesprekken helpen bij het beeld wat er speelt bij ouders en hoe we daarmee om moeten gaan.
- Tijdens de webinars in april en maart hebben zo'n 300 ouders aangegeven behoefte te hebben aan een persoonlijk gesprek en ik ga met al die ouders in gesprek.
- Daarnaast gaan wij ook spreekuren in het land organiseren.

Contact gemachtigde

Q. Waarom heeft de Belastingdienst de contacten met de ouders uit CAF 11 niet via de gemachtigde laten lopen?

A.

- De Belastingdienst probeert waar mogelijk persoonlijk contact te zoeken met betrokken ouders uit de CAF-11 zaak. Uit het verleden is gebleken dat de informatievoorziening en het contact vanuit de Belastingdienst naar ouders toe niet altijd even soepel is verlopen.
- Hierbij moet bedacht worden dat de gemachtigde bij de Belastingdienst **niet** altijd bekend is. Ik maak mij er nu hard voor dat dit in de toekomst beter uitgevraagd en geregistreerd wordt.
- Naar aanleiding van dit contact heeft een gemachtigde van een aantal van deze ouders aangegeven onvoldoende betrokken te zijn geweest bij deze afspraken. Ik heb de Belastingdienst verzocht meer aandacht te hebben voor het op de juiste wijze betrekken van de gemachtigde.
- Sindsdien is de werkwijze aangepast en vindt het contact met de gemachtigde plaats. Aan de ouders

waarvan geen gemachtigde bekend is, wordt expliciet gevraagd of zij een gemachtigde hebben.

- Om ervoor te zorgen dat gemachtigden in de toekomst wel bij de Belastingdienst bekend zijn, worden de gemachtigden geregistreerd door middel van een notitie in het Toeslagen Verstrekkingen Systeem. Bekeken zal worden of deze wijze van registreren toereikend is.

Duidelijkheid overige ouders

Q. Wanneer krijgen de andere ouders meer duidelijkheid?

A.

- Laat ik vooropstellen: **alle ouders die op dezelfde manier als in de CAF 11-zaak slachtoffer zijn** geworden van de institutionele vooringenomenheid, **krijgen** ook **herstel en compensatie**.
- Maar: dit is een complexe en omvangrijke zaak. Het gaat om grote groepen met zeer verschillende zaken. Ik wil dit herstel **voortvarend** oppakken, maar **vooral ook zorgvuldig doen**.
- Daarbij is belangrijk om **realistisch** te zijn: we gaan dit herstellen, maar dit kost tijd. Dit is niet vandaag of morgen geregeld.
- Voor de ouders die vergelijkbaar zijn behandeld als in de CAF 11-zaak starten de voorbereidingen ook in mei en de individuele behandeling in juni.
- Voor ouders die zijn geraakt door het hardheid stelsel wordt gestart met de individuele behandeling in juli.

Ontbrekende documenten

Q. Hoe wordt er omgegaan met situaties waarin zowel Toeslagen als de ouder(s) niet over de benodigde informatie/documenten beschikken die nodig zijn voor compensatie?

A.

- Het is noodzakelijk dat de betrokken ouders over de hierboven genoemde jaren kunnen aantonen dat er sprake is geweest van kinderopvang waarvoor kosten zijn betaald.
- Ik besef dat het niet eenvoudig is 10 – 15 jaar na dato nog over alle noodzakelijke documenten te beschikken. Daarbij kan ook gebruik gemaakt worden van informatie die wordt verzameld via banken en kinderopvanginstellingen.
- Toeslagen zal zich, samen met de betrokken ouders, maximaal inspannen om tot een aannemelijk beeld te komen over die jaren en waar er (deels) recht op kinderopvangtoeslag bestaat dit recht aan ouders te geven.
- Daarbij vraag ik ook aan banken en kinderopvangorganisaties of zij nog gegevens

hebben die van belang kunnen zijn bij de onderbouwing van het recht op kinderopvangtoeslag.

BLOK 3 AUT

Maar 22 dossiers

Q. Op basis waarvan is de beslissing gemaakt om op 'maar' 22 andere CAF dossiers te focussen m.b.t. vergoeding en/of compensatie?

A.

- Deze beslissing is na onderzoek door de ADR gemaakt op basis van percentages van afwijzingen en stopzettingen van toeslagen (zonder nader onderzoek) in de overige CAF dossiers.
- Na het vergelijken van deze percentages met de algemene trend zijn 10 'waarschijnlijke' dossiers (waarin >70% is afgewezen en >50% is stopgezet) en 12 'mogelijke' dossiers (waarin 50-70% is afgewezen en 40-50% is stopgezet) vastgesteld.
- Ook de AUT heeft met de resultaten van het onderzoek van de ADR gewerkt.

Gevallen voor 2015

Q. Klopt het dat, door ook te kijken naar gevallen van voor 2015, een wetswijziging noodzakelijk is?

A.

- Ja. De huidige bevoegdheid tot herziening van eerdere beschikkingen werkt slechts tot vijf jaar terug.
- Voor gevallen van meer dan vijf jaar geleden is wetgeving nodig om een (hardheids)tegemoetkoming te bieden.
- Hiervoor heb ik inmiddels de spoedwet ingediend.

Toelichting

- De hardheidstegemoetkoming voor gevallen waarin de vijfjaarstermijn is verstreken wordt voorgesteld in de hardheidsregeling van het (spoed)wetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir.

Gevallen <1500 euro

Q. Op basis van welke regels worden de gevallen met een terugvordering van <1.500 euro beoordeeld?

A.

- Een verzoek om herstel of reparatie wordt alleen beoordeeld indien het gaat om een nihilstelling met een minimale terugvordering van € 1.500 euro per jaar.
- De Adviescommissie sloot met de drempel van €10.000 per berekeningsjaar aan bij de grens die sinds 2017 wordt gehanteerd voor de persoonlijke betalingsregeling voor toeslagschulden.
- Tot 2017 was die grens echter €1.500 per berekeningsjaar.
- Ik vind de grens van €10.000 te hoog, vooral voor ouders met een beperkte financiële armslag, die vaak de hoogste toeslagen ontvangen.
- Ik kies daarom voor een bedrag van €1.500. Op deze manier waarborg ik ook dat gedupeerde ouders in kwetsbare groepen zonder belemmeringen in aanmerking kunnen komen voor

deze regeling.

Mate vergelijkbaarheid CAF 11

Q. Waarom is het niet voldoende wanneer een klein deel van de ouders is benadeeld in een CAF-dossier?

Claim: Het individuele leed van een ouder is toch niet afhankelijk van hoeveel nadeel andere ouders hebben ondervonden in eenzelfde CAF-dossier?

A.

- De compensatie wordt geboden aan ouders die groepsgewijs vooringenomen zijn behandeld. Het gaat dan om een groepsgewijze aanpak van toeslaggerechtigden naar aanleiding van verdenkingen van een kinderopvanginstelling, zonder concrete verdenkingen ten aanzien van de individuele ouders.
- Het is dus niet voldoende dat het voorschot in een individueel dossier is stopgezet, of dat er niet verder is doorgevraagd; het gaat erom dat excessieve controle het patroon was bij de groep als geheel.
- Voor de CAF zaken waar enkele ouders benadeeld zijn, geldt dat zij zich kunnen melden voor herbeoordeling van hun situatie (zie verder

volgende QA).

Wijze beoordeling vergelijkbaarheid

Q. Op welke wijze wordt beoordeeld of ouders zijn geconfronteerd met een disproportioneel hoge terugvordering?

A. In de situatie dat een ouder onderdeel is geweest van een CAF-dossier en dat ten aanzien van dat dossier is vastgesteld dat er niet groepsgewijs vooringenomen is gehandeld, komt de ouder in principe niet in aanmerking voor compensatie.

- Toch kan er sprake van zijn dat deze ouder gedupeerd is geweest door de strenge regelgeving van de kinderopvangtoeslag. In dat geval kan een ouder zich melden voor een herbeoordeling en wordt de situatie beoordeeld en kan er wel sprake zijn van herstel. Wij zullen deze ouders hierbij ondersteunen.
- Er wordt tijdens deze herbeoordeling bijvoorbeeld gekeken of:
    - de ouder een hoog bedrag aan toeslag moest terugbetalen omdat hij niet kon aantonen dat alle kosten zijn betaald, of:

- het slachtoffer was van een frauderende organisatie, of:
- een hoog bedrag aan toeslag moest terugbetalen, terwijl er maar een kleine fout was gemaakt.

Schadevergoeding disproportionaliteit

Q. Kunnen ouders die geconfronteerd zijn met een disproportionele terugvordering in aanmerking komen voor een vorm van (aanvullende) schadevergoeding/compensatie als zij gevolgschade hebben ondervonden?

A.

- Ouders die zijn geconfronteerd met bepaalde onevenredige hardheden van het systeem krijgen een herziening of een hardheidstegemoetkoming op basis van de toeslag waarop ze naar **huidige inzichten** recht zouden hebben.
- Dit is een extra stap die ik zet en ik heb daarom eerder dit jaar aan de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen gevraagd haar onderzoek uit te breiden. De Adviescommissie richtte zich in eerste instantie op ouders die geraakt waren institutionele vooringenomenheid.
- Bij deze ouders geen sprake was van institutioneel vooringenomen handelen door de Belastingdienst/Toeslagen, maar van een reguliere uitvoering van de wetgeving volgens de toen geldende kaders.

- Hierbij past geen schadevergoeding, maar een reparatie.
- Bij die reparatie worden ook bedragen betrokken die zien op kosten die in rekening zijn gebracht voor aanmaningen en dwangbevelen en de invorderingsrente die is gerekend.
- Er komt wel een vangnetregeling voor ouders die met de verschillende herstelregelingen niet of onvoldoende geholpen zijn en menen in een zeer schrijnende situatie te zitten.

Toelichting

- Op basis van de **vangnetbepaling** kan onder omstandigheden een bijzondere tegemoetkoming worden toegekend indien sprake is van een **zeer schrijnend geval** waarin toepassing van de wet- en regelgeving inzake de kinderopvangtoeslag heeft geleid tot ernstige onbillijkheden van overwegende aard, welke onbillijkheden zodanig zijn dat het overduidelijk onredelijk is deze voor rekening van de belanghebbende te laten.
- Het gaat hierbij uitdrukkelijk niet om tegemoetkoming voor eventuele schade als gevolg

van een compensatie, herziening, hardheidstegemoetkoming of vergoeding.

- Het betreft dus **geen gehele of gedeeltelijke schadevergoeding**.
- Het gaat alleen om een **bijzondere tegemoetkoming om leed te verzachten**. Er wordt niet gewerkt met vaststellingsovereenkomsten. Ouders kunnen zich altijd tot de civiele rechter wenden als zij van mening zijn dat in hun geval sprake was van een onrechtmatig correctiebesluit en zich daarbij op het standpunt stellen dat de Belastingdienst schadevergoeding moet betalen.

Hardheidsclausule

Q. Op basis van welke regels kan er gebruik worden gemaakt van de hardheidsclausule?

A.

- Soms leidt wet- en regelgeving tot gevolgen die bij het maken van die wet- en regelgeving niet voorzien waren en ook niet bedoeld waren.
- Dit kan ook het geval zijn bij het toepassen van de Toeslagenwet- en regelgeving.

- In het (spoed)wetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir wordt een uitbreiding van de bestaande hardheidsclausule voorgesteld. Hiermee wordt het (in de toekomst) mogelijk om tegemoet te komen aan situaties waarin de toepassing van wet- en regelgeving op het gebied van toeslagen leidt tot niet voorziene en niet beoogde gevolgen.
- Dit is een van de maatregelen om de menselijke maat terug te krijgen in het toeslagenstelsel.
- De hardheidsclausule moet worden onderscheiden van de hardheidsregeling. Op basis van de hardheidsregeling kunnen ouders die (globaal gezegd) langer dan vijf jaar geleden zijn geconfronteerd met een onevenredig hoog terug te vorderen bedrag aan kinderopvangtoeslag, een verzoek doen op een toekenning van een hardheidstegemoetkoming.

TOELICHTING

- Een toeslaggerechtigde ouder moet zelf verzoeken om toepassing hardheidsclausule.

Groepen hardheidsregeling

Q. Is de hardheidsregeling mogelijk voor alle groepen gedupeerde ouders?

A.

- De hardheidsregeling is bedoeld voor ouders die meer dan vijf jaar geleden zijn geconfronteerd met een onevenredig hoog terug te vorderen bedrag aan kinderopvangtoeslag.
- Ouders waarbij die vijfjaarstermijn nog niet is verstreken, komen in aanmerking voor herziening van de tegemoetkoming.
- Het resultaat is hetzelfde. Ouders krijgen waarop ze bij beroep op de nieuwe jurisprudentie recht hebben.
- Daarnaast is er de compensatieregeling voor ouders die zijn getroffen door institutionele vooringenomenheid van de Belastingdienst/Toeslagen (in de CAF 11-zaken en aanverwante zaken).

Vormgeving hardheidsregeling

Q. Hoe zal de hardheidsregeling vorm krijgen en uitgewerkt worden? Hoe worden de ouders hierover geïnformeerd?

A.

- De hardheidsregeling biedt een tegemoetkoming aan ouders die meer dan vijf jaar geleden zijn geconfronteerd met een onevenredig hoog terug te vorderen bedrag aan kinderopvangtoeslag.
- Zij kunnen bij de Belastingdienst/Toeslagen een hardheidstegemoetkoming aanvragen.
- Daarmee kunnen ouders alsnog het bedrag krijgen waarop ze recht hebben bij een beroep op de huidige jurisprudentie van de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.
- Ouders worden hierover via diverse kanalen geïnformeerd, zoals via de website van de Belastingdienst/Toeslagen, via webinars, gemeenten en branche organisaties.

Terugbetalingsregelingen < 1500 euro

Q. Wat zijn de opties voor terugbetalingsregelingen voor mensen met een schuld (van <1.500 euro)?

- Indien belanghebbende een schuld < € 1.500,00 heeft, dan komt hij ook gewoon in aanmerking voor een standaardregeling en voor een persoonlijke betalingsregeling. Er is dus geen verschil met iemand die een schuld heeft van > € 1.500,00.
- Ook mag belanghebbende ervoor kiezen om zijn maandelijkse voorschotten van de toeslagen elke maand te verrekenen met de terugvorderingsbeschikkingen (dit is ook een vorm van een betalingsregeling).
- Bij het afgeven van de betalingsregeling moet het minimumbedrag voor iedere terugvordering € 20,00 per maand zijn. Dus stel dat het openstaande bedrag van een terugvordering € 400,00 is, dan krijgt belanghebbende een betalingsregeling van 20 maanden x € 20,00.

Omgang zaken geen CAF-zaak

Q. Hoe zal worden omgegaan met de zaken waarin geen sprake is geweest van een groepsgewijze behandeling? In andere woorden, waarin geen CAF dossier is opgesteld?

A.

- Mensen die betrokken zijn geweest in een CAF-onderzoek worden daar door Toeslagen over geïnformeerd. Zij ontvangen daarover deze week een brief.
- De ouders waarvan het dossier uiteindelijk niet vergelijkbaar wordt bevonden met CAF 11 krijgen daar bericht van en kunnen dan een verzoek indienen voor een individuele behandeling. Zij kunnen ook nog een beroep doen op de hardheidsregeling.
- Mensen die niet in een CAF-onderzoek betrokken waren, kunnen zichzelf bij de Belastingdienst melden om een beroep te doen op de hardheidsregeling.
- Indien nodig kan een verzoek bij de ouder worden ingediend voor additionele informatie.

Factsheet planning uitvoering regelingen

Kernboodschap

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

Belangrijkste informatie CAF overig

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

dat UHT opnieuw naar de situatie kijkt. Tegen de beschikking van UHT bestaat vervolgens de mogelijkheid voor de ouder om in bezwaar of beroep te gaan.

Voor de ouders die gedupeerd zijn door de hardheid van het stelsel starten de voorbereidingen ook in mei, evenals de behandeling van de ouders die OG/S is verweten.

Belangrijkste informatie CAF 11

- In de week voor kerst 2019 zijn de eerste betalingen aan de betrokken ouders overgemaakt. Van de 309 betrokken ouders hebben 287 ouders recht op compensatie. Voor de laatste 5 ouders die de uitbetaling nog niet hebben ontvangen wordt geprobeerd via buitenlandse belastingdiensten aan adresgegevens te komen.
- Er zijn 22 ouders die bericht hebben gehad dat zij geen compensatie ontvangen. Hun situatie is beoordeeld door een commissie van wijzen.
- Alle 309 ouders hebben een brief ontvangen waarin het besluit tot compenseren is toegelicht.

- De groep ouders die een eerste betaling heeft gekregen kon de bij Toeslagen bekende gegevens aanvullen en hun eventuele zienswijze geven. De reacties (van 80 ouders) zijn meegenomen bij het opstellen van de definitieve beschikkingen, die op 26 en 27 maart jl. zijn verzonden aan de ouders. De nabetaling op basis van de beschikking heeft plaatsgevonden op 9 april jl. Indien ouders het niet eens zijn met de definitieve beschikking kunnen ze hier bezwaar tegen maken.

Wanneer loketten open

Q. Dhr. Donner sprak over loketten waar gedupeerden ter plekke geholpen kunnen worden. Wanneer zullen deze loketten in werking worden gesteld?

Telefonisch loket

- Is reeds sinds 2-1-2020 open. Betreft het serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslag.

Fysiek loket

- We gaan gebruik maken van de Toeslagen Service Punten en 10 gemeente loketten.
- Per 1-6-2020 zijn deze servicepunten geïnformeerd over het behandelproces en kunnen zij ook assisteren bij het melden in het kader van de hardheid van het stelsel.
- Via het serviceteam kan er een afspraak worden gemaakt voor hulp en ondersteuning bij de Belastingdienst balie. Dit betreft hulp bij uitleg van het behandelproces en het melden in het kader van hardheid.

- Uiteraard is deze fysieke dienstverlening op dit moment i.v.m. het coronavirus via de Belastingdienst balie niet beschikbaar.
- Voor wat betreft de andere loketten is dit op dit moment nog onduidelijk.

Digitale loket

- De website is beschikbaar en wordt periodiek geactualiseerd. Het digitaal melden is helaas nog niet mogelijk. Wellicht op een later moment.
- De mogelijkheid van video bellen wordt op dit moment uitgewerkt.

Hoe weet een ouder of die gedupeerd is

Q. Hoe kan een ouder weten of hij/zij de dupe was van een groepsgewijze aanpak?

A.

- Burgers die betrokken waren in een CAF-onderzoek worden door middel van een informatiebrief geïnformeerd.
- In de brief wordt aangegeven of er sprake is geweest van een vergelijkbare situatie als in de CAF11 zaak en hiermee sprake is van een groepsgewijze vooringenomen aanpak.
- In het eindadvies Omzien in verwondering geeft de Adviescommissie uitvoering toeslagen een aantal criteria die erop kunnen duiden dat er sprake is van deze geïnstitutionaliseerde vooringenomenheid. Het gaat om de volgende criteria:

  1. een collectieve stopzetting zonder een voorafgaande individuele beoordeling die dit rechtvaardigde;
  2. het breed uitvragen van bewijsstukken over één of meerdere jaren;
  3. gevolgd door een zero tolerance-controle;

4. het niet nader uitvragen van informatie bij gebleken tekortkoming daarin;
5. het afwijzen of reduceren van de aanspraak op Kinderopvangtoeslag bij de minste of geringste onregelmatigheid in de stukken.

Zelf aantonen

Q. Hoe kunnen ouders weten/aantonen of ze wel of niet op een vergelijkbare, institutioneel vooringenomen wijze zijn behandeld? Waarom wordt dit door Toeslagen beoordeeld?

A.

- In het eindadvies Omzien in verwondering geeft de Adviescommissie uitvoering toeslagen een aantal criteria die erop kunnen duiden dat er sprake is van deze geïnstitutionaliseerde vooringenomenheid. Het gaat om de volgende criteria:

  1. een collectieve stopzetting zonder een voorafgaande individuele beoordeling die dit rechtvaardigde;

  2. het breed uitvragen van bewijsstukken over één of meerdere jaren;

  3. gevolgd door een zero tolerance-controle;

  4. het niet nader uitvragen van informatie bij gebleken tekortkoming daarin;

5. het afwijzen of reduceren van de aanspraak op Kinderopvangtoeslag bij de minste of geringste onregelmatigheid in de stukken.

- Op dit moment wordt de crisisorganisatie verder opgebouwd. De benodigde bewijsstukken die noodzakelijk zijn om aan te tonen dat een zaak vergelijkbaar is met de CAF11-zaak, is hierbij ook onderwerp van gesprek. Zo onderzoek ik op dit moment of banken en kinderopvangorganisaties een rol kunnen spelen bij het verstrekken van benodigde bewijsstukken.
- Hoewel het mijn intentie is om hier richtlijnen voor op te stellen, kan dit nooit een limitatieve lijst vormen.
- Ik zeg uw Kamer toe dat ik u hierover nader informeer als dit punt nader is uitgekristalliseerd.
- Daarnaast heb ik een drietal onafhankelijke commissies ingesteld die de crisis- en herstelorganisatie adviseren bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Zij zorgen ervoor dat de kwaliteit van de besluitvorming ten aanzien van individuele dossiers en het uitvoeringsproces gewaarborgd blijft.

Waar terecht ouders

Q. Is het voor alle ouders duidelijk waar ze terecht kunnen?

- **A.**Ik heb een breed pallet aan kanalen opgezet voor ouders om zich te laten informeren. Op deze manier wil ik alle ouders bereiken en kunnen zij zelf kiezen welke informatiebron voor hen het prettigste is.
- Ik heb alle ouders die mogelijk in aanmerking komen voor compensatie na het publiceren van het eindrapport van de Adviescommissie een brief gestuurd. Daarnaast hebben alle ouders deze maand een brief gekregen over de hersteloperatie.
- Er zijn in maart en april webinars georganiseerd waar ouders vragen konden stellen en op de website van Toeslagen en kinderopvangorganisaties hebben we informatie geplaatst.
- Naast de persoonlijke zaakbehandelaars die ouders zullen begeleiden in het proces worden fysieke balies ingericht waar ouders terecht kunnen met hun vragen.

- Tot slot word ik door een ouder- en kindpanel geadviseerd over die communicatie. Wat kan er beter of anders in toon of inhoud.

Voorkomen fouten herbeoordeling

Q. En, als deze herbeoordeling weer door de Belastingdienst wordt uitgevoerd en onderzocht, hoe zorgen we er dan voor dat er deze keer geen fouten worden gemaakt?

A.

- De medewerkers die werkzaam zijn in de herstelorganisatie zijn geworven op specifieke competenties om de herbeoordelingen te kunnen uitvoeren. Zo zijn er al een aantal opleidingsgroepen gestart.
- In het proces vinden diverse kwaliteitstoetsen plaats, zoals vier ogen principe en steekproefcontroles.
- Er is een structuur van vaktechnische toetsing en begeleiding ingericht. Er is een leercirkel ingericht zodat relevante signalen van de werkvloer tijdig naar boven komen en kunnen worden gedeeld met het ministerie (FIN en SZW).
- De eerste weken worden de stappen en beslissingen tijdens het herbeoordelen eerst breed gedeeld en besproken - ook met het strategisch crisisteam - alvorens ze worden geëffectueerd, ter

borging van het juiste maatgevoel en juiste toepassing van de beleidskaders door de uitvoering.

- Daarnaast heb ik een drietal onafhankelijke commissies ingesteld die de crisis- en herstelorganisatie adviseren bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Zij zorgen ervoor dat de kwaliteit van de besluitvorming ten aanzien van individuele dossiers en het uitvoeringsproces gewaarborgd blijft.
- Dit moet ervoor zorgen dat de herstelwerkzaamheden transparant en conform alle relevante wetten, regels en waarborgen worden uitgevoerd.

Hoeveel nihilstellingen

Q. Hoeveel gedupeerden hebben in totaal een nihil stelling gehad en moesten alles terugbetalen?

A.

- Vanaf toeslagjaar 2006 hebben ruim 100.000 unieke burgers voor minimaal één toeslagjaar te maken gehad met een nihilstelling van een kinderopvangtoeslag hoger dan € 1.500.
- Uit onderzoek blijkt dat ca. 10% van deze populatie in aanmerking komt voor herstel.

Hoe vaak OGS

Q. In hoeveel zaken was er sprake van opzet/grove schuld?

A.

- De bepaling of er sprake is van OGS is opgenomen in een vrij tekstveld dat handmatig is gevuld.
- Hierdoor is het niet mogelijk de groep burgers met OGS-bepalingen precies in beeld te brengen.
- Vanwege de verslaglegging in vrije tekstvelden kunnen we niet betrouwbaar stellen welk deel te maken heeft gehad met de kwalificatie opzet en welk deel met grove schuld.
- Het merendeel van de OGS-bepalingen zal voor grove schuld zijn afgegeven wegens non-respons, of het niet doorgeven van wijzigingen.

Toelichting [niet uitspreken]

- Door DF&A is er een selectiegemaakt vanuit het invorderingssysteem waarbij geselecteerd is op verschillende status/acties en ingevulde velden bij opmerkingen.

- Er is altijd aangegeven dat er sprake kan zijn van een foutmarge.
- Vastleggen van OGS gebeurde handmatig waarbij menselijke fouten niet uitgesloten kunnen worden. 9500 is het aantal CAF overig. Bestand van OGS bestaat uit 8500 burgers.

Kwalificatie OGS

Q. Hoe wordt het al dan niet terecht toekennen van de kwalificatie OGS bij ouders nader onderzocht?

A.

- Dat wordt niet onderzocht. Voor het eindresultaat maakt dat ook niet uit, aangezien iedereen in aanmerking voor een persoonlijke betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit.
- Om meer gevoel te krijgen bij OGS en in kader van lerende organisatie heb ik de Herstelorganisatie gevraagd om 20 OGS-dossiers te bekijken en analyseren. De resultaten hiervan zijn nog niet bekend.

Compensatie armoede door hardheid

Q. Waarom krijgen ouders die jarenlang in bittere armoede hebben gezeten door de 'hardheid' van de regering geen compensatie?

A.

- In het eindadvies van de Commissie Donner worden twee groepen ouders onderscheiden. Ouders die zijn geraakt door een institutioneel vooringenomen fraudeaanpak en ouders die zijn geraakt door de hardheid van het stelsel.
- Deze eerste groep ouders is gedupeerd door de collectieve werkwijze van Toeslagen. Waarbij zij als deel van een groep werden verondersteld onjuist te hebben gehandeld, zonder dat daarvoor aanwijzingen waren vastgesteld in hun persoonlijke dossier. Hun lopende toeslag werd stopgezet, zonder dat er een individuele aanleiding voor was.
- In het reguliere toezicht werd deze methode niet gehanteerd. Bij ouders die zijn geraakt door hardheid van het stelsel is **geen sprake van onrechtmatig handelen, maar wel sprake van een onwenselijke uitkomst.**

- In het spoedwetsvoorstel wordt voor de ouders die zijn geraakt door de hardheid van het stelsel een hardheidsregeling geïntroduceerd.

Waarom weer juridisch moeras

Q. Waarom worden de gedupeerde ouders wederom een juridisch moeras ingestuurd?

A.

- Het is geenszins de bedoeling om ouders een juridisch moeras in te sturen.
- Wel is het zaak om alles voorgoed op te lossen zodat de ouders ook echt geholpen zijn. Daar horen nu eenmaal ook regels bij.
- Om het de ouders zo makkelijk mogelijk te maken krijgen zij een persoonlijk aanspreekpunt.
- Deze persoon begeleid de ouder(s) in het proces van compensatie en herstel.

Voorschot

Q. Wat vindt u van het idee om alle gedupeerde ouders eerst een voorschot over te maken ter compensatie en daarna pas de individuele dossiers te behandelen?

A.

- Ik begrijp dat het aantrekkelijk klinkt, maar dat zou zorgen voor schijnzekerheid.
- Als ik nu voorschotten zou uitbetalen, dan zou ik niet met zekerheid kunnen zeggen of de ouders daar recht op hebben.
- Dat kan dus bij individuele behandeling betekenen dat ouders alsnog een deel moeten terugbetalen.
- Bij uitbetaling van het voorschot is er dan nog niets duidelijk.
- Ik doe het dan liever ineens goed, zodat de ouders meteen duidelijkheid hebben.

Alleen bij doorvragen

- Zoals u weet ben ik met gemeenten in gesprek over de wijze waarop zij betrokken kunnen worden bij de ondersteuning van ouders.
- Ik kan onderzoeken of de gemeenten een deel van de oplossing kunnen zijn voor een voorschot.

Zelf aanvraag doen

Q. Waarom moeten ouders die met herziening of reparatie niet geholpen zijn en menen in een bijzondere, schrijnende situatie te zitten zich opnieuw melden bij Toeslagen? Gaat Toeslagen dan nogmaals haar conclusie tegen het licht houden?

A.

- Ouders waarvan is vastgesteld dat 'compensatie' of 'herstel' niet mogelijk is, maar waarvan bij de behandeling van de casus door de persoonlijke behandelaar is vastgesteld dat sprake is van een bijzondere schrijnende situatie die is terug te voeren op o.a. de 'hardheid' van het stelsel worden actief door de persoonlijke behandelaar begeleid met betrekking tot de 'vangnetregeling'.
- In de casus waar de persoonlijke behandelaar dit niet onderkent of vaststelt kan de burger uiteraard 'zelf' een beroep op de 'vangnetregeling' doen.

Ondersteuning ouders

Q. Op welke manier(en) en door wie worden de ouders actief ondersteund als zij een aanvraag indienen nadat ze op de hoogte zijn gebracht van het mogelijk recht hebben op compensatie? Wanneer krijgen zij hun persoonlijke begeleider?

A.

- Bij het eerste contact tussen de ouder en een medewerker van de Herstelorganisatie Toeslagen krijgt de burger een vaste contactpersoon/persoonlijk begeleider toegewezen.
- De ouder houdt deze begeleider gedurende de gehele periode waarin het mogelijke recht op compensatie of het matigen van zijn vordering(en) speelt.
- Deze persoonlijk begeleider zal de ouder ook ondersteunen bij contacten met de reguliere toeslagenorganisatie over lopende toeslagen en eventuele contacten met gemeenten.

<u>Waarom niet iedereen evenveel recht op compensatie</u>

Q. Hoe zit het met de belofte van de voormalig staatssecretaris Snel dat alle slachtoffers van de heksenjacht van de Belastingdienst evenveel recht hebben op compensatie?

A.

- De afgelopen maanden is gebleken dat er verschillende oorzaken zijn aan te wijzen waardoor ouders benadeeld zijn.
- Voor de ouders die zijn getroffen door het institutioneel handelen van Toeslagen is voorzien in compensatie. Ik neem aan dat [vragensteller] hierop doelt met het woord heksenjacht.
- Deze compensatie is gebaseerd op het rapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen en bestaat onder andere uit compensatie voor de correctiebesluiten, immateriële schade, materiële schade, invorderingskosten en proceskosten. De compensatieregeling is voor al deze ouders gelijk.
- Een andere groep ouders is geconfronteerd met bepaalde onevenredige hardheden van het (wettelijke) systeem. Deze ouders krijgen een

hardheidstegemoetkoming op basis van de toeslag waarop ze naar huidige inzichten recht zouden hebben.

