

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

A.

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

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

A.

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

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

A.

- Of een ambtenaar strafrechtelijk vervolgd zou moeten worden is in principe aan het OM.
- Wel kan ik u melden dat ik geen signalen van individuele verwijtbaarheid van ambtenaren heb ontvangen.
- Mochten die signalen wel komen, dan kan met die persoon in gesprek worden gegaan.
- Dat is altijd afhankelijk van de situatie van dat individuele geval. Die personeelsaangelegenheden bespreek ik niet in deze Kamer.

Q. Bent u nog wel in control?

A.

- Ik vind het belangrijk om spoedig tot een oplossing te komen voor ouders in de CAF11-zaak en voor mogelijke vergelijkbare gevallen.
- Dat vind ik belangrijk en daar wordt op dit moment hard aan gewerkt.
- Daarnaast doe ik er alles aan om uw Kamer zo juist en volledig mogelijk te informeren.
- Daarvoor neem ik mijn politieke verantwoordelijkheid.
- Indien daar dingen niet goed gaan, mag u mij daarop aanspreken.
- De Belastingdienst blijft echter een grote en complexe organisatie, waarbij niet alles altijd goed gaat.
- Dat zeg ik niet om te bagatelliseren, maar om de juiste verwachtingen te scheppen.

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

A.

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

Q. Hoe gaat u vooringenomenheid in de toekomst voorkomen?

A.

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

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

A.

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

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

A.

- Ik vind dat niet goed.
- Dat moet anders. Er moet een **veilige werksfeer** binnen de Belastingdienst zijn waar dilemma's besproken kunnen worden en het lastige gesprek daarbij niet uit de weg wordt gegaan.
- Het is cruciaal dat iedere ambtenaar dit kan doen zonder daarbij op enigerlei wijze te worden benadeeld.
- Dit is ook een onderdeel van het voorkomen van de institutionele ingenomenheid.
- Daarom ben ik ook onderzoeken gestart naar de huidige en gewenste cultuur, ook zeker bij Toeslagen.
- Ook verken ik daarnaast het instellen van een onafhankelijke commissie waar medewerkers misstanden kunnen melden.

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

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

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

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

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

A.

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

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

A.

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

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

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

Q. Hoe gaan extra mensen het probleem oplossen?

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

Q. Wanneer worden de verantwoordelijken hiervoor gestraft?

A.

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

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

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

A.

- Ik wil benadrukken dat ik altijd de intentie heb om uw Kamer volledig en juist te informeren en dat ik niet de intentie heb om stukken achter te houden.
- Wel constateer ik dat wij daarin over van mening verschillen.
- Ik hou informatie niet voor u achter omdat het me onwelgevallig is. Wel wil ik de tijd nemen om zelf informatie te interpreteren, analyseren en conclusies uit te trekken. Dat geldt ook voor de evaluaties, waarvan ik u in maart al heb toegezegd dat ik deze in het ADR-onderzoek naar vergelijkbare gevallen betrek.
- Die tijd is nodig omdat alleen dan de juiste oplossingen worden gevonden voor de overige gedupeerden. Gedupeerden die wij in kaart hebben moeten brengen en waarvoor ik **voor allemaal** ook de juiste oplossing wil vinden. En dat kan alleen als ik ze allemaal in beeld heb.
- Tegelijk heb ik begrip voor uw wens om informatie. Het frustreert mij net als u dat informatie moeizaam omhoog komt. Om die reden heb ik vorige week alsnog de evaluaties aan uw Kamer verzonden.

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

- Ik constateer dat de relevante informatie bijzonder moeilijk, vaak onvolledig en regelmatig te laat naar boven komt. Het informatiebeheer bij Toeslagen is absoluut niet op orde.
- 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.**

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

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

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

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