Politieke lijn en kernboodschappen

CAF debat 4 december

1. Nationaliteit
2. Bestuurlijke verantwoordelijkheid
3. Informatiebeheer
4. Wob-verzoek
5. Vooringenomenheid
6. Invordering [volgt later]
7. Omvang probleem
8. Zwartboek
9. Klokkenluider [volgt later]
10. Praktische rechtsbescherming
11. Bezwaarafhandeling [volgt later]

① Politieke spreeklijn

- De oplossing voor CAF 11-ouders was de afgelopen maanden mijn hoogste prioriteit.
- Ik ben blij dat de oplossing gevonden is, aan hun onzekerheid komt spoedig een einde.
- Ik realiseer mij dat ik het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet volledig kan rechtzetten. Wel hoop ik dat deze oplossing de ouders kan helpen.
- Dat betekent niet dat alles meteen opgelost is. Niet bij CAF zaken en ook niet bij de Belastingdienst.
- Daarom kijk ik vandaag niet alleen naar deze kinderopvangcasus, maar ook naar de ontwikkeling die de dienst doormaakt en nog door gaat maken.

- Eerst wil ik ingaan op CAF.
- Ja, er is te lang gedacht dat er ouders waren die onterecht toeslagen hadden ontvangen.
- Er was sprake van een tunnelvisie, zo schreef ik in mijn brief van 11 juni.
- Ik heb toen al aangekondigd ouders te gaan compenseren en schade te herstellen en heb een stap naar voren gezet om dit op te lossen.
- Daarvoor heb ik Cie Donner gevraagd om een advies.
- Dat advies kennen we inmiddels.
- Het advies komt met een hard oordeel en tegelijkertijd wordt de uitvoering in de context en tijd geplaatst.

- Dat is geen vergoelijking, maar dat is wel belangrijk om alles goed te begrijpen.
- En de vastberadenheid om het te begrijpen, die leeft niet alleen bij u, die leeft ook bij mij.
- Maar Donner stelt ook; dit is complex, er is niet één duidelijke oorzaak.
- In de nasleep van de Bulgarenfraude kwam er een te strenge fraudeaanpak. Donner spreekt van een institutionele vooringenomenheid en een zero tolerance beleid in de uitvoering. De uitvoering was te hardvochtig.
- Maar Donner constateert ook tekortkomingen in het wettelijk kader en het toeslagenstelsel an sich.
- Daar wil ik mee aan de slag en daarom kom ik met een aantal oplossingen.
- **Herstel:** Het belangrijkste is dat we de ouders compenseren voor wat **is gebeurd.**
- Ik vind het heel ernstig dat we deze ouders jarenlang als fraudeur hebben behandeld. Welgemeende excuses zijn niet voldoende, zij verdienen financiële compensatie.
- Daarnaast wil ik ervoor zorgen dat dit in de toekomst niet meer **kan gebeuren**:
    - Ik wil dat de cultuur bij Toeslagen fundamenteel verandert;
    - we de menselijke maat gaan hanteren,
    - de nodige juridische checks en balances inbouwen,
    - onderzoeken hoe de gewenste structuur van de Belastingdienst eruit ziet,

    - het stelsel kritisch onder de loep nemen,
    - het beleid omtrent de invordering heroverwegen en;
    - tot slot zorgen voor een betere vastlegging van het interne fraudebeleid.
- Ik wil dat deze tot daadwerkelijke verbeteringen gaan leiden zodat de burger het zo snel mogelijk merkt.
- Daarnaast wil ik duidelijkheid over vergelijkbare gevallen. Na CAF11 ga ik ook kijken naar de andere 170 CAF-zaken en vergelijkbare gevallen.
- Voor alle ouders die op deze manier slachtoffer zijn geworden moet een oplossing komen. Daarom heb ik de commissie AUT en ADR gevraagd om een advies.

② Politieke spreeklijn [vervolg]

- De CAF problematiek raakt ook aan de Belastingdienst in brede zin.
- Vaker heb ik met uw Kamer geconcludeerd: de veranderopgave van de Belastingdienst is groot en vergt een lange adem.
- En ik wist bij mijn aantreden al van een aantal uitdagingen, alhoewel ook erg veel nieuw zijn, zeg ik u eerlijk.
- De resultaten van de Commissie Onderzoek Belastingdienst lagen er al en de knelpunten van de vertrekregeling waren al zichtbaar.
- Die opgave ben ik aangegaan.

