



OMGEVINGSANALYSE Toeslagen

Analyseperiode van 11 – 18 januari

Ministerie van Financiën | Met input van Belastingdienst

Belangrijkste aandachtspunten mediaberichtgeving

- De reacties in de media hebben vrijdag en zaterdag veelal betrekking op het aftreden van het kabinet, maar minder nadrukkelijk over de genoemde maatregelen in de Kamerbrief. Alleen *Trouw*, *de Volkskrant* en *NRC* staan uitgebreider stil bij de maatregelen. De focus in de mediaberichtgeving over de kabinetsreactie ligt zowel op het toeslagensysteem als op de informatievoorziening van het kabinet aan de Kamer en media.
- Ook gedupeerde ouders reageren in diverse media (landelijk en regionaal) op de val van het kabinet. Het sentiment is bij hen erg wisselend.
- [] van Justitie [] [] legt de afwikkeling van de toeslagenzaak vorige week 'terug op het bordje van de politiek', schrijft *FD*.
- Op Twitter, NU.nl en Facebook-pagina's van nieuwsmedia wordt vooral gesproken over de vraag of het kabinet er verstandig aan heeft gedaan om af te treden.

Duiding & communicatieadvies

I.s.m. Belastingdienst CDC Reputatiemanagement & Ministerie van Financiën

Directie Communicatie

- -

Analyse mediaberichtgeving

Kabinetsreactie rapport Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK)

- De focus in de mediaberichtgeving over de kabinetsreactie ligt zowel op het toeslagensysteem als op de informatievoorziening van het kabinet aan de Kamer en media. Zo zegt CDA-Kamerlid Pieter Omtzigt in *ND* dat 'de echte transparantietest' pas komt wanneer er een 'pijnlijk' document naar de Kamer moet: "We zien hopelijk binnenkort of zulke documenten nu ook écht aan het parlement worden gestuurd, want ik heb er nog een flink aantal opgevraagd." Ook *AD* weet te melden dat volgens Haagse ingewijden binnenkort 'nog een aantal explosieve documenten zullen opduiken'.
- De reacties in de media hebben vrijdag en zaterdag veelal betrekking op het aftreden van het kabinet, maar minder nadrukkelijk over de genoemde maatregelen in de Kamerbrief. Alleen *Trouw*, *de Volkskrant* en *NRC* staan uitgebreider stil bij de maatregelen. Zij noemen vooral de snelle compensatie voor gedupeerden, hervorming toeslagenstelsel, tegengaan discriminatie, meer transparantie en de uitvoeringstoets.
- *De Telegraaf* schrijft dat er de komende jaren 'miljarden' worden besteed aan het verbeteren van de uitvoeringsdiensten en de informatievoorziening: "Bij de Belastingdienst komen er bijvoorbeeld dit jaar al meer plekken waar mensen langs kunnen komen met vragen en hulpverzoeken."

- De meeste kranten vinden het aftreden van het kabinet 'logisch'. *AD* concludeert ook dat de Tweede Kamer 'eensgezind' van mening is dat aftreden voor het kabinet 'onvermijdelijk' was. *Trouw* spreekt van de 'zachtst mogelijke val' van een kabinet.
- *NRC* schrijft dat het kabinet 'terecht' concludeert dat de toeslagenzaak over het functioneren van de 'hele overheid' gaat en is positief over de beloofde verbeteringen in de dienstverlening. "Dat belooft veel. (...) Dat ook wordt beloofd de kwaliteit van de dienstverlening door de fiscus aan de burger te vergroten, door meer fysieke loketten aan te bieden, is een opluchting. Hopelijk komt de overheid in bredere zin weer te voorschijn vanachter z'n centrale helpdesks, websites en 0800-keuzemenu's."
- Ook gedupeerde ouders reageren in diverse media (landelijk en regionaal) op de val van het kabinet. Het sentiment is bij hen erg wisselend. Meerdere ouders zijn 'opgelucht' op het aftreden van het kabinet, al stellen sommige advocaten ook dat hun cliënten 'gemengd' reageren omdat zij een 'brede compensatie' willen.
- Schrijver [] stelt in zijn column voor *NRC* dat de toeslagenzaak is ontstaan door een 'ongeluk met datakoppeling': "Investerings in extra personeel en computersystemen om fraude op te sporen moesten zichzelf terugverdienen met exorbitante terugvorderingen. (...) De Toeslagenaffaire was een ongeluk met datakoppeling waar je op kon wachten. Rutte III mag erdoor gevallen zijn, met de nieuwe Wet Gegevensverwerking Samenwerkingsverbanden (WGS) die nu bij de Eerste Kamer ligt, wordt opnieuw een onbeheersbaar risicoprofileringsysteem opgetuigd."
- Weekendkranten kijken verder veelal terug op de kiem van het ontstaan van de toeslagenzaak (de Bulgarenfraude) tot en met de verhoren van de POK.

Aangifte tegen Belastingdienst

- [] van Justitie [] [] legt de afwikkeling van de toeslagenzaak vorige week 'terug op het bordje van de politiek', schrijft *FD*: "Ambtenaren voerden gewoon de wet uit, constateerde []. Hij trof geen 'knevelarij' aan, geen 'dwang door misbruik van gezag' en geen discriminatie in de behandeling van burgers. Daarmee vervloog de al wat ijdele hoop dat de groteske behandeling van ouders in het toeslagdrama misschien toch de daad was van een of meer ontspoorde sadistische en racistische dienstkloppers. Die waren er niet. Het waren eerzame ambtenaren die eerzame burgers mishandelden, in naam der wet."

