



Q. Weet u inmiddels meer over de andere zaken? / Heeft u nog steeds geen signalen van vergelijkbare gevallen?

A.

- De ADR doet momenteel onderzoek naar de andere CAF-zaken in Toeslagen
- De ADR zal een uitspraak doen over vergelijkbaarheid met CAF 11
- De Commissie Donner adviseert mij tevens over hoe ik om kan gaan met andere onregelmatigheden in vergelijking met CAF 11
- Vanuit de burgermeldingen en het zwartboek SP bereiken mij signalen over andere onregelmatigheden, zowel binnen als buiten CAF.
- Op dit moment zijn de invorderingsmaatregelen opgeschort voor CAF en O/GS, waardoor voor deze burgers een “invorderingspauze” actief is.
- Na het uitbrengen van het advies van de Commissie en het rapport van de ADR kan ik waar nodig zorgen voor een oplossing voor andere gevallen.

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

A.

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

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

A.

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

Q. Hoe lang moeten de andere ouders nog wachten?

A.

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

Q. De ADR doet alleen onderzoek naar CAF zaken.

Compenseert u ook andere melders?

A.

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

Q. Naar aanleiding van de conclusies van Donner kunnen we toch wel met zekerheid stellen dat de problemen veel breder gaan dan alleen de CAF11-zaak? –

- Het eerste deeladvies van Donner ziet specifiek op CAF 11.
- Echter de conclusie van institutionele vooringenomenheid ziet op een bredere toepassing dan CAF 11.
- Ook de WOB-stukken geven een indicatie van bredere problematiek rondom fraude-onderzoeken bij Toeslagen.
- Zoals ik ook al eerder heb gemeld, was de stopzetting van lopende toeslagen zoals in CAF 11 in gebruik tot en met 2016.
- Het is voorstelbaar dat er bredere problemen spelen.
- Echter in sommige zaken is ook fraude geconstateerd en zijn eigenaren en vraagouders strafrechtelijk veroordeeld.
- Ik wil dus zorgvuldig beoordelen in welke gevallen al dan niet compensatie op zijn plaats is.
- Daarvoor heb ik het onderzoek van de ADR en het eindadvies van de Commissie nodig.

Q. Hoeveel meldingen zijn binnengekomen bij de Beltel?

Toeslagen () Q. Hoe wordt daarmee omgegaan?

Toeslagen ()

A.

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

Q. Uit hoeveel verschillende zaken komen meldingen binnen?

Toeslagen ()

A.

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

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

Benadert u proactief? Toeslagen ()

A.

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

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

()

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

Q. Hebben de ouders die in Rotterdam demonstreerden hun dossier inmiddels ontvangen? - Toeslagen ()

A.

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

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

A.

- De Belastingdienst biedt de mogelijkheid tot dossierinzage op verschillende manieren.
- Zo kan er op grond van de AVG inzage in de geregistreerde gegevens worden gevraagd.
- Ook tijdens bezwaar-, klacht- en beroepsprocedures kan dossierinzage worden gevraagd.
- De demonstratie was wat mij betreft niet nodig om dit resultaat te bereiken.
- Ik snap echter de gevoelens van de ouders en kan me voorstellen dat zij dit op dat moment als enige mogelijkheid zagen.

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

A.

- Ouders kunnen een verzoek indienen om ook dossierinzage te krijgen.
- Ik wil benadrukken dat dossierinzage niet persé hun problemen oplost.
- Ouders die zich al hebben gemeld om aan te geven dat zij vergelijkbaar zijn met CAF 11 worden beoordeeld.
- Ook ouders in andere CAF-zaken worden proactief beoordeeld op vergelijkbaarheid met CAF 11.
- Ouders kunnen dus ook wachten tot ná deze beoordeling.
- Als zij het dan nog nodig achten, kunnen zij alsnog dossierinzage krijgen.
- Binnen de Belastingdienst wordt een schriftelijke procedure gehanteerd voor alle verzoeken om dossierinzage.
- Ook deze specifieke dossierinzages volgen de gebruikelijke route.
- Als ouders de Beltel bellen, wordt hen eerst gevraagd of zij een burgermelding willen doen of direct hun dossier willen inzien.
- In het laatste geval wordt doorgevraagd of zij over specifieke jaren of toeslagen informatie willen krijgen.