- En voor al die uitdagingen en problemen heb ik het Beheerst Vernieuwen programma in het leven geroepen.
- Een stapsgewijze en getemporiseerde aanpak met balans tussen tempo houden en beheersing.
- Tempo en beheersing die ik ook aanpas als daar aanleiding toe is, zoals het toevoegen van de 4^{e} pijler Cultuur.
- In de tussentijd is bv de topstructuur geïmplementeerd, de technische schuld inzichtelijk en maken we met de bestaande capaciteit zo goed mogelijke keuzes in het ICT-portfolio.

- Met deze veranderaanpak krijg ik in stappen meer controle over en inzicht in de problemen.
- Maar dat betekent ook dat deze problemen meer en beter in beeld komen. Ook problemen van het verleden.
- Ik denk dan niet alleen aan CAF, maar ook aan Schenk&Erf en de technische schuld.
- Het is een zure appel waar we nu doorheen moeten bijten.
- En hier heeft uw Kamer terecht veel aandacht voor.
- Want **het kan en moet beter**.
- Ik wil echter twee dingen niet uit het oog verliezen bij die verbeteropgave:
    - Allereerst **gaan er nog steeds veel dingen goed** bij de Belastingdienst. In den brede zet de dienst stappen vooruit. Zo wordt het grootste administratieve proces van Nederland wordt door de Belastingdienst gedaan: de vooringevulde aangifte inkomstenbelasting.
    - Dat is onverlet dat ernstige incidenten op dit moment het beeld bepalen, er gaat immers ook veel fout.
    - Daarnaast moeten we, ondanks alle problemen die we onderweg tegenkomen, **oog houden voor het einddoel**.
- Maar dat moet wel in beheerste stappen.
- En dat doe ik door de problemen gefaseerd en **per probleem** aan te pakken.
- Beheerst vernieuwen is dus de logische aanpak.

- Tegelijk merk ik wel dat de stappen in beheerst vernieuwen onvoldoende waren.
- Dat laat dit dossier duidelijk zien.
- Daarom neem ik ook noodzakelijke aanvullende maatregelen.
- Deze zomer nog heb ik bijvoorbeeld de pijler Cultuur toegevoegd.
- En start ik een structuuronderzoek naar de Belastingdienst.
- Hier zullen ongetwijfeld nieuwe inzichten uit komen die mij handvaten bieden om de Belastingdienst te verbeteren.

Dat blijft een continu leerproces en met een lange adem.

1. **Nationaliteit** (claim: BD doet aan etnisch profileren)

Boodschap: het kabinet **keurt etnisch profileren ten strengste af**.

- **Registratie** tweede nationaliteit is **veranderd**:
  - Tot 2014 eerste en tweede nationaliteit uit BRP.
  - Vanaf 2014 alleen wel/niet Nederlandse nationaliteit.
  - Medio '18: start voorbereidingen verwijderen historische gegevens.
  - Aug '19: tweede nationaliteit niet raadpleegbaar.
  - Eind '19: naar verwachting volledige verwijdering in systemen gereed.

- Nationaliteit blijft als persoonsgegeven **geregistreerd en gebruikt** mits expliciete **wettelijke grondslag**.
- Tweede nationaliteit speelt geen rol in de wet, dan ook niet in uitvoering daarvan.
- In documentanalyse stukken gevonden van andere CAF-zaken die **wijzen op het gebruik van nationaliteit**.
- Stukken bij brief 15-11 **openbaar gemaakt**.

- **AP** gevraagd deze signalen mee te nemen in onderzoek.
- **Resultaten** afwachten, volgen **eind dit jaar.**
- Ook **No** doet onderzoek: breder naar behandeling klachten over etnisch profileren binnen uitvoeringsorganisaties.