- Dit is een vergaande stap omdat bij deze ouders geen sprake was van institutioneel vooringenomen handelen door Toeslagen. Maar van een reguliere uitvoering van de wetgeving volgens de toen geldende kaders.
- Daarbovenop komt er een vangnetregeling voor ouders die met de verschillende herstelregelingen niet of onvoldoende geholpen zijn en menen in een bijzondere, schrijnende situatie te zitten.

Waarom hebben eerdere signalen niet tot aanpassing geleid

Q. Hoe kan het dat bepaalde signalen vanuit de Belastingdienst richting SZW (in 2014/2015) niet destijds al tot een aanpassing van het KOT-beleid hebben geleid?

Kern: focus was te veel op fraudeaanpak. Daarnaast sloot uitvoering en beleid niet goed op elkaar aan.

- In 2014 hebben naar aanleiding van signalen uit de Belastingdienst gesprekken plaatsgevonden tussen ambtenaren van het ministerie van SZW en het ministerie van Financiën. Toen werd de geldende terugvorderingssystematiek al als een knelpunt ervaren. Deze gesprekken zijn uiteindelijk verzand.
- Dit kwam onder meer doordat fraudezaken in de actualiteit stonden. Het bestrijden van fraude kreeg op dat moment politiek voorrang. Bovendien werkte toenmalig minister van SZW Asscher aan een nieuwe systematiek voor de directe financiering van de kinderopvangtoeslag. Toen leefde de gedachte dat met de invoering van directe financiering het aantal verrekeningen

achteraf zou verminderen en minder gevoelig zou zijn voor fouten.

- De aansluiting tussen beleid en uitvoering is onvoldoende geweest. Dit is in de toeslagenzaak pijnlijk duidelijk geworden. Om die reden heb ik aangekondigd die aansluiting te verbeteren door de bestaande instrumenten om beleid te monitoren en evalueren beter te benutten. Zo kunnen onbedoelde neveneffecten van beleid beter in beeld worden gebracht. Hierin ligt een gemeenschappelijke opgave voor Toeslagen, het ministerie van Financiën en het ministerie van SZW.

Voortgang proces

Q. Inmiddels begint het gevoel van vernieuwing een beetje om te slaan bij de ouders. Klopt het dat alles wederom een beetje stilligt?

A.

- Het klopt dat voor een groot aantal ouders op individuele dossiers sinds de kabinetsreactie nog geen nieuwe stappen zijn ondernomen.
- Dat betekent echter niet dat er niets is gebeurd.
- Ik ben heel hard bezig geweest met het opzetten van de crisisorganisatie waarmee ik wil zorgen dat de afwikkeling transparant en menselijk verloopt.
- Ik heb persoonlijke zaakbehandelaars geworven die de ouders moet gaan bijstaan bij de afwikkeling van hun dossier. Zo hebben de ouders altijd een aanspreekpunt waar ze terecht kunnen met vragen.
- Ik heb commissies ingesteld waarin onafhankelijk experts zitten die als blik van buiten de crisisorganisatie adviseren.
- Daarnaast heb ik spoedwetgeving bij uw Kamer aangeboden die nodig is om ook de hardheidsregeling te kunnen uitvoeren.

- Ik heb begrip dat het geduld na al die jaren op is. Ik vind het belangrijk om de ouders snel duidelijkheid te geven, maar ik vind een duidelijk en transparant proces ook belangrijk.
- Ik heb er vertrouwen in dat de komende tijd hard kan worden gewerkt aan reparatie en herstel, waarbij zal worden begonnen met de meest schrijnende gevallen.

Schrijnende gevallen eerst

Hoe zorgt u ervoor dat de meest schrijnende gevallen als eerste worden geholpen?

- **A.** Ouders die betrokken zijn in een CAF-zaak, ouders die een kwalificatie Opzet/Grove Schuld hadden en ouders die zichzelf bij ons hebben gemeld zijn bij ons bekend.
- Voor die groepen kunnen we beginnen met de zwaarst getroffenen die ook nu nog in de problemen zitten.
- Nog niet alle ouders die geraakt zijn door de hardheid van het stelsel zijn bij Toeslagen in beeld. Dat komt omdat dat niet opvraagbaar is uit de data van Toeslagen.
- Via verschillende kanalen wordt ouders opgeroepen zich te melden bij Toeslagen.
- Zodra deze ouders in beeld zijn, kan ook daar mee aan de slag worden gegaan.

Termijn proces

Q. Klopt het dat dit misschien nog wel tot volgend jaar duurt?

A.

- Ja, dat klopt. Ik verwacht tot in 2021 bezig te zijn met de hersteloperatie.
- Het is een groep van ongeveer 20.000 ouders die mogelijk in aanmerking komt. Dus het is een flinke klus. Ook hou ik in dat tijdpad rekening met bezwaar en beroep.
- Wel beginnen we met de zwaarst getroffen ouders die ook nu nog in de problemen zitten.

BLOK 4 Beleid

Beleid

Praktische rechtsbescherming

Spreeklijn

- Het lid Omtzigt heeft in zijn motie verzocht een onderzoek te starten naar de praktische rechtsbescherming van burgers en kleine ondernemers in belasting- dan wel toeslagzaken.
- De bestaande praktische rechtsbescherming voor burgers in de toeslagensfeer, is reeds onderzocht door de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen. Voor het onderzoek naar rechtsbescherming in belastingzaken zal ook een adviescommissie worden aangesteld.
- Ik heb uw Kamer op 19 februari 2020 per brief geïnformeerd over het voornemen om deze adviescommissie aan te stellen, met daarin ook de concept-adviesaanvraag begrepen.
- Het doel van deze commissie is om vanuit het burgerperspectief de praktische rechtsbescherming in belastingzaken in kaart te brengen. Aan hen wordt gevraagd de klachten en bezwaren uit de maatschappij te analyseren en in gesprek te gaan met bijvoorbeeld medewerkers van de

Belastingdienst, burgers en kleine ondernemers en klokkenluiders. Ook is aandacht gevraagd voor landen die een onafhankelijk controleorgaan hebben dat toezicht houdt op de belastingdienst, zoals de Amerikaanse “Tax Advocate”, of een vergelijkbaar orgaan.

- De onderzoeken zorgen er gezamenlijk voor dat een breed beeld ontstaat over de huidige praktische rechtsbescherming.
- Inmiddels hebben we drie geschikte, onafhankelijke kandidaten gevonden die bereid zijn deel te nemen aan deze onafhankelijke adviescommissie. De voorbereidingen zijn door de commissie aangevangen.
- Het formele instellingsbesluit is op 20 mei door de MR goedgekeurd en zal op korte termijn worden gepubliceerd in de Staatscourant.
- De commissie streeft ernaar om voor het einde van dit jaar haar eindrapport uit te brengen.

Praktische rechtsbescherming motie Omtzigt

Q. wanneer wordt het onderzoek naar de praktische rechtsbescherming gestart (motie Omtzigt)?

A.

- Ik hecht waarde aan een gedegen uitvoering van de motie van dhr. Omtzigt naar de verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken.
- Vanwege de focus op de toeslagenaffaire is eerst invulling gegeven aan het deel van de motie dat ziet op de toeslagzaken door deze onderzoeksvraag te beleggen bij de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen.
- Op dit moment wordt gewerkt aan het tweede deel van de motie, namelijk de praktische rechtsbescherming van burgers en kleine ondernemers in belastingzaken.
- Er zijn inmiddels drie geschikte, onafhankelijke experts bereid gevonden deel te nemen aan de commissie. De voorbereidingen zijn al aangevangen.

- Het formele instellingsbesluit is op 20 mei goedgekeurd door de MR en zal op korte termijn worden gepubliceerd in de Staatscourant.
- Het streven van de adviescommissie is om nog dit jaar haar eindrapport uit te brengen.
- Het doel van deze commissie is om vanuit het burgerperspectief de praktische rechtsbescherming in belastingzaken in kaart te brengen. Aan hen is gevraagd de klachten en bezwaren uit de maatschappij te analyseren en in gesprek te gaan met bijvoorbeeld medewerkers van de Belastingdienst, burgers en kleine ondernemers en klokkenluiders.
- De onderzoeken voor toeslagen en voor belastingen zorgen er gezamenlijk voor dat een breed beeld ontstaat over de huidige praktische rechtsbescherming.

Wetgeving

- Op 14 april heb ik uw Kamer een brief gestuurd met een overzicht van ingediende en op korte termijn in te dienen wetgeving op het terrein van de toeslagen.
- In de op 14 april ingediende Fiscale verzamelwet 2021 is de wettelijke grondslag opgenomen voor de inmiddels in uitvoering genomen compensatieregeling betreffende CAF-11 zaken naar aanleiding van het interim-advies van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen (AUT).
- Inmiddels is ook het spoedwetsvoorstel waarin een uitbreiding van de bestaande hardheidsclausule in de Awir en de invoering van een hardheidsregeling en een vangnetbepaling zijn opgenomen ingediend bij uw Kamer.
- Verder werk ik samen met de voor de toeslagen verantwoordelijke bewindspersonen aan een wetsvoorstel met maatregelen ter verbetering van de uitvoering van toeslagen. Dit wetsvoorstel zal op Prinsjesdag worden ingediend.

Proportionele vaststelling wanneer

Q. Wanneer wordt overgegaan tot een meer proportionele vaststelling en terugvordering van de kinderopvangtoeslag? Geldt dit ook voor het verleden?

A. Het proportioneel toekennen van kinderopvangtoeslag is via een beleidsbesluit geregeld. Dit ziet op de situatie dat slechts een deel van de kosten van kinderopvang is betaald. De kinderopvangtoeslag wordt dan toegekend naar rato van het bedrag aan kosten dat wel is betaald.

- Ook het beleid over de mogelijkheid om een terugvordering van toeslagen te matigen is inmiddels uitgewerkt in het Verzamelbesluit Toeslagen. Dit ziet op bijzondere gevallen waarin die terugvordering evident onevenredig zou uitpakken of heeft uitgepakt.
- Met dit nieuwe beleid wordt het voor Toeslagen mogelijk om in meer gevallen maatwerk te bieden.
- De proportionele toekenning en de mogelijkheid tot matiging van een terugvordering gelden voor de kinderopvangtoeslag ook voor het verleden. Tot, kortgezegd, vijf jaar terug.

- Voor de periode langer terug zal via een hardheidsregeling in de spoedwetgeving eenzelfde uitkomst worden gerealiseerd.

Proportioneel toekennen

Q. Waarom is proportioneel toekennen niet tot uitvoering gekomen? Er is ook met SZW over gesproken en in de MT-verslagen van Toeslagen komt het ook terug. Wat is het probleem?

A.

- Voor zover ik heb kunnen nagaan is er op twee momenten binnen het ministerie van Financiën gesproken over een versoepeling van het beleid rondom het terugvorderen van KOT bij het niet volledig voldoen van de eigen bijdrage. De eerste was eind 2012.
- Na een voor de toeslaggerechtigde ongunstige uitspraak van de Raad van State op 19 december 2012 is besloten om in lijn met de uitspraak van de Raad van State de wet te volgen en daarmee de terugvordering van kinderopvangtoeslag niet te beperken tot de hoogte van de eigen bijdrage.
- Vervolgens is eind 2014 het signaal vanuit de uitvoering gekomen dat het geheel terugvorderen van de kinderopvangtoeslag als een deel van de eigen bijdrage niet was betaald een harde ingreep was. Dit is toen door ambtenaren van het ministerie

van Financiën in samenwerking met ambtenaren van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid opgepakt.

- Er is eind 2014 door ambtenaren van het ministerie van Financiën een notitie opgesteld met oplossingsrichtingen zoals een meer proportionele benadering. Deze is binnen het ministerie van Financiën aan de staatssecretaris voorgelegd in december 2014. Daarbij is gemeld dat de oplossingsrichtingen ook voorgelegd zouden worden aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Uit navraag bij betrokkenen van beide ministeries komt echter het beeld naar voren dat de geboden oplossingen nog nader onderzocht moesten worden door zowel de uitvoering als beleid. Besluitvorming hierover was om deze reden uitgesteld.
- Het onderzoek lijkt daarna door de actualiteiten, zoals fraudezaken [redacted] en de [redacted], te zijn overspoeld, waardoor deze op de achtergrond is geraakt. In deze periode lag de focus op fraudebestrijding, zoals ook de Adviescommissie beschrijft. De werkwijze van geheel terugvorderen

bij het niet betalen van (een deel van) de eigen bijdrage is in deze periode ook meerdere malen door de rechter goed bevonden.

Verjaring

Q. Waarom wijkt u af van de vijfjaarstermijn? Schept u hiermee geen precedent?

A.

- De uitvoering en werking van de kinderopvangtoeslag heeft de afgelopen periode in aan aanzienlijk aantal gevallen tot grote onbillijkheden geleid.
- Het is naar de mening van het kabinet evident onredelijk om deze gevolgen voor rekening van de ouders te laten.
- Daarom wordt een omvangrijk pakket aan compensatie- en herstelmaatregelen getroffen.
- Hierbij is ook gebleken dat deze grote onbillijkheden verder teruggrijpen dan de herzieningstermijn van vijf jaar. Mede gezien de unieke situatie acht ik de voorgenomen hersteloperatie naar het verleden, ook buiten de vijfjaarstermijn, passend en gerechtvaardigd.
- Bij de uitwerking hiervan is het voorkomen van ongewenste precedentwerking een belangrijk aandachtspunt.

- Zo zal herstel buiten de herzieningstermijn van vijf jaar uitdrukkelijk via een specifieke wettelijke hardheidstegemoetkoming plaatsvinden. En dus niet via aanpassing van de al lang vaststaande toeslagbeschikkingen.

Nieuw OGS-beleid

Q. Hoe komt het nieuwe OGS-beleid eruit te zien?

A.

- OGS is in de toekomst geen belemmering meer voor een persoonlijke betalingsregeling.
- Iedereen heeft straks dus recht op een persoonlijke betalingsregeling van 2 jaar waarbij rekening wordt gehouden met het inkomen en vermogen.
- Na die 2 jaar wordt een eventuele restschuld niet meer actief geïnd. Wel wordt deze schuld nog 3 jaar lang verrekend met eenmalige teruggaven inkomstenbelasting en nabetalingen toeslagen.
- OGS kan wel een reden zijn voor het opleggen van een boete. We gaat het nieuwe OGS-beleid eerst zorgvuldig opzetten.

Geen OGS-kwalificatie meer

Q. Krijgt vanaf nu niemand meer een OGS-kwalificatie?

A.

- Nee, dat is niet het geval.
- OGS leidt alleen niet meer tot weigering van een betalingsregeling.
- OGS kan wel leiden tot een vergrijpboete.

Slechter af nieuw beleid

Q. Begrijp ik het goed dat OGS vanaf nu via boetes en strafrechtelijke vervolging wordt aangepakt? Zijn de mensen straks dan niet slechter af?

A.

- Ik ben van mening dat een vergrijpboete of, in de meest extreme gevallen, zelfs strafrechtelijke vervolging de geëigende manier is om misbruik aan te pakken. Dat blijft nodig, want misbruik mag niet lonen.
- Anders dan voor OGS zoals we dat bij de persoonlijke betalingsregeling kennen, gelden voor OGS in de boetesfeer (1) een zwaardere bewijslast voor de Belastingdienst en (2) meer waarborgen.
- Ook wordt bij de hoogte van een vergrijpboete rekening gehouden met individuele omstandigheden zoals de draagkracht en de vraag of er sprake is van recidive.

Waarom niet kwijtgescholden

Q. Voor de oude gevallen betekent het nieuwe beleid dat zij alsnog 2 jaar moeten betalen? Waarom wordt hun schuld niet direct kwijtgescholden of rekening gehouden met eerdere betalingen?

A.

- Dat klopt: iedereen met een OGS-kwalificatie in het verleden en een nog openstaande schuld krijgt alsnog een persoonlijke betalingsregeling van 2 jaar aangeboden voor het deel dat we niet compenseren, herstellen of repareren.
- Een dergelijke terugwerkende kracht aan nieuw beleid is zeer uitzonderlijk.
- Ik heb daarbij gekozen voor een 'ruwe' terugwerkende kracht, waarbij geen rekening wordt gehouden met het feit dat iemand zijn schuld al geheel of gedeeltelijk heeft afgelost.
- Als ik dat wel zou doen, dan zouden 25.000 á 35.000 gevallen in de periode van 2012 tot nu opnieuw bekeken moeten worden.

- Bij de OGS-gevallen staat de hoogte van het teruggevorderde bedrag niet ter discussie.
- Directe kwijtschelding is ook niet aan de orde omdat daarin ook in het nieuwe beleid niet wordt voorzien.

Factsheet IBO Toeslagen

IBO Toeslagen is in 2018 gestart. Aanleiding was het aanhoudend hoge aantal terugvorderingen en nabetalingen. Het IBO bestaat uit twee deelonderzoeken:

1. Oorzaken achterhalen en voorstellen doen voor verbetering binnen het huidige stelsel

2. Verkenning naar mogelijke alternatieven voor het toeslagenstelsel. Beide deelrapporten zijn inmiddels gepubliceerd, inclusief de kabinetsreactie.

Inhoudelijk

Samenvatting kabinetsreactie:

- Onderschrijft de conclusie van deelonderzoek 1 dat de problematiek niet binnen het huidige stelsel kan worden opgelost, omdat deze het gevolg is van de uitgangspunten van het huidige stelsel
- Het kabinet wil meer zekerheid en voorspelbaarheid voor burgers en neemt daarom het principebesluit om toe te werken naar een andere wijze van inkomensondersteuning. Hiervoor is het nodig om dit eerst op stelselniveau verder te

onderzoeken. Dat viel buiten het bestek van het IBO Toeslagen. Voor het eind van het jaar moet dit een contourennota en een routekaart opleveren op weg naar een ander stelsel.

- Voor de tussenliggende tijd zal het kabinet nog een aantal scherpe kantjes van het stelsel afhalen, door o.a. te investeren in dienstverlening en begeleiding en het doorvoeren van enkele vereenvoudigingen.

Conclusies deelonderzoek 1:

- Oorzaken van het aanhoudend hoge aantal terugvorderingen en nabetalingen zijn de veelheid en de complexiteit van de grondslagen, de voorschotsystematiek en de continue stroom aan beleidswijzigingen op de grondslagen. Ook sluit het stelsel onvoldoende aan op het doen-vermogen van burgers;
- De problematiek kan niet geheel binnen het huidige stelsel worden opgelost, omdat die inherent is aan de beleidskeuzes die aan het stelsel ten grondslag liggen. Er zijn in het huidige stelsel nog mogelijkheden om de problematiek deels te

verminderen, maar hiervoor moet een prijs worden betaald door óf in te leveren op actualiteit óf op gerichtheid;

Conclusies deelonderzoek 2

- Alternatieven voor de toeslagen zijn mogelijk, maar er moet worden ingeleverd op gerichtheid en actualiteit
- Er zijn meer oplossingen te bedenken als op stelselniveau wordt gekeken naar de betaalbaarheid van de voorzieningen

Politiek krachtenveld

- Er ligt een kamerbrede motie om het toeslagenstelsel af te schaffen (motie Bruins en Van Weyenberg, december 2019). Met kabinetsreactie IBO Toeslagen is een eerste stap gezet op weg naar een ander stelsel
- Er ligt een kamerbrede motie om de eerste verbeteringen en alternatieven bij het Belastingplan 2021 in te dienen (motie Lodders januari 2020). Bij Belastingplan 2021 en soms vooruitlopend daarop worden verbetermaatregelen doorgevoerd

Afschaffen toeslagenstelsel

Q. Gaat dit kabinet het toeslagenstelsel afschaffen?

A.

- Het kabinet heeft besloten dat gewenst is om de inkomensondersteuning op andere wijze te organiseren.
- Op basis van voorwerk van IBO Toeslagen wordt op dit moment een aantal oplossingsrichtingen nader verkend.
- Dit moet eind van dit jaar leiden tot een contourennota en een routekaart op weg naar een andere wijze van inkomensondersteuning.

Verbetermaatregelen korte termijn

Q. Welke verbetermaatregelen voor de korte termijn worden ingevoerd?

A.

- Verbetering van de dienstverlening, zoals meer balie-dienstverlening (na Corona), begeleiding bij hoge terugvorderingen, vaker attenderen
- Hardheidsclausule
- **Vereenvoudiging bij start partnerschap**
- De kern daarvan is dat partnerschap die in de loop van een jaar ontstaat niet meer met terugwerkende kracht over het gehele jaar geldt. Dus als je bijvoorbeeld op 17 september trouwt ben je niet langer met terugwerkende kracht vanaf 1 januari al elkaars partners, maar pas na je trouwdag.
- **Vereenvoudiging zorgverzekerdheid:**
- De kern daarvan is dat een burger in een tweepersoonshuishouden zorgtoeslag kan krijgen ongeacht de zorgverzekerdheid van zijn of haar partner. In de huidige regelgeving krijgt die burger

alleen toeslag als zijn of haar partner terecht niet verzekerd was, b.v. omdat hij of zij militair is of in detentie zit. Dit voorkomt onderzoek van Toeslagen naar de aard van het niet-verzekerd zijn en is daarmee prettiger voor de burger. De taak om niet-verzekerdheid op te sporen was al enkele jaren geleden al bij andere instanties gelegd, dus het is ook niet meer nodig dat Toeslagen deze (oneigenlijke) toezichtstaak nog langer uitvoert.

Q. Welke maatregelen uit IBO zijn al in werking getreden?

A.

- Proportioneel toekennen
- Hardheidsclausule (bijna)
- Diverse verbeteringen dienstverlening zijn en worden in gang gezet, zoals periodiek attenderen op actualiteit en begeleiden van hoge terugvorderingen

Factsheet wetgeving en beleid

Kernboodschap

Ik werk hard aan het herstel van vertrouwen. Maandag heb ik het spoedwetsvoorstel (Wet hardheidsaanpassing Awir) ingediend. Ik wil daarnaast verdere stappen zetten. Die heb ik omschreven in de brief van maandag.

Spoedwetsvoorstel (Wet hardheidsaanpassing Awir)

- Uitbreiding van de bestaande **hardheidsclausule**: voor **toekomstige gevallen** waarin de toepassing van toeslagwet- en regelgeving leidt tot **niet voorziene** en **niet beoogde gevolgen**.
- Introductie **hardheidsregeling**: voor ouders die langer dan vijf jaar geleden zijn geconfronteerd met een disproportioneel hoog teruggevorderd bedrag (tot vijf jaar terug geschiedt via herziening van de eerder afgegeven beschikkingen)
- Introductie **vangnetbepaling**: ouders die met zo'n herziening of reparatie niet (voldoende) geholpen zijn en menen in een **zeer schrijnende situatie** te zitten kunnen zich melden bij de

Belastingdienst/Toeslagen. Verzoeken worden voorgelegd aan de commissie van wijzen of de commissie aanvullende schade die het kader bepalen. Dit kader wordt opgenomen in een amvb.

- Wettelijke grondslag voor de **compensatieregeling** betreffende **CAF** 11- en **vergelijkbare (CAF-)zaken** (overgeheveld vanuit de Fiscale verzamelwet 2021 naar het spoedwetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir)

Compensatiebesluit

- Op grond van **besluit** compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken kunnen deze ouders al worden **gecompenseerd** (vooruitlopend op de wettelijke grondslag die via nota van wijziging is overgeheveld vanuit de Fiscale verzamelwet 2021 naar het spoedwetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir)

Wat komt er nog aan?

Ministeriële regeling (het streven is om per juli 2020 in werking te laten treden)

Hierin wordt opgenomen:

- Uitwerking hardheidsregeling uit het spoedwetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir
- Vervallen OGS-criterium
- Tijdelijke vermogensuitzondering herstelbetalingen kindgebonden budget
- Verlenging termijn aanvraag vermogenstoets naar vijf jaar

<u>Wetsvoorstel bij Belastingplan 2021</u>

Ik onderzoek maatregelen op drie terreinen:

- Versterken van maatwerk
- Verbeteren praktische rechtsbescherming
- Voorkomen schrijnende gevallen partnerbegrip

<u>Opvolging IBO Toeslagen</u>

- Routekaarten worden dit jaar nog aangeboden aan uw Kamer

Overzicht wetgeving Toeslagen in Belastingplan

Q. Wanneer ontvangt de Kamer een overzicht van de maatregelen die het kabinet wil nemen en die met het Belastingplan 2021 kunnen worden gerealiseerd?

A.

- Er wordt gewerkt aan een brief aan de Tweede Kamer.
- Vooruitlopend hierop wordt ook gewerkt aan een spoedwet om uitvoering te geven aan de aanbevelingen van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen. Daarin zitten ook enkele verbetervoorstellen uit het IBO-deelonderzoek 1.

Nieuwe stelsel niemand achteruit

Q. Kunt u garanderen dat niemand er in inkomen op achteruitgaat in een nieuw stelsel?

A.

- Het IBO Toeslagen heeft laten zien dat als gekozen wordt om burgers meer zekerheid en voorspelbaarheid er moeten worden ingeleverd op gerichtheid en op actualiteit.
- Dit betekent dat gevolgen voor burgers niet geheel kunnen worden voorkomen. Uiteraard is het de bedoeling om deze effecten zo beperkt mogelijk te laten zijn.

Succeskans afschaffen toeslagenstelsel

Q. Denkt u dat het lukt om het toeslagenstelsel af te schaffen?

A.

- Het afschaffen van het toeslagenstelsel is een ingrijpende stelselwijziging.
- Het kan slagen als de focus gericht blijft op de wens om een stelsel te maken dat minder belastend is voor burgers.
- Het vergt wel een afweging van belangen, omdat een ander, eenvoudiger, stelsel betekent dat moet worden ingeleverd op actualiteit en gerichtheid. Gemakkelijke oplossingen zijn er niet.

BLOK 5 Personeel

Personeel raadspersonen

Spreeklijn

- Zoals in het debat van 4 december 2019 aangekondigd zijn er 2 onafhankelijke raadspersonen aangezocht.
- [redacted], hoogleraar aan de Universiteit Utrecht, en [redacted], voormalig raadsheer bij de Hoge Raad, zijn bereid gevonden om te fungeren als raadspersonen;
- De raadspersonen zijn per 1 maart 2020 benoemd en zijn dus nu actief;
- De raadspersonen worden actief onder de aandacht gebracht van het personeel, onder meer door intranetberichten en een interview in het personeelsblad.
- De personeelsraadspersonen opereren volledig onafhankelijk en worden ondersteund door een onafhankelijk secretariaat. Zij bepalen dus zelf hun werkwijze;
- Vertrouwelijkheid staat voorop bij de behandeling van de signalen;
- In het instellingsbesluit is opgenomen dat medewerkers van Financiën, inclusief de

Belastingdienst, medewerking moeten verlenen aan de uitvoering van de taak van de raadspersonen.

- De eerste rapportage van de raadspersonen wordt in september 2020 verwacht. Deze rapportage wordt niet alleen verstrekt aan de ambtelijke top, maar in kopie ook aan de vakbonden en de medezeggenschap.

Termijn raadspersonen

Q. Waarom worden de raadspersonen "maar" voor een jaar aangewezen?

A.

- Een jaar is een redelijke termijn om signalen binnen te halen;
- Raadspersonen zijn een aanvulling op de al bestaande integriteitinfrastructuur.
- Tijdens dit jaar, en de jaren daarna, werken we zelf ook hard aan een cultuurverandering bij de Belastingdienst. Zo zetten we in op menselijke maat, een veilige en open werkomgeving. En het versterken van het gewenste leiderschap.

Verdieping antwoord:

- Doorvragen: is er bereidheid om op een later moment te kijken naar een verlenging van de aanwijzing van de raadspersonen?
- Maar uiteraard kan er verlengd worden mocht blijken dat dit noodzakelijk is.

Aantal raadspersonen

Q. Twee raadspersonen zijn te weinig voor de hoeveelheid medewerkers, locaties en signalen.

A.

- Naast de personeelsraadspersonen zijn er meer mogelijkheden voor medewerkers om zich te melden met vermoedelijke integriteitsschendingen en/of vermoedens van misstanden.
- Bijvoorbeeld bij de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst, die per 1 juli 2020 zal worden opgevolgd door een permanente externe commissie integriteit Belastingdienst, of bij een van de interne meldpunten. Gelet daarop vind ik twee raadspersonen nu passend.
- De wijze waarop de raadspersonen actief op zoek gaan naar signalen is aan de raadspersonen zelf. Zij zijn onafhankelijk.

Verdieping antwoord:

- Op dit moment vind ik twee raadspersonen passend.
- Ik kan en wil nu niet vooruitlopen op onbekende, eventueel toekomstige omstandigheden. Ook zou ik

met een toezegging in die richting de raadspersonen voor de voeten lopen.

Vertrouwelijkheid signalen

Q. Op welke wijze wordt de vertrouwelijkheid van de signalen geborgd?

A.

- Medewerkers en externen kunnen vertrouwelijk hun signalen melden bij de raadspersonen. Die vertrouwelijkheid is van groot belang, omdat ik wil dat signalen naar boven komen en kunnen leiden tot verbeteringen.
- De vertrouwelijkheid is geborgd in het instellingsbesluit.
- In het instellingsbesluit en in de cao Rijk is ook geborgd dat melders geen nadeel ondervinden van hun melding. Dit is ook eerder toegezegd aan de Kamer.
- Ten slotte is het mogelijk om anoniem een melding te doen.
- Het is uiteindelijk aan de raadspersonen om een afweging te maken tussen de vertrouwelijkheid van signalen en het belang om deze te rapporteren.
- De raadspersonen zijn volledig onafhankelijk en ik kan en wil niet in hun werkwijze treden.

Verdieping antwoord:

Doorvragen: hoe wordt de anonimiteit geborgd?

- Vertrouwen werkt twee kanten op: vertrouwen dat de melder vertrouwelijk kan melden en vertrouwen dat je als medewerker in een veilige werkomgeving werkt. Voor dit laatste is hoor en wederhoor belangrijk.
- Daarom is het uitgangspunt dat alle signalen vertrouwelijk worden behandeld door de personeelsraadspersonen.
- Uiteraard is ook een anonieme melding mogelijk. Bij een anonieme melding is het verifiëren van signalen extra belangrijk en is hoor en wederhoor lastig.
- De anonimiteit wordt geborgd door de personeelsraadspersonen. Op welke wijze zij daaraan invulling geven, ligt bij deze personeelsraadspersonen.

Medewerking BD raadspersonen

Q. Hoe borgt u dat de personeelsraadspersonen alle medewerking krijgen van de Belastingdienst?

A.

- Ik verwacht volledige medewerking van de Belastingdienst.
- In het instellingsbesluit is opgenomen dat medewerkers van het ministerie en de Belastingdienst medewerking verlenen aan de personeelsraadspersonen; dat wordt ook zo door het management van de dienst uitgedragen
- De personeelsraadspersonen krijgen toegang tot alle documenten, medewerkers en leidinggevenden.
- Als zij op enig moment rapporteren dat zij op problemen stuiten bij hun werk, dan onderneem ik passende acties.

Verdieping antwoord:

Doorvragen: welke acties onderneemt u?

- Ik vind het belangrijk dat alle medewerkers weten dat de raadspersonen er zijn en dat ze daar terecht

kunnen met hun signalen. De bekendheid borgt ook de medewerking van de organisatie.

- Daarom voeren de raadspersonen met mij, de [redacted] toeslagen, leidinggevenden binnen de Belastingdienst en het ministerie. Ook kunnen zij gesprekken voeren met de medewerkers, de medezeggenschap en vakbondsvertegenwoordigers. Uiteraard kunnen de raadspersonen ook aanschuiven bij werkoverleggen.
- Het doel is om de raadspersonen zo veel mogelijk te faciliteren bij het opbouwen van een netwerk en het creëren van een veilige omgeving waarin signalen afgegeven kunnen worden.

