Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag

Door middel van Voortgangsrapportages wil ik uw Kamer op de hoogte houden van de ontwikkelingen op verschillende onderwerpen die spelen op het gebied van kinderopvangtoeslag. Zoals vermeld in de eerste Voortgangsrapportage zal ik in deze rapportages zoveel als mogelijk dezelfde structuur aanhouden.

Voordat ik in ga op de inhoud van deze Voortgangsrapportage, informeer ik uw Kamer graag over eerdere toezeggingen.

Tijdens het debat[1] op 21 januari 2020 is aan uw Kamer toegezegd dat uw Kamer voor de zomer wordt geïnformeerd over de voortgang van de hersteloperatie. Door middel van deze Voortgangsrapportage en alle stukken die met uw Kamer zijn gewisseld voorafgaand aan de behandeling van de Wet hardheidsaanpassing Awir heb ik navolging gegeven aan de gedane toezegging. Tijdens dit debat is tevens aan uw Kamer toegezegd dat zal worden gereflecteerd op de toeslagenzaak en dat deze reflectie met uw Kamer zal worden gedeeld. De belangrijkste les die ik trek is dat dit nooit meer mag gebeuren. De uitvoering van kinderopvangtoeslag heeft veel leed veroorzaakt bij mensen die een beroep op de overheid deden. Duizenden ouders zijn ernstig gedupeerd door een ontspoorde jacht op fraudeurs en regelgeving die buitengewoon hard kon zijn. Voor velen is dit zo benauwend geweest dat zij het gevoel hebben gekregen dat de overheid hen alle adem ontnam. Veel ouders voelen dit tot op de dag van vandaag zo.

Mijn prioriteit is het recht doen aan het leed dat is geleden en het herstellen van vertrouwen en de ouders helpen in het weer op de rit kunnen krijgen van hun leven. Daarnaast is het belangrijk om lessen te trekken en de blik op de toekomst te richten door te werken aan verbetermaatregelen die herhaling moeten voorkomen. Die reflectie geef ik op een aantal manieren vorm.

Door binnen het cultuurtraject aandacht te besteden aan de gewenste cultuur en leiderschap binnen de Belastingdienst/Toeslagen en de Belastingdienst. Over dit traject wordt u via deze Voortgangsrapportage op de hoogte gehouden. Ook zijn inmiddels de aangekondigde personeelsraadspersonen benoemd en aan het werk gegaan.

Om een goede reconstructie van de toeslagenaffaire te kunnen maken, worden en zijn er intern en door externe onafhankelijke partijen en toezichthouders nog een aantal onderzoeken uitgevoerd. Het betreft:

a. Een onderzoek naar het informatiebeheer bij Toeslagen;
b. Een onderzoek door DocDirekt op verzoek van de Crisisorganisatie en in afstemming met de ADR naar vermiste stukken;
c. Een onderzoek naar de kwaliteit van archivering binnen de Belastingdienst/Toeslagen door de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed;
d. Een onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens naar het verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt door de Belastingdienst. Meer specifiek richt het onderzoek zich op het verwerken van gegevens omtrent tweede nationaliteit;
e. Een second opinion naar de vraag of sprake is geweest van ambtsmisdrijven (afgerond);
f. Een onderzoek naar de cultuur binnen de Belastingdienst (afgerond).

Over de voortgang en resultaten van de diverse onderzoeken wordt u door middel van deze Voortgangsrapportage op de hoogte gehouden.

Op 13 februari 2020 is door de Algemene Rekenkamer het rapport 'lessen uit 15 jaar onderzoek Algemene Rekenkamer' gezonden. Dit rapport geeft een overzicht van de geschiedenis van de uitvoering van toeslagen en beschrijft de zoektocht naar een goede balans tussen adequate dienstverlening, fraudebestrijding en inningsproblematiek in de context van de tijd. Het rapport bevat ook een aantal overwegingen voor een toekomstig toeslagenstelsel en doet aanbevelingen voor een goede rolverdeling tussen beleid en uitvoering en opdrachtgever, opdrachtnemer. Daarnaast waarschuwt het rapport voor mogelijk negatieve gevolgen van te complexe regelgeving

[1] Handelingen 2019-2020, nr. 43, item 26.

en/of te snelle invoering daarvan. Samen met de departementen van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), Volksgezondheid Welzijn en Sport en Algemene Zaken bereid ik een reactie voor op dit rapport dat nog deze zomer met uw Kamer wordt gedeeld.