2. **Bestuurlijke verantwoordelijkheid** (claim: verantwoordelijken wordt de hand boven het hoofd gehouden)

- Ik begrijp dat de verleiding bestaat dit terug te leiden naar één individu.
- Ik wil in deze toch graag de woorden van Donner herhalen. Er is sprake geweest van **institutionele vooringenomenheid**, het zijn factoren en niet individuen die daartoe hebben geleid.
- Die vooringenomenheid is ontstaan door een sentiment in de maatschappij, een aanpak die daarop volgde en een brede inbedding van die aanpak in de processen van Toeslagen.
- Dat zijn verschillende factoren die leiden tot de institutionele vooringenomenheid. Het zijn die factoren en niet individuen die hebben geleid tot vooringenomenheid.
- Ik begrijp heel goed de wens om iemand erop aan te spreken. U kunt mij aanspreken, **ik ben hier politiek verantwoordelijk voor**.
- En hoewel ik hier niet inga op individuele gevallen, benadruk ik wel dat dit onderwerp veel aandacht krijgt.
    - Gesprekken met medewerkers en leidinggevenden in het kader van het cultuurtraject, oa over Donner.
    - Gesprekken MT fraude leden destijds.

- Ik wil bewustwording en het aangaan van het gesprek stimuleren. Dat is noodzakelijk om vooringenomenheid in de toekomst uit te sluiten.

Bij doorvragen: als er aanleiding is om met personen in gesprek gegaan, gebeurt dat. Dat is altijd afhankelijk van de situatie van dat individuele geval: constateringen moeten individueel toerekenbaar zijn en verwijtbaar. Voor dat soort gevallen bestaan diverse opties: een berisping, het inhouden van vakantie, een strafoverplaatsing, of als uiterste ontslag. Echter, dit soort personeelsaangelegenheden bespreek ik niet in deze Kamer.

3. Informatiebeheer (claim: bewust informatie achterhouden)

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

- Tegelijkertijd is mijn wens om met uw Kamer het gesprek te voeren over de belangrijke onderdelen van dit dossier: herstel voor de ouders en voorkomen in de toekomst.
- Naarmate we verder inzoomen komt ongetwijfeld nog meer informatie boven. Het is de vraag of daarmee het dossier beter kunnen oplossen voor de huidige en toekomstige ouders. Tegelijk zoek ik nieuwe signalen natuurlijk altijd uit en informeer ik uw Kamer daarover.

4. Wob-verzoek (diverse claims)

- Ik snap de gedetailleerde vraag.
- Tegelijkertijd hoop ik dat u snapt dat er meer context nodig is.
- Dit dossier kent inmiddels zoveel facetten, Donner had alleen al voor zijn eerste advies 60 pagina's nodig.
- **[Optioneel]** Ik ben het meteen met u eens dat er een heleboel ongepaste taal in de documenten zit.
- Maar dit belangrijke debat vandaag wil ik graag richting op de fundamentele oplossing voor de ouders en het voorkomen van institutionele vooringenomenheid in de toekomst.
- Daarbij staat voor mij voorop ik dat de details belangrijk zijn, maar ik ook juist naar de grote lijn kijk voor een echte oplossing: herstel voor de ouders en het voorkomen van situaties als deze in de toekomst.
- Ik hoop dat u dit met mij deelt.
- **Bij doorvragen:** Daar kom ik schriftelijk op terug.

5. Vooringenomenheid

- De vraag die terecht wordt gesteld is *hoe heeft het zo ver kunnen komen*?
- Ik constateer dat destijds onder druk van de tijdgeest (Bulgarenfraude) stevig is ingezet op fraudebestrijding, maar wel snel en voortvarend toeslagen moest verlenen.
- Dit werd zogenaamd 'geïnstitutionaliseerd' door de houding 'afwijzen bij twijfel'. Oftewel: die harde aanpak kwam in instructies te staan waarbij de achtergrond verloren raakte.
- Binnen Toeslagen wordt gewerkt van vaste werkinstructies, waarin geen maatwerk ruimte is. Daardoor kon niet gedifferentieerd worden naar de omstandigeden van de burger, en werd 'de goeden' de dupe van 'de kwaden'. Een signaal van ambtenaren over de betaling eigen bijdrage dat het beleid te streng was is door mijn voorganger politiek gewogen en is besproken met SZW.
- Uitspraken van de RvS die het strenge beleid bevestigden hebben ertoe geleid dat het strenge beleid van kracht bleef. Daarnaast kwamen toen ook fraudezaken als de [redacted] op, waardoor het opgekomen signaal naar de achtergrond verdween.
- Die samenloop van maatschappelijke en politieke druk, de aanpak hierop en de inbedding in de processen hebben geleid tot de vooringenomenheid. Ik wil dat voorkomen.