Vervolgonderzoek raadspersonen

Q. Hoe ziet het vervolgonderzoek na de signalen die de personeelsraadspersonen ophalen eruit?

A.

- Eventueel vervolgonderzoek hangt af van de aard, ernst en omvang van het signaal.
- Ik neem elk signaal serieus en zal waar nodig passende actie ondernemen.
- Als vermoedens bestaan van ambtsmisdrijven die verplichten aangifte te doen, dan zal dat ook worden gedaan. Het is dan aan het OM om te beslissen over het al dan niet verrichten van onderzoek.

Raadspersonen ambtsmisdrijven

Q. Wat als de raadspersonen stuiten op signalen van ambtsmisdrijven?

A.

- Ik verwacht dat de personeelsraadspersonen deze signalen rapporteren.
- Naar aanleiding van deze mogelijke signalen wordt, actie ondernomen, daaronder begrepen, het doen van aangifte bij het openbaar ministerie.
- Mocht op enige wijze aanwijzingen zijn dat er ambtsmisdrijven zijn begaan, dan verplicht artikel 162 van het Wetboek van Strafvordering tot het doen van aangifte.

Mandaat raadspersonen

Q. Mogen de raadspersonen ook zelf de Rijksrecherche en/of het OM inschakelen?

A.

- De personeelsraadspersonen kunnen vermoedens van ambtsmisdrijven aan de ambtelijke top rapporteren.
- Bij aanwijzingen dat sprake is van ambtsmisdrijven wordt aangifte gedaan door de werkgever.
- De personeelsraadspersonen mogen, net als ieder ander, zelf aangifte doen bij vermoedens van ambtsmisdrijven.

Passende maatregelen

Q. Wat bedoelt u met de zin 'In het belang van het onderzoek, van medewerkers en van de organisatie, worden waar nodig passende maatregelen genomen' in de Kamerbrief van 19 mei jongstleden?

- Het gaat om maatregelen die onze medewerkers ondersteunen.
- Er zijn al passende maatregelen genomen.
- Zo is één steunpunt ingericht voor medewerkers die vragen hebben naar aanleiding van de aangifte of die steun, zoals psychosociale hulp, nodig hebben. Het steunpunt is onderdeel van het ministerie van BZK en levert bijstand via bedrijfsmaatschappelijk werk.
- Medewerkers kunnen ook terecht bij de bedrijfsmaatschappelijk werkers van het ministerie en de Belastingdienst zelf.
- Ze kunnen ook terecht bij de personeelsraadspersonen en de eigen leidinggevende.

- Voor meldingen van integriteitsschendingen kunnen medewerkers terecht bij het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën.
- Vanuit goed werkgeverschap wordt ook onder voorwaarden vergoeding van juridische bijstand in strafzaken aangeboden voor het geval dat medewerkers betrokken worden in een strafrechtelijk onderzoek.
- Aan de precieze invulling van en de voorwaarden voor deze bijstand wordt nog gewerkt.

Onderzoek OM op welke personen

Q. Weten we niet wie de personen zijn op wie het onderzoek van het OM zich richt? Het gaat toch om medewerkers van het Managementteam Fraude, het Combiteam Aanpak Facilitators en de Directie Toeslagen?

- Het ministerie heeft aangifte gedaan van twee mogelijke strafbare feiten: knevelarij en beroepsmatige discriminatie.
- De aangifte richt zich niet tegen specifieke personen. [redacted] benadrukt dat zijn advies daar niet geschikt voor is.
- De vraag of die strafbare feiten daadwerkelijk gepleegd zijn, en of die feiten toe te rekenen zijn aan individuele personen, vraagt een strafrechtelijk onderzoek. Dat is de bevoegdheid van het Openbaar Ministerie.
- Uiteindelijk is het oordeel aan de rechter, na een eventueel onderzoek en vervolging door het OM.

Weekbericht

Q. In het weekbericht van de wordt gesteld dat de mededeling in de media dat personen op non-actief zijn gezet onjuist is, maar dat is toch gebeurd met vier algemeen directeuren?

- Het is vast beleid dat ik uw Kamer niet informeer over individuele aangelegenheden.
- Ambtenaren kunnen zich immers niet verdedigen in het publieke domein.

Bij doorvragen:

- In het weekbericht van afgelopen woensdag heeft de in afstemming met betrokkenen dit bericht in de media rechtgezet.
- Zij heeft het volgende gecommuniceerd in het weekbericht:
- De algemeen directeuren zijn niet op non-actief gezet.
- Met drie van de vier algemeen directeuren werd al gesproken en waren al afspraken gemaakt over hoe zij de komende jaren hun carrière zouden

vervolgen bij de Belastingdienst. Dat was al voor de aangifte.

- Met één [redacted] wordt het gesprek gevoerd over de inzet.
- De commotie die de aangifte met zich brengt en de gezichtsbepalende functies die de algemeen directeuren bekleden hebben het proces waar nodig versneld. Dat was ook verstandig.
- De integriteit van de algemeen directeuren staat niet ter discussie.

Bij doorvragen: waarom is geen van hen op non-actief gezet, terwijl er zo'n duidelijk aangifte ligt?

- De aangifte richt zich niet tegen specifieke personen. [redacted] benadrukt dat zijn advies daar niet geschikt voor is.

Twijfel integriteit directeuren

Q. Hoe kunt u volhouden dat aan de integriteit van de directeuren niet wordt getwijfeld?

- Het ministerie heeft aangifte gedaan van twee mogelijke strafbare feiten.
- De aangifte richt zich niet tegen specifieke personen. [redacted] benadrukt dat zijn advies daar niet geschikt voor is.
- De vraag of die strafbare feiten daadwerkelijk gepleegd zijn, en of die feiten toe te rekenen zijn aan individuele personen, vraagt een strafrechtelijk onderzoek. Dat is de bevoegdheid van het Openbaar Ministerie.
- Ik wil nu niet op de uitkomsten van dat onderzoek vooruitlopen.
- Daarbij past het ook om nu vertrouwen te hebben in de integriteit van de medewerkers.

Bij doorvragen:

- Een goed werkgever opereert op basis van vertrouwen. Dat is ook de cultuur die ik voorsta:

vertrouwen in elkaar en waar mogelijk het open gesprek voeren.

- Dat betekent ook dat we vertrouwen op de integriteit van werknemers.
- Het past daarbij niet om op basis van de gedane aangifte, die **niet** is gericht tegen personen, vergaande conclusies te trekken over de integriteit van individuele medewerkers.

Aftreden vs. Non-actief

Q. In de media stond op 22 mei 2020 het bericht dat de [redacted] FIOD met onmiddellijke ingang is afgetreden op verzoek van de top van het ministerie. In het weekbericht van de DGBD dat geen personen op non-actief zijn gezet. Die mededeling in het weekbericht is dan toch onjuist?

- Het is vast beleid dat ik uw Kamer niet informeer over individuele aangelegenheden.
- Ambtenaren kunnen zich immers niet verdedigen in het publieke domein.

Bij doorvragen:

- In het weekbericht van afgelopen woensdag heeft de [redacted] in afstemming met betrokkenen dit bericht in de media rechtgezet.
- Zij heeft het volgende gecommuniceerd in het weekbericht.
- De algemeen directeuren zijn niet op non-actief gezet.

- Met drie van de vier algemeen directeuren werd al gesproken en waren al afspraken gemaakt over hoe zij de komende jaren hun carrière zouden vervolgen bij de Belastingdienst. Dat was al voor de aangifte.
- Met één [redacted] wordt het gesprek gevoerd over de inzet.
- De commotie die de aangifte met zich brengt en de gezichtsbepalende functies die de algemeen directeuren bekleden hebben het proces waar nodig versneld. Dat was ook verstandig en betekent dus nadrukkelijk niet dat zij op non-actief zijn gezet.
- De integriteit van de algemeen directeuren staat niet ter discussie.

Integriteit niet ter discussie

Q. Waarom wordt in het weekbericht bericht dat de integriteit van de algemeen directeuren niet ter discussie staat? Is het strafrechtelijk onderzoek dan al afgerond? De interne onderzoeken naar misstanden? De andere onderzoeken?

- Het ministerie heeft aangifte gedaan van twee mogelijke strafbare feiten.
- De aangifte richt zich niet tegen specifieke personen. [redacted] benadrukt dat zijn advies daar niet geschikt voor is.
- De vraag of die strafbare feiten daadwerkelijk gepleegd zijn, en of die feiten toe te rekenen zijn aan individuele personen, vraagt een strafrechtelijk onderzoek. Dat is de bevoegdheid van het Openbaar Ministerie.
- Ik wil nu niet op de uitkomsten van een onderzoek vooruitlopen.
- Daarbij past het ook om nu vertrouwen te hebben in de integriteit van de medewerkers.

Bij doorvragen:

- Een goed werkgever opereert op basis van vertrouwen. Dat is ook de cultuur die ik voorsta: vertrouwen in elkaar en waar mogelijk het open gesprek voeren.
- Dat betekent ook dat we vertrouwen op de integriteit van werknemers.
- Het past daarbij niet om op basis van de gedane aangifte, die **niet** is gericht tegen personen, vergaande conclusies te trekken over de integriteit van individuele medewerkers.

Bij doorvragen: Er is toch zoveel mis, dat het evident is dat geen sprake is van integer handelen. Waarom spreekt u het dan toch uit?

- Het geeft geen pas om vooruit te lopen op de uitkomsten van enig onderzoek.

Waarom alleen een gesprek

Q. Waarom gaat u alleen maar met de algemeen directeuren 'in gesprek' en 'maakt u afspraken'?

- Het is vast beleid dat ik uw Kamer niet informeer over individuele aangelegenheden.
- Ambtenaren kunnen zich immers niet verdedigen in het publieke domein.
- De aangifte richt zich niet tegen specifieke personen. [redacted] benadrukt dat zijn advies daar niet geschikt voor is.

Bij doorvragen:

Over individuele aangelegenheden doe ik in uw Kamer geen uitspraken. Het gaat hier om aangelegenheden in de verhouding werkgever-werknemer.

Inhoud langer lopende gesprekken

Q. Wat waren de al langer lopende gesprekken en wat is de inhoud van de met drie van hen gemaakte afspraken?

- Het is vast beleid dat ik uw Kamer niet informeer over individuele aangelegenheden.
- Ambtenaren kunnen zich immers niet verdedigen in het publieke domein.

Bij doorvragen:

- Personeelsgesprekken zijn tussen werkgever en de ambtenaar.

Waarom vervolgcarrière

Q. Waarom krijgen zij nog een carrière bij de Belastingdienst?

- Het is vast beleid dat ik uw Kamer niet informeer over individuele aangelegenheden.
- Ambtenaren kunnen zich immers niet verdedigen in het publieke domein.
- De aangifte richt zich niet tegen specifieke personen. [redacted] benadrukt dat zijn advies daar niet geschikt voor is.

Bij doorvragen:

- Afspraken zijn gemaakt over de wijze waarop zij hun kennis en kunde ook de komende jaren kunnen inzetten voor de dienst. Dat is een aangelegenheid tussen werkgever en werknemer.

Q. Waarom is het 'fijn' om afspraken te maken met die directeuren, terwijl zoveel ouders de dupe zijn?

- Ik onderken dat menig ouder de dupe is geworden.
- Ik benadruk dat de aangifte zich niet richt tegen specifieke personen. [redacted] benadrukt dat zijn advies daar niet geschikt voor is.
- In algemene zin kan ik opmerken dat het waar mogelijk de voorkeur verdient om afspraken te maken met ambtenaren over hun carrière.

Waarom nu al straf

Q. Waarom straft u nu al directeuren, terwijl het strafrechtelijk onderzoek nog moet plaatsvinden?

- Het is vast beleid dat ik uw Kamer niet informeer over individuele aangelegenheden.
- Ambtenaren kunnen zich immers niet verdedigen in het publieke domein.
- Er zijn geen directeuren bestraft.

Bij doorvragen:

- In het weekbericht van afgelopen woensdag heeft de [redacted] in afstemming met betrokkenen dit bericht in de media rechtgezet.
- Zij heeft het volgende gecommuniceerd in het weekbericht.
- De algemeen directeuren zijn niet op non-actief gezet.
- Met drie van de vier algemeen directeuren werd al gesproken en waren al afspraken gemaakt over hoe zij de komende jaren hun carrière zouden vervolgen bij de Belastingdienst. Dat was al voor de aangifte.

- Met één [ ] wordt het gesprek gevoerd over de inzet.
- De commotie die de aangifte met zich brengt en de gezichtsbepalende functies die de algemeen directeuren bekleden hebben het proces waar nodig versneld. Dat was ook verstandig en betekent dus nadrukkelijk niet dat zij op non-actief zijn gezet.
- De integriteit van de algemeen directeuren staat niet ter discussie.

Menselijke maat vs. straffen

Q. Hoe past het bestraffen van de directeuren binnen de door u bepleite cultuur van de menselijke maat?

- Het is vast beleid dat ik uw Kamer niet informeer over individuele aangelegenheden.
- Ambtenaren kunnen zich immers niet verdedigen in het publieke domein.
- Er zijn geen directeuren bestraft.

Bij doorvragen:

- In het weekbericht van afgelopen woensdag heeft de [redacted] in afstemming met betrokkenen dit bericht in de media rechtgezet.
- Zij heeft het volgende gecommuniceerd in het weekbericht.
- De algemeen directeuren zijn niet op non-actief gezet.
- Met drie van de vier algemeen directeuren werd al gesproken en waren al afspraken gemaakt over hoe zij de komende jaren hun carrière zouden

vervolgen bij de Belastingdienst. Dat was al voor de aangifte.

- Met één [ ] wordt het gesprek gevoerd over de inzet.
- De commotie die de aangifte met zich brengt en de gezichtsbepalende functies die de algemeen directeuren bekleden hebben het proces waar nodig versneld. Dat was ook verstandig en betekent dus nadrukkelijk niet dat zij op non-actief zijn gezet.
- De integriteit van de algemeen directeuren staat niet ter discussie.
- Onderdeel van de menselijke maat is ook dat waar nodig ambtenaren worden beschermd. Die bescherming bieden we nu ook door gemaakte afspraken te versnellen.

FIOD

Q. Het op non-actief stellen van de FIOD roept veel weerstand en angst op. Hoe gaat u daarmee om?

- Het is vast beleid dat ik uw Kamer niet informeer over individuele aangelegenheden.
- Ambtenaren kunnen zich immers niet verdedigen in het publieke domein.

Bij doorvragen:

- Géén van de medewerkers van destijds en die nog bij de Belastingdienst/het ministerie werken, op non-actief is gezet.
- Ook de algemeen directeuren zijn dus niet op non-actief gezet.
- Tegelijkertijd merk ik ook dat er veel emotie en onbegrip leeft bij de medewerkers van de Belastingdienst.
- Ik begrijp die emotie.
- Het is ook belangrijk dat medewerkers die emotie uiten en vragen stellen. We proberen ook zoveel mogelijk vragen te beantwoorden.

- Juist het stellen van vragen en het aangaan van het goede gesprek met elkaar en met leidinggevenden is onderdeel van de door mij en door mijn collega Vijlbrief zo gewenste open en eerlijke cultuur.

Bij doorvragen: Maar dit leidt toch tot een angstcultuur bij de medewerkers?

- Ik begrijp heel goed dat medewerkers zich zorgen maken over de situatie.
- Waar mogelijk bieden wij medewerkers ondersteuning in deze moeilijke tijden:
- Zo is één steunpunt ingericht voor medewerkers die vragen hebben naar aanleiding van de aangifte of die steun, zoals psychosociale hulp, nodig hebben. Het steunpunt is onderdeel van het ministerie van BZK en levert bijstand via bedrijfsmaatschappelijk werk.
- Medewerkers kunnen ook terecht bij de bedrijfsmaatschappelijk werkers van het ministerie en de Belastingdienst zelf.

- Ze kunnen ook terecht bij de personeelsraadspersonen en de eigen leidinggevende.
- Voor meldingen van integriteitsschendingen kunnen medewerkers terecht bij het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën.

Falen communicatie

Q. Heeft u niet gefaald in de communicatie?

- Op dinsdag 19 mei heeft de ambtelijke top van het ministerie namens mij en collega Vijlbrief aangifte gedaan. De second opinion van [redacted] liet ons geen andere keuze.
- Door deze second opinion en de aangifte is een aantal zaken in een stroomversnelling geraakt. Het gaat onder meer om de eerder gemaakte afspraken met vier algemeen directeuren over het vervolg van hun loopbaan.
- We hebben de medewerkers, waar mogelijk, zo volledig mogelijk en transparant mogelijk te informeren over de ontstane situatie.
- Daarbij is het voor de werkgever moeilijk om hierover te communiceren. Loopbaanafspraken zijn immers onderdeel van de vertrouwelijke gesprekken tussen werkgever en werknemer.

Mogelijke werkonderbrekingen

Q. Uit de media blijkt dat de Belastingdienstmedewerkers zeer ontevreden zijn en dreigen met werkonderbrekingen. Wat gaat u daaraan doen?

- Ik merk dat medewerkers veel vragen hebben en dat er veel emotie speelt.
- Ik begrijp dat.
- Op deze plaats wil ik daarom ook mijn steun en dankbaarheid uitspreken naar alle medewerkers van de Belastingdienst. Zij doen dagelijks geweldig werk, ook in deze moeilijke coronatijden.
- Het is ook een onderdeel van de open en eerlijke cultuur dat we dit met elkaar bespreekbaar maken. Daarbij mag ook ruimte zijn voor emoties.
- Waar mogelijk bieden wij medewerkers ondersteuning in deze moeilijke tijden:
- Zo is één steunpunt ingericht voor medewerkers die vragen hebben naar aanleiding van de aangifte of die steun, zoals psychosociale hulp, nodig hebben. Het steunpunt is onderdeel van het ministerie van BZK en levert bijstand via bedrijfsmaatschappelijk werk.

- Medewerkers kunnen ook terecht bij de bedrijfsmaatschappelijk werkers van het ministerie en de Belastingdienst zelf.
- Ze kunnen ook terecht bij de personeelsraadspersonen en de eigen leidinggevende.
- Voor meldingen van integriteitsschendingen kunnen medewerkers terecht bij het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën.

In de steek laten

Q. Medewerkers hebben het gevoel dat de ambtelijke en politieke top hen in de steek laat. Bent u er wel voor de medewerkers?

- De afgelopen week hebben we een ingrijpende beslissing genomen door aangifte te doen van strafbare feiten.
- Ik begrijp dat dit emoties en vragen oproept.
- Op deze plaats wil ik echt benadrukken dat wij, politieke en ambtelijke top van het ministerie en de Belastingdienst, er voor de medewerkers zijn.
- Op deze plaats wil ik daarom ook mijn steun en dankbaarheid uitspreken naar alle medewerkers van de Belastingdienst. Zij doen dagelijks geweldig werk, ook in deze moeilijke coronatijden.
- We zien en horen de emoties en we zijn hierover met de vakbonden en de medezeggenschap in gesprek.
- Los daarvan zijn er diverse kanalen ingericht waarbij medewerkers hun zorgen en emoties kunnen bespreken.
- Zo is één steunpunt ingericht voor medewerkers die vragen hebben naar aanleiding van de aangifte

of die steun, zoals psychosociale hulp, nodig hebben. Het steunpunt is onderdeel van het ministerie van BZK en levert bijstand via bedrijfsmaatschappelijk werk.

- Medewerkers kunnen ook terecht bij de bedrijfsmaatschappelijk werkers van het ministerie en de Belastingdienst zelf.
- Ze kunnen ook terecht bij de personeelsraadspersonen en de eigen leidinggevende.
- Voor meldingen van integriteitsschendingen kunnen medewerkers terecht bij het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën.

Herstel met dezelfde mensen

Q. Kan het herstel plaatsvinden met dezelfde mensen als die er zaten toen de problemen begonnen? Moeten er geen mensen worden weggestuurd?

A.

- Ik begrijp die vraag, maar u moet begrijpen dat het voor een grote groep medewerkers prettig is om onderdeel te zijn van de oplossing.
- Zoals ook bij uw Kamer bekend is, hebben medewerkers van Toeslagen in het verleden al de hardheid van het stelsel en de disproportionele gevolgen geprobeerd aan te kaarten.
- Die signalen zijn uiteindelijk verzand.
- Daarnaast bouw ik aan een Herstelorganisatie waarvoor ik ook veel nieuwe mensen aanneem, die met een frisse blik kunnen werken aan deze dossiers.
- Tot slot heb ik ook een drietal commissies ingestled met onafhankelijke experts die tijdens de hersteroperatie adviezen zullen geven aan Toeslagen. Dit is een extra borging om ervoor te

zorgen dat ouders erop kunnen vertrouwen dat hun dossier op een onafhankelijke manier is beoordeeld.

Second opinion en strafrechtelijk handelen

Factsheet aangifte nav second opinion

Kernboodschap

- Het ministerie heeft **aangifte gedaan** van het vermoeden van twee strafbare feiten: knevelarij en beroepsmatige discriminatie.
- De aangifte richt zich **niet tegen specifieke personen.**
- Dit is een **ingrijpend besluit**, zowel voor ouders als voor medewerkers.
- Het Openbaar Ministerie **bekijkt de aangifte** en beslist over het vervolg.

Belangrijkste informatie

- De minister heeft tijdens het vragenuurtje van 14/1 toegezegd een second opinion uit te laten voeren op informatie over CAF, met de vraag of hier aanwijzingen van ambtsmisdrijven in zitten.
- De second opinion is uitgevoerd door [redacted] op basis van CAF-documenten die in 2019 openbaar geworden zijn.
- [redacted] ziet in deze documenten

aanwijzingen voor het vermoeden van twee strafbare feiten: knevelarij en beroepsmatige discriminatie.

- Voor deze feiten geldt een aangifteplicht. Daarom is op 19 mei aangifte gedaan.
- [redacted] ziet onvoldoende aanwijzingen voor het vermoeden voor de volgende misdrijven: misbruik van gezag, verduistering van bewijsstukken, valsheid in geschrifte, smaad en meineed.
- De aangifte is niet tegen specifieke personen gericht.
- Het Openbaar Ministerie zal de aangifte bekijken en beslist vervolgens over onderzoek en eventuele vervolging.

Definitie knevelarij

Wat is Knevelarij?

- Knevelarij is het vorderen of ontvangen van een betaling, terwijl de ambtenaar weet dat die betaling niet verschuldigd is.
- Onder knevelarij valt ook het bewust weigeren van een betaling, terwijl de ambtenaar weet dat de ontvanger daar wel recht op heeft.

Wat is beroepsmatige discriminatie?

- Dat is het opzettelijk discrimineren op grond van iemands ras of etnische afkomst bij de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf.

Waarom aangifte

Waarom heeft u aangifte gedaan?

A.

- De minister heeft een second opinion toegezegd op het oordeel dat er geen sprake is van een plicht om aangifte te doen van ambtsmisdrijven.
- Het eindrapport van deze second opinion is door [redacted] op 19 mei jl. opgeleverd en is diezelfde dag ook met uw Kamer gedeeld.
- Naar aanleiding van de bevindingen van [redacted] heeft het ministerie op 19 mei jl. bij het Openbaar Ministerie aangifte gedaan van het vermoeden van knevelarij en beroepsmatige discriminatie.
- De aangifte richt zich niet tegen specifieke personen; [redacted] benadrukt dat zijn advies daar niet geschikt voor is.
- De vraag of die strafbare feiten daadwerkelijk gepleegd zijn, en of die feiten toe te rekenen zijn aan individuele personen, vraagt een strafrechtelijk onderzoek. Dat is de zelfstandige bevoegdheid van het Openbaar Ministerie.

Waarom nu wel aangifte (en eerder niet?)

- De beoordeling of er sprake is van een plicht om aangifte te doen, is een **ingewikkelde juridische** vraag.
- Eerder was het oordeel dat geen of onvoldoende indicaties zouden zijn dat er in strafrechtelijke zin sprake zou zijn van vermoedens van ambtsmisdrijven die zouden verplichten tot aangifte.
- Maar juist gelet op deze complexe materie heeft de minister toegezegd deze second opinion te vragen.

- In zijn uitgebreide analyse, gaat [redacted] ook in op de vraag wanneer de aangifteplicht geldt. Hij beschrijft hierbij dat er **verschillende maatstaven** mogelijk zijn om te beoordelen of er sprake is van een aangifteplicht.
- Hij adviseert hierbij een **strenge toets**: een 'redelijk vermoeden' van een ambtsmisdrijf is noodzakelijk voor de aangifteplicht.
- Op basis van zijn analyse is er sprake van een redelijk vermoeden van twee misdrijven: knevelarij en beroepsmatige discriminatie.
- Daarom heeft het ministerie **nu aangifte gedaan**.

Feitelijke uitleg vervolg

Wat gebeurt er nu?

- Het is aan het Openbaar Ministerie om de aangifte te onderzoeken en om een beslissing te nemen over het wel of niet instellen van een strafrechtelijk onderzoek.
- Zoals [redacted] ook aangeeft in zijn analyse, zijn er nog een aantal vragen die alleen het OM kan onderzoeken. Dit zal ongetwijfeld enige tijd vergen.
- Het OM is **onafhankelijk**, het ministerie heeft dus geen invloed op de wijze waarop het OM de aangifte behandelt.

- Ondertussen blijf ik aan de slag met het oplossen van de problemen bij Toeslagen. We moeten werken aan een cultuur waarbij mogelijke misstanden open en snel gemeld kunnen worden, zodat problemen sneller aan het licht komen. En we moeten het rechtstatelijk besef van medewerkers vergroten: het handelen van Toeslagen moet plaatsvinden met respect voor wet- regelgeving net zoals wij dat verwachten van de burgers voor wie wij werken.

Tegen wie aangifte

Tegen wie is aangifte gedaan?/Personen?

- Het ministerie heeft aangifte gedaan van het vermoeden van twee strafbare feiten: knevelarij en beroepsmatige discriminatie.
- De aangifte richt zich niet tegen specifieke personen. [redacted] benadrukt dat zijn advies daar niet geschikt voor is.
- De vraag of die strafbare feiten daadwerkelijk gepleegd zijn, en of die feiten toe te rekenen zijn aan individuele personen, vraagt een strafrechtelijk onderzoek. Dat is de bevoegdheid van het Openbaar Ministerie.
- Uiteindelijk is het oordeel aan de rechter, als daar na onderzoek en vervolging door het OM om wordt gevraagd.

Alle vragen over individuele verdachten:

- *Worden de verantwoordelijken ontslagen?*
- *Wat doen we met de ambtenaren die mogelijk de plegers van het ambtsmisdrijf zijn? Worden die geschorst?*
- *Als ze blijven doorwerken, hoe kan dat als ze toch verdachten zijn van een misdrijf?*
- *Wat doen wij terwijl het onderzoek loopt? De verdenking van een ambtsmisdrijf is toch ernstig genoeg om nu al stappen te ondernemen?*
- *Tot op welk niveau zijn mensen mogelijk verantwoordelijk voor een ambtsmisdrijf? Is dat op MT-niveau, leidinggevende of kan iemand schaal 6 er in dit geval ook verantwoordelijk voor worden gehouden?*

Antwoord:

- De aangifte richt zich niet tegen specifieke personen. [redacted] benadrukt dat zijn advies daar niet geschikt voor is.
- Het is daarom per definitie voorbarig om hierover dan maar ook iets te zeggen.

- Bovendien ga ik ga in het publieke domein niet in op individuele ambtenaren.
- Dat doe ik niet vanuit het belang van een eventueel onderzoek door het OMén vanuit de bescherming van medewerkers die zich in het publieke debat niet kunnen verdedigen.
- Het is nu aan het OM om de aangifte te bezien.

Vervolging (oud)bewindslieden

Kan het OM ook de verantwoordelijke (oud)bewindslieden vervolgen?

- Voor het vervolgen van bewindspersonen geldt een aparte procedure.
- Dat is een beslissing die alleen de regering of de Tweede Kamer kan nemen.

Aangifte specifiek op CAF

Richten de aangiftes zich specifiek op ambtsmisdrijven CAF 11 of alle CAF-zaken?

- De aangifte ziet op twee mogelijke strafbare feiten:
  - Knevelarij
  - Beroepsmatige discriminatie
- Op basis van de documenten die in 2019 aan de Kamer zijn gestuurd of die in 2019 via de Wob openbaar zijn geworden, adviseert [redacted] dat op de bewindspersonen van het ministerie de plicht rust om aangifte te doen van deze vermoedens van strafbare feiten. Daarom is aangifte gedaan.
- Deze documenten gaan over een groot aantal onderwerpen. Veel gaat over CAF-11, maar ook andere CAF-zaken komen hierin aan bod.
- De vaststelling of strafbare feiten zijn gepleegd, en binnen welke context die feiten precies gepleegd zijn, is voorbehouden aan de rechter, na een strafrechtelijk onderzoek en een eventueel daaropvolgende strafrechtelijke vervolging door het Openbaar Ministerie.

Alle vragen over de duur en reikwijdte van het onderzoek van het OM

Hoe lang gaat het onderzoek duren?

Kunt u er bij het OM op aandringen om dit onderzoek snel af te ronden?

Kunt u ervoor zorgen dat het OM vaart maakt met het onderzoek?

Gaat het OM ook naar X of Y kijken?

Worden er mensen verhoord?

Worden ouders betrokken bij het onderzoek?

A

- Het OM is **onafhankelijk**. Het is aan het OM om te bepalen wat het met deze aangifte gaat doen.
- Zoals [redacted] ook aangeeft in zijn analyse, zijn er nog een aantal vragen die alleen het OM kan onderzoeken. Dit zal ongetwijfeld enige tijd vergen.Het enige dat ik kan doen om het werk van het OM te bespoedigen, is vlot meewerken aan verzoeken die het OM aan mij richt.Het OM bepaalt

zelf of en zo ja naar **welke mogelijke misdrijven en naar welke periode** het onderzoek doet.

- Het OM bepaalt ook zelf hoe het onderzoek wil doen, bijvoorbeeld door documenten in te zien of mensen te verhoren. **Uiteraard werken wij daar volledig aan mee.**
- Ik kan daarom ook geen uitspraken doen over een eventueel onderzoek door het OM. Ik hoop uiteraard dat we snel duidelijkheid krijgen, maar **dat is echt aan het OM.**

Verhouding aangiftes

Hoe verhouden deze aangiftes zich tot de aangiftes die er al bij het OM liggen, gedaan door advocaten van ouders?

- De inhoud van andere aangiften is niet met het ministerie gedeeld. Het is aan het OM om te bepalen of en zo ja op welke wijze, gezamenlijk of niet, deze aangiften onderzocht worden.

Signalen na 2017

Wat is er gebeurd met signalen van na 2017? Bent u bereid om de signalen van 2017 t/m heden ook te laten onderzoeken? (Omtzigt)

Kern

- Het OM mag zelf bepalen naar welke periode en naar welke feiten het onderzoek doet indien het tot onderzoek overgaat. De aangifte is geen beperking van de reikwijdte van een onderzoek.
- Uiteraard werken wij **volledig mee** aan een onderzoek van het OM.
- Een eigen aanvullend onderzoek naar mogelijke strafbare feiten zou een onderzoek van het OM kunnen doorkruisen. Daarom doe ik dat niet.