De kinderopvangtoeslag zaak waarin deze ouders gedupeerd zijn geraakt, is ook een voorbeeld geweest van hoe de uitvoering onder de maat is geweest en regelgeving te hard. Met het spoedwetsvoorstel hardheidsaanpassing Awir hoop ik een belangrijke stap te zetten om dit ongedaan te maken. Daarnaast wordt in lijn met de motie Lodders c.s. wetgeving voorbereid om verbeteringen en alternatieven door te voeren op weg naar een beter en menselijker systeem.[2] Het kabinet streeft ernaar op Prinsjesdag, als onderdeel van het pakket Belastingplan 2021, een afzonderlijk wetsvoorstel bij uw Kamer in te dienen met maatregelen ter verbetering van de uitvoerbaarheid van toeslagen. Daarnaast is het verbeteren van de vaktechnische lijnen binnen de Belastingdienst/Toeslagen ter hand genomen. Dit zal snel moeten bijdragen aan een voor de burger herkenbare verbetering in het contact met de Belastingdienst/Toeslagen.

Tot slot is één van de lessen waar uw Kamer ook nadrukkelijk op heeft gewezen dat signalen uit de uitvoeringspraktijk over de gevolgen voor burgers van de toepassing van de beleidskaders snel moeten worden doorgegeven aan de ambtelijke top en de voor beleid en uitvoering verantwoordelijke bewindslieden. Hiervoor is nodig dat deze signalen op een adequate wijze worden geregistreerd, worden geanalyseerd en individueel of gebundeld worden voorgelegd aan beleid en politiek. Voor de uitvoering van de hersteloperatie van de kinderopvangtoeslag worden deze signalen in het Strategisch Crisisteam (SCT) besproken. Daar waar nodig en wenselijk wordt de toepassing van de beleidskaders aangescherpt of worden wijzigingen op de beleidskaders voorbereid. Ook over de werkzaamheden van het SCT wordt u door middel van deze Voortgangsrapportage op de hoogte gehouden.
Een soortgelijke verbeterde werkwijze (feedbackloop) wil ik in de herfst van 2020 gaan organiseren voor de reguliere uitvoering van de kinderopvangtoeslag en de andere toeslagen.

Inhoud van de tweede Voortgangsrapportage:
Ik begin deze tweede Voortgangsrapportage met de stand van zaken van de crisis- en herstelorganisatie. Vervolgens ga ik in op de afgeronde en lopende onderzoeken, waarna ik een update geef van maatregelen die vergelijkbare situaties in de toekomst kunnen voorkomen. Specifiek wil ik u daarbij wijzen op de passages over het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens en het informatiebeheer bij Toeslagen, waar recent nieuwe informatie aan het licht is gekomen. Daarna besteed ik aandacht aan de stand van zaken van het verbeterprogramma van de reguliere Toeslagen-organisatie. Tot slot geef ik u een update van de stelselwijzigingen in het toeslagensysteem.

[2] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 582.

Inhoudsopgave

1. Update crisisorganisatie/hersteloperatie 4
a. Werkzaamheden SCT 4
b. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag 4
c. Ouder- en kindpanel 4
d. Werkzaamheden Commissies 4
e. Ondersteuning door gemeenten 5
f. Stand van zaken hersteloperatie 5
g. Opzet grove schuld en pauzeknop 8
h. Update verstrekken persoonlijke dossiers 9
i. Update communicatie met ouders 10
2. Update van lopende en afgeronde onderzoeken 12
a. Autoriteit Persoonsgegevens 12
b. Informatiebeheer Belastingdienst/Toeslagen 12
c. Voortgang second opinion ambtsmisdrijven 13
3. Update van maatregelen ter voorkoming dat dit andere ouders kan overkomen 14
a. Cultuurtraject Toeslagen 14
b. Plan van aanpak verbeteren aansturing en ontvlechting 14
4. Stand van zaken verbeterprogramma reguliere Toeslagen-organisatie 15
a. Programma Verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag 15
b. Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen 15
c. Inhalen achterstand behandelen van bezwaren 15
d. Opschalen capaciteit 15
5. Update stelselwijziging Toeslagen 17
a. Implementatie verbetermaatregelen 17
b. Toekomstig stelsel (tweede deelrapport IBO Toeslagen) 17