- De oorzaak hiervan heeft meerdere gezichten en de oplossing hiervoor dus ook.
- Dat is enerzijds gelegen in de praktische rechtsbescherming, en anderzijds in maatwerk in uitvoering en sturing op die uitvoering.

6. Invordering

PM

7. **Omgang andere ouders** (claim: dit is nog maar het topje van de ijsberg)

Boodschap: Voor situatie gelijk aan CAF 11 ook compenseren.

- De analyse voor CAF11 is inmiddels afgerond en heb ik met uw kamer gedeeld.
- De analyse van Donner is mede daarop gebaseerd.
- Ik heb u eerder aangegeven soortgelijke gevallen onder ogen te zien: er loopt nu een analyse op 170 gevallen.
- Hiervoor zijn de stukken aangedragen bij de ADR en de commissie Donner zal daar ook gebruik van maken bij haar eindadvies.
- Mijn intentie is de andere 170 CAF -zaken op een zelfde wijze te beoordelen en zaken die daar niet goed zijn gegaan te herstellen.
- Daarbij ga ik verder dan de alleen 170 CAF-zaken, maar kijk ook naar de burgermeldingen, het zwartboek, en eventuele andere zaken die zich nog zullen gaan aanmelden. Die acties brengen geen resultaten van vandaag op morgen, maar vastberaden om voor alle gedupeerden oplossing te vinden.
- Volgende groepen:
  - **CAF overig** (ca. 9.400),
    - ADR onderzoekt vergelijkbaarheid 169 zaken ism Donner II (beide eind 2019)
    - Lopende invordering opgeschort.

- **Burgermeldingen** (ca. 500), **Zwartboek SP** (ca. 600),
    - Toeslagen en LIC beoordelen vergelijkbaarheid nav Donner II, geven inzage in persoonlijk dossier.
    - Invorderingsmaatregelen opgeschort.

8. Zwartboek

- Hoofdboodschap: Ik ben de SP erkentelijk voor het werk dat zij hebben verricht. In overleg met de SP is Toeslagen dan ook begonnen met het **benaderen van de betreffende personen**, en ik ben met de aanbevelingen aan de slag gegaan. U ontvangt begin 2020 een reactie op uw rapport.
- Allereerst met de bedoeling om een BSN op te vragen en de meldingen als burgermelding in behandeling te nemen.
- Daarnaast is invordering opgeschort in de zaken die samenloop hebben met CAF of voor zaken met 'opzet/grove schuld'.
- De rest van de aanpak voor deze groep vraagt enig geduld, want voor de toets op vergelijkbaarheid met CAF 11 heb ik het tweede deeladvies van Donner en het rapport van de ADR nodig.
- Daarnaast is het voor een tal van andere acties niet eenvoudig om voor deze groep een eenduidig antwoord te geven, want de meldingen lopen uiteen van CAF11-zaken, andere CAF-zaken, oudere fraudezaken en een algemeen ongenoegen over de Belastingdienst.
- Wel wil ik nogmaals benadrukken is dat de meldingen inmiddels als burgermelding in behandeling zijn genomen, maar dat ik niet over een nacht ijs kan gaan.

9. Klokkenluider

PM

10. Praktische rechtsbescherming

Boodschap/toezegging: onderzoekscommissie naar verbetering praktische rechtsbescherming burger in belastingzaken.

- Motie Omtzigt naar het waarborgen van praktische rechtsbescherming bij Toeslagen en in algemene zin.
- Toeslagen loopt mee in Donner II. Zodra rapport gepubliceerd is neem ik conclusies graag over.

- Maar in algemene zin ook belangrijk dat de burger in staat wordt gesteld juridische mogelijkheden te benutten.
- Ook heldere communicatie van de dienst en duidelijke regelgeving kunnen helpen.
- Daarom vraag ik een onafhankelijke commissie om serieus te kijken naar de rechtsmiddelen en rechtsbescherming van belastingplichtigen.
- In ieder geval aandacht voor: het horen en analyseren van de klachten.
- Ook wil ik de Nationale ombudsman en Sociaal Raadslieden betrekken.
- En gesprekken met burgers en medewerkers van de Belastingdienst en de twee klokkenluiders die zich hebben gemeld onderdeel van dit plan van aanpak.
- Als conclusies Donner II ook raken aan belastingzaken neem ik deze ook mee.

11. Bezwaarafhandeling

PM