Uitgebreid antwoord

- [redacted] heeft geadviseerd om aangifte te doen van het **vermoeden van twee misdrijven**. Dit vermoeden heeft betrekking op gebeurtenissen uit de periode 2013-2017. Daarom heeft de aangifte ook betrekking op deze periode.

- Het is **nu aan het OM** om te bepalen wat het met deze aangifte gaat doen.
- Het OM mag zelf bepalen naar welke periode en naar welke misdrijven het onderzoek doet als het tot onderzoek over gaat. **De aangifte vormt geen beperking op de reikwijdte van een onderzoek van het OM.**
- Uiteraard werken wij volledig mee aan het onderzoek.
- Een eigen aanvullend onderzoek naar mogelijke strafbare feiten zou **een onderzoek van het OM kunnen doorkruisen**. Daarom doe ik dat niet.
- Eventuele **nieuwe signalen van misstanden** worden uiteraard serieus beoordeeld door de Commissie Integriteit Belastingdienst of de Raadspersonen.

Extra onderzoek

Is deze second opinion voor ons aanleiding voor aanvullend extra/eigen onderzoek? Want ons eerste onderzoek was blijkbaar niet goed genoeg.

- Er is veel discussie geweest over de vraag of in deze situatie aanwijzingen waren van ambtsmisdrijven waarvoor een aangifteplicht geldt.
- Om die reden heeft het ministerie een second opinion laten verrichten door een onafhankelijke deskundige met strafrechtelijke expertise.
- In de second opinion wordt geadviseerd dat op de bewindspersonen van het ministerie de plicht rust aangifte te doen van (vermoedens van) een tweetal misdrijven. Daarom is nu ook aangifte gedaan.
- De vraag of er daadwerkelijk strafbare feiten zijn gepleegd, moet onderzocht worden door het OM.
- Een eigen onderzoek naar deze strafbare feiten zou de bevoegdheid van het OM doorkruisen.

Meer mogelijke misdrijven

Zijn er nog meer mogelijke misdrijven? Naar welke feiten heeft [redacted] gekeken etc.

- [redacted] heeft in zijn advies gekeken naar ambtsmisdrijven en andere relevante misdrijven die vallen onder de aangifteplicht. Naast knevelarij en beroepsmatige discriminatie heeft hij gekeken naar aanwijzingen voor het vermoeden dat de volgende misdrijven zijn gepleegd:
  - Dwang door misbruik van gezag
  - Verduistering van bewijsstukken
  - Valsheid in geschrifte
  - Smaad
  - Meineed
- Op basis van de stukken die hij bekeken heeft, concludeert [redacted] dat er onvoldoende aanwijzingen zijn voor het vermoeden dat deze misdrijven zijn gepleegd.
- Daarom ziet de aangifte alleen op het vermoeden van knevelarij en beroepsmatige discriminatie.

Verhouding onderzoek AP

Hoe verhoudt dit onderzoek zich tot het onderzoek van de AP?

- De AP doet onderzoek naar de wijze waarop Toeslagen (tweede) nationaliteit heeft gebruikt bij het toezicht.
- Het onderzoek van AP kijkt naar de vraag of Toeslagen zich bij het toezicht heeft gehouden aan alle wet- en regelgeving rondom het gebruik van nationaliteit. Dat is een veel bredere vraag dan de vraag of er strafbare feiten zijn gepleegd.
- De AP heeft zelf niet de bevoegdheid om onderzoek te doen naar strafbare feiten. Mogelijk is zij wel zelf gehouden om in overleg te treden met het OM als zij vermoedens van strafbare feiten aantreft.
- Het OM kan te zijner tijd uiteraard wel kennisnemen van het resultaat van het onderzoek van de AP. Het is aan het OM om te beslissen wat zij hiermee doet.

AP geïnformeerd

Is de AP geïnformeerd over het feit dat er aangifte is gedaan bij het OM?

- Ja.

Breder onderzoek

Komt er nog een breder onderzoek naar niet-openbare stukken

- Een eigen onderzoek zou een onderzoek van het OM kunnen doorkruisen
- Maar het is evident dat er zaken anders en beter moeten in de organisatie, daar is geen onderzoek van documenten voor nodig
- Daarom zijn we hard aan het werk om te komen tot onder meer een transparante cultuur.

Ambtsmisdrijf maar geen straf

Is het mogelijk dat er wel sprake is van ambtsmisdrijven maar dat daar geen afzonderlijke ambtenaren voor te straffen zijn, bijvoorbeeld als gevolg van immuniteit? Hoe denken we dat de slachtoffers zich dan zullen voelen?

- De vaststelling of strafbare feiten zijn gepleegd, is voorbehouden aan de rechter, na een strafrechtelijk onderzoek en een eventueel daaropvolgende strafrechtelijke vervolging door het Openbaar Ministerie.
- Dat geldt ook voor de beoordeling van de vraag of er specifieke personen strafbaar zijn.
- Ik realiseer me dat dit grote impact heeft op de betrokken ouders en medewerkers, en dat deze aangifte ook opnieuw onzekerheid met zich brengt.
- Maar ik wil niet gaan speculeren over de uitkomsten, dat is nu echt aan het OM en in geval van vervolging aan de rechter.

Hogere vergoeding bij vervolging

Als het tot een vervolging komt, hebben de slachtoffers dan recht op een hogere vergoeding?

- Zo ver is het nog niet. Er is nu aangifte gedaan, en het is nu aan het OM om die aangifte te onderzoeken.
- Of die aangifte tot vervolging en veroordeling leidt, is aan het OM en aan de rechter.
- Ik wil daar nu niet op vooruitlopen.

Moest u aangifte doen of wilde u aangifte doen?

- [redacted] adviseert om aangifte te doen van het vermoeden van een tweetal delicten.
- Uiteraard nemen we dat advies over
- Het gaat om vermoedens van ernstige feiten waarover we duidelijkheid willen krijgen
- Daarom is het belangrijk dat het OM hier naar kijkt.

Wat is, terugkijkend, uw oordeel over de gang van zaken?

- Zoals [redacted] aangeeft kun je de aangifteplicht op verschillende manieren wegen
- Juist om die reden hebben we hem als onafhankelijke deskundige om advies gevraagd

Hoe voelt u het om aangifte doen tegen uw eigen organisatie.

- Ik ben er niet trots op dat ik aangifte heb moeten doen, deze stap heeft veel impact.
- Met deze aangifte laten we zien dat we het serieus nemen

- Het gaat over vermoedens van ernstige feiten, daar moet duidelijkheid over komen

Hoe past het gedrag van de dienst binnen een fatsoenlijke rechtsstaat?

- [redacted] heeft ons geadviseerd om aangifte te doen het vermoeden van twee strafbare feiten.
- Hij stelt ook helder dat hiermee niet vaststaat dat deze feiten zich ook daadwerkelijk hebben voorgedaan.
- We hebben aangifte gedaan. Het OM heeft de gelegenheid daarnaar onderzoek te doen.

Welke groepen slachtoffer

Welke groepen/nationaliteiten zijn het slachtoffer geworden van discriminatie?

- Een onderzoek van het OM kan uitwijzen of er een verdenking van discriminatie is.
- [redacted] refeert in zijn advies aan een casus waarin mensen met de Ghanese nationaliteit voorkomen en mensen met de Roemeense.

Wat zegt u tegen gedupeerde ouders die dit nieuws horen?

- Ik vind het vervelend dat ouders steeds opnieuw worden **geconfronteerd** met een moeilijke periode.
- Maar ik vind het ook belangrijk dat de ouders **recht** wordt gedaan
- Daarom hebben we aangifte gedaan, zodat er duidelijkheid kan komen.

Wat zegt dit over de onderzoeken die nog lopen qua FSV en FIO?

- Dat zijn echt afzonderlijke trajecten
- Het advies van [redacted] gaat daar niet over.

<u>Maatregelen toekomst</u>

Welke maatregelen gaat u nemen om dit in de toekomst te voorkomen?

- Wij gaan door op de ingezette weg bij **Toeslagen**, waar we hard werken aan het **herstel van vertrouwen**.
  - We gaan de gedupeerde ouders **compenseren.**
  - We werken aan het v**oorkomen van nieuwe problemen** in de lopende uitvoering;
  - En zijn aan de slag met de lessen uit de toeslagenaffaire namelijk dat het toeslagensysteem mede debet is aan de institutionele vooringenomenheid die de adviescommissie Donner zo helder beschrijft.

- We gaan ook door aan het verder transformeren van de Belastingdienst naar een dienst die **betrouwbaar, benaderbaar en behulpzaam** is.

- En we gaan ook zeker door met de **organisatorische verbeteringen**; het werken aan

een open cultuur waar dilemma's worden gedeeld en knelpunten worden gemeld, als nodig vertrouwelijk bij de raadspersonen. Ook werken we in het kader van het cultuurtraject aan het vergroten van het rechtstatelijk gevoel van leidinggevenden en medewerkers van de dienst. Randvoorwaardelijk hierbij is wel het werken in een politiek-bestuurlijke setting die rechtsstatelijkheid vooropstelt en veiligheid biedt om dilemma's te delen.

Vormgeven second opinion

Q. Hoe was de opdracht voor de second opinion vormgegeven?

A.

- Ik heb het van belang geacht [redacted] een eenduidige vraag te stellen, die controleerbaar is te beantwoorden.
- Daarom heb ik gekozen voor een verificatievraag, en heb ik deze vraag laten beantwoorden op basis van een beoordeling van een afgebakende set documenten.
- Dit betreft de tot het Vragenuur van 14 januari 2020 met de Kamer gedeelde documenten over en uit het CAF-dossier.
- Daarbij heb ik [redacted] de ruimte gelaten om aanvullende documenten op te vragen en te beoordelen. Van deze mogelijkheid is geen gebruikgemaakt.
- Naar aanleiding van de bevindingen van [redacted] [redacted] heeft het ministerie op 19 mei jl. bij het

Openbaar Ministerie aangifte gedaan van knevelarij en beroepsmatige discriminatie.

Parlementaire enquête nodig naar strafbare feiten bij de Belastingdienst (Leijten)

- Het ministerie heeft aangifte gedaan van het vermoeden van twee misdrijven. Dat is een ingrijpende stap.
- Het is nu aan het Openbaar Ministerie om te bepalen wat zij met deze aangifte. Het OM mag zelf bepalen of en zo ja naar welke periode en naar welke misdrijven zij onderzoek doet. **De aangifte vormt geen beperking op de reikwijdte van het onderzoek van het OM.**
- Uiteraard werken wij volledig mee aan het onderzoek.
- Een aanvullend onderzoek naar mogelijke strafbare feiten zou **het onderzoek van het OM kunnen doorkruisen**. Strafzaken horen thuis bij de officier van justitie en bij de rechter, niet in de Tweede Kamer.

<u>Strafrechtelijk onderzoek etnisch profileren</u>

Q. Zal er een strafrechtelijk onderzoek in gang worden gezet indien er sprake is geweest van etnisch profileren (het gebruik van een tweede nationaliteit)?

A.

- Ik wil allereerst benadrukken dat **ik etnisch profileren ten strengste afkeur.**
- Het is **niet aan mij** om een strafrechtelijk onderzoek in gang te zetten
- Deze bevoegdheid ligt **exclusief bij het Openbaar Ministerie**

Bij Doorvragen:

- **Wel geldt er een aangifteplicht** op grond van artikel 162 Strafvordering
- Als blijkt dat vermoedens zijn dat er andere misdrijven zijn gepleegd dan waarvoor aangifte is gedaan, dan **zal ik aangifte doen**.
- Of hiervan sprake is moet **per geval** worden beoordeeld
- Hierover kan ik dus **geen algemene** uitspraken doen.

Impact aangifte op cultuurtraject Toeslagen
Spreeklijn

- Indien de COVID-19 maatregelen het toelaten, was de oorspronkelijke planning dat op korte termijn een cultuurtraject bij Toeslagen van start zou gaan.
- De doelstelling van dit cultuurtraject is het verleden op een passende manier af te sluiten, lessen te trekken voor de toekomst, om uiteindelijk nieuw perspectief te schetsen voor het opbouwen van een toekomstbestendige cultuur binnen Toeslagen.
- Veiligheid, openheid en de menselijke maat moeten centraal komen te staan in de activiteiten en werkwijze van Toeslagen.
- De aangifte heeft veel impact op de medewerkers binnen Toeslagen en zet de noodzakelijke veiligheid en openheid voor een cultuurtraject onder druk.
- Dit in een toch al emotionele en zware tijd voor medewerkers binnen Toeslagen.
- Ook het verleden op een passende manier afsluiten, en lessen te trekken voor de toekomst, is ingewikkeld als er een aangifte loopt.
- Vandaar dat momenteel bezien wordt in hoeverre de oorspronkelijke aanpak en planning van het cultuurtraject naast de aangifte tegelijkertijd kan bestaan.
- Hoe dan ook zullen komende periode gesprekken gevoerd worden met medewerkers en leidinggevenden binnen Toeslagen om de situatie van de aangifte te bespreken.

- Het lonkend perspectief blijft onveranderd: het vertrouwen van de samenleving terugwinnen en gezamenlijk bouwen aan een Belastingdienst en Toeslagen waar wij trots op kunnen zijn.
- Zoals aangegeven in mijn eerdere brief van 13 maart, kernbegrippen daarbij zijn: rechtsstatelijkheid, menselijke maat, een open en veilige cultuur, en een antenne voor behoeften in de samenleving.

Factsheet cultuurtraject Toeslagen

Kernboodschap

De kinderopvangtoeslagaffaire heeft niet alleen ouders emotioneel geraakt, maar ook medewerkers van Toeslagen. Het doel van het cultuurtraject is het verleden op een passende manier af te sluiten, lessen te trekken voor de toekomst, om uiteindelijk nieuw perspectief te schetsen voor het opbouwen van een toekomstbestendige cultuur binnen Toeslagen waarin veiligheid, openheid en de menselijke maat centraal staan in de activiteiten en werkwijze van Toeslagen.

Belangrijkste informatie

- Om het mogelijk te maken de kinderopvangtoeslagaffaire op een goede manier af te gaan sluiten, biedt een systeemgedachte het noodzakelijke ontwikkelperspectief. Vanuit een systeemgedachte kan gesteld worden dat een optelsom van vele (kleine) individuele keuzes, (in- en extern) gevoed door het heersende fraude-aanpakklimaat, geleid hebben tot de uiteindelijke affaire. Vanuit deze gedachte is er een cultuurtraject vormgegeven.
- Het cultuurtraject kent verschillende fasen die variëren in inhoud, ondersteuning en doelgroepen.
- De opbrengsten van het cultuurtraject Toeslagen zullen samengevat worden in een rapport, inclusief een

waardenkompas. Ook komen opbrengsten terug in verdere ontwikkelinterventies voor medewerkers en leidinggevenden zodat er sprake is van structurele borging van de gewenste cultuur binnen Toeslagen.

Veilige cultuur vs. aangifte

Q. Hoe kan aan een veilige cultuur binnen Toeslagen gewerkt worden terwijl u tegelijkertijd aangifte heeft gedaan?

A.

- Natuurlijk doet een aangifte veel met de mensen binnen Toeslagen, en zet de gewenste veiligheid en het vertrouwen in elkaar onder druk.
- Veiligheid en vertrouwen zijn essentieel voor het slagen van een cultuurtraject.
- Onderdeel van het cultuurtraject is het op een passende manier af te sluiten en lessen te trekken voor de toekomst.
- Dit komt door de aangifte in een ander daglicht te staan.
- Vandaar dat momenteel bezien wordt in hoeverre de oorspronkelijke aanpak en planning van het cultuurtraject naast de aangifte tegelijkertijd kan bestaan.
- Onveranderd blijft dat gewerkt moet worden aan nieuw perspectief.
- Ook omdat dat nodig is voor de getroffen ouders en de geloofwaardigheid van onze dienst.

Q. Wat houdt het cultuurtraject Toeslagen in?
A.

- De doelstelling is het verleden op een passende manier af te sluiten, lessen te trekken voor de toekomst, om uiteindelijk nieuw perspectief te schetsen voor het opbouwen van een toekomstbestendige cultuur binnen Toeslagen waarin veiligheid, openheid en de menselijke maat centraal staan in de activiteiten en werkwijze van Toeslagen.
- Nadrukkelijke aandacht voor het systeem rondom Toeslagen en de keuzemomenten die hebben geleid tot de kinderopvangtoeslagaffaire is onderdeel van het cultuurtraject.
- In elke fase van het cultuurtraject wordt brede inspraak van medewerkers verlangd. Er wordt in gezamenlijkheid toegewerkt naar de gewenste cultuur binnen Toeslagen.

<u>Betrokkenheid cultuurtraject personen aangifte</u>
Q. Zijn er mensen betrokken bij het cultuurtraject Toeslagen waar ook aangifte naar is gedaan?

A.

- Op dit moment is niet te zeggen of en zo ja naar welke mensen onderzoek wordt gedaan door het OM.
- Ik kan daar ook niks over zeggen. Een eventueel onderzoek gebeurt door het OM.
- Het cultuurtraject is zowel gericht op het gehele onderdeel Toeslagen en enkele sleutelposities vanuit de gehele keten Toeslagen.
- Dat is nodig om een goed beeld te krijgen van de werking van het systeem en toe te werken naar een toekomstbestendige cultuur.

<u>Uitkomsten cultuurtraject</u>

Q. Welke uitkomsten mogen verwacht worden van het cultuurtraject Toeslagen en wanneer?

A.

- De opbrengsten van het cultuurtraject Toeslagen zullen samengevat worden in een rapport, inclusief een waardenkompas.
- Ook komen opbrengsten terug in verdere ontwikkelinterventies voor medewerkers en leidinggevenden zodat er sprake is van structurele borging van de gewenste cultuur binnen Toeslagen.
- Afhankelijk van de vraag of de oorspronkelijke opzet en planning van het cultuurtraject naast de aangifte kan bestaan, wordt duidelijk wanneer uitkomsten verwacht kunnen worden.

Stand van zaken cultuur en leiderschap

Q. In uw brief van 13 maart gaat u nader in op cultuur en leiderschap Toeslagen. Wat is de huidige stand van zaken?

A.

- In deze brief schets ik een toekomstbeeld van de cultuur bij de Belastingdienst daarbinnen Toeslagen.
- Kernbegrippen daarbij zijn rechtsstatelijkheid, menselijke maat, een open en veilige cultuur, en een antenne voor behoeften in de samenleving.
- De afgelopen periode is op basis van deze kernbegrippen een cultuurtraject voor Toeslagen vormgegeven.
- De aanbesteding hiervan zit in de afrondende fase.
- Als de COVID-19 situatie het toelaat, zou op zeer korte termijn dit cultuurtraject van start gaan.
- Op dit moment wordt bezien in hoeverre de oorspronkelijke aanpak en planning van het cultuurtraject naast de aangifte tegelijkertijd kan bestaan.

BLOK 6 Commissies

Instellen Commissies van wijzen

Q. AUT ziet een belangrijke rol weggelegd voor 'de commissie van wijzen'. Is die er al?

A.

- Er is een commissie van onafhankelijke deskundigen die officieel wordt ingesteld bij het Instellingsbesluit Commissie van onafhankelijke deskundigen CAF/toeslagen. Binnenkort zal dit instellingsbesluit worden gepubliceerd. Aan deze commissie wordt gerefereerd met 'de commissie van wijzen'.
- Zij zijn aangewezen om werkzaamheden te verrichten in het kader van de compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken. Zij kunnen ook worden ingezet voor bredere taken voor de uitvoering van inkomensafhankelijke regelingen door Toeslagen zoals adviseren over ingediende verzoeken op grond van de vangnetbepaling.
- Voor deze vangnetbepaling wordt een wettelijke grondslag gecreëerd. Daar zal ik een (spoed)wetsvoorstel (Wet hardheidsaanpassing Awir) voor indienen.
- Die commissie bestond uit drie leden, maar is uitgebreid vanwege het toegenomen werk.

- Deze commissie van wijzen wordt opgeheven als ik van oordeel ben dat er geen werkzaamheden meer zijn waarbij de commissie een rol kan vervullen. Dit blijkt uit de toelichting bij het instellingsbesluit.[1] Dit zal uiterlijk in 2024 zijn, maar ik kan die termijn verlengen met twee jaar.
- Net als Donner zie ik een belangrijke rol weggelegd voor deze commissie.

[1] Van 16 december 2019, Staatscourant 2019, nr. 70689.

Start cie van wijzen

Q. Kan de commissie van wijzen direct aan de slag?

A.

- De commissie van wijzen bestaat al.
- Er is een commissie van onafhankelijke deskundigen die officieel is ingesteld bij het Instellingsbesluit Commissie van onafhankelijke deskundigen CAF/toeslagen. Aan deze commissie wordt gerefereerd met 'de commissie van wijzen'.
- Ik bereid nu een nieuw instellingsbesluit voor om hun taken uit te bereiden. De commissie van wijzen bestond uit drie leden, maar is uitgebreid vanwege het toegenomen werk.

Bij doorvragen over toegenomen werk:

- De eerste stap is dat Toeslagen via nader onderzoek de andere CAF-dossiers identificeert waarin op vergelijkbare wijze als in CAF11 te werk is gegaan.
- Afhankelijk van de uitkomst van dit nader onderzoek moeten de dossiers aan de commissie van wijzen worden voorgelegd.

- Ook het voornemen van Toeslagen tot afwijzing van een aanvraag om compensatie moet aan de commissie van wijzen worden voorgelegd.
- Wanneer Toeslagen na een zelfmelding tot de conclusie komt dat een ouder uitmaakt van een met CAF11-vergelijkbaar dossier, moet de commissie van wijzen met dit oordeel instemmen.
- Een en ander is om te bewerkstelligen dat de grens tussen wel of niet vooringenomen behandeld zijn steeds beargumenteerd en doordacht wordt getrokken.

Cie wijzen - bezwaaradviescommissie

Q. Is de commissie van wijzen hetzelfde als een bezwaaradviescommissie?

A.

- Nee, ze zijn zowel in samenstelling als in verantwoordelijkheden en werkwijze niet hetzelfde.
- De commissie van wijzen is aan zet vóórdat er een eerste besluit door Toeslagen wordt genomen.
- Eventuele ingediende bezwaren worden door een onafhankelijke bezwaaradviescommissie voorzien van een advies.
- Volgens Donner verdient het aanbeveling dat de behandeling van bezwaren wordt geconcentreerd bij één bezwaarschriftadviescommissie. Ik zie dat ook zo.

Commissie beoordeling hardheidsclausule

Q. Komt er een aparte commissie voor de beoordeling van de hardheidsclausule?

A.

- Ik benadruk hier dat de hardheidsclausule moet worden onderscheiden van de hardheidsregeling.
- De hardheidsclausule is door Donner voorgesteld in verband met de € 10.000,- grens binnen de verruimde herzieningsbevoegdheid. Die grens heb ik aangepast naar € 1.500,-.
- De beslissing over de toepassing van de hardheidsclausule maakt onderdeel uit van de beslissing op een verzoek om herziening. Toeslagen beslist op de verzoeken om herziening.
- Er komt **geen aparte commissie** voor de beoordeling van de hardheidsregeling.
- De beoordeling over de toepassing van de hardheidsclausule zal de minister van Financiën in overeenstemming met de andere betreffende ministers nemen. Voor bepaalde gevallen of groepen van gevallen kunnen dan beleidsregels worden

gegeven om tegemoet te komen aan onbillijkheden van overwegende aard.

Beoordeling hardheidsregeling

Q. Komt er een aparte commissie voor de beoordeling van de hardheidsregeling?

A.

- Ik benadruk hier dat de hardheidsclausule moet worden onderscheiden van de hardheidsregeling.
- Voor de hardheidsregeling wordt een wettelijke grondslag gecreëerd. Daarvoor zal ik een (spoed)wetsvoorstel (Wet hardheidsaanpassing Awir) indienen.
- Verzoeken op grond van de hardheidsregeling worden behandeld door de Belastingdienst/Toeslagen.
- De commissie van wijzen of de commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade adviseert Belastingdienst/Toeslagen over de wijze van afdoening van verzoeken op grond van de hardheidsregeling. Er komt dus **geen aparte commissie** voor de beoordeling van de hardheidsregeling.
- Bezwaren tegen besluiten in het kader van de hardheidsregeling worden beoordeeld door een bezwaarschriftadviescommissie.

Factsheet Commissie werkelijke schade

Kernboodschap

Zoals ik heb toegezegd in de kabinetsreactie op het eindrapport van de adviescommissie, wordt het mogelijk gemaakt dat ouders die institutioneel vooringenomen zijn behandeld in schrijnende gevallen **meer schade vergoed** krijgen dan is voorzien in de compensatieregeling. Deze ouders dienen daartoe een **verzoek** in te dienen. De beoordeling van deze verzoeken zal door **een onafhankelijke commissie** werkelijke schade plaatsvinden.

Hiermee wil ik een **laagdrempelige voorziening** creëren die een lange en kostbare rechtsgang naar de rechter kan voorkomen.

Belangrijkste informatie

- De commissie heeft als taak een **onafhankelijk advies** uit te brengen over verzoeken van ouders in schrijnende gevallen om meer schade vergoed te krijgen in aanvulling op de compensatieregeling.
- Daarnaast wil ik de commissie vragen om te adviseren over verzoeken met betrekking tot de vangnetbepaling. De vangnetbepaling wordt

opgenomen in de Awir voor bijzondere, schrijnende situaties.

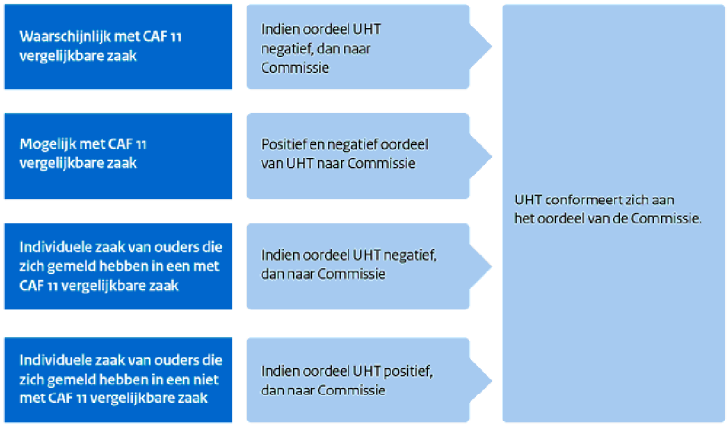
Figuur 1

TAKEN COMMISSIES

Commissie van Wijzen	Bezwaarschriftenadviescommissie	Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade
De commissie: • Beoordeelt of overige (CAF) zaken vergelijkbaar zijn met CAF 11. • Beoordeelt of in individuele gevallen een compensatie toegekend of geweigerd kan worden. • Adviseert over zeer schrijnende gevallen bij de toepassing van de hardheidsregeling. • De commissie kent een voorzitter en een nog nader te bepalen aantal leden. • De leden zijn niet verbonden met de Belastingdienst en hebben een achtergrond in de wetenschap, rechtspraak of maatschappelijke organisatie. Zij worden ambtelijk ondersteund door UHT.	• De commissie brengt bij bezwaar tegen een compensatiebeschikking, een herstel of reparatiebeschikking en bij de hardheidsregeling een advies uit aan de UHT die dient te beslissen op het bezwaar. • De commissie bestaat uit een voorzitter en een nog nader te bepalen aantal leden. • De leden zijn niet verbonden met de Belastingdienst en hebben een achtergrond in de wetenschap, rechtspraak of maatschappelijke organisatie. Zij worden ambtelijk ondersteund door UHT.	• De commissie buigt zich over verzoeken van burgers die van mening zijn dat de door hen geleden schade door de CAF aanpak aantoonbaar hoger is dan de aan hen forfaitair toegekende schadevergoeding. • Adviseert over zeer schrijnende gevallen bij de toepassing van de hardheidsregeling. • Het kader voor deze beoordeling zal in het beleidsbesluit compensatie CAF-zaken en de wettelijke vangnetregeling worden opgenomen. • De commissie bestaat uit een voorzitter en een nog nader te bepalen aantal leden. • De leden zijn niet verbonden met de Belastingdienst en hebben een achtergrond in de wetenschap, rechtspraak of maatschappelijke organisatie. Zij worden ambtelijk ondersteund door UHT.

Figuur 2

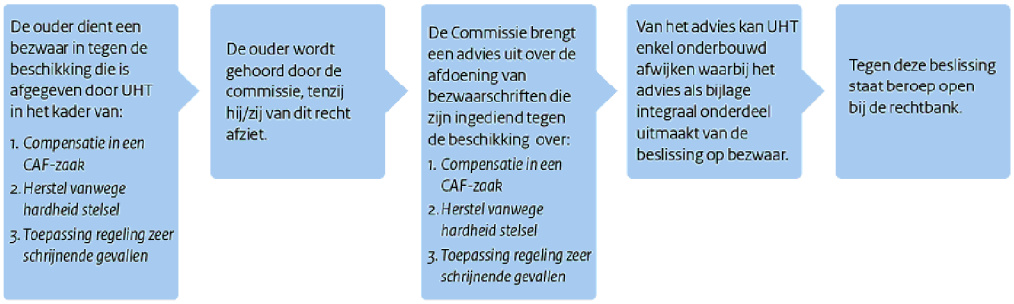
PROCESSCHEMA COMMISSIE VAN WIJZEN



Met een 'negatief' oordeel wordt in figuur 2 bedoeld dat UHT oordeelt dat de zaak niet vergelijkbaar is aan CAF 11. Met 'positief oordeel' wordt in figuur 2 bedoeld dat UHT oordeelt dat de zaak vergelijkbaar is aan CAF 11.

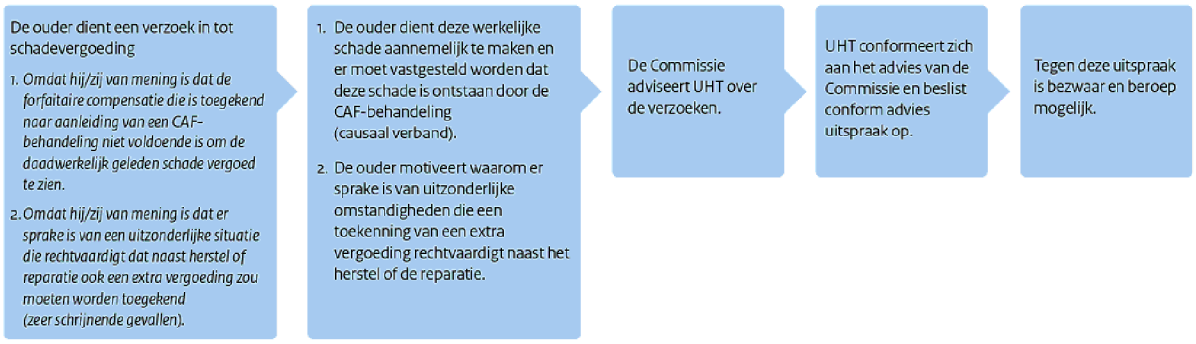
Figuur 3

PROCESSCHEMA BEZWAARSCHRIFTENADVIESCOMMISSIE



Figuur 4

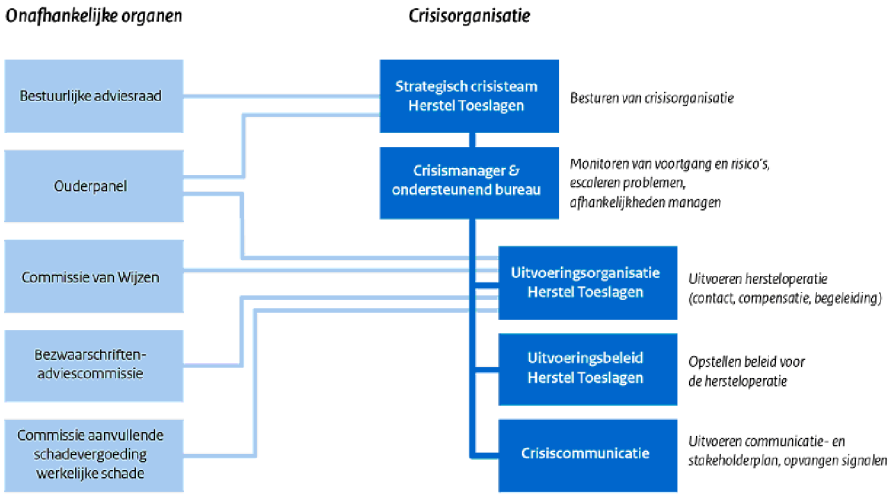
PROCESSCHEMA COMMISSIE AANVULLENDE SCHADEVERGOEDING



In onderstaand figuur is het organogram van de crisisorganisatie hersteloperatie en daarnaast opgerichte onafhankelijke organen opgenomen.