1. Update crisisorganisatie/hersteloperatie

a. Werkzaamheden SCT

Het SCT komt sinds oprichting tweemaal per week bijeen. Daarin overleg ik met vertegenwoordigers uit de Ministeries van Financiën en Sociale Zaken en Werkgelegenheid, en de verantwoordelijken voor de uitvoering van de hersteloperatie en het wetgevingstraject. We bespreken elke week de planning, voortgang en de organisatie van het uitvoeren van de hersteloperatie. Daarnaast hebben we onder meer gesproken over de uitvoeringskaders, de communicatie met ouders en stakeholders, de samenwerking met gemeenten en de adviezen van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) en het ouder- en kindpanel.

b. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag

De BAK is bijeengekomen op 31 maart, 5 mei en 23/24 juni jl. Tijdens de eerste bijeenkomst is gesproken over de rol en werkwijze van de adviesraad, de werkwijze omtrent ouderdossiers en heb ik de leden gevraagd om namen aan te dragen voor de Commissie van onafhankelijke deskundigen CAF en vergelijkbare zaken/toeslagen[3] (hierna: Commissie van Wijzen) en de Bezwaarschriftenadviescommissie CAF 11 en vergelijkbare (CAF)zaken en hardheid van het toeslagenstelsel[4] (hierna: Bezwaarschriftenadviescommissie). Bij de tweede bijeenkomst heb ik de adviesraad gevraagd mee te denken over de selectie van ouders voor het ouderpanel en heeft de BAK gesproken over de herstelprocessen en schrijnende gevallen. Naar aanleiding van de derde bijeenkomst zal de BAK onder andere haar werkwijze opzetten. Ik zal u daar bij de volgende rapportage over informeren. De verslagen van de bijeenkomsten van de BAK zullen op de vernieuwde website toeslagen.nl/herstel worden gepubliceerd.

c. Ouder- en kindpanel

Ouderpanel

Voor het ouderpanel zijn, in samenspraak met de BAK en de voorzitter van het ouderpanel, Dhr. A. Zuurmond, twaalf ouders geselecteerd. Op 27 mei jl. is het panel voor het eerst bijeengekomen waarbij de leden kennis hebben gemaakt. De leden hebben onder andere geadviseerd over een conceptbrief richting gedupeerde ouders en een animatie ter uitleg van het herstelproces. Bij de tweede bijeenkomst op 8 juni jl. heeft het panel onder andere geadviseerd over de interactie met gedupeerde ouders vanuit de hersteloperatie. Ik was zelf aanwezig bij de derde bijeenkomst op 22 juni jl. en ben toen in gesprek gegaan met de ouders. Tevens hebben de ouders suggesties gedaan voor de nieuwe website (toeslagen.nl/herstel) die is gelanceerd op 30 juni jl. Daarnaast heeft het ouderpanel een advies uitgebracht ten aanzien de oprichting van het kindpanel. Ik hecht grote waarde aan de adviezen van het ouderpanel en zal hier inhoudelijk op reageren. De adviezen van het panel en mijn antwoorden worden begin juli gepubliceerd op de nieuwe website.

Kindpanel

Het kindpanel wordt ingericht in samenwerking met de Missing Chapter Foundation. Kinderen worden voor het kindpanel geselecteerd door andere kinderen (die niet betrokken zijn bij Kinderopvangtoeslagzaken). Deze selectie zal gedurende de zomer plaatsvinden en na de zomer zal het kindpanel voor het eerst samenkomen. De voorzitter van het kindpanel is Mw. L.T. Bouwmeester.

d. Werkzaamheden Commissies

De Bezwaarschriftenadviescommissie en de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade[5] zijn per 15 mei ingesteld. Zij kunnen starten met hun werkzaamheden. Ik verwacht u in de volgende Voortgangsrapportage te kunnen informeren over de werkzaamheden van deze commissies.