Compensatie ouders

- [] sprak voorafgaand aan de persconferentie van premier Rutte over de toeslagenzaak bij Spraakmakers op Radio 1: "Niet één cliënt heeft die 30.000 euro gekregen. Sterker nog: ze krijgen brieven dat er bekeken wordt of ze er wel recht op hebben. Alles begint opnieuw."
- Ook *NRC* en *De Dagelijkse Standaard* melden dat vooralsnog niet één van de gedupeerde ouders de beloofde 30.000 euro heeft gekregen. *NRC* schrijft in het redactioneel commentaar: "De belofte van een individuele compensatie van 30.000 euro was ook bekend, maar blijkt nog te moeten worden uitgevoerd. Dat stemt dan weer argwanend."
- De 30.000 euro compensatie die gedupeerde ouders van de toeslagenzaak krijgen, wordt voor een groot deel direct opgeëist door de Belastingdienst, melden *Trouw* en *RTL Nieuws*. De fiscus is niet bereid zijn positie als eerste schuldeiser op te geven, zo stelt de Beroepsvereniging Bewindvoerders Wsnp (BBW). De vereniging stapt daarom uit het overleg met de Belastingdienst over een compensatieregeling. De Belastingdienst laat weten de brief van de bewindvoerders te 'bestuderen'. De dienst zegt te werken 'aan soepele regelingen voor mensen met schulden', en stelt met gedupeerden in overleg te zijn om 'het grootste deel' van hun schulden kwijt te schelden.

Overig

- De gemeente Velsen komt met een zogeheten armoedevisie met als prioriteit het in contact komen met de gedupeerden van de toeslagenzaak uit de gemeente, zo liet wethouder Marianne Stein 14 januari weten.
- In *Haarlems Dagblad* reageert een gedupeerde ouder verbaasd op het nieuws dat de gemeente 140.000 euro van het ministerie van Financiën krijgt om 'gedupeerde inwoners advies op maat' te geven. "Je moet als gemeente veel meer op de voorgrond treden met informatie. Bijvoorbeeld op de website of in krantjes", vindt hij. "Er moet veel meer communicatie zijn."
- In *Dagblad van het Noorden* reageert gedupeerde [] op het aftreden van het kabinet die vorige week een kennismaking had met staatssecretaris Van Huffelen. Volgens de krant vond zij het geen aangenaam gesprek. "Ik zag aan haar gezicht dat het haar niet veel deed. Toen zei ze: 'er wacht geen pot met goud'." Volgens de Groningse is het kabinet bang dat gedupeerden onterecht meer geld krijgen dan waar zij recht op hebben.

Online reacties

- Op Twitter, NU.nl en Facebook-pagina's van nieuwsmedia wordt vooral gesproken over de vraag of het kabinet er verstandig aan heeft gedaan om af te treden. Het sentiment is wisselend: de één noemt het symboolpolitiek, onder andere omdat meerdere bewindspersonen in de campagne lijsttrekker zijn en ambtenaren bij de Belastingdienst niet strafrechtelijk worden vervolgd. Anderen vinden het ook een vorm van gerechtigheid voor gedupeerde ouders.
- In de reacties op de videoboodschap van staatssecretaris Van Huffelen komt kritiek op de zin dat 'geprobeerd' wordt om de compensatie voor 1 mei over te maken. Ook buiten de Financiën-kanalen wordt benadrukt dat ouders snel gecompenseerd moeten worden.

Auteur (functie)	Onderwerp	Volgers	Bericht
[] (tv-presentator)	Aftreden kabinet	921.715	De overheid als vijand vde burger ipv een partner die je daadwerkelijk wil helpen. En zelfs als mensen figuurlijk verdrinken en de staatssecretaris belooft heel snel een reddingsvest in het water te gooien en dat dan toch (weer) niet doet.
[] (opiniemaker)	Aftreden kabinet	133.665	Mensen die op 17 maart VVD stemmen hebben niet alleen geen verstand, ze hebben ook geen hart.
[] (opiniemaker)	Aftreden kabinet	48.350	Zolang de verantwoordelijken voor de toeslagenaffaire bijna allemaal gewoon lijsttrekkers blijven in de komende verkiezingscampagne, is dit natuurlijk niet veel meer dan een koddig toneelstukje voor de bühne.
[] (onbekend)	Compensatie ouders	115	Maak het geloofwaardiger door een persoonlijke consequentie er aan te verbinden: Geen salarissen worden uitbetaald aan politiek en betrokken ambtenaren tot alle ouders het geld hebben. Ik denk dat het dan in 1 week is afgehandeld.
[] 37 (onbekend)	Compensatie ouders	3	Elke ouder die de €750,- ontvangen heeft voor het lange wachten, kan die groep dan niet in 1 keer ook de volledige €30.000,- uitbetaald krijgen? Hoe moeilijk kan het zijn. En wees bewust dat ook kinderen het nieuws zien/lezen! Het begint weer van voor af aan

Tabel 1: selectie van relevante tweets