Figuur 5

ORGANISATIESTRUCTUUR VAN DE CRISISORGANISATIE HERSTELOPERATIE EN ONAFHANKELIJKE ORGANEN



BLOK 7 Onderzoeken

Factsheet onderzoeken

Fraude

- Bij de herbeoordeling van dossiers zal aan betrokken ouders worden aangegeven of zij eerder door Toeslagen als fraudeur zijn aangemerkt, of reden hadden zich als fraudeur behandeld gevoeld te kunnen hebben.
- Indien dit onterecht was zal hiervoor excuses worden aangeboden. Om te voorkomen dat ouders in de toekomst nog als fraudeur aangemerkt worden.
- Ouders die hun dossier hebben opgevraagd en daarbij een samenvatting van hun dossier ontvangen krijgen ook excuses aangeboden als is gebleken dat zij ten onrechte als fraudeur zijn aangemerkt. Ook als ze telefonisch contact opnemen met UHT wordt dat excuus nog een keer gemaakt. Ook ouders die zich melden bij UHT en menen dat hen onrecht is aangedaan ontvangen deze excuses.

Informatiebeheer

- Er is onderzoek uitgevoerd naar deelprocessen binnen het primaire proces van Toeslagen waarin voor een dossier relevante informatie wordt gegenereerd en verwerkt. In het tweede kwartaal van dit jaar worden de resultaten van het interne onderzoek opgeleverd. Vervolgens worden de verbeteringen uit het onderzoek geïmplementeerd.
- De aanhoudende signalen van ouders en media over kwijtgeraakte stukken zijn aanleiding om dit te laten onderzoeken door een onafhankelijke (externe) instantie. Momenteel loopt hierop een onderzoek samen met DocDirect.
- De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed verricht ook een onderzoek naar het informatiebeheer en de kwaliteit van archivering bij Toeslagen waarbij de Archiefwet wordt getoetst. De inspectie zal onderzoeken of de Archiefwet nageleefd is in het werkproces toeslagen kinderopvang tussen 2013 en heden.

Op dit moment werkt de Inspectie aan een aangepaste planning naar aanleiding van de COVID 19-maatregelen. Wanneer deze gereed is zullen nadere afspraken worden gemaakt.

Managementinformatie

Q. Wat gaat u doen om de managementinformatie te verbeteren?

A.

- Goede managementinformatie is van **cruciaal belang** om de juiste besluiten te kunnen nemen en risico's tijdig te zien.
- Deze managementinformatie is **al jaren niet op orde** zo constateren diverse onderzoeken o.a. van de Algemene Rekenkamer.
- Daarom is in 2019 het **programma Managementinformatie** en Risicomanagement (MI/RM) gestart.
- Gezien de hardnekkige problematiek heb ik in mijn brief aangegeven **de aanpak op managementinformatie te intensiveren** om de sturing op het juiste niveau te brengen.
- Dit betekent een intensievere aanpak, waarin het beschikbaar maken van informatie ten aanzien van de fiscale processen prioriteit krijgt.
- Naast informatie moet de **aansluiting tussen de uitvoering en de beleidsmakers** nauwer worden.

Kwaliteit MI

Q. Waaruit blijkt dat de MI nog niet op orde is?

A.

- De Commissie Onderzoek Belastingdienst concludeerde in 2017 dat sturing op *going concern* en vernieuwing alleen mogelijk is als er adequate en samenhangende informatie beschikbaar is. Ook de Algemene Rekenkamer houdt op het gebied van Management Informatie al enige jaren een onvolkomenheid aan.
- Het geconstateerde probleem is dat de Belastingdienst onvoldoende in staat is om goed te kunnen sturen.
- Strategische doelen zijn in beperkte mate vertaald naar de uitvoering. Er bestaat een beperkt inzicht en overzicht om beheerst te kunnen sturen en te verantwoorden.
- De Belastingdienst wordt daardoor nog te veel overvallen door managementinformatie die niet altijd consistent of niet op orde blijkt te zijn (bijvoorbeeld erf- en schenkbelasting)
- In het programma Managementinformatie/ risicomanagement wordt hard gewerkt aan het op

orde brengen van de managementinformatie. Zowel op het strategische (begrotings) niveau als op het niveau van de (fiscale) ketens. Dit is een omvangrijke operatie, die een aantal jaar in beslag neemt.

- In de begroting 2021 zullen meer outcome gerichte kpi's worden opgenomen. De managementinformatie voor de fiscale ketens wordt in de loop van 2020 en 2021 op orde gebracht. De overige ketens volgen in 2022.

Verdieping

- Er is in probleemanalyses geconstateerd dat er sprake is van (te) veel versnipperde informatie die is verspreid over (te) veel verschillende systemen.
- Naar aanleiding van de geconstateerde onvolkomenheid op managementinformatie heeft de Belastingdienst reeds stappen ter verbetering gezet, zoals het programma Managementinformatie/Risicomanagement dat de Belastingdienst ondersteunt bij de verbetering van managementinformatie en risicomanagement van (onder meer) de fiscale procesketens en de

aansluiting van de P&C-cyclus Belastingdienst op het kerndepartement.

Factsheet: Programma Managementinformatie en Risicomanagement

Belangrijkste info

- Managementinformatie blijft een belangrijk aandachtspunt. Goede managementinformatie is cruciaal om de juiste besluiten te kunnen nemen, inzicht te hebben in de realisatie van de doelstellingen en de middelen die hiervoor zijn ingezet. Tot slot is het cruciaal om tijdig risico's te kunnen signaleren en zodanig te kunnen bijsturen.
- In 2019 is het programma Managementinformatie en Risicomanagement (MI/RM) gestart. Het programma eindigt in 2022.
- Dit programma komt voort uit:
    - de door de Algemene Rekenkamer geconstateerde onvolkomenheden;
    - de adviezen van onder andere de Commissie Onderzoek Belastingdienst
    - de problematiek in 2018 rond de

informatievoorziening voor erfbelasting.

- Hierin is onderkend dat:
  1) strategische doelen in beperkte mate zijn vertaald naar de uitvoering, ook zijn de doelstellingen zijn niet altijd even duidelijk en is niet inzichtelijk hoe middelen bijdragen aan prestaties;
  2) beperkt inzicht en overzicht bestaat om beheerst te kunnen sturen en te verantwoorden;
  3) daardoor is er ook een beperkt beeld van de risico's die worden gelopen of mogen worden gelopen.

- Het programma is onder 'beheerst vernieuwen' opgenomen als onderdeel van de pijler sturing & beheersing. De andere drie pijlers binnen 'beheerst vernieuwen' richten zich op cultuur, ICT en personeel.
- Doel is de Belastingdienst op keten- en concernniveau effectiever te laten sturen en verantwoorden. De producten, werkwijzen, kaders en de aanpak die het programma ontwikkelt,

faciliteren het management van de Belastingdienst op strategisch (concern) en tactisch (keten, dienstonderdeel) niveau

- Het programma levert beter inzicht in de relatie tussen strategische doelen, uitvoering en duidelijkheid over de doelstellingen. Daarnaast wordt inzicht en overzicht gecreëerd om beheerst te kunnen sturen en te verantwoorden en ontstaat daarbij ook zicht op en beheersing van de daarbij horende risico's.

<u>Stand van zaken</u>

- In 2019 is voor de ketens Auto, Inning & Betalingsverkeer en Bezwaar, Beroep & Klachten is de veranderopgave op het gebied van MI en RM in kaart gebracht en is vastgesteld welke concrete verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.
- Voor alle overige ketens is in 2019 het huidige ontwikkelniveau in kaart gebracht. Daarnaast zijn er op concernniveau diverse (deel)producten ontwikkeld op het gebied van strategisch risicomanagement, is een concerndashboard ontwikkeld voor de prestatie-indicatoren uit de

begroting en is gewerkt aan een nieuwe set effectgerichte prestatie-indicatoren voor de Begroting IX 2021.

- Begin 2020 zijn drie ketens samen met het programma MI/RM gestart: de Keten Schenk & Erf, Keten Overige Middelen en Keten Toeslagen.
- Specifiek voor de Keten Toeslagen zijn de volgende stappen gezet:
  1) De impactbepaling is afgerond en vastgesteld
  2) De projectbrief, waarin een toelichting gegeven wordt op de scope, projectresultaten, planning en benodigde inzet, is besproken bij de ketentafel
  3) Voor risicomanagement is een start gemaakt van het risicoregister voor Going-concern. Hierin zijn de risico's gedefinieerd en gevalideerd door experts.
- Daarom is, zoals is aangekondigd in de tweede voortgangsrapportage bij het Jaarplan, de aanpak in 2020 gewijzigd naar aanleiding van de in 2019 opgedane ervaringen. Dit betekent een intensievere aanpak, waarin het beschikbaar maken van informatie ten aanzien van de fiscale processen prioriteit krijgt.

Spreeklijn Onderzoeksbureau Integriteit Financiën
Algemeen

- Laat ik voorop stellen dat ik [redacted] erkentelijk ben dat hij misstanden aan de kaak heeft gesteld en dat hij dit ook lang heeft volgehouden.
- Ik heb hem zelf ook gesproken op 11 maart en uit dat gespreek bleek ook dat er moed voor nodig is om dit te doen.
- [EVT: staatssecretaris Snel heeft al gezegd dat in ieder geval de bewering van [redacted] klopte, dat voor een periode bezwaarschriften telefonisch of via een informatiebrief afgedaan zijn zonder dat daarop een gemotiveerde schriftelijke uitspraak met rechtsmiddelenverwijzing volgde.
- Ook zei mijn ambtsvoorganger in zijn brief van 29 november: *De opmerkingen van* [redacted] *laten zien dat interne signalen beter moeten worden opgepakt*]
- Ik vind het belangrijk dat medewerkers de ruimte hebben om problemen te signaleren en dat wij dit binnen de Belastingdienst ook stimuleren.
- We werken aan een cultuur waar signalen open kunnen worden besproken,

- met collega's
- met leidinggevenden
- of indien nodig via routes die een klokkenluider goed beschermt. Om die reden zijn de onafhankelijke raadspersonen in het leven geroepen, om signalen vertrouwelijk bij neer te leggen.

Specifiek dit onderzoek

- Ik wil eerst kort toelichten wat er de afgelopen periode gespeeld heeft.
- Op 13 november vorig jaar heeft [redacted] zijn de mogelijke misstanden bij bezwaren aan het ministerie en de Kamer gestuurd.
- Mijn ambtsvoorganger zou al met [redacted] in gesprek gaan over zijn melding en signalen.
- Door zijn voortijdige vertrek is dit gesprek op 21 januari 2020 overgenomen door de minister.
- Op basis van dit gesprek heeft [redacted] als werkgever een integriteitsonderzoek ingesteld naar de melding van [redacted].

- Dat onderzoek is belegd bij het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën van het ministerie van Financiën.
- Zij zijn gestart met een vooronderzoek dat was gericht op het verkennen van de inhoud van de melding en de mogelijkheden om op basis van deze melding aanvullend (feiten)onderzoek in te stellen.
- Het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën heeft nu een eerste tussentijdse rapportage met onderzoeksperspectieven opgesteld aan de [redacted] als opdrachtgever en werkgever. De [redacted] heeft deze tussenrapportage ontvangen op 6 mei. Ik ben op hoofdlijnen over de uitkomsten geïnformeerd.
- Uit de tussenrapportage volgt dat de melding van een misstand serieus wordt genomen en zorgvuldig nader moet worden uitgezocht. Dit zal vanwege het grote belang van zorgvuldigheid door een externe gebeuren.
- Het onderzoek zal zich richten zich op
    1. de inhoud van de melding, en
    2. hoe met de melder is omgegaan

- Het is nu te vroeg om conclusies te trekken over de uitkomsten van dat onderzoek.
- [ ] is ook over de aanbeveling om extern onderzoek te doen geïnformeerd.

Rapport integriteit Kamer

Q. Kan de Kamer dit rapport ontvangen?

A.

• De tussenrapportage van het onderzoeksbureau Integriteit Financiën is een correspondentie tussen de [redacted] als opdrachtgever en werkgever, en [redacted] als voormalig werknemer.

• De tussenrapportage is een vooronderzoek dat zich afspeelt in de relatie tussen werkgever en werknemer. Daarover kan het kabinet geen uitspraken doen.

• Ik kan u toezeggen dat indien uit het definitieve onderzoek conclusies komen die bredere implicaties hebben dan de casus [redacted], dat ik die met de Kamer zal delen. En daar zal ik ook bij zeggen hoe ik hier vervolg aan wil geven.

Meenemen signalen

Q. Neemt u in dit onderzoek ook de signalen mee van [ ]?

- In dit onderzoek wordt echt alleen specifiek gekeken naar de wijze waarop met de [ ] en zijn melding zijn omgegaan.
- Dat laat onverlet dat ik er aan hecht om alle signalen te gebruiken om de nodige veranderingen teweeg te brengen binnen de Belastingdienst.
- Ik heb regelmatig contact met [ ] [ ] en neem haar signalen serieus. Ik ga graag in gesprek met [ ] om te zorgen dat haar signalen de juiste opvolging krijgen.

Top Belastingdienst

Q. Wordt de top van de belastingdienst nou onderzocht?

A.

- De [redacted] heeft serieuze signalen van mogelijke misstanden naar voren gebracht;
- Het is goed dat die signalen nu serieus en zorgvuldig worden onderzocht;
- Mocht dit onderzoek of een ander onderzoek leiden tot maatregelen van de werkgever, dan is dat iets tussen werkgever en werknemer.
- Het is vast beleid dat ik uw Kamer niet informeer over individuele aangelegenheden. Ambtenaren kunnen zich immers niet verdedigen in het publieke domein.

Vormgeving rapport

Q. Hoe gaat het onderzoek eruit zien?

A.

- Na het gesprek met de minister heeft het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën een vooronderzoek gedaan naar de melding. Dat heeft geresulteerd in een tussenrapportage.
- In de tussenrapportage wordt geadviseerd een vervolgonderzoek in te stellen naar de inhoud van de melding, en hoe er met melder en melding is omgegaan.
- Het vervolgonderzoek zal extern worden uitgevoerd. Dat is een van de waarborgen voor de zorgvuldigheid van dit onderzoek.
- De opdracht voor dit vervolgonderzoek moet nog worden opgesteld en worden verstrekt.

Duur proces

Q. Waarom duurt het allemaal zo lang?

A.

- De signalen van [redacted] zijn op hoofdlijnen besproken met de Minister tijdens een gesprek op 21 januari 2020.
- Daarna heeft de [redacted] een onderzoek in laten stellen.
- Dit vooronderzoek heeft nu geresulteerd in een tussentijdse rapportage met voorstellen voor vervolgonderzoek;
- Ik vind het in dit geval ook belangrijk dat het onderzoek uiterst zorgvuldig gebeurd. Dat doet recht aan de positie van alle betrokkenen;
- Het onderzoek zal dan ook extern worden uitgevoerd;
- Met inachtneming van de benodigde zorgvuldigheid wordt zo veel mogelijk voortvarendheid betracht.

Andere signalen en misstanden

Q. Waarom zijn andere signalen en misstanden niet betrokken bij dit onderzoek?

A.

- Het onderzoek waaraan u refereert heeft in eerste instantie betrekking op de misstanden die de [redacted] heeft aangekaart en hoe daarop is gereageerd.
- Elke melding van een misstand vraagt een eigenstandig en zorgvuldig onderzoek.
- Dat neemt niet weg dat de eerder gedane oproep van de Minister aan medewerkers en anderen om signalen te delen met het ministerie van Financiën blijft staan. Die signalen kunnen ook weer leiden tot eigen onderzoeken.

Q. Doet u aangifte?

A.

- Het onderzoek heeft betrekking op de misstanden die de [redacted] heeft aangekaart en hoe daarmee is omgegaan.
- Dit moet nu heel goed worden onderzocht.
- Mocht uit dit onderzoek vermoedens van ambtsmisdrijven ontstaan, dan zal aangifte worden gedaan. De wet laat daarin geen keuze.

Intranetbericht en persvragen

Waarom zat er licht tussen intranetbericht en antwoorden persvragen?

A.

- In de media is de suggestie gewekt dat de interne berichtgeving binnen de belastingdienst zou afwijken van berichtgeving naar buiten.
- Dat is niet het geval. Ook in het interne bericht aan de medewerkers van de Belastingdienst is vermeld dat de melding serieus wordt genomen en dat er zorgvuldig feitenonderzoek moet plaatsvinden.
- Het bericht verheldert wel dat er nog geen definitief rapport is.

<u>Vragen ten aanzien van fraude-aanpak en FSV</u> (een algemeen antwoord)

A.

- U heeft een aantal vragen gesteld over de fraude-aanpak en FSV.
- Ik wil met u doorpraten over FSV en de fraude-aanpak van de Belastingdienst en ik snap dat ik uw geduld op de proef stel. Maar pas als ik meer informatie boven tafel heb kan ik ook inhoudelijke antwoorden geven.
- In de brief van 28 april jongstleden zijn wij ingegaan op de problematiek ten aanzien van FSV en welke zaken niet goed zijn gegaan. Helaas hebben wij ook moeten constateren dat nog veel onduidelijk is.
- Gisteren hebben wij u bericht over de voortgang van het onderzoek en daarbij aangegeven dat we het vervolg in twee fases indelen:
    - De eerste fase richt zich op het in kaart brengen van en FSV en FSV-achtige applicaties waarbij er tevens direct beheersmaatregelen worden genomen die ervoor moeten zorgen dat de geconstateerde problemen bij FSV en mogelijke vergelijkbare applicaties niet meer kunnen voorkomen. KPMG heeft als externe en onafhankelijke partij de gekregen om dit onderzoek te doen.

- De tweede fase richt zich op de eventuele negatieve gevolgen hiervan voor burgers en bedrijven. Tevens zullen wij in deze fase kijken naar de fraudeaanpak van de Belastingdienst en bezien of daar verbeteringen bij nodig zijn.
- Ons streven is om uiterlijk in de zomer een brief te sturen waarin we uw Kamer nader over de conclusies uit fase 1 informeren.

Achtergrond

De volgende aspecten worden in het onderzoek van KPMG betrokken:

1. De precieze werking en gebruik van FSV door de diverse dienstonderdelen van de Belastingdienst. Het effect van de precieze werkwijze met FSV voor burgers en bedrijven is hiervan een onderdeel.

2. Het bestaan van met FSV vergelijkbare applicaties en toezichtprocessen bij de Belastingdienst.

3. Onder welke condities FSV en eventueel vergelijkbare systemen (weer) kunnen worden ingezet, welke acties er nodig zijn voor deze systemen en de bredere fraudebestrijding bij de Belastingdienst en hoe eventuele alternatieven eruit kunnen zien.

Inmiddels heeft u besloten dat de door de Belastingdienst intern gestarte onderzoeken naar:

- *– de informatiestromen en fraudemeldpunten*
- *- en de waarborgen behandeling fraudesignalen*

ook zullen worden meegenomen in het externe onderzoek.

BLOK 8 Wie wist wat wanneer

Waarom politici buitenschot gelaten

Q. Waarom worden de verantwoordelijke politici (dhr. Wiebes en dhr. Asscher) buiten schot gehouden (door de commissie-Donner), terwijl zij noodkreten van de Belastingdienst over een doorgeschoten fraudejacht hebben genegeerd?

A.

- Aan de hand van een zorgvuldig feitenonderzoek hebben de staatssecretaris van SZW en ik uw Kamer geïnformeerd hoe destijds met de signalen van de Belastingdienst is omgegaan.
- De gevonden informatie is met de Adviescommissie uitvoering toeslagen en uw Kamer gedeeld.
- Hieruit kan niet opgemaakt worden of er gesproken is tussen de toenmalig minister van SZW en staatssecretaris van Financiën.
- Mijn collega bij SZW heeft uw Kamer toegezegd de komende periode het feitenonderzoek voort te zetten.

- Mogelijk kan deze zoektocht het geschetste beeld verder aanvullen. Uw Kamer zal hierover geïnformeerd worden.
- Ik wil nogmaals aangeven dat ik betreur dat er destijds geen gevolg is gegeven aan de signalen, doordat het bestrijden van fraude voorrang kreeg. Ik kan het gedane leed niet wegnemen of geheel goedmaken.
- Ik wil wel met u vooruit kijken: wat kunnen we doen om het gedane leed te verzachten en welke maatregelen kunnen we nemen om herhaling te voorkomen en ons stelsel te verbeteren.
- Met de hersteloperatie zet ik me in om de erfenis van een onredelijk hard toeslagenstelsel zo veel mogelijk te repareren en ouders tot waar mogelijk te compenseren.
- In deze uitzonderlijke situatie heeft het Kabinet besloten de inzichten van nu ook met terugwerkende kracht toe te passen vanaf het begin van het huidige toeslagenstelsel.
- Daarmee wil ik voor ouders die door het harde karakter van de regelgeving in ernstige en soms blijvende problemen zijn gekomen, waar mogelijk een passende oplossing bieden.

Gesprek tussen bewindspersonen over problematiek

Q. Is er destijds over de problematiek gesproken tussen de bewindspersonen?

A.

- Afgelopen periode is in het kader van een zorgvuldig feitenonderzoek gezocht naar stukken.
- Deze stukken zijn met de Adviescommissie uitvoering toeslagen en uw Kamer gedeeld.
- Het beeld dat de signalen op de achtergrond zijn geraakt en het bestrijden van fraude op dat moment voorrang kreeg wordt bevestigd in deze stukken.
- Het is een beeld dat ook de Adviescommissie schetst in haar interim rapport.
- Uit de gevonden informatie valt niet op te maken of er destijds gesproken is tussen de verantwoordelijk bewindspersonen.
- In een ambtelijke concept-voorbereiding voor een AO Kinderopvang in 2015 staat dat dit wel het geval is. Echter is deze passage niet opgenomen in het uiteindelijke dossier. Waarom niet, kan tot op heden niet achterhaald worden.

- Mogelijk dat de verdere zoektocht naar stukken hier meer uitsluitsel over kan bieden.
- Mijn collega bij SZW heeft uw Kamer toegezegd de komende periode het feitenonderzoek voort te zetten met een geauditeerde werkwijze. Uw Kamer zal geïnformeerd worden over de uitkomsten van deze zoektocht.

Q. Is het realistisch dat dhr. Asscher niet op de hoogte was?

A.

- Mijn collega bij SZW heeft uw Kamer geïnformeerd over het beeld dat uit de gevonden informatie gehaald kan worden over hoe het ministerie van SZW met de signalen van de Belastingdienst is omgegaan.
- Deze stukken zijn ook met uw Kamer en AUT gedeeld.
- Het beeld dat de signalen op de achtergrond zijn geraakt en het bestrijden van fraude op dat moment voorrang kreeg wordt bevestigd in deze stukken.
- Met de gevonden stukken kan niet vastgesteld worden of de bewindspersoon op de hoogte was van de problematiek.
- In enkele gevonden stukken wordt wel over de inhoud van de signalen gesproken, maar helaas kan niet worden vastgesteld of de bewindspersoon destijds hiervan kennisgenomen heeft.
- Om het beeld zo compleet mogelijk te maken, heeft mijn collega een nadere geauditeerde zoektocht aangekondigd. Mogelijk kan deze zoektocht het beeld verder reconstrueren.
- Uw Kamer zal geïnformeerd worden over de uitkomsten van deze zoektocht.

Nadere zoektocht naar stukken bij SZW

Q. Wanneer verwacht u de resultaten van deze zoektocht?

A.

- Mijn collega bij SZW voert deze zoektocht uit.
- Helaas heeft deze nadere zoektocht vanwege de coronamaatregelen nog niet kunnen beginnen.
- Het thuiswerken en afstand houden bemoeilijken ook het opzetten van een gedegen en geauditeerde werkwijze, waardoor dit meer tijd in beslag neemt.
- Uw Kamer zal door mijn collega bij SZW geïnformeerd worden over de uitkomst van de zoektocht.

Aanpak alles-of-niets

Q. Wat gaat u doen tegen het alles of niets principe?

A.

- Ik wil nogmaals benadrukken dat ik betreur dat er destijds geen gevolg is gegeven aan de signalen.
- In 2018 hebben Toeslagen en het ministerie van SZW gezamenlijk het verbetertraject kinderopvangtoeslag opgezet. Een van de verbetervoorstellen was proportioneel vaststellen van de kinderopvangtoeslag; de maatregel om een einde te maken aan de alles of niets principe.
- In juni vorig jaar hebben de staatssecretaris van SZW en mijn voorganger deze proportionele benadering aangekondigd. Op 9 oktober 2019 is hiertoe het besluit genomen.
- De Belastingdienst/Toeslagen kan sinds 23 oktober 2019, in lijn met de uitspraak van de Raad van State, de kinderopvangtoeslag proportioneel vaststellen.
- In de komende periode zal het proportioneel vaststellen ook opgenomen worden in de wet kinderopvang.

- Dit zal als separaat wetsvoorstel bij het Belastingplan 2021 aan uw Kamer worden aangeboden.
- In deze uitzonderlijke situatie heeft het Kabinet besloten de inzichten van nu ook met terugwerkende kracht toe te passen vanaf het begin van het huidige toeslagenstelsel.
- Daarmee wil ik voor ouders die door het harde karakter van de regelgeving in ernstige en soms blijvende problemen zijn gekomen, waar mogelijk een passende oplossing bieden.

BLOK 9 Budgettair

Dekking maatregelen

Q. Aan deze maatregelen en compensaties hangt een omvangrijk prijskaartje. Hoe wordt de compensatie, het herstel en de uitvoering hiervan gefinancierd? Wie betaalt de rekening?

A.

- Op dit moment zijn de geraamde **kosten** voor de compensatie, het herstel en de uitvoering daarvan inderdaad groot, maar dit is dan ook een enorm **belangrijke zaak**. Het is essentieel dat we dit goed doen.
- De financiële **dekking** van de compensatie, het herstel en de uitvoering hiervan, in totaal € 500 mln., is onderdeel van de **budgettaire voorjaarsbesluitvorming**.
- Over de **uitkomsten** van deze **besluitvorming** is de Kamer, conform het reguliere begrotingsproces, met de Voorjaarsnota en de **1e suppletoire begroting geïnformeerd**.

Omvang budgettaire gevolgen

Q. Wat is de totale omvang van de budgettaire gevolgen van de compensatie, het herstel en de uitvoering daarvan?

A.

- Zoals in de Kabinetsreactie aangekondigd hebben de aangekondigde **compensatieregelingen** en **aanvullende maatregelen** omvangrijke financiële **consequenties**.
- Het kabinet houdt rekening met **€ 390 mln.** voor **herziening en correctie** van toeslagen voor CAF-zaken, compensatie voor institutionele vooringenomenheid bij de CAF-zaken en de **hardheid** van het stelsel.
- Tot slot houden we rekening met **€ 110 mln.** aan **uitvoeringskosten** voor Toeslagen.
- De financiële **dekking** voor deze kosten is onderdeel van de **budgettaire voorjaarsbesluitvorming**.
- Over de **uitkomsten** van deze **besluitvorming** is de Kamer, conform het reguliere begrotingsproces, met de Voorjaarsnota en de **1e suppletoire begroting** geïnformeerd.

Dekking structurele verbeteringen

Q. U geeft aan het Toeslagenproces structureel te willen verbeteren (menselijke maat en dienstverlening). Hoeveel gaat dat kosten? Hoe wordt dat op de lange termijn gedekt?

A.

- Naast de compensatie en het herstel zijn er op de langere termijn ook **wijzigingen** nodig bij **Toeslagen** zelf, om meer de **menselijke maat** toe te kunnen passen en de **dienstverlening** naar burgers structureel te verbeteren.
- Dit zal leiden tot ingrijpende **veranderingen** bij alle **onderdelen** van de Belastingdienst die bij de **Toeslagenketen** betrokken zijn, zoals de ICT-afdeling en de BelastingTelefoon.
- De **financiële dekking** van deze structurele veranderingen bij Toeslagen is onderdeel van de budgettaire **voorjaarsbesluitvorming**.
- Over de **uitkomsten** van deze **besluitvorming** is de Kamer, conform het reguliere begrotingsproces, met de Voorjaarsnota en de **1e suppletoire begroting** geïnformeerd.

BLOK 10 Risicomodellen

Bijdrage Spreeklijn etnisch profileren

- **Etnisch profileren** is nooit goed te praten en **keur ik ten strengste af**.
- Het onderscheid maken op grond van nationaliteit acht ik zonder expliciete wettelijke grondslag onwenselijk.
- Het enkele feit dat iemand een andere **nationaliteit** heeft mag zonder **expliciete wettelijke grondslag** geen reden zijn om iemand anders te behandelen.
- Wel wil ik hier graag een belangrijk **onderscheid** benoemen tussen het gebruik van nationaliteit en etnisch profileren.
- Het gebruik van nationaliteit in het toezicht van de inkomstenbelasting wil niet zeggen dat er ook sprake was van etnisch profileren.
- Het gebruik van nationaliteit is **juridisch** bezien onder bepaalde omstandigheden toegestaan en soms ook noodzakelijk in het toezicht.
- Dit vraagt nader onderzoek. Daarbij is het ook goed de uitkomsten van het **rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens** op dit punt af te wachten.

- Hoe dan ook, van de belastingdienst mag verwacht worden dat hij **iedereen gelijk** en op grond van **objectieve en relevante gegevens behandelt**.
- Daarom wil ik dat – indien nationaliteit om een reden noodzakelijk is om te gebruiken in het toezicht – hier een **expliciete wettelijke grondslag** voor geregeld wordt. Deze beleidsmatige keuze van mijn voorganger volg ik.
- Er zijn inmiddels verschillende stappen gezet. Maar nog niet voldoende.
- Of wij nu alle gevallen waar we nationaliteit gebruiken boven tafel hebben, kan en durf ik nog niet te zeggen.
- De Belastingdienst werkt met bijna 30.000 medewerkers op verschillende kantoren, met veel verschillende systemen en maakt gebruik van heel veel gegevens voor het toezicht.
- Dat maakt het **niet eenvoudig** om daar op korte termijn een volledig beeld van te krijgen. Daar zijn wij wel druk mee bezig, maar dat kost tijd.
- Wat voor mij uitermate belangrijk is, is hoe we ervoor kunnen zorgen dat in het toezicht, **elke vorm van vooringenomenheid** ten aanzien van nationaliteit wordt **voorkomen**.