De Commissie van Wijzen is op 4 mei bijeengekomen. Ik heb de commissie gevraagd te kijken naar waarschijnlijk of mogelijke vergelijkbare (CAF-) zaken zoals geïdentificeerd door de commissie Advies Uitvoering Toeslagen (AUT). De commissie heeft na voorbereiding door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) beoordeeld of in deze zaken sprake is geweest van

[3] https://www.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2020-30545.html
[4] https://www.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2020-30543.html
[5] https://www.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2020-30541.html

groepsgewijs institutioneel vooringenomen handelen. Zoals beschreven in mijn brief van 23 juni jl.[6] is recent gebleken dat bij de informatievoorziening door UHT aan de Commissie van Wijzen fouten zijn gemaakt. Verderop in deze Voortgangsrapportage ga ik hier verder op in.

e. Ondersteuning door gemeenten

Gedupeerde ouders hebben soms bredere hulp en ondersteuning nodig. Bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhulpverlening. Gemeenten kunnen deze hulp vanuit hun expertise bieden, staan dichter bij de ouder en hebben vaak veel meer zicht op eventuele meervoudige problematiek. In april en mei 2020 heeft de Belastingdienst/Toeslagen daarom samen met drie gemeenten een pilot doorlopen waarbij 47 ouders uit de CAF 11-groep gebeld zijn door de Belastingdienst/Toeslagen met het aanbod om hen in contact te brengen met hun gemeenten om daar hulp te krijgen. Binnen de pilot is gekozen voor een proces waarbij de Belastingdienst/Toeslagen de burger doorverbindt met de gemeente om een afspraak in te plannen. De Belastingdienst/Toeslagen en gemeenten kijken met een goed gevoel terug op deze pilot. Er is een stevige basis gelegd voor een vervolgaanpak, waarmee de structurele samenwerking van gemeenten en Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) wordt vormgeven.

In samenwerking met de VNG en gemeenten is verder gewerkt aan een aanpak waarbij gedupeerde ouders persoonlijk worden geattendeerd over het hulpaanbod van de gemeenten. Deze samenwerking is gebouwd op de gezamenlijke ambitie in vier thema's:

1. Het bundelen van de krachten en het samen inrichten van ondersteuning aan gedupeerde ouders, zodat zij meer ondersteuning kunnen krijgen dan alleen financiële compensatie, en weer grip op hun leven of hun situatie krijgen.
2. Het ontwikkelen van een gedragen samenwerkingsmodel voor de gemeenten en de Belastingdienst, die gemeenten in staat stelt om adequate hulp te kunnen verlenen aan de gedupeerde ouders. Dat model moet, ondanks het grote aantal te betrekken gemeenten, werkbaar zijn voor zowel de gemeenten, de Belastingdienst en de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), en primair vorm en inhoud geven aan de noodzakelijke hulp voor de gedupeerde ouders.
3. Proactief gebruikmaken van elkaars specialismen en expertise en het delen van kennis en ervaringen, bijvoorbeeld op gebied van schuldhulpverlening of wisselwerking tussen lokale en landelijke regels.
4. De basis leggen voor structurele samenwerking tussen gemeenten en Belastingdienst in de toekomst en het uitwisselen van ideeën over de toekomst van het toeslagenstelsel.

Indien gewenst worden ouders in direct contact gebracht met hun gemeente. Het persoonlijk attenderen gebeurt in gesprekken met de persoonlijk behandelaar of het Serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslag, evenals via webcare en brieven. Daarnaast wordt brede communicatie ingezet om deze ouders te bereiken vanuit zowel de Belastingdienst/Toeslagen als de gemeenten, VNG en andere stakeholders. Voorbeelden hiervan zijn webinars, regionale ouderbijeenkomsten en online informatie die ook via stakeholders wordt verspreid.

f. Stand van zaken hersteloperatie

Status werving hersteloperatie

Zoals ik in de vorige Voortgangsrapportage heb aangegeven, zullen er gedurende de herstelperiode naar verwachting ongeveer 500 FTE ingezet worden. Inmiddels zijn 408 FTE geworven, waarvan 60% al operationeel is (peildatum: 23 juni). De werving splitst zich grofweg in drie delen: *Herstel primair proces, Service Team* en *Inning*. Met de invulling van de benodigde 45 FTE is het *Service Team* compleet. Voor de andere twee afdelingen wordt nog actief geworven.

Vanwege de recente toezeggingen aan uw Kamer inzake de compensatie voor ouders met een kwalificatie Opzet/Grove Schuld (hierna: O/GS) verwacht ik dat de benodigde hoeveelheid aan FTE's uiteindelijk hoger zal liggen dan de eerde gecommuniceerde 500. In de volgende Voortgangsrapportage zal ik uiteenzetten wat de benodigde aantallen zijn voor de komende jaren om de herstelwerkzaamheden uit te kunnen voeren.