- De ouder kan dan zo specifiek mogelijk zijn verzoek om dossierinzage indienen.

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

A.

- Het CAF-team kreeg signalen over mogelijk misbruik van toeslagen of belastingen op verschillende manieren.
- De signalen kwamen extern op, via bijvoorbeeld een GGD of klikmeldingen.
- Signalen kwamen ook intern op, bijvoorbeeld tijdens een regulier boekenonderzoek.
- In sommige gevallen ging het over opvallend gebruik van buitenlandse IP-adressen.
- Het signaal over de Ghana-populatie is niet goed te achterhalen.
- Uiteindelijk is deze casus ook niet tot uitvoering gekomen, omdat na eerste analyse bleek dat het vermoeden niet gestaafd kon worden.
- Dit geval is overigens gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Q. Kunt u uitsluiten dat dit nu nog gebeurd? Hoe wordt daar toezicht op gehouden?

A.

- Het selecteren van risico's op nationaliteit keur ik ten strengste af.
- Cultuurprogramma
- Vaktechnische structuur

Q. Wat vindt u er ervan dat zoveel medewerkers toegang hebben tot deze informatie?

A.

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

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

A.

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

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

Toeslagen ()

A.

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

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

A.

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

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

A.

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

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

Q. Hoe staat het met de vaktechnische inbedding? Worden daar wel stappen gezet?

A.

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

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

A.

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

Q. Wat vindt u van onzekerheid waar alle ouders in hebben
gezeten of nog steeds zitten? Toeslagen ()

A.

UHB

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

Toeslagen ()

A.

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

- Het gaat dan bijvoorbeeld om kinderen die ouder zijn dan de leeftijdsgrens, geen opvang of een partner zonder rechtmatige verblijfsvergunning.
- PM geen contact opgenomen
- Naar de huidige stand gaat het hierbij om circa 10 respectievelijk 15 gevallen. Een commissie van wijzen toetst deze gevallen en Toeslagen volgt hun oordeel.
- Ook voor deze gevallen streeft Toeslagen ernaar om hen nog dit jaar duidelijkheid te geven.

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

Toeslagen ()

A.

- Donner doet inderdaad in zijn eerste deeladvies geen uitspraken over latere toeslagjaren.
- Er hebben mij signalen bereikt van ouders die menen ook in aanmerking te komen voor compensatie over latere jaren.
- CAF 11 ouders hebben ook in latere jaren de mogelijkheid gehad opnieuw kinderopvangtoeslag aan te vragen.
- Uit data-analyse blijkt dat in 2015 ongeveer 60 ouders van deze mogelijkheid gebruik hebben gemaakt.
- Ongeveer 50 hiervan hebben ook toeslag ontvangen.
- Bij de andere 10 is door handmatige beoordeling gebleken dat er geen recht was. Hierbij lijkt vooralsnog geen sprake te zijn vooringenomen behandeling. Zij werden net zo behandeld als andere ouders wiens aanvraag handmatig werd beoordeeld.
- Ouders die menen dat hun schadevergoeding tekort schiet kunnen een civiele procedure starten.

Q. Wanneer gaat u vergelijkbare gevallen compenseren?

A.

- Ik wacht het rapport van de ADR en het eindadvies van de commissie Donner af.
- Met hun resultaten heb ik meer zicht op de criteria die maken dat zaken vergelijkbaar zijn.
- Op basis daarvan kan ik starten met de compensatie van de burgers in overige CAF-zaken en burgermeldingen bij de Belastingdienst en de SP.
- Ik moet realistisch zijn en kan u niet beloven dat begin 2020 alle andere ouders een compensatie krijgen.
- Voor de andere gevallen moet dan net als bij CAF 11 de individuele situatie worden beoordeeld en berekend.
- Dit kost tijd en zal een langere periode beslaan. Ik verwacht daar nu ongeveer een jaar voor nodig te hebben.
- In de tussentijd zorg ik ervoor dat de ouders niet worden getroffen door nieuwe invorderingsmaatregelen.
- Ik houd u via een voortgangsrapportage op de hoogte.