- Daarvoor zijn al een **aantal stappen** ondernomen, terwijl ik het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens afwacht:

- **Allereerst** is een **Belastingdienst brede uitvraag** gedaan of en waar nationaliteit nog gebruikt wordt en of het gebruik wel is gebaseerd op een expliciete wettelijke basis.
- **Daarnaast** wordt nationaliteit bij nieuwe query's uitsluitend geleverd als hiervoor een **expliciete wettelijke grondslag** is en er een gegevensbeschermingsbeoordeling of Willen/Mogen/Kunnen toets is uitgevoerd.
- Ook voor een aantal bestaande query's is alsnog een gegevensbeschermingsbeoordeling of een Willen/Mogen/Kunnen toets uitgevoerd waarbij het gebruik van nationaliteit wordt beoordeeld.
- **Verder** wordt in het **externe onderzoek** naar aanleiding van het dossier FSV, ook expliciet het gebruik van nationaliteit meegenomen.
- **Tot slot** is de **ADR** gestart met een **onderzoek naar de wijze van totstandkoming** van risicomodellen, selectieregels, data-analyses en

query's bij de Belastingdienst. Daarvoor zijn een aantal inleidende gesprekken gevoerd ten behoeve van de aanpak van het onderzoek en de formele opdracht. Als de opdracht en de aanpak rond zijn, kan pas een meer definitieve planning gemaakt worden.

- Daarbij wordt ook onderzocht welke **waarborgen** gelden en hoe deze getoetst worden.
- Aan de hand van deze acties zullen de processen en de manier van werken van de Belastingdienst wordt aangepast.

- In het beantwoorden van de vraag hoe we dit naar de toekomst toe **voorkomen** kijk ik ook naar de **cultuur** van de Belastingdienst.
- Burgers, bedrijven en ook medewerkers verdienen een **dienst die betrouwbaar, benaderbaar en behulpzaam** is.
- De **actualiteit**, en ook de recente uitkomsten van het **externe cultuuronderzoek**, onderstrepen de noodzaak van een stevigere aanpak.
- Daarom **herijken** we de **bestaande aanpak**, ook met de inzichten van het

medewerkersonderzoek, de **FNV-enquête** en de observaties van de **externe klankbordgroep**.

- De top van de Belastingdienst komt, samen met alle drie de bewindspersonen, **begin juni bijeen** om de **centrale richting** van die vervolgaanpak te bepalen. Daarin spreekt de top ook over deze vraag: hoe doen we dit naar de toekomst toe anders.
- Vervolgens werken de directies hieraan verder, met **nadrukkelijke inbreng van de werkvloer**. Het is cruciaal dat de aanpak door hen herkend en ondersteund wordt.
- Zoals toegezegd informeer ik samen met mijn collega Vijlbrief voor het zomerreces hoe we **de bestaande aanpak leiderschap en cultuur hernemen.**

Factsheet risicoselectie binnen de Belastingdienst (blauw)

De capaciteit van de Belastingdienst is beperkt. Voor het
toezicht betekent dit dat de Belastingdienst keuzes moet maken over de inzet van verschillende instrumenten. Deze keuzes worden gemaakt op basis van het nalevingsgedrag van belastingplichtigen. Om het risico van
niet-naleving te bepalen maakt de Belastingdienst in zijn toezicht op aangiften onder meer gebruik van risicomodellen en selectieregels. Daarnaast is de kennis en het geoefende oog van medewerkers een belangrijke factor in het toezicht. Tot slot kunnen medewerkers in specifieke toezichtzaken gebruik maken van lijsten en applicaties (zoals query's en lokale applicaties.

Risicomodellen: Een risicomodel schat de kans op een correctie van bijvoorbeeld aangiftes, gebaseerd op een set van variabelen die correcties van historische aangiftes zo goed mogelijk verklaren.

Risicomodellen geven op basis van deze historische patronen een indicatie (een risicoscore) van het in de toekomst voorkomen van een bepaalde, vooraf gedefinieerde, uitkomst. Dat kunnen fouten zijn in aangiften maar bijvoorbeeld ook bijzondere fenomenen (zoals fraude).

Selectieregels: als onderdeel van een selectiemodule worden selectieregels vastgesteld op basis van de kennis en expertise van medewerkers van de Belastingdienst. Hierbij kan gedacht worden aan vakkennis, kennis van wet- en regelgeving of ervaringen uit voorgaande jaren. Met deze selectieregels worden één of meer specifieke onderdelen van de aangifte getoetst, bijvoorbeeld of een specifieke aftrekpost hoger is dan een bepaald normbedrag.

Selectieregels zijn **"als-dan"** regels op basis van de wet en kennis en ervaring van medewerkers, die leiden tot uitworp. Hiermee wordt van een hele set van aangiften beoordeeld welke aangiften onder toezicht moeten worden geplaatst, waarbij specifiek

aangegeven kan worden op grond van welke selectieregel(s) de aangifte uitgeworpen is. De behandelaar krijgt uitsluitend een globale beschrijving op basis waarvan de selectie plaatsvindt, maar niet de selectiecriteria te zien op basis waarvan een aangifte is geselecteerd.

Omdat er meer aangiften worden uitgeworpen op basis van selectieregels dan dat er toezichtscapaciteit is, vindt er vervolgens een nadere selectie plaats. Afhankelijk van de capaciteit en keuzes in het toezicht worden de uitgeworpen aangiften behandeld door een medewerker.

Query's zijn een verzameling van gegevens die uit meerdere gegevensbronnen komen.

Nationaliteit

In de CAF zaken bleek nationaliteit een rol te hebben gespeeld in het toezicht door de BD.

Het gebruik van nationaliteit in selectiemodules is toegestaan als daar een rechtvaardiging voor bestaat.

Een gevaar dat daarin schuilt, is dat er een ongerechtvaardigd onderscheid wordt gemaakt. **Om die reden heeft uw ambtsvoorganger Menno Snel, naar aanleiding van de Toeslagenaffaire, in een brief van 15 november 2019 aan de TK toegezegd nationaliteit niet meer te gebruiken ten behoeve van de handhavingstaak van de Belastingdienst, tenzij er een expliciete wettelijke grondslag voor bestaat. Ook is toegezegd dat in de overige gevallen nationaliteit voor eind 2019 uit de systemen is verwijderd.**

In de Voorgangsrapportage Toeslagen die op 28 april jl. naar de TK is gestuurd is de tekst opgenomen dat tweede nationaliteit uit alle risicomodellen en selectieregels is verwijderd. En dat eerste nationaliteit alleen nog is opgenomen als daar een wettelijke grondslag voor bestaat. Deze tekst was gebaseerd op eerdere uitvragen die waren gedaan bij de verschillende directies.

Naar aanleiding van vragen van Trouw en RTL over deze passage is opnieuw navraag gedaan bij de

verschillende directies. Daaruit bleek er nog één selectieregel in de selectiemodule voorlopige aanslag inkomensheffing te zijn waarin nationaliteit was opgenomen, zonder dat daar een wettelijke grondslag voor was. Dat gebruik is per 15 mei jl. stopgezet.

Op 11 mei jl. is een rectificatiebrief naar de TK gegaan. Naar aanleiding daarvan heeft de TK in een SO van 15 mei 2020 vragen hierover gesteld. Deze vragen worden binnen de 'reguliere' termijn en in elk geval voor het zomerreces van de TK beantwoord.

Vragen SO

Veel vragen zien op de feiten met betrekking tot de betreffende selectieregel. Ook wordt naar het onderzoek van de AP gevraagd. Voor zover de antwoorden daarop al gegeven kunnen worden, zijn deze vragen in bijgevoegde Q&A's opgenomen.

Een aantal leden trekt het onderwerp breder dan de BD.

-D66 vraagt naar een rijks brede visie op etnisch profileren en naar etnisch profileren door de KMar.

- De PvdA vraagt naar discriminerende praktijken bij andere onderdelen van de overheid zoals DUO, UWV, Defensie en SVB.

-GroenLinks wil weten in hoeverre dit bij andere overheidsinstanties speelt.

Onderzoeken bij de Belastingdienst

Er is in 2019 een extern onderzoeken bij Datafundamenten & Analytics (DF&A) afgerond.

1. **Risicoselectie:** De Algemene Rekenkamer (ARK) gaf op 11 juni 2019 naast een aantal aanbevelingen, een positief oordeel over het gebruik van risicomodellen.

Lopende externe onderzoeken

De ADR is eind 2019 gevraagd om in 2020 onderzoek te doen naar de wijze van totstandkoming van risicomodellen, selectieregels, data-analyses en query's bij de Belastingdienst (incl. Toeslagen), in kaart te brengen welke waarborgen daarbij gelden en hoe deze getoetst worden. De ADR heeft deze opdracht aangenomen en recentelijk is een

projectleider aangesteld die zo spoedig mogelijk de opdrachtformulering gaat uitwerken en een bijbehorend tijdpad vaststelt. [redacted] van de Belastingdienst wordt hierbij betrokken.

De **Autoriteit Persoonsgegevens** (AP) doet onderzoek of de Belastingdienst (bijzondere) persoonsgegevens waaruit ras of etniciteit blijkt mogelijk onrechtmatig (heeft) verwerkt. Meer specifiek richt dit onderzoek zich op het verwerken van gegevens omtrent de tweede nationaliteit in het Toeslagen systeem en/of in het kader van de controle op de toeslagen voor kinderopvang.

Daarnaast onderzoekt de AP of de Belastingdienst vanaf in ieder geval juni 2016 geautomatiseerde besluitvorming en/of profilering gebaseerd op bijzondere categorieën van persoonsgegevens - meer specifiek de tweede nationaliteit - mogelijk in strijd de AVG toepast of heeft toegepast in het kader van controle op de toeslagen voor kinderopvang.
De (voormalige) [redacted] Belastingdienst

heeft in zijn brief van 1 november 2019 de AP in overweging gegeven risicomodellen, te weten het (totstandkomings)proces voor risicomodellen, de selectieregels en data-analyse bij Belastingdienst/Toeslagen in het onderzoek te betrekken.
De Belastingdienst is in afwachting van de resultaten van het AP-onderzoek. Het is nog niet bekend wanneer het wordt afgerond.

De **Nationale Ombudsman** is dit jaar een onderzoek gestart naar de wijze waarop *overheden* omgaan met klachten over etnisch profileren. Dit onderzoek moet leiden tot een helder kader voor de behandeling van klachten over etnisch profileren.

Tot slot is de **Algemene Rekenkamer** (ARK) dit jaar een onderzoek gestart naar voorspellende en voortschrijvende algoritmes, die door de Rijksoverheid worden gebruikt. Ook bij de Belastingdienst heeft de ARK in het kader van dit onderzoek vragen gesteld.

<u>Juridisch toegestaan selecteren op nationaliteit</u>
Q. Is selecteren naar nationaliteit juridisch toegestaan?

A.

- Laat ik vooropstellen dat er geen ongerechtvaardigd onderscheid mag worden gemaakt. Onder omstandigheden is selecteren naar nationaliteit echter toegestaan.
- Er moet een rechtvaardiging voor bestaan.
- Er hoeft niet in alle gevallen wettelijke grondslag aanwezig te zijn.
- Wel moet de selectie noodzakelijk zijn. Dat houdt in dat het zo beperkt mogelijk moet worden toegepast (proportionaliteit) en dat er geen andere, minder ingrijpende manier is om hetzelfde resultaat te bereiken (subsidiariteit).
- Het controleren van nationaliteit is niet per definitie hetzelfde als etnisch profileren. Het maakt uit hoe en waarom het selectiecriterium wordt ingezet.

Voorbeelden:

Voorbeeld 1:

- artikel 3 van de Successiewet.
- Hierin staat dat de erfenis en schenkingen van **een Nederlander die niet meer in Nederland woont**, belast worden.

- Deze regel geldt **tot tien jaar**, nadat de Nederlander Nederland heeft verlaten.
- Om op deze regel toezicht te houden, **moet nationaliteit verwerkt worden**:
    1. De Nederlandse nationaliteit moet vastgesteld worden.
    2. Bijgehouden moet worden, hoe lang iemand al buiten Nederland woont.

Beleidsmatige invulling

Q: Hoe is het selecteren naar nationaliteit beleidsmatig ingevuld?

A.

- Beleidsmatig is door mijn voorganger besloten selectie op grond van nationaliteit af te schaffen tenzij er een expliciete wettelijke basis voor is.
- De reden is dat in dit controlemiddel het gevaar schuilt dat er een ongerechtvaardigd onderscheid wordt gemaakt.
- Daarom vraagt het registreren en gebruik van nationaliteit grote zorgvuldigheid.
- Ik wil dat dit alleen gebeurt, als er een expliciete wettelijke grondslag is voor het verwerken van nationaliteit en dit noodzakelijk is voor taken in het toezicht of de dienstverlening.

Q: Kunt u garanderen dat etnisch profileren niet breder voorkomt binnen de overheid, zoals de Nationale Ombudsman recent suggereerde in een interview?

A.

- Het discriminatieverbod, neergelegd in artikel 1 van de Grondwet, geldt voor alle overheidsinstanties.
- Er ligt dus bij alle lagen van de overheid een verantwoordelijkheid voor de voorkoming en bestrijding van discriminatie.
- Er zijn recent vragen gesteld door uw Kamer over etnisch profileren door de overheid.
- Hierop zal op korte termijn worden ingegaan door de verantwoordelijke bewindspersonen, waaronder de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties die de kabinetsaanpak van discriminatie coördineert.

Q. Welke concrete verbetermaatregelen neemt de Belastingdienst al, in afwachting van het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens?
A.

- Het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens loopt. Ik hoop ook dat de Autoriteit Persoonsgegevens spoedig met haar resultaten komt.
- Vooruitlopend op de bevindingen zetten we enkele verbetermaatregelen in gang. Als de conclusies van de AP aanleiding geven, breiden we deze verder uit.

De verbetermaatregelen:

1. Bij nieuwe aanvragen voor query's worden standaard het onder andere het doel van de query's getoetst.
2. De Belastingdienst organiseert bewustwordings- en kennissessies, onder andere in het licht van de AVG.
    a. De ontwikkelingen rondom het gebruik van nationaliteit vragen nadrukkelijk aandacht en worden hierin meegenomen. Leidinggevenden vragen hun medewerkers hieraan te deel te nemen.
3. Verder was iedere medewerker van de Belastingdienst al sinds 2018 verplicht om een basiscurusus over de AVG en privacy te volgen en het certificaat daarvan te registreren.
4. Tot slot worden er een aantal externe onderzoeken uitgevoerd, om de processen van de Belastingdienst gericht te verbeteren.
    a. Ik doel op het ADR onderzoek naar de totstandkoming van risicomodellen, selectieregels en

query's en het FSV onderzoek waarin nationaliteit expliciet wordt meegenomen.

- Tot slot wordt een overzicht gemaakt van expliciete wettelijke grondslagen voor het gebruik van nationaliteit.
- Daarbij zal ook worden beoordeeld of aanvullende wettelijke grondslagen nog gemaakt moeten worden om nationaliteit voor specifieke toezichtstaken of dienstverlening te kunnen voeren.
- Dit uiteraard alleen, als nationaliteit voor die taken noodzakelijk is.

Openbaar maken selectieregels

Waarom kunnen we selectieregels niet zomaar openbaar maken?

- Selectieregels kunnen niet zomaar openbaar gedeeld worden
- Dit **zegt namelijk veel** over de **manier** waarop we **toezicht** houden op de grote stromen aangiften (oftewel, de controlestrategie)
- Hypothetisch voorbeeld:
  - Er wordt een selectieregel ingezet die afgaat bij een aftrekpost van meer dan €5.000.
  - Delen daarvan kan leiden tot wat wel wordt aangeduid als "gaming the system"; bijvoorbeeld door ten onrechte een aftrekpost op te voeren voor een bedrag **net onder de bekende grens**, bijvoorbeeld €4.999.
  - **Daarmee worden die aftrekposten** dan mogelijk bewust aan het toezicht onttrokken, omdat men de grenzen gaat 'gebruiken'.

Het delen van informatie over selectieregels, kan daarmee van invloed zijn op de belastingopbrengsten en de compliance.

Opbouw selectiemodule

Q: Hoe was de selectiemodule voor de verzoeken om voorlopige aanslagen opgebouwd?

A.

- De selectiemodule voor verzoeken om voorlopige aanslagen, onderzoekt **de kans op potentiële risico's** in een verzoek om een voorlopige aanslag.
- De module als geheel bevat **tientallen selectieregels** en iedere selectieregel kan **meerdere criteria** bevatten.
- In de **selectieregel die nationaliteit** bevatte, zaten in totaal **vijf criteria** waarvan nationaliteit er een was.
- Naast nationaliteit, zagen de criteria onder meer op de grootte van aftrekposten en op loongegevens.
- Alleen als een verzoek aan **alle vijf de criteria voldeed**, werd deze **geselecteerd** voor een **handmatige beoordeling.**

- Ook de overige tientallen selectieregels kunnen leiden tot een selectie voor een handmatige beoordeling.

Voorbeelden selectieregels

Q. Kunnen we voorbeelden geven van waarom het niet mogelijk is de selectieregels openbaar te maken?

A.

- Selectieregels kunnen niet zomaar openbaar gedeeld worden
- Dit **zegt namelijk veel** over de **manier** waarop we **automatisch toezicht** houden op de grote stromen aangfiten
- Hypothetisch voorbeeld:
  - Er wordt een selectieregel ingezet die afgaat bij een aftrekpost van meer dan €5.000.
  - Delen daarvan kan leiden tot wat wel wordt aangeduid als "gaming the system"; bijvoorbeeld door ten onrechte een aftrekpost op te voeren voor een bedrag **net onder de bekende grens**.
  - **Daarmee worden die aftrekposten** dan mogelijk bewust aan het toezicht onttrokken, omdat men de grenzen gaat 'gebruiken'.

- Het delen van informatie over selectieregels, kan daarom **een gevaar** vormen **voor de belastingopbrengsten en de compliance.**

Onderzoek AP

Q: Waar doet de Autoriteit Persoonsgegevens precies onderzoek naar?

A.

- De Autoriteit Persoonsgegevens onderzoekt of de Belastingdienst vanaf in ieder geval 6 januari 2014 tot heden (bijzondere) persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt, mogelijk onrechtmatig heeft verwerkt. Meer specifiek richt het onderzoek zich op het verwerken van gegevens omtrent tweede nationaliteit in het Toeslagen VolgSysteem en in het kader van controle op de toeslagen voor kinderopvang.
- Daarnaast onderzoekt de Autoriteit Persoonsgegevens of de Belastingdienst vanaf in ieder geval juni 2016 geautomatiseerde besluitvorming en/of profilering gebaseerd op bijzondere categorieën van persoonsgegevens mogelijk in strijd met de AVG toepast, of heeft toegepast in het kader van controle op de toeslagen voor kinderopvang. Meer specifiek ziet dit onderzoek op het gebruik van de tweede nationaliteit.

Afronding onderzoek AP

Q. Wanneer is het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens van de Belastingdienst/Toeslagen afgerond?

A.

- Het is niet bekend wanneer het onderzoek is afgerond. Ik heb geen invloed op de hoeveelheid tijd die de Autoriteit Persoonsgegevens hiervoor nodig heeft. Ik acht het van belang dat de Autoriteit Persoonsgegevens de tijd heeft die zij nodig acht om het onderzoek zorgvuldig uit te voeren. Ik wacht de uitkomst met belangstelling af en verleen uiteraard volledige medewerking.
- Zo heeft de Autoriteit Persoonsgegevens in het onderzoek naar Belastingdienst/Toeslagen op 12 mei 2020 enkele aanvullende vragen gesteld.
- De vragen zijn op woensdagochtend 20 mei 2020 beantwoord.

Boete tegen Belastingdienst AP

Privacywaakhond AP overwoog boete tegen de Belastingdienst rond etnisch profileren;
bron: NPORadio 1, 25 mei 2020

[redacted] van de Autoriteit Persoonsgegevens, [redacted], heeft tijdens interview verteld: *"[…] Nu de nieuwe staatssecretarissen er zitten, gaat het goed, maar daarvoor ging het buitengewoon moeizaam. We hebben zelfs een keer overwogen om een boete op te leggen voor het feit dat we geen informatie kregen. […]"*

Q. Klopt het dat de Belastingdienst/Toeslagen slechts moeizaam informatie heeft versterkt aan de Autoriteit Persoonsgegevens?

A.

- De Belastingdienst, waaronder Toeslagen, heeft zich steeds ingespannen om zo goed en volledig mogelijk medewerking te verlenen aan het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens
- Helaas is het niet altijd gelukt om de gevraagde informatie te leveren binnen de door de Autoriteit Persoonsgegeven gestelde termijnen
- Ik betreur dat.

- Met name in de zomer van 2019 heeft de Autoriteit Persoonsgegevens lang op een inhoudelijk antwoord moeten wachten
- Dit betrof een verzoek van 8 juli 2019 en het antwoord van 20 september 2019.

- Ik herken mij niet in het door [redacted] geschetste beeld dat het onderzoek werd getraineerd.
- Wel is het zo dat regelmatig bij de Autoriteit Persoonsgegevens verzocht is om de (soms korte) termijnen voor het verschaffen van informatie te verlengen.
- Daarvoor zijn verschillende redenen:

  -met name de vragen van 8 juli 2019 waren lastig te beantwoorden en daarvoor was in de zomer met beperkte beschikbaarheid van medewerkers meer tijd nodig dan gebruikelijk

  -een veelheid aan gelijklopende onderzoeken die raakvlakken hadden, waardoor de informatie over en weer gecontroleerd moet worden

-de Belastingdienst is een grote organisatie en daardoor kost het tijd om de vraagde informatie te verkrijgen

-wisselingen in politieke en ambtelijke leiding

- Ik waardeer de opmerking van [redacted] dat nu de nieuwe staatssecretarissen er zitten, het goed gaat. Ik hecht eraan op te merken dat onze ambtsvoorganger ook hier al op ingezet had.

- Het klopt dat er verschillende keren nieuwe informatie aan de Autoriteit Persoonsgegevens verstrekt is; recent nog.
- De Belastingdienst wil de Autoriteit Persoonsgegevens zo goed mogelijk bedienen.
- Mogelijk relevante informatie aan de Autoriteit Persoonsgegevens onthouden, kan niet.
- Ik realiseer mij dat de Autoriteit Persoonsgegevens deze informatie uit oogpunt van integriteit en zorgvuldigheid steeds moet onderzoeken en dat dit effect heeft voor de voortgang.

Q: Wat is het verschil tussen een persoonsgegeven en een bijzonder persoonsgegeven?

A.

- Volgens de AVG is een persoonsgegeven: **elk gegeven** over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dat kan om zowel directe, als indirecte informatie gaan.
- Persoonsgegevens mogen alleen verwerkt worden, als hiervoor een grondslag uit de AVG voor bestaat.
- Voorbeelden van *bijzondere* persoonsgegevens zijn:
    - ras en etniciteit, seksuele gerichtheid, levensovertuiging en politieke opvattingen.
- Bijzondere persoonsgegevens mogen **niet verwerkt** worden, tenzij er een **rechtvaardigingsgrond** uit de AVG van toepassing is.

Bij doorvragen:

- Een voorbeeld van rechtvaardigingsgrond is dat de verwerking noodzakelijk is vanwege **een zwaarwegend algemeen belang.**
- Daarnaast moet er **een grond** zijn in het **Nederlands of EU-recht**.
- En er moet sprake zijn van **evenredigheid** en de **eerbiediging van de rechten** van de burger en er moeten passende en specifieke maatregelen worden genomen ter bescherming van grondrechten en fundamentele belangen van betrokkene.

Q: Wat wordt bedoeld met een expliciete wettelijke grondslag? Concreet voorbeeld.

A.

- Het gaat daarbij om een bepaling, waaruit **duidelijk voortvloeit** dat nationaliteit verwerkt mag worden.
- **Een voorbeeld** is artikel 3 van de Successiewet.
- Hierin staat dat de erfenis en schenkingen van **een Nederlander die niet meer in Nederland woont**, belast worden.
- Deze regel geldt **tot tien jaar**, nadat de Nederlander Nederland heeft verlaten.
- Om op deze regel toezicht te houden, **moet nationaliteit verwerkt worden**:
    3. De Nederlandse nationaliteit moet vastgesteld worden.
    4. Bijgehouden moet worden, hoe lang iemand al buiten Nederland woont.

Q: Maakt het nog uit welke (tweede) nationaliteit iemand had voor ons toezicht? Bijv. Turks-Nederlands, Belgisch-Nederlands, etc.

A.

- De selectieregel van de voorlopige aanslag maakte **een onderscheid tussen 'Nederlandse' en 'niet-Nederlandse' nationaliteit**.
- Als er een niet-Nederlandse nationaliteit voorkwam, betrof dat **één van de vijf criteria** van een van de selectieregels.
- De risicoselectie was er dus niet op gericht om bepaalde nationaliteiten als geheel te controleren.

Wel wettelijke grondslag, niet noodzakelijk

Q: Wat wordt bedoeld met "en het noodzakelijk is om de taken uit te voeren" kan het zijn dat er wel een wettelijke grondslag is, maar het niet noodzakelijk is om nationaliteit te gebruiken? kunnen hier voorbeelden van gegeven worden?

A.

- Daarmee wordt bedoeld, dat als de Belastingdienst een wettelijke grondslag heeft om nationaliteit te verwerken, er nog getoetst moet worden aan de eisen van noodzakelijkheid, proportionaliteit en subsidiariteit, of het verwerken nodig is om het doel van de wet te bereiken.
- Zie het voorbeeld van de erfbelasting
    - Om die regeling toe te kunnen passen, kunnen we er als het ware niet omheen om nationaliteit te verwerken
- Theoretisch zou het **wel kunnen voorkomen**, **dat de noodzaak verdwijnt**.
        - In het geval van het voorbeeld uit de erfbelasting, verdwijnt de noodzakelijkheid na 10 jaar nadat de Nederlander uit Nederland is verhuisd.

Q. Wat is etnisch profileren?

A.

- Laat ik voorop stellen dat ik grote waarde hecht aan een gelijke behandeling voor iedereen, zoals ook is opgenomen in artikel 1 van de Grondwet.
- Etnisch profileren is in strijd met dit grondrecht
- Er bestaan verschillende definities van etnisch profileren. Ik versta hieronder het gebruiken van criteria als huidskleur, etniciteit, nationaliteit, taal of geloof bij opsporing of handhaving terwijl dat niet objectief te rechtvaardigen is.
- Het registreren van deze kenmerken kan al een voorstap vormen voor etnisch profileren, omdat hierdoor deze kenmerken gebruikt kunnen worden in de selectie, opsporing of handhaving.
- Daarom vraagt het registreren en gebruik van deze kenmerken grote zorgvuldigheid.
- Ik wil dat dit alleen gebeurt als hier een expliciete wettelijke grondslag voor is en dit noodzakelijk is voor een specifieke dienstverlenings- of toezichtstaak.

Q: Wat was de reden dat nationaliteit in de selectieregel van de voorlopige aanslag was opgenomen?

- Momenteel laat ik dat nader uitzoeken, ik kom hier in de beantwoording van het schriftelijk overleg n.a.v. de brief van 11 mei nader op terug.

Procedureel antwoord, bij andere vragen over nationaliteit in risicomodellen en selectieregels

- Uw Kamer heeft **op vrijdag 15 mei** vragen gesteld over het gebruik van nationaliteit in de risicomodellen en selectieregels van de Belastingdienst.
- De vraag die [Kamerlid] stelt raakt hieraan.
- Op dit moment **zoeken we deze vragen uit**, maar het gaat daarbij in sommige gevallen om complexe en technische materie.
- Wij zullen de beantwoording van de vragen **voor het zomerreces** naar uw Kamer sturen.

Q. Klopt het dat ingehuurde uitzendkrachten etnisch samen groeperen?

A.

- Nee.
- In het werk voeren uitzendkrachten hun werkzaamheden uit samen met collega's die vergelijkbaar werk doen.
- Etniciteit speelt daarbij geen rol
- Als het gaat om de invulling van de vrije uren zoals lunches, is het ieders vrije keus.

Q. Klopt het dat er binnen de Belastingdienst sprake is van segregatie tussen de medewerkers?

A.

- Nee.
- In het werk voeren medewerkers hun werkzaamheden uit samen met collega's die vergelijkbaar werk doen.
- Etniciteit speelt daarbij geen rol
- Als het gaat om de invulling van de vrije uren zoals lunches , is het ieders vrije keus

Oogje toeknijpen

Q. Klopt het dat er bij bezwaarschriften een oogje wordt toegeknepen als de medewerker dezelfde etnische achtergrond heeft als degene die in bezwaar komt?

A.

- Op de kwaliteit van werk vindt controle plaats. Deze is voor alle medewerkers gelijk.
- Die controle kan aanleiding zijn om met medewerkers in gesprek te gaan over onderdelen van hun werk. Dit verschilt per medewerker
- Er is geen enkel signaal dat er systematisch sprake is van "een oogje toeknijpen"

Aannamebeleid Toeslagen

Q. Wordt er bij de Belastingdienst in het aannamebeleid van medewerkers rekening gehouden met etniciteit?

A.

- Nee, er wordt geen rekening gehouden met etniciteit. Wel geldt bij het aannemen van tijdelijk of vast arbeidskrachten dat er in het kader van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) sprake moet zijn van een toets om te voorkomen dat er buitenlandse arbeidskrachten worden aangenomen, die op basis van de Wav geen toegang hebben tot de Nederlandse arbeidsmarkt.
- Hiertoe is door iSZW een werkinstructie opgesteld waarin staat opgenomen dat het paspoort dient te worden ingezien in het werving- en selectieproces, alvorens een arbeidsovereenkomst kan worden aangeboden. Een check op een geldig identiteitsbewijs dient om de nationaliteit van de sollicitant vast te kunnen stellen.
- Uitzendkrachten worden door het uitzendbureau geselecteerd

Aannamebeleid Toeslagen [2]

Q. Hoe wordt gewaarborgd binnen Toeslagen dat bij het aannamebeleid etniciteit op geen enkele wijze een rol speelt?

A.

- Hiervoor bestaan diverse waarborgen om te voldoen aan wettelijke kaders, zoals opgesteld in de Algemene wet gelijke behandeling, die regelt dat iedereen gelijke kansen moet hebben op een baan en goede arbeidsvoorwaarden.
- Het W&S Beleid geeft kaders over hoe werving en selectie plaats dienen te vinden. Hierbij vormt de NVP Sollicitatiecode voor de Belastingdienst het uitgangspunt. De NVP Sollicitatiecode heeft gedragsregels opgesteld waaraan de werkgever zich bij het aannemen van personeel aan zou moeten houden.

Veilige werkomgeving

Q. Is er een veilige werkomgeving bij Toeslagen?

A.

- Uit de periodieke meting in november 2019 via een Medewerkers Onderzoek blijkt dat de Belastingdienst, en Toeslagen als onderdeel hiervan, niet of nauwelijks afwijken van de benchmark Openbaar bestuur en Veiligheid.
- Door medewerkers is daarin onder andere antwoord gegeven op vragen binnen het aspect "Sociale Veiligheid" of het veilig is om suggesties en ideeën te uiten, of men zichzelf durft te zijn, voor zichzelf durft op te komen en om collega's feedback te geven en te leren van fouten.
- Toeslagen scoorde op dit aspect een 7,3.