Opvolging kabinetsreactie

In de Voortgangsrapportage van 28 april heb ik u geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de compensatie als opvolging van de kabinetsreactie. Onderstaand geef ik u de

[6] https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2020Z11956&did=2020D25665

actuele stand van zaken van het vervolgproces CAF-11 en het proces compensatie, herstel en reparatie in andere gevallen dan CAF-11, en geef ik u een actuele inschatting van de kosten. Ook ga ik in op de herijking van de opdracht aan de Commissie van Wijzen en de werkwijze van UHT.

Wet hardheidaanpassing Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen
De Wet hardheidsaanpassing Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen is op 30 juni aangenomen door de Eerste Kamer. In die wet is onder meer de uitbreiding van de bestaande hardheidsclausule en de invoering van een zogenoemde hardheidsregeling in de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) opgenomen. Met het spoedswetsvoorstel en de daarop te baseren algemene maatregel van bestuur en ministeriële regelingen is een belangrijke stap gezet om zoveel mogelijk recht te doen aan de ouders die getroffen zijn door de toeslagenaffaire. Zonder een wettelijk kader kan niet de gehele hersteloperatie van start gaan. Vanaf het moment dat de wet in het Staatsblad staat, is de volgende grote stap gezet met het grootschalig compenseren en tegemoetkomen van getroffen ouders.

Afhandelingsproces voor ouders
In de volgende Voortgangsrapportage informeer ik uw Kamer over de voortgang van het afhandelingsproces voor ouders. In die rapportage neem ik mee hoeveel ouders er een gesprek hebben gehad, waar in het proces de ouders staan, wat de te verwachten planning is. Deze gegevens zal ik schematisch opnemen zodat de voortgang elke twee maanden inzichtelijk is. Ook de lessen die wij trekken uit de ervaringen die wij opdoen met dit proces zullen in de rapportage worden opgenomen. Daar waar nodig wordt bijgestuurd en ook dit zal transparant met u worden gedeeld, zodat uw Kamer volledig op de hoogte is. Ook het ouder- en het kind-panel worden geïnformeerd over de voortgang en opgedane ervaringen. Zij zullen gevraagd worden om mee te denken en te adviseren over verbeteringen in het proces.

Uitbetaling compensatie CAF11 en vervolgproces
Na het uitbetalen van de compensatiebedragen in december 2019 zijn eind maart de compensatiebeschikkingen verzonden en begin april de nabetalingen aan de CAF-11 ouders overgemaakt. De ouders hadden tot 7 mei de gelegenheid hun bezwaar in te dienen. In totaal zijn er 57 bezwaren ingediend. De Bezwaarschriftenadviescommissie is in juni gestart met behandeling van deze bezwaarschriften. Het streven is de uitspraken op bezwaar voor het eind van deze zomer af te ronden.

Daarnaast wordt door de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade gestart met het beoordelen van de reeds ontvangen 82 verzoeken tot verhoging van zowel materiële als immateriële schadevergoeding. Het streven is om zo snel mogelijk een besluit aan de ouders toe te zenden. Indien gewenst kan dit besluit worden toegelicht door de betrokken persoonlijk behandelaar, of door een medewerker UHT (wanneer nog geen persoonlijk behandelaar is toegewezen).

Actuele inschatting van de kosten
Tabel 1 laat de huidige budgettaire raming zien voor de verschillende compensatie- en herstelregelingen zoals opgenomen in de Wet hardheidsaanpassing Awir en de verdere lagere regelgeving. De regelingen bevatten verschillende elementen, waaronder de verrekening van kwijt te schelden openstaande invorderingen, de toekenning van het oorspronkelijke recht op toeslag en, waar van toepassing (bij regelingen 1 en 3), compensatie. Voor de vangnetbepaling en de werkelijke schade zijn indicatieve bedragen gereserveerd, daar hiervoor zijn nog geen exacte aantallen ouders bekend zijn. Het huidig geraamde totaalbedrag valt vanwege het besluit tot toekenning van OGS-compensatie circa € 20 miljoen hoger uit dan de beschikbare € 390 miljoen aan middelen. Deze €20 miljoen wordt gedekt binnen de bestaande middelen op Financiën begroting. Over de exacte invulling hiervan wordt de Kamer via het reguliere begrotingsproces geïnformeerd.

De aantallen ouders en bedragen zijn geraamd op basis van huidige inzichten en aannames. Deze kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen, bijvoorbeeld door fluctuaties in het daadwerkelijke aantal zelfmelders. Gedurende de uitvoering van het herstel zullen deze ramingen dan ook continu worden bijgesteld en aangescherpt. Hierover zal in toekomstige voortgangsrapportages Kinderopvangtoeslag worden gerapporteerd.

Tabel 1: huidige financiële raming programmageld Toeslagenherstel (op hoofdlijnen)

Regeling	**Aantallen ouders***	**Bedragen**
1. Compensatie voor institutionele vooringenomenheid	6.900	€ 140 mln.
2. Hardheidstegemoetkoming	8.500	€ 112 mln.
3. Persoonlijke betalingsregeling en compensatie OG/S	26.200	€ 92 mln.
4. Vangnetbepaling	n.t.b.	€ 20 mln.
5. Werkelijke schade	n.t.b.	€ 20 mln.
6. Overig	n.t.b.	€ 26 mln.
Totaal		€ 410 mln.

* Vanwege het aangepaste perspectief op O/GS ouders zonder openstaande schuld, zijn deze aantallen hoger dan eerder gecommuniceerde aantallen. Verderop licht ik dit toe. Daarbij is het belangrijk om op te merken dat er overlap is tussen de verschillende doelgroepen die nog niet volledig in beeld is. De hier genoemde aantallen kunnen dus niet bij elkaar worden opgeteld om een totaal aantal ouders te berekenen.

Vormgeving en stand van zaken proces compensatie, reparatie en herstel zoals beschreven in de kabinetsreactie

Zaken vergelijkbaar aan CAF 11

Op 4 mei heeft de Commissie van Wijzen het voorgenomen standpunt van UHT beoordeeld of een CAF-zaak vergelijkbaar is met CAF 11. Van de 22 zaken die AUT-2 als *waarschijnlijk* dan wel *mogelijk* vergelijkbaar heeft aangemerkt, zijn 13 CAF-zaken vergelijkbaar. Naast de 13 CAF-zaken is de fraudezaak Bebegim als vergelijkbaar met CAF-11 beoordeeld. Zoals ik op 23 juni per brief aan uw kamer heb laten weten zal deze beoordeling nader worden bekeken. Hieronder ga ik daar op in.

De betrokken ouders in een met CAF 11 vergelijkbare zaak zijn daarover eind mei geïnformeerd, het betreft 2216 ouders aan wie een brief is verzonden. Aan de ouders is toestemming gevraagd om tot beoordeling van hun dossier over te mogen gaan, daarvan hebben inmiddels 1202 ouders zich gemeld om deze toestemming te geven (peildatum 25 juni). Deze ouders hebben onder andere recht op compensatie, tenzij uit individuele beoordeling blijkt dat ze evident geen recht hebben. In het debat van 10 juni jl. is daarbij toegelicht, dat UHT contact opneemt met de ouders in de zaken die de AUT in eerste instantie als mogelijk of waarschijnlijk vergelijkbaar heeft gekwalificeerd en hen actief vraagt of zij voor de individuele beoordeling in aanmerking willen komen. Omdat ik persoonlijke benadering in deze situatie belangrijk vindt, wordt in deze aanpak eerst telefonisch contact geprobeerd te leggen, dan een sms bericht en dan een brief gestuurd. We zullen het contactmoment afstemmen op het moment wanneer de zaak behandeld zal worden. De persoonlijke zaakbehandelaar zal, zodra de behandeling start, contact opnemen met de ouder en zal toelichten hoe het proces van herstel en/of compensatie verloopt. Ook de burgers die zichzelf hebben gemeld (6273 burgers, peildatum 25 juni, dit aantal is inclusief de burgers die zich naar aanleiding van de brief CAF-niet-vergelijkbaar hebben gemeld) en alle burgers die zich nog melden worden individueel beoordeeld of sprake is van vooringenomen handelen.