  Bij doorvragen

  - dit is ten opzichte van twee jaar geleden voor Toeslagen op dit aspect verbeterd, aangezien in 2017 de score voor sociale veiligheid 7,1 bedroeg en binnen de totale Belastingdienst een 7,4. Beide cijfers afgemeten tegen de benchmark Openbaar bestuur en Veiligheid in 2017 met de score 7,3.

Q. Vindt u dit aannamebeleid ook niet schijnheilig?

A. - Nee

- Bij het aannemen van tijdelijke of vaste arbeidskrachten geldt dat er in het kader van de Wet arbeid vreemdelingen sprake moet zijn van het checken van de nationaliteit van sollicitanten. Etniciteit speelt hierin - en in verdere uitvoering van werving en selectie - geen enkele rol.
- Uitzendkrachten worden door het uitzendbureau geselecteerd.

Q. Wat is de rol van het Handboek Toeslagen?

A.

- Het Handboek Toeslagen is een **intern handboek**. Dit bevat wet- en regelgeving, rechterlijke uitspraken en uitleg daarvan, en interne richtlijnen.
- Dit is samengesteld door juristen van directie Toeslagen.
- Dit betreft **geen beleid**, het is ook niet extern gepubliceerd. Wel is het handboek intern gepubliceerd, op de intranetsite van Toeslagen.
- **In de praktijk van de uitvoering van Toeslagen is dit handboek echter vaak wel als beleid geïnterpreteerd**. De uitleg uit het handboek is vertaald in (strakke) werkinstructies, en de uitvoerende medewerkers werden gehouden aan het volgen van deze werkinstructies.

Rigide lijn

Q. Was de rigide lijn/gebrek aan maatwerk zoals voorgeschreven in het Handboek Toeslagen wettelijk noodzakelijk?

A.

- Juristen van directie Toeslagen hebben, [in voorkomende gevallen na afstemming met de beleidsdepartementen], de wet- en regelgeving en de jurisprudentie van onder andere de afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State geïnterpreteerd, en in het handboek opgenomen. Daarbij is deze regelmatig strikt – zonder veel mogelijkheden voor belangenafweging – uitgelegd.
- In de gevallen waarin de strikte uitleg vervolgens is voorgelegd aan de rechter, ging deze daar meestal in mee.
- Deze nieuwe rechterlijke uitspraken zijn vervolgens, ten behoeve van eenduidige uitvoering, weer vertaald in het handboek. Uit het handboek bleek dan ook weinig ruimte voor maatwerk.
- In het proces van vertaling van handboek naar instructies is het weinig rekening houden met de menselijke maat nog versterkt.

Q: Stonden er in het handboek Toeslagen aanwijzingen die discriminatoir waren, of (anderszins) onrechtmatig?

A: In de versie van het Handboek zoals door de ADR gebruikt d.d. 11 september 2018 heeft de ADR geen discriminatoire passages aangetroffen.

Q: Wilt u het Handboek publiceren?

A: Het handboek dient aangepast te worden naar de actuele inzichten. Aanpassing is ondertussen gestart. Evt toezegging: na afstemming met de vaktechnische lijn kan dit gepubliceerd worden. Werkinstructies worden zoals gebruikelijk niet gepubliceerd.

BLOK 11 Overig

Q. Klopt het dat er in een casus in Almere toeslagen van alle ouders met enkele nationaliteit bleef doorlopen en die van ouders met dubbele nationaliteit is stopgezet?

A.

- Ik meen dat uw vraag gaat over een casus waar ook RTL en Trouw over hebben gepubliceerd. Dit gaat niet over een CAF-zaak. Er is ook geen sprake van eerst stoppen en daarna pas uitvragen.
- Het onderzoek is destijds gestart naar aanleiding van een klacht die was binnengekomen bij Blauw. Opvallend was dat door de aanvragers zeer hoge BSO uren werden geclaimd. Het was een particuliere school en BSO in één en het vermoeden bestond dat onderwijsuren werden geclaimd als BSO-uren om KOT te kunnen aanvragen, waarmee deels het particuliere onderwijs kon worden bekostigd
- Op basis van de query is de ouders verzocht om informatie te overleggen om daarmee de aanspraak op kinderopvangtoeslag aan te tonen.
- Er is in deze zaak pas stopgezet als er niet kon worden aangetoond dat er daadwerkelijk opvang

was genoten waarvoor de kosten volledig waren voldaan.

- Op verzoek van mijn voorganger is op 28 mei 2019 aan een intelligence analist van Handhavingsregie verzocht om de hele populatie te onderzoeken. Op 4 juni 2019 heeft zij de resultaten opgeleverd.

Gevolgen RvS-uitspraak vaststelling KOT en terugvordering

Q. Wat zijn de precieze gevolgen van de uitspraken van de Afdeling van 23 oktober 2019 voor de vaststelling van de terugvordering?

A.

- Door deze uitspraak heeft Toeslagen in bijzondere omstandigheden een zekere discretionaire bevoegdheid bij de vaststelling van het bedrag dat wordt teruggevorderd.
- Het gaat dan om situaties waarin de gevolgen van het terugvorderen van de al betaalde voorschotten evident onredelijk zijn.
- Door de matiging van de terugvordering kan in schrijnende individuele gevallen meer maatwerk worden geboden.
- De bevoegdheid tot matiging is beleidsmatig nader ingevuld in het Verzamelbesluit Toeslagen dat in april is gepubliceerd. Dit ziet in elk geval op de periode vanaf de Raad van State uitspraak.
- Via de hersteloperatie voor de kinderopvangtoeslag zal deze bevoegdheid tot matiging echter op dezelfde

wijze worden toegepast op schrijnende gevallen die zich in het verleden hebben voorgedaan.

Feitenrelaas SZW

Factsheet

- Aan de ADR is gevraagd een tijdlijn te maken waardoor de vraag wordt beantwoord wanneer de ambtelijke en politieke top van het onrechtmatig handelen en andere problemen afwist.
- De andere problemen betreffen het evident onzorgvuldig handelen en de gevolgen hiervan voor toeslaggerechtigden.
- Dit feitenrelaas is veelvuldig gevraagd door dhr. Omtzigt, o.m. in een motie n.a.v. het wetgevingsoverleg bij het Belastingplan 2020:

"…verzoekt de regering tevens, bij de rapportage in november ook een volledig feitenrelaas te verschaffen met onder andere wie wanneer welk besluit in CAF-gerelateerde zaken genomen heeft en op basis van welke informatie, en welke handelingen onrechtmatig waren,"

- In de brief van 24 januari jl. is aangegeven dat na publicatie van het rapport van de ADR uitvoering kan worden gegeven aan de motie Omtzigt.

Ondersteuningstraject gemeenten

- Een financiële tegemoetkoming voor ouders zal het leed nooit volledig kunnen wegnemen. De gebeurtenissen hebben het leven van sommige ouders en kinderen ernstig ontregeld en om hun leven weer op de rit te krijgen, hebben ouders vaak andere hulp nodig.
- Ik heb daarom op 3 maart een eerste bestuurlijke bijeenkomst gehad met gemeenten over een ondersteuningstraject voor ouders.
- Er is vervolgens met drie gemeenten een pilot gedraaid waarbij contact is gelegd met een aantal ouders die betrokken zijn in de CAF 11-zaak.
- De samenwerking tussen de Belastingdienst en gemeenten is daarbij erg goed geweest.
- Ik waardeer de betrokkenheid van de gemeenten in dit traject enorm.
- Tijdens de pilot is wel tegen een aantal wettelijke beperkingen aangelopen. Zo is er geen juridische grondslag om de gegevens van ouders met gemeenten te kunnen delen. Hierdoor moet het eerste contact door de Belastingdienst worden gelegd en is het mogelijk dat we een deel van de

ouders niet op de meest wenselijke manier kunnen bereiken.

- Vorige week heb ik een tweede bestuurlijke bijeenkomst waarin met gemeenten wordt verder gesproken over het uitbreiden van de pilot.
- Ik zal u over de voortgang en de uitkomsten hiervan via de voortgangsrapportage op de hoogte houden.

Betrokkenheid NVVK

Met de NVVK is op 19 mei ook contact geweest over het ondersteuningstraject met gemeenten over de nog uit te keren compensatie en wat dat voor knelpunten oplevert vanuit burgerperspectief. Gemeentes en NVVK onderschrijven het risico op verlies van bijstand en toeslagen bij het ontvangen van compensatie en zien hier graag een oplossing voor door middel van uitzonderingsregelingen. Ik kijk momenteel naar de mogelijkheid om een uitzondering te maken op de participatiewet en op de vermogenstoets voor Toeslagen

Ook hier is de een ontbrekende voor gegevensuitwisseling een belemmerende factor. Op dit

moment wordt bekeken hoe er op het gebied van het programma aanpak schuldhulpverlening wél informatie kan worden gedeeld. Gemeentes kunnen bijvoorbeeld proactief gegevens opvragen bij de Belastingdienst (andersom mag niet). Wellicht is het een idee dat gemeentes proactief vanuit programma schuldhulpverlening nagaan wie in aanmerking komt voor herstel

Daarnaast heeft het Landelijk IncassoCentrum (LIC) vanuit ons insolventieproces regelmatig contact met het NVVK. Er is onder andere een convenant om de behandeling van de Wet Schuldsanering NP te stroomlijnen.
Ook loopt er een pilot met Den Haag en Amsterdam waar ook de NVVK bij betrokken is.

Parlementair onderzoek

Q. Is het geen tijd voor een parlementair onderzoek of zelfs een enquête naar Toeslagen?

A.

- Ik begrijp de wens van leden om vanuit een breed perspectief periodiek geïnformeerd te worden over de ont en afwikkeling van Toeslagen goed. Er is in de afgelopen tijd veel gebeurd en gewisseld met uw Kamer en de informatievoorziening, ook richting uw Kamer, is ook niet altijd vlekkeloos geweest.
- Tegelijkertijd heb ik er vertrouwen in dat met de crisis- en herstelorganisatie én de maatregelen op Toeslagen een stap vooruit kan worden gezet. Dat is en blijft mijn prioriteit.
- Vooropgesteld gaat uw Kamer over uw eigen instrumentarium.

Huurtoeslag

Factsheet

Regelgeving

- Het verworven recht is ooit geïntroduceerd om te voorkomen dat mensen als gevolg van bevriezing van de huurgrens hun recht op (toen) huursubsidie zouden verliezen.
- Een eenmaal toegekende huursubsidie bij een overschrijding van de maximale huurgrens kon doorlopenlopen, als direct in de maand juni voor de overschrijding ook huursubsidie werd ontvangen.
- Dit artikel is ongewijzigd overgenomen in de Wet op de huurtoeslag in 2006.
- Uitleg van de regelgeving was daarom dat een eenmaal onderbroken recht op huurtoeslag niet kon herleven.

Uitvoering

- In de uitvoering is het een tijd (2012-2016) niet goed gegaan. Verworven recht herleefde toen wel. Dit gebeurde automatisch.
- Een klein aantal aanvragen is mogelijk buiten de

geautomatiseerde systemen – handmatig – beoordeeld. Niet bekend is hoeveel dit er zijn.

- In 2017 is de fout in de geautomatiseerde systemen hersteld en in lijn gebracht met bovenstaande uitleg van de regelgeving.
- Besloten is toen om niet met terugwerkende kracht te herstellen. Vanaf dat moment herleefde verworven recht na onderbreking bij geen enkele burger.

Uitspraak RvS 24-07

- De RvS oordeelt dat verworven recht moet herleven wanneer weer aan de overige voorwaarden wordt voldaan.
- De fout in de uitvoering tussen 2012 en 2016 is daarom achteraf in lijn met deze uitspraak.
- Op grond van Awir uitvoeringsregeling artikel 5a is het in beginsel niet gebruikelijk om een uitspraak toe te passen met terugwerkende kracht.
- Door de fout in geautomatiseerde systemen is tussen 2012 en 2017 een meerderheid van de aanvragen reeds volgens deze gunstigere interpretatie beoordeeld.

- Bekeken wordt daarom hoe de uitspraak ook van toepassing kan zijn op de minderheid van aanvragen die niet zijn beoordeeld volgens deze gunstigere interpretatie.
- Met BZK is toegezegd de Kamer hierover in mei nader te informeren per brief.

Stopzetten huurtoeslag

Q. Klopt het dat de BD jarenlang ten onrechte huurtoeslag heeft stopgezet en teruggevorderd bij mensen die tijdelijk te veel inkomen of vermogen hadden? Hoe kon dit gebeuren?

A.

- Iemand die voldoet aan de inkomens- en vermogenstoetsen heeft in beginsel recht op huurtoeslag, mits de huurprijs niet hoger is dan de maximale huurtoeslaggrens.
- Toegekende huurtoeslag kan bij overschrijding van de maximale huurgrens doorlopen wanneer iemand in de maand direct voorafgaand aan de huurgrensoverschrijding ook recht had op huurtoeslag. Dan ontstaat een verworven recht.
- Wanneer tijdelijk sprake is van te veel inkomen of vermogen, herleeft het recht op huurtoeslag wanneer weer aan de geldende inkomens- en vermogensgrenzen wordt voldaan.
- Tot 24 juli 2019 gold dit niet voor mensen met een verworven recht huurtoeslag die tijdelijk te veel inkomen of vermogen hadden. Voor deze mensen

verviel het recht op huurtoeslag definitief. Dit was conform de geldende interpretatie van de wet- en regelgeving.

- Op 24 juli 2019 heeft de Afdeling Bestuursrecht van de Raad van State geoordeeld dat ook bij mensen met een verworven recht de huurtoeslag moet herleven wanneer weer aan de inkomens- en vermogenstoetsen wordt voldaan.
- Vanaf 24 juli 2019 is de uitvoering aangepast aan de uitspraak van de Raad van State is ontstaan.

Compensatie huurtoeslaggerechtigden

Q. Worden deze mensen ook gecompenseerd? Waarom niet?

A.

- Als gevolg van een fout in de geautomatiseerde systemen van de Belastingdienst is sinds 2012 een meerderheid van de aanvragen reeds beoordeeld conform de uitspraak van de Raad van State.
- Een minderheid van de belanghebbenden heeft niet deze gunstige beoordeling gekregen. Dit is voor mij aanleiding om te bezien hoe de uitspraak van de Raad van State ook voor deze mensen van toepassing kan zijn.
- Binnenkort zal ik hier samen met de minister van Milieu en Wonen met een brief op terugkomen.

Klokkenluidersregeling

Q. Hoever staat het met de toegezegde extra bescherming voor klokkenluiders?

A.

- De toegezegde implementatie van de aanbevelingen van de Raad van Europa voor de bescherming van klokkenluiders is inmiddels geïmplementeerd in het personeelsreglement van Financiën,
- Hierbij is aansluiting gezocht bij de in de CAO rijk gehanteerde termijnen en al rekening gehouden met de inmiddels in EU verband geaccordeerde richtlijn voor de bescherming van Klokkenluiders die in Nederland einde 2021 moet worden geïmplementeerd.
- Ook afstemming met het departementaal georganiseerd overleg is afgerond.
- De regeling wordt op korte termijn /is recent aan uw Kamer aangeboden.

Fraudeaanpak Belastingdienst

- De uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst is gericht op het voorkomen van fouten in plaats van het achteraf controleren van aangiften.
- De BD wil het gedrag van burgers en bedrijven zodanig beïnvloeden dat zij zoveel mogelijk uit zichzelf de regels naleven, zonder dwingende en kostbare acties van de zijde van de Belastingdienst.
- Waar burgers of bedrijven regels bewust niet willen naleven of frauderen wordt naleving afgedwongen.
- Ten aanzien van de aanpak van signalen van mogelijke fraude en de inzet van de capaciteit op dit gebied zijn er een aantal trajecten van belang:
    - Allereerst wordt een analyse gemaakt van mogelijke tendensen van fraude. Doel hiervan is om hiermee vooraf beter in te kunnen schatten waar de beschikbaarheid van gespecialiseerde ("fraude")capaciteit op ingezet moet worden.

- Daarnaast wordt verkend op welke plekken signalen van fraude binnenkomen om zo de informatiepositie van de Belastingdienst te verbeteren.
- Als derde wordt, zoals aangegeven in de brief van 15 november 2019 over CAF, in kaart gebracht of binnen de Belastingdienst wordt zorggedragen voor een zorgvuldige behandeling van fraudesignalen, welke protocollen hiervoor zijn, hoe hier mee wordt omgegaan en of hier verbeteringen bij nodig zijn.

<u>Vragen ten aanzien van fraude-aanpak en FSV</u> (een algemeen antwoord)

A.

- U heeft een aantal vragen gesteld over de fraude-aanpak en FSV.
- Ik wil met u doorpraten over FSV en de fraude-aanpak van de Belastingdienst en ik snap dat ik uw geduld op de proef stel. Maar pas als ik meer informatie boven tafel heb kan ik ook inhoudelijke antwoorden geven.
- Op 28 april jongstleden hebben wij u een brief gestuurd over de stand van zaken FSV. Waarin we zijn ingegaan op de problematiek en welke zaken niet goed zijn gegaan.
- Helaas hebben wij ook moeten constateren dat nog veel onduidelijk is.
- Dat is de reden dat we met spoed een onderzoek laten doen door een externe en onafhankelijke partij.
- Zoals toegezegd zullen wij uw Kamer informeren over de precieze opdracht en welke partij de opdracht wordt gegund.

- Uiteraard wordt u geïnformeerd over de uitkomsten van dit externe onderzoek.
- Ons streven is om uiterlijk in de zomer een brief te sturen waarin we uw Kamer nader informeren.
- In de tussentijd zitten we niet stil zoals aangegeven zal de functie van de Functionaris voor de gegevensbescherming en de positie privacy-officer worden versterkt.

Achtergrond

De volgende aspecten worden in het onderzoek betrokken:

1. De precieze werking en gebruik van FSV door de diverse dienstonderdelen van de Belastingdienst. Het effect van de precieze werkwijze met FSV voor burgers en bedrijven is hiervan een onderdeel.

2. Het bestaan van met FSV vergelijkbare applicaties en toezichtprocessen bij de Belastingdienst.

3. Onder welke condities FSV en eventueel vergelijkbare systemen (weer) kunnen worden ingezet, welke acties er nodig zijn voor deze systemen en de bredere fraudebestrijding bij de Belastingdienst en hoe eventuele alternatieven eruit kunnen zien.

Inmiddels heeft u besloten dat de door de Belastingdienst intern gestarte onderzoeken naar:

- *– de informatiestromen en fraudemeldpunten*
- *- en de waarborgen behandeling fraudesignalen*

ook zullen worden meegenomen in het externe onderzoek.

Inventarisatie strijdigheden uitvoering Toeslagen

Feitenrelaas

- Naar aanleiding van een toezegging door de vorige staatssecretaris op 18 december jl. is er een inventarisatie gemaakt van waar Toeslagen bij de uitvoering mogelijk de wet niet of niet goed toepast. Deze inventarisatie is opgenomen in de Voortgangsrapportage van 28 april.
- Van de 21 onderwerpen is er één opgenomen waarbij Toeslagen zeker niet volgens de wet handelt. Dit betreft het elektronisch berichtenverkeer (uitspraak RvS) waarover ook separaat een vragen- en antwoordenset van Omtzigt is toegestuurd. In het kort zal de regelgeving worden aangepast zodat de huidige uitvoering kan blijven bestaan.
- In vijf gevallen moet nog nader bezien worden of de wet overtreden wordt. Hierbij zijn tijdpaden voor wat betreft reactie richting de TK toegezegd (vnl. voor de zomer).
- In twaalf gevallen is de uitvoering aangepast zodat deze weer binnen de wetgeving past.

- In drie gevallen is geoordeeld dat er niet in strijd met de wet is gehandeld.

Factsheet Zwartboek

- De SP heeft een zwartboek over toeslagen gepresenteerd met een aantal aanbevelingen.
- Met de ouders die zich via het Zwartboek hebben gemeld is – waar mogelijk – contact opgenomen door Toeslagen en gevraagd of ze als zelfmelders geregistreerd willen worden. Deze meldingen zullen op dezelfde manier worden afgehandeld als meldingen van ouders die zich rechtstreeks bij Toeslagen melden.
- In de kabinetsreactie op het eindrapport van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen bent u ingegaan op dit Zwartboek.
- Daarbij heeft u onder meer aangegeven dat de signalen uit het Zwartboek ook zijn meegenomen en hebben bijgedragen aan de maatregelen die zijn genomen om gedupeerde ouders te ondersteunen.
- Dit betekent dat zij worden meegenomen in de beoordeling van dossiers om te bepalen of ouders

in aanmerking komen voor compensatie of reparatie. Ouders worden hier ook voor benaderd; net als andere ouders.

- In het schriftelijk overleg heeft u aangegeven dat u de bekende schrijnende gevallen, zoals het zwartboek, met voorrang gaat behandelen.

Kindgebonden Budget

Factsheet wet kindgebonden budget

De wet

- Met het kindgebonden budget ontvangen ouders een inkomensafhankelijke financiële tegemoetkoming in de kosten van kinderen;
- Een ouder heeft recht op kindgebonden budget als:
  - Er een kind(eren) van jonger zijn dan 18 jaar;
  - Er recht is op kinderbijslag;
  - Het (gezamenlijke) inkomen en vermogen niet te hoog is. Het hangt van het aantal kinderen, de leeftijd van de kinderen en de huishoudsamenstelling af tot welk inkomen recht bestaat op kindgebonden budget;
  - Men de Nederlandse nationaliteit heeft of een geldige verblijfsvergunning.

De hoogte van de toeslag

- De hoogte van het kindgebonden budget hangt af van:
  - het aantal kinderen, per extra kind in het gezin neemt de bijdrage per kind af;

- de leeftijd van de kinderen, de bijdrage neemt toe als het kind ouder is, er zijn 3 leeftijdcategoriën (0–11 jaar, 12-15 jaar, 16-17 jaar);
- het (gezamenlijke) toetsingsinkomen, boven het Wettelijk Minimumloon (WML) neemt de bijdrage af met 6,75% van het inkomen boven deze inkomensgrens;
- Verder is er sprake van een vermogenstoets. In tegenstelling tot de inkomensgrens is dit een harde grens, waarboven het recht op WKB in zijn totaliteit komt te vervallen. De vermogensgrens is exclusief het heffingsvrij vermogen en de mogelijkheid om vermogen te hebben opgebouwd in het eigen huis.
- Vermogensgrenzen inclusief heffingsvrij vermogen wordt dan:

Jaar	Maximaal vermogen zonder toeslagpartner	Maximaal vermogen samen met toeslagpartner
2019	€ 114.776	€ 145.136

340

Huishoudtype

- Het kindgebonden budget heeft door de invoering van de Wet hervorming kindregelingen in 2015 een nieuw onderscheidend criterium gekregen, te weten het huishoudtype: alleenstaand of een paar;
- Alleenstaande ouders (dwz een ouder die geen partner heeft) ontvangen geïntegreerd in het kindgebonden budget een extra inkomensafhankelijk bedrag van €3.139,- (in 2019) de zogenaamde alleenstaande ouderkop (ALO-kop). Met introductie van de ALO-kop in het kindgebonden budget is tegelijk het kopje voor alleenstaande ouders in de bijstand afgeschaft. Doel van de ALO-kop is om het voor alleenstaande ouders meer lonend te maken om te gaan werken vanuit de bijstand, het voorkomen van de zogenaamde armoedeval.

Herstelactie kindgebondenbudget

Q. Waarom is er een herstelactie voor het kindgebonden budget?

A.

- Begin 2019 is geconstateerd dat kindgebonden budget niet conform de bedoeling van de wetgever is uitgevoerd.
- Van burgers die - nadat ze daar eerst in één of meerdere jaren wel recht op hadden – hun recht op kindgebonden budget verliezen zou jaarlijks automatisch moeten worden (her)beoordeeld of zij daar wel recht op hebben voor het nieuwe toeslagjaar, als zij ook een andere toeslag ontvangen. Dat was niet goed ingeregeld in het systeem. Er werd ten onrechte vanuit gegaan dat in deze gevallen altijd eerst een nieuwe aanvraag moest worden ingediend.
- Als gevolg daarvan hebben een heleboel burgers de voorbije jaren ten onrechte geen kindgebonden budget ontvangen. In februari 2019 is de Tweede Kamer hierover geïnformeerde.
- Er wordt hersteld over de jaren 2013 tot 2017.

- Voor de jaren 2018 en 2019 wordt nabetaald omdat die nog niet waren afgesloten.

<u>Opzet herstelactie kindgebondenbudget</u>

Q. Hoe is de herstelactie voor het kindgebonden budget opgezet?

A.

- In september 2019 is gestart met het uitvoeren van de herstelactie.
- De Belastingdienst/Toeslagen heeft voor de herstelactie een tijdelijke projectorganisatie ingericht. Uiterlijk eind 2020 zijn de werkzaamheden afgerond.
- Op de website is informatie opgenomen over de herstelactie die ouders kunnen raadplegen.
- Er is een apart deel van de website ingericht voor burgers die een brief hebben gekregen met op hen afgestemde informatie.
- Burger die een nabetaling ontvangen krijgen een brief met uitleg die toegespitst is op hun situatie.
- In de hersteloperatie is goede communicatie met de burger een belangrijk onderdeel. Er is een communicatieplan opgesteld waarbij zoveel

mogelijk rekening wordt gehouden met de mogelijke gevolgen van een nabetaling voor de burger. Er wordt voor diverse doelgroepen aanvullende, soms persoonlijke dienstverlening en communicatie ontwikkeld, met als doel dat voor de ouders de gevolgen van de beschikking in één keer duidelijk worden.

- Specifieke vragen van burgers bij de BelastingTelefoon worden doorverwezen naar de projectorganisatie.

Voortgang herstelactie kindgebondenbudget

Q. Hoe gaat het met de voortgang van de herstelactie voor het kindgebonden budget?

A.

- Hierover is uw Kamer geïnformeerd per brief (brief gaat deze week uit).

Factsheet herstelorganisatie

- De Kamer is op 17 december geïnformeerd dat een projectorganisatie zou worden ingesteld enkel en alleen voor de afwikkeling van het kinderopvangtoeslag-dossier.
- De crisisorganisatie is per 24 februari van start gegaan. Dit is op 27 februari aan de Kamer gemeld. De organisatie is begonnen met voorbereidend werk voor het zo snel en goed mogelijk uitvoeren van herstelwerkzaamheden. De uitvoeringsorganisatie is op 1 juni 2020 operationeel . En zal starten met de meest urgente gevallen. Het duurt in ieder geval tot en met 2021 voor de hersteloperatie is afgerond.
- **Doel:** De crisisorganisatie wordt ingericht om de toeslagencrisis te besturen. Het doel van de crisisorganisatie is het in kaart brengen van de grootte van de problematiek door gemaakte fouten, het ontwikkelen van een beleidskader rondom compensatie, en uitvoeren van de hieruit volgende hersteloperatie. Hierin staat de crisisorganisatie continu in contact met

stakeholders, worden signalen vanuit de buitenwereld proactief gedetecteerd en wordt actie ondernomen waar nodig.

- Door middel van het inrichten van een crisisorganisatie worden korte lijnen onderhouden van de werkvloer naar de top, en werken teams met sterke afhankelijkheden samen. Er wordt een crisisbureau ingericht als spil in de hersteloperatie. Het crisisbureau staat onder leiding van een crisismanager en neemt taken rondom projectmanagement op zich.
- In het werk van de crisisorganisatie staat de burger centraal, in al zijn variëteit, in onze dienstverlening en besluiten.
- De crisisorganisatie wordt zo veel mogelijk samengesteld uit bestaande rollen en werknemers.
- Er wordt een Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag opgericht om advies te geven in de hersteloperatie.
- Ook wordt een ouder- en kindpanel opgericht om advies te geven vanuit hen perspectief.
- Bovendien zijn verschillende onafhankelijke commissies ingesteld ter advisering bij de

werkzaamheden; de Commissie van Wijzen, de Bezwaarschriftenadviescommissie CAF 11 en vergelijkbare (CAF-) zaken en Hardheid van het toeslagenstelsel, en de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade.

- Op dit moment is de uitvoerbaarheid van de maatregelen op hoofdlijnen beoordeeld, maar er heeft nog geen volledige uitvoeringstoets plaatsgevonden.
- Gedurende de herstelperiode zullen naar verwachting 500 FTE worden ingezet.
- Vooralsnog zijn dat er 45 fte externe medewerkers werkzaam binnen de crisisorganisatie. In de toekomst zou dat eventueel nog uitgebreid kunnen worden als (snelle) instroom vanuit BD niet gegarandeerd kan worden.
- De noodzakelijke financiële middelen zijn onderdeel van de budgettaire voorjaarsbesluitvorming. Over de uitkomsten van deze besluitvorming is de Kamer, conform het reguliere begrotingsproces, met de Voorjaarsnota en de 1e suppletoire begroting.

Opzetten crisisorganisatie

Q. Hoe ver bent u met het opzetten van deze crisisorganisatie?

A.

- Op dit moment is de volgende voortgang geboekt:
- De crisisorganisatie is per 24 februari ingesteld
- Daarnaast is de structuur voor de crisisorganisatie intern goedgekeurd door de bestuursraad. Momenteel zijn we bezig met het rondkrijgen van de interne bemensing
- Mandaten zijn uitgewerkt en ingevoerd
- Meest urgente risico's zijn gesignaleerd en mitigerende maatregelen zijn getroffen
- Plan is ontwikkeld voor contact met gedupeerde ouders voor de periode zonder beleidsbesluit
- Eerste stappen zijn gezet op de inrichting van een adviserend ouderpanel en klankbordgroep.

Samenstelling klankbordgroep

Q. Hoe is de samenstelling van de klankboordgroep bepaald?

A.

- Het opstellen van de bestuurlijke adviesraad is bepaald met als uitgangspunt het creëren van een brede basis van expertise met betrekking tot de kinderopvangtoeslag.
- Hierom is een groep vertegenwoordigers geselecteerd met diverse achtergronden: voorzitters van maatschappelijke organisaties en brancheverenigingen, strategisch en (sociaal) juridisch experts, bestuurders uit gemeenten met veel gedupeerden en vertegenwoordigers van de uitvoering.
- Ook nemen experts en ervaringsdeskundigen op het gebied van crisismanagement deel aan de bestuurlijke adviesraad, zoals bestuurders uit Groningen en PGB problematiek.
- Door deze combinatie van experts en bestuurders beoogd de crisisorganisatie een breed gedragen adviesorgaan op te richten welke de organisatie

scherp houdt en stuurt in de juiste richting.

Waarborg aansluiten vraag ouders

Q. Hoe wordt gewaarborgd dat ontwikkelde maatregelen aansluiten bij de vraag van gedupeerde ouders via het ouderpanel?

A.

- De crisisorganisatie wil dicht bij de gedupeerde ouders staan om tot een passende en bevredigende oplossing te komen.
- De crisisorganisatie heeft haarzelf hierom het doel gestel om een breed gedragen ouderpanel in te richten.
- Een ouderpanel dat de boodschap van de ouders weet te vertalen in adviezen en suggesties voor de crisisorganisatie.
- Deze adviezen en suggesties van het ouderpanel worden zwaar gewogen in de beleidsbesluiten van de crisisorganisatie.
- Op deze manier tracht de crisisorganisatie te waarborgen dat maatregelen worden uitvoert die de huidige problematiek van gedupeerde ouders adequaat aanpakt.

Financiële consequenties crisisorganisatie

Q. Is er al meer duidelijkheid over de financiële consequenties van het opzetten van deze crisisorganisatie?

A.

- De crisisorganisatie wordt zo veel mogelijk samengesteld uit bestaande functies. Het is echter duidelijk geworden dat er extra capaciteit nodig is binnen de organisatie om het herstel op een juiste manier uit te voeren.
- Voor de uitvoeringskosten van de hersteloperatie is een bedrag van 110 miljoen euro uitgetrokken.
- Het grootste aandeel van nieuwe medewerkers zit daarmee in de opschaling van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT).
- Eerste grove schattingen geven aan dat er binnen de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen tot 500 extra FTE benodigd zijn om correcte uitvoering te kunnen waarborgen.

Waarom losstaande crisisorganisatie

Q. Waarom is er een losstaande crisisorganisatie nodig?

A.

- Ik vind het belangrijk dat er zo snel mogelijk een oplossing komt voor de gedupeerde ouders en dat de oplossingen op een juiste manier worden afgehandeld.
- Tegelijkertijd wil ik niet dat de reguliere processen van Toeslagen hierdoor in gevaar komen: Ik wil immers ook in de toekomst fouten voorkomen.
- Door een aparte crisisorganisatie in te stellen komt de lopende operatie niet in het geding.
- Binnen de crisisorganisatie worden projecten en programma's georganiseerd om de crisis op te lossen apart van de lopende operatie.

Bij doorvragen:

- Het is wel van belang dat de projectorganisatie contact en afstemming zoekt met de lopende organisatie om de sterke afhankelijkheden die er zijn te managen.

- Ook moet er een feedbackloop zijn tussen de hersteloperatie en de andere organisatieonderdelen, zodat lessen die getrokken worden uit de crisis vertaald worden naar de lopende operatie, organisatieontwikkeling en toekomstig toeslagenbeleid.

Voorkomen samenloop in contactpersonen

Q. Hoe zorgen we ervoor dat burgers niet met meerdere loketten te maken hebben binnen toeslagen, één in de crisisorganisatie en één in de lopende operatie?

A.

- Het team Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen begeleidt burgers met hersteldossiers van begin tot eind in het proces.
- Dit team zal in dat proces ook contact hebben met de lopende operatie om het verleden en de context van dossiers beter te begrijpen.
- Op dit moment wordt nader uitgezocht wat de meest effectieve taakverdeling is tussen het team Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen en de reguliere operatie.
- Het uitgangspunt is hierin in ieder geval dat burgers ten allen tijde één duidelijk aanspreekpunt hebben en dat dit aanspreekpunt de benodigde kennis heeft om de burger goed te begeleiden in zowel herstel als lopende operatie.

Herstel vertrouwen

Q. Welke maatregelen worden moeten het vertrouwen van de burger te herstellen?

A.

- Ik heb uw Kamer in april gemeld dat het belangrijk is om te werken aan nieuw perspectief. Dat kan alleen als erkend wordt wat er fout is gegaan en hoe keuzes zijn gemaakt die hiertoe hebben geleid, en welke intentie en patronen daaraan ten grondslag lagen.
- Een veilige, open en lerende cultuur is nodig om het vertrouwen te herstellen en de geloofwaardigheid terug te krijgen.
- Deze veranderingen teweegbrengen vraagt de komende jaren om veel aandacht voor cultuur en leiderschap binnen de Toeslagen.
- Ik ben bezig om de klantgerichte werkwijze van medewerkers en leidinggevenden binnen Toeslagen te vergroten.
- Om de toekomstige dienstverlening richting ouders aan te laten sluiten bij hun behoeftes worden klantreizen ontworpen en gerealiseerd.

- Hiervoor wordt aangesloten bij de inzichten over en uitkomsten onder (mogelijk) gedupeerden. De inzichten van de klantreis worden toegepast op de in te richten processen om het herstel uit te voeren.

Informeren Kamer

Q. Hoe gaat de staatssecretaris er voor zorgen dat bepaalde signalen m.b.t. fouten en processen die misgaan eerder en structureler bij de Kamer terecht komen?

A.

- Ik constateer dat de relevante informatie bijzonder moeilijk, vaak onvolledig en regelmatig te laat naar boven is gekomen. Het informatiebeheer bij Toeslagen is absoluut niet op orde. Inmiddels is daarom een programma gestart om het informatiebeheer op orde te brengen en verricht de Erfgoedinspectie een onderzoek naar het naleven van de Archiefwet.
- Het programma managementinformatie is tevens voor 2020 gewijzigd en daarbij zal de prioriteit worden gelegd bij Toeslagen en de processen binnen de Belastingdienst die inzicht geven per belastingmiddel. Hierbij wordt de grootste managementinformatiebehoefte het eerst opgepakt.

- Naast het op orde brengen van het informatiebeheer, is gestart met het ontvlechten van de Belastingdienst om de span of control beheersbaar te maken. Zo krijgen de organisatieonderdelen op korte termijn de bestuurlijke aandacht en focus die past bij de omvang en het belang van hun taak.
- Tot slot wordt geïnvesteerd in bewustwording van risico's en de beheersing daarvan binnen de organisatie. In de beoogde cultuur vertalen we signalen vanaf de werkvloer in actief risicomanagement, waardoor de organisatie haar doelen kan behalen.
- Er worden dus op verschillende vlakken stappen genomen zodat signalen over processen die fout gaan of over knelpunten eerder naar boven komen.
- Over de voortgang van de ontvlechting informeer ik uw Kamer voor deze zomer nog.
- En ik stel ook voor de andere onderwerpen voorop dat ik u over alle relevante info informeer door middel van bijvoorbeeld voortgangsrapportages.

Vooringenomenheid Belastingdienstbreed

Q. Op welke wijze wordt onderzocht of er op andere (belasting)gebieden ook sprake is (geweest) van institutionele vooringenomenheid in de handelswijze? Is deze vooringenomenheid Belastingdienst breed?

- De Adviescommissie heeft de vraag onderzocht of er sprake was van een vergelijkbare institutionele vooringenomen handelwijze van Toeslagen in andere dossiers.
- De conclusie van de Adviescommissie op dat punt is dat die handelwijze helaas niet uniek was, maar (gelukkig) ook niet normaal en dat die handelwijze zich vooral voordeed in de jaren 2014-2015.
- In het interim-advies van de Adviescommissie is aangegeven dat de institutionele vooringenomenheid een combinatie is van factoren.
- Voeg daarbij de druk om toeslagen 'snel en voortvarend' te verlenen, die kan leiden tot een defensieve houding van: 'afwijzen bij twijfel', en je krijgt een situatie waarin veel goedwillende ouders

lijden onder het strenge regime dat was bedoeld voor een paar ‘kwaden’.

- Deze bijzondere omstandigheden in combinatie met het snel uitbetalen is specifiek voor toeslagen.
- Wel wordt de behandeling van signalen van fraude binnen de Belastingdienst tegen het licht gehouden. Het gaat dan om de vraag of, bij signalen van mogelijke fraude, gepaste middelen worden ingezet. Het betreft de waarborgen in de organisatie die ervoor zorgen dat we de gepaste middelen inzetten en daarmee voorkomen dat we burgers en bedrijven ten onrechte met te zware middelen benaderen.

Factsheet communicatie met ouders

Kernboodschap

Ik vind het belangrijk dat alle ouders die zich gedupeerd voelen door de kinderopvangtoeslagaffaire op een persoonlijke en toegankelijke manier worden geïnformeerd over de stappen die worden gezet binnen het herstelproces. Dat betekent dat het persoonlijk contact de basis vormt van de oudercommunicatie. Dit betekent in de praktijk: een vast contactpersoon voor ouders, mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek met de staatssecretaris, een speciaal telefoonnummer waar ouders terecht kunnen met vragen, een ouder- en kindpanel waarin ouders en kinderen hun mening kunnen geven over de wijze van communiceren over het herstelproces. Ook hopen we op termijn weer samen met gemeenten bijeenkomsten in het land te kunnen organiseren. Vooralsnog worden er als alternatief webinars voor ouders georganiseerd. Daarnaast voorziet de communicatie in brieven, een website voor gedupeerde ouders en de inzet van social media (infographics, video's).

Belangrijkste informatie

- In de week die volgde op het verschijnen van de rapporten van de AUT en de ADR zijn er ongeveer 20.000 betrokken ouders per brief geïnformeerd over de kabinetsreactie op deze rapporten en de gevolgen van het voorlopig uitstellen van bijeenkomsten vanwege het COVID-19 beleid, en werden ze uitgenodigd voor webinars. Deze webinars werden door 1250 ouders gevolgd, leidden tot ruim 1300 vragen en 300 aanvullende aanvragen voor een persoonlijk gesprek meet de staatssecretaris. De komende tijd informeert Toeslagen al deze ouders per brief of per telefoon over het vervolg.
- Het ouder- en kindpanel zal adviseren over de wijze van communicatie.
- Soms is buiten herstel en compensatie ook aanvullende hulp en ondersteuning nodig die de Belastingdienst zelf niet kan bieden, bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhulpverlening. Daarom is in april 2020 een pilot gestart waarbij de Belastingdienst en de

gemeenten gaan samenwerken om ouders te ondersteunen.

- In het eerste kwartaal van 2020 heeft het Serviceteam bijna 5.500 telefoontjes beantwoord. Naar verwachting zijn er begin juni de resultaten over de klanttevredenheid van deze telefoontjes.

Klantgerichte dienstverlening

Q. Op welke manier(en) zal de dienstverlening verbeterd worden?

- Voor de zomer wordt een plan van aanpak opgeleverd dat is gericht op verbetering van de dienstverlening door in samenwerking met de beleidsdepartementen vereenvoudigingen in de toeslagregelingen aan te brengen en door met meer capaciteit ondersteuning en maatwerk aan te kunnen bieden.
- De vereenvoudigingen in de regelgeving worden onder andere gebaseerd op IBO Toeslagen. Er is daartoe wetgeving in voorbereiding die op zo kort mogelijke termijn in werking kan treden. Verbeteringen door proportioneel kunnen vaststellen van kinderopvangtoeslag en het in uitzonderlijke situaties matigen van terugvorderingen zijn reeds in werking gegaan.
- Naast het bieden van ondersteuning en meer maatwerk door persoonlijke begeleiding worden ook verbeteringen in de digitale voorzieningen voorbereid. Zo wordt onderzocht of er meer gegevensuitwisselingen mogelijk zijn waarmee

toeslaggerechtigden eerder kunnen worden geattendeerd en inzicht kan worden gegeven op mogelijke afwijkingen ten aanzien van het verkregen toeslagvoorschot. Zo kunnen terugvorderingen verder worden voorkomen.

Factsheet verbetertraject KOT

Kernboodschap

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

Belangrijkste informatie

- Het verbetertraject bestaat uit drie hoofdthema's:

1. Eerder signaleren (door kinderopvangorganisaties maandelijks actuele gegevens over de opvang aan de Belastingdienst te laten leveren)
2. Begeleiden van ouders met kans op een hoge terugvordering
3. Verbeteren van de digitale dienstverlening (het voor ouders gemakkelijker maken van het aanvraag- en wijzigingsproces voor de kinderopvangtoeslag)

- Er is een algemene en continue voorlichtingscampagne voorbereid, die uitleg geeft over de werking van de kinderopvangtoeslag.
- Daarnaast zal een eerste versie van de kinderopvangtoeslag app dit voorjaar breed beschikbaar zijn.

Factsheet programma verbetering dienstverlening

Kernboodschap

Voor de zomer van 2020 wordt een programmaplan opgeleverd om het beleid van Toeslagen te vereenvoudigen, met als doel dit beleid voor zowel burgers als voor de uitvoering begrijpelijker en overzichtelijker te maken. Daarbij wordt de dienstverlening verbeterd en uitgebreid om meer ondersteuning en maatwerk te kunnen bieden.

Belangrijkste informatie

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

Factsheet maatregelen ter voorkoming herhaling

Belangrijkste informatie

Verbeteren van cultuur en vaardigheden

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

Meer maatwerk in dienstverlening

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

contact wordt opgenomen met burgers wanneer zij in bezwaar gaan.

Betere juridische waarborgen

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

Vermindering complexiteit en verbetering aansturing Belastingdienst

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

Naar responsieve wet- en regelgeving

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

Afschaffen O/GS en pauzeknop dwanginvordering

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

reparatie of herstel. Voor een ander deel geldt dat de openstaande toeslagschuld alsnog voldaan moet worden. In het laatste geval zal steeds een passende betalingsregeling getroffen kunnen worden. In het laatste geval zal steeds een passende betalingsregeling getroffen kunnen worden.

- OGS kan wel een reden zijn voor het opleggen van een boete. We gaat het nieuwe OGS-beleid eerst zorgvuldig opzetten.

Factsheet bezwaarbehandeling Toeslagen

- Van 2017 tot en met 2019 lag het aantal tijdig behandelde bezwaren ruim boven de norm (>90%). Vanaf het vierde kwartaal van 2019 is de voorraad aan bezwaren echter flink gestegen door enerzijds een hogere instroom en anderzijds een verminderde behandelcapaciteit (60% in februari 2020). Inmiddels is, met het separeren van de herstel activiteiten, een voorzichtig dalende trend te zien in de voorraden van bezwaren die nog behandeld moeten worden.
- Een vergelijkbare trend is te zien ten aanzien van andere werkstromen binnen de reguliere Toeslagen organisatie. Eind april is een plan van aanpak opgeleverd om deze opgelopen achterstanden zo spoedig mogelijk in te lopen.
- Daarnaast is de budget-vrijgave voor meer en hoger gekwalificeerde medewerkers, nodig voor de reguliere behandeling en de voorgenomen verbetering van de dienstverlening, gerealiseerd. De voorbereidingen voor grootschalige werving zijn gestart. Die werving loopt mogelijk enige vertraging op vanwege COVID-19.

Ministeriele commissie fraude

Achtergrondinformatie

- De Ministeriële commissie aanpak fraude was een onderraad van de ministerraad.
- De MC Fraude werd in 2013 opgericht toen het kabinet, onder trekkerschap van de minister van Justitie en Veiligheid, de Rijksbrede aanpak Fraude lanceerde. In 2016, bij de komst van het nieuwe kabinet, is de commissie opgeheven (dit is overigens gebruikelijk bij MC's. MC's bestaan in principe voor 1 kabinetsperiode).
- Kamerleden hebben in het debat van 21 januari met de minister en de MP vragen gesteld over de kennis en betrokkenheid van de MC Fraude over de CAF-aanpak. Op de agenda van de MC Fraude hebben voortgangsrapportages over de Rijksbrede aanpak Fraude gestaan. Hierin wordt ook CAF genoemd. Deze stukken zijn ook aan de Kamer gezonden. Uit de notulen blijkt dat er niet over CAF gesproken is.
- Omdat de MC Fraude een onderraad van de MR is, zijn de notulen staatsgeheim.

Q. Wie zaten er in de MC Fraude, wat is daar besproken?

A.

- De Ministeriële Commissie Aanpak Fraude was een ministeriële commissie in 2013-2016, die als taak had een bijdrage te leveren aan de Rijksbrede aanpak fraude.
- In de MC Fraude zaten de MP en de ministers van Veiligheid en Justitie, van SZW, BZK, VWS, Wonen en Rijksdienst, OCW en de stas Fin.
- De MC Fraude besprak vooral de rijksbrede onderwerpen gerelateerd aan de aanpak van fraude, zoals gegevensuitwisseling, identiteitsfraude en mogelijke fraude met rijkssubsidies.

Fraudeaanpak bekend bij MCU

Q. Was de fraudeaanpak van de Belastingdienst bekend bij de MC Fraude? Is er over CAF gesproken?

Kern antwoord:

- Het CAF-team wordt inderdaad genoemd in een aantal rapportages over de rijksbrede aanpak fraude, zoals de voortgangsrapportage uit 2014 en de eindrapportage uit 2016.
- Ik heb begrepen dat in de MC Fraude nooit over die bewuste passages gesproken is.
- De MP heeft in debat met uw Kamer op 21 januari aangegeven dat die verslagen helemaal nagekeken zijn, en dat is niet aan de is orde geweest.

Verslagen delen met Kamer

Q. Kunt u de verslagen van de MC Fraude delen met de Kamer?

Kern antwoord:

- Nee.
- De MC Fraude was een onderraad van de Ministerraad. Deze verslagen zijn staatsgeheim.

Spreektekst: Wat is er in het verleden gewisseld?

- Ik heb vorige week een ultiem middel moeten inzetten; aangifte doen bij het OM van mogelijk strafbaar handelen door de Belastingdienst.
- Deze handelingen kenmerkten zich allemaal vanuit de te ver doorgeslagen focus op fraudebestrijding. Dit is echter niet iets waar alleen de Belastingdienst voor verantwoordelijk is, maar ook beleidsmatig in de hardheid van het stelsel zijn wettelijke verankering heeft gekregen.
- De term "Bulgarenfraude", die vrijelijk werd gebruikt in brieven maar ook in debatten en Kamervragen, zou je met de huidige bril op ongepast kunnen noemen aangezien een hele bevolkingsgroep als fraudeurs werd weggezet.
- Als gevolg van deze fraudezaak kwam er terecht een forse maatschappelijke druk om de bestrijding stevig ter hand te nemen. Hierbij werd bewust afgewogen dat de focus op fraudebestrijding betekende dat ingeleverd werd op de dienstverlening aan de toeslaggerechtigden.

- "Alleen de echte fraudeurs pakken" is gemakkelijk in kamerstukken of moties te zetten, maar daarmee ben je er nog niet.
- De tachtig / twintig uitspraken binnen de Belastingdienst, waarbij bedoeld werd dat de fraudemaatregel voor 80% succesvol was maar waar de "goeden" 20% zouden lijden, zijn eigenlijk vergelijkbaar met de beleidsvoornemens zoals die indertijd ook met de Kamer zijn gedeeld.
- Op 14 april 2011 schreef mijn ambtsvoorganger al aan uw Kamer:

"Een groot punt van zorg is dat er steeds meer systematisch misbruik wordt gemaakt van de dienstverlening in het huidige belasting- en toeslagensysteem. Men kan zich zelfs afvragen of de dienstverlening niet te ver is doorgeslagen." (32740, nr.1)

- Later werd het breed kabinetsbeleid, op 20 dec 2013 schreef de minister van V&J:

"Het kabinet presenteert vandaag een pakket maatregelen, waarbij het oog heeft voor een goede balans tussen gerechtvaardigd vertrouwen, goede dienstverlening en

fraudebestrijding. Daarbij is het de inzet van het kabinet niet alleen om fraudeurs aan te pakken, maar ook om zo veel mogelijk te voorkomen dat goedwillenden lijden onder de kwaadwillenden." (17050, nr. 450)

- "Zo veel mogelijk voorkomen" was daarbij officieel kabinetsbeleid, daarbij werd dus geaccepteerd dat de goeden zouden kunnen lijden onder de kwaden.
- Dit is indertijd ook vele malen in de correspondentie tussen kabinet en Kamer gewisseld. Wat dit praktisch voor toeslaggerechtigden betekende werd bijvoorbeeld in antwoord op Kamervragen aangegeven:

"Als een aanvrager geen afspraak maakt of zonder opgave van reden niet komt opdagen, dan wel niet reageert op de vraagbrief, wordt de toeslag niet toegekend. Als er sprake is van een lopende toeslag wordt die gestopt en teruggevorderd." (12 juli 2013, Bashir/Jansen (SP) aanhangsel handelingen 2813)

- Niet alleen in brieven en Kamervragen maar ook via nieuwe wetten én moties en amendementen vanuit uw

Kamer is er indertijd veelvuldig over gecommuniceerd. In de speciale fraudewet werd al aangegeven:

"Het Kabinet is echter van mening dat zo veel mogelijk moet worden voorkomen dat de goedwillenden lijden onder de kwaadwillenden, die in aantal slechts een kleine minderheid vormen. Daarom is getracht om de antifraudemaatregelen zo specifiek mogelijk te richten op de fraudeurs." (MvT 33754, nr. 3).

- Ook werden er verdergaande maatregelen aangekondigd en werd er geen voorschot verleend bij verhoogd frauderisico. Daarvoor werden risicoprofielen geïntroduceerd, waarmee aanvragen met een **mogelijk** verhoogd frauderisico worden gedetecteerd.

"Deze aanvragen worden extra gecontroleerd. Deze maatregel heeft tot gevolg dat de betrokken aanvragers langer op een voorschot moeten wachten, omdat de Belastingdienst moet wachten op gegevens van derden (bijvoorbeeld van kinderopvanginstellingen) en/of aanvragers naar de balie moeten komen om te bewijzen dat

de verstrekte gegevens kloppen (bijvoorbeeld met werkgeversgegevens, die de Belastingdienst dan kan verifiëren). Hier geldt het adagium: 'No show, no money'. (Kamerstukken II, 2013/14, 17050, nr. 435)"

- De Raad van State heeft indertijd (tot aan 23 oktober 2019) steeds de harde lijn die destijds als beleid is ingezet ondersteunt. Vanuit de Kamer is enkele malen in moties en amendementen om verzachting gevraagd maar deze haalden geen meerderheid. (onder meer Ulenbelt en Siderius (SP) 31322 nr. 295 en Omtzigt (CDA) 33754 nr.10)
- Ook de commissie Donner vraagt aandacht voor de door de politiek geëiste focus op fraudebestrijding waarmee de focus verschuift ten koste van de dienstverlening. Citaat eindrapport:

"Misschien wel de belangrijkste verschuiving in perspectief, is de wijze waarop thans gekeken wordt naar het stelsel van toeslagen en de handhaving daarvan. De gevolgen daarvan, waarvoor men nu met klem aandacht vraagt, deden zich al

voor vanaf de totstandkoming van het stelsel van toeslagen. Het was ook bekend dat zij zich voordeden. Waar (ruim) vijf jaar geleden de bestrijding van fraude en misbruik van sociale voorzieningen centraal stond in de aandacht van politiek en media, gaat de aandacht nu uit naar de gevolgen van die bestrijding voor veel burgers. Die worden zodanig hard bevonden dat er inmiddels stemmen opgaan dat het stelsel in zijn geheel 'op de schop' moet."

Spreektekst transformatie Belastingdienst

Strategie Belastingdienst

- De Belastingdienst is samen met andere uitvoeringsorganisaties een belangrijk gezicht van de overheid voor burgers en bedrijven. Lange tijd was de Belastingdienst succesvol in het vervullen van zijn taken. Helaas gaan er de laatste jaren herhaaldelijk zaken mis door bijvoorbeeld de hoge uitstroom van personeel door de vertrekregeling en verouderde ICT-systemen.
- Hierdoor stonden burgers en bedrijven niet meer centraal staan waardoor er ook goedwillende mensen het slachtoffer zijn geworden van tekortkomingen bij de Belastingdienst. Het belangrijkste voorbeeld is het onderwerp waarvoor ik vandaag in de Kamer ben: Toeslagen.
- Dit alles raakt aan het zo belangrijke vertrouwen in de Belastingdienst. Begrijpelijk, want in het kinderopvangtoeslagendossier stond de dienst meer tegenover dan naast de burger.
- De mens én medewerker moet weer centraal komen te staan, want dat is uit het oog verloren.

Dat betekent een fundamentele verandering van de dienstverlening. Persoonlijk contact moet mogelijk worden, waardoor de dienst weer mensgerichte aandacht kan geven. Zo zetten we de mens weer centraal in plaats van het dossier.

- Daarnaast is herbezinning op de structuur, werkwijze en cultuur van de Belastingdienst, zoals ik al eerder met mijn collega heb aangekondigd, hard nodig.
- De eerste stap hiertoe was de versterking van de politieke sturing en om die reden sta ik hier vandaag met u. Ook de ambtelijke aansturing wordt versterkt en vorige week zijn drie nieuwe DG's voor Douane, Toeslagen en de Belastingdienst benoemd die deze zomer nog zullen starten.
- Op dit moment wordt hard gewerkt aan de verdere ontvlechting van de Belastingdienst en wordt voor de zomer nog een plan van aanpak met uw Kamer gedeeld.
- Daarnaast ziet de opgave van de Belastingdienst erop om de huidige continuïteit te borgen en tegelijk óók te vernieuwen.

- Een treffend voorbeeld is hierbij de economische steunmaatregelen die in korte tijd worden ontworpen én in de uitvoering worden gebracht. Oók dat is vernieuwen.
- Deze vernieuwingsoperatie is en blijft nodig om wendbaar te kunnen zijn. En is randvoorwaardelijk om de dienstverlening en het toezicht optimaal te kunnen uitvoeren en essentieel om de Belastingdienst structureel te verbeteren.
- Daarom investeert het kabinet in de dienst.

- De aanpak berust op vier pijlers: (1) Personeel, (2) ICT, (3) Sturing en beheersing en de in de zomer van 2019 toegevoegde pijler (4) Cultuur.
- Ik loop alle pijlers kort langs.
- De uitdaging waar de Belastingdienst bij de pijler Personeel voor staat, is een beheerste modernisering te bewerkstelligen en tegelijkertijd te borgen dat de medewerkers toegerust zijn voor de moderne manieren van toezicht op en interactie met burgers en bedrijven.

- In de pijler ICT staat de Belastingdienst voor de opgave om zijn primaire werkprocessen te moderniseren, nieuwe wetgeving uit de Kamer te verwerken en tegelijkertijd de continui¨teit te borgen.
- Voor de pijler sturing en beheersing is om adequaat te kunnen sturen gedegen managementinformatie onontbeerlijk.
- Tot slot vraagt ook de menselijke kant van de verandering nadrukkelijke aandacht. Daarom voorjaar 2019 gestart met het leiderschaps- en cultuurtraject bij de Belastingdienst.
- Ik streef, samen met de Staatssecretaris van Fiscaliteit en Belastingdienst naar een behulpzame, betrouwbare, rechtvaardige en benaderbare Belastingdienst. Dat vraagt om een cultuur waarin dilemma's worden besproken, gereflecteerd wordt op wat beter kan en er ruimte is voor tegenspraak.

Factsheet Beheerst vernieuwen (inclusief Cultuur)Waar staan we nu?

- De Belastingdienst heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan oplossingen om deze problemen het hoofd te bieden en om een omslag te realiseren.
- Personeel: In 2019 zijn alle nog uit te voeren werkzaamheden afgerond. In 2019 hebben alle directies van de Belastingdienst meerjarige personeelsplannen opgesteld. Daarnaast zijn de systemen voor de registratie van personeelsgegevens aangepast. Er is een dashboard ontwikkeld voor het management met informatie over de actuele bezetting.
- ICT: Meer dan de helft van het ICT-landschap van de Belastingdienst is sterk verouderd en daardoor moeilijk aanpasbaar en duur in onderhoud. Het programma Modernisering IV-landschap (MIV) is al een aantal jaar bezig de verouderde ICT-systemen te moderniseren of nieuwe systemen te bouwen, waardoor per saldo de technische schuld successievelijk wordt opgeruimd. In 2019 is de

streefwaarde van 44% voor afname van het percentage technische schuld gehaald.

- Sturing en beheersing: Gewerkt is aan een nieuwe set van prestatie-indicatoren die beter inzicht geeft in het functioneren van de Belastingdienst en die het mogelijk maakt te sturen en goed over de prestaties te verantwoorden. Deze nieuwe indicatoren worden in de komende begroting voor 2021 opgenomen. Naast Belastingdienst en Douane krijgt ook Toeslagen een eigen begrotingsartikel binnen de begroting van het ministerie van Financie¨n.
- Cultuur: *[Bestaande aanpak]*
  - Sinds het voorjaar van 2019 zet de Belastingdienst koers richting de gewenste cultuur: een dienstverlenende en open dienst die handelt met oog voor de menselijke maat en die betrouwbaar is.
  - De Belastingdienst, Douane en Toeslagen geven de centrale aanpak een invulling die past bij de eigen taak en context.
  - Zo zijn het afgelopen jaar in de hele organisatie medewerkers en leidinggevenden

in gesprek gegaan over wat zij willen behouden en wat verbeterd moet worden.

- Daaruit kwamen zichtbare veranderingen, zoals het aanscherpen van KPI's, het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven en de aandacht voor de menselijke maat in onze werkprocessen. Het oordeel van de Rekenkamer ondersteunt de ingezette verbeteringen.
- Daarnaast zijn personeelsraadsleden gestart die actief met medewerkers in gesprek gaan om interne en externe signalen op te halen.
- Ook bij het onderdeel Toeslagen is het toewerken naar de gewenste cultuur belangrijk. Op korte termijn zou met een cultuurtraject gestart worden.
- Op dit moment wordt bepaald wat de impact is van de recente aangifte op de aanpak en planning van het oorspronkelijke cultuurtraject binnen Toeslagen.

  [Vervolgaanpak]
- De afgelopen periode heeft Deloitte onderzoek gedaan naar de huidige en gewenste cultuur

van de Belastingdienst, waarvan wij de uitkomsten recent met uw Kamer deelden.

- De analyse van Deloitte is indringend en onderstreept voor ons de noodzaak van een steviger aanpak.
- Het bestaande plan van aanpak wordt daarom herijkt. De omschrijving van de huidige en gewenste cultuur vormt samen met de aanbevelingen belangrijke vertrekpunten om aan de vervolgaanpak te werken.
- Ook de adviezen van de externe klankbordgroep helpen ons daarbij.
- Voor het zomerreces informeren we de Kamer hoe we de cultuuraanpak hernemen.
-

Oordeel Algemene Rekenkamer

- Het rapport geeft een genuanceerd beeld van het functioneren van de Belastingdienst.
- [ ] van de Algemene Rekenkamer zegt in zijn beoordeling van het afgelopen jaar dat

de Belastingdienst op de goede weg is met het oplossen van de vele problemen uit het verleden. De fiscus heeft minder last van verouderde IT-systemen en lijkt 'meer grip' te hebben.

- Dit oordeel heeft erin geresulteerd dat er drie hardnekkige onvolkomenheden in de bedrijfsvoering van de Belastingdienst zijn opgelost.
- Personeel: De Rekenkamer constateert dat de Belastingdienst nu beschikt over de informatie en instrumenten die nodig zijn om de in-, door- en uitstroom van personeel te kunnen sturen en beheersen.
- ICT: De Rekenkamer concludeert dat de aanpak voor het opruimen van de IT-legacy werkt. Het vervangen van oude applicaties neemt continuïteitsrisico's weg en leidt voor medewerkers tot een betere ondersteuning van hun werkzaamheden. De Rekenkamer merkt op dat het belangrijk is dat de Belastingdienst deze aanpak voort kan zetten.
- Bedrijfscontinuiteitsbeheer: De Rekenkamer concludeert dat het bedrijfscontinuiteitsbeheer (het

opvangen van calamiteiten) bij de Belastingdienst door forse inspanningen nu voldoende op orde is.

Hoe verder?

- Met de geschetste aanpak is de koers ingezet om van de Belastingdienst een professionele organisatie te maken die zich richt op burgers en bedrijven.
- Het laat echter onverlet dat er nog veel werk verzet moet worden om de bedrijfsvoering van de Belastingdienst verder op orde te brengen.
- Om dit te bereiken worden over een breed front activiteiten ontplooid waarover de Tweede Kamer is of wordt geïnformeerd.
- Gewerkt wordt aan verbetering van de dienstverlening en cultuur, versterking van de managementinformatie en risicomanagement, borging van de continuïteit van cruciale processen en een meerjarig integraal plan van aanpak voor de ICT.

- Het politieke besluit om de besturing van de Belastingdienst te ontvlechten zal in 2020 verder handen en voeten krijgen. De versterkte managementaandacht door de benoeming van drie nieuwe DG's zal ook gelden voor continue verbetering van de bedrijfsvoering.