De individuele beoordeling voert UHT uit aan de hand van alle op de zaak betrekking hebbende stukken. Bij een voornemen tot afwijzing toetst de Commissie van Wijzen dit met inbegrip van dezelfde stukken. Hierna wordt een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit genomen. Bezwaar wordt door de Bezwaarschriftenadviescommissie beoordeeld en hierop wordt een advies uitgebracht dat door UHT wordt gevolgd. Compensatie vindt plaats op basis van het gewijzigde beleidsbesluit compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF) zaken, zoals dat op 26 mei in de Staatscourant is gepubliceerd. Wanneer ouders het niet eens zijn met de hoogte van de compensatie omdat zij de berekening als onjuist zien, wordt hun bezwaar beoordeeld door de Bezwaarschriftenadviescommissie. Wanneer ouders het niet eens zijn met de hoogte van de compensatie omdat de werkelijke schade hoger zou zijn dan de compensatie, kunnen zij een verzoek indienen dat door de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade wordt

beoordeeld. Op basis daarvan wordt een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit genomen en aan de ouders verzonden.

Bij CAF-zaken waarbij is geoordeeld dat deze niet vergelijkbaar zijn met CAF 11 is de ouder hierover eveneens eind mei geïnformeerd, aan 7.984 ouders is de brief 'niet vergelijkbaar' verzonden. De ouder is in de brief geïnformeerd over de mogelijkheid om een verzoek in te dienen om door UHT opnieuw zijn/haar situatie te laten beoordelen of er sprake is van vooringenomenheid. Zoals ik in mijn kamerbrief van 23 juni jl. heb vermeld, zullen de acht CAF-zaken die in het eindrapport van de AUT als mogelijk of waarschijnlijk vergelijkbaar met CAF 11 werden geacht en die naar het oordeel van UHT en de Commissie van Wijzen zijn afgewezen, opnieuw beoordeeld worden.

Herijking Commissie van Wijzen en UHT
Op 23 juni heb ik aan uw kamer laten weten dat er fouten zijn gemaakt bij de aanlevering van informatie door UHT aan de Commissie van Wijzen, wat ertoe heeft geleid dat de commissie mogelijk tot onjuiste beslissingen is gekomen. Hoewel fouten menselijk zijn vind ik het, zeker in de huidige situatie, van cruciaal belang dat er alles aan wordt gedaan om de kans op fouten zo klein mogelijk te maken om zo het vertrouwen van ouders niet nóg meer te schaden. De gemaakte fout beschouw ik als een ongelofelijk valse start van de hersteloperatie waar we net aan begonnen zijn.

Om dit te doen zal ik toezien op een grondige aanpak. Allereerst zal de opdracht aan de Commissie van Wijzen worden herijkt en zal de commissie haar werkwijze daarop afstemmen en beschrijven. Bij deze eerste actie wil ik benadrukken dat uit mijn onderzoek niet is gebleken dat er fouten zijn gemaakt bij de Commissie van Wijzen. Deze actie voer ik uit om in brede zin meer controle te krijgen over het proces en de samenwerking tussen UHT en de commissie. Ten tweede zal UHT zijn werkwijze herijken ten aanzien van de beoordeling van de CAF-zaken voorafgaand aan de advisering door de commissie. Ook vindt zowel een interne vaktechnische als een externe onafhankelijke toetsing plaats op de analyse van UHT en de informatie die met de commissie wordt gedeeld.

Daarnaast heb ik al een aantal maatregelen aangekondigd:

1. Naar aanleiding van de casus Anker zullen de acht CAF-zaken waarin de ouders een brief hebben gekregen dat hun zaak niet vergelijkbaar is met CAF 11, opnieuw worden voorgelegd aan de Commissie. Dit nadat een onafhankelijke externe partij een toets heeft gedaan op de juistheid en volledigheid van de aangeleverde informatie.
2. Op basis van de informatie die wij nu boven tafel hebben, zal nog worden beoordeeld of deze ook relevante inzichten oplevert voor overige CAF-zaken. Ik zal wellicht op basis daarvan opnieuw naar die CAF-zaken laten kijken.
3. Ik laat de opzet en werking van UHT doorlichten door een extern bureau. Tevens zal ik het management en de organisatie versterken.
4. Tevens zal ik extra waarborgen inbouwen zodat de informatie op basis waarvan dossiers beoordeeld worden en uiteindelijk besluiten worden genomen, in de toekomst juist en volledig is. In dat kader zal op zijn minst iedere twee maanden een externe doorlichting plaatvinden op de kwaliteit van de processen en producten van de herstelorganisatie.

Tot slot zal ik nader onderzoeken hoe deze fout kon ontstaan.

g. Opzet grove schuld en pauzeknop

Zoals eerder aangekondigd zal de kwalificatie 'Opzet/Grove Schuld' (afgekort O/GS) in de toekomst niet meer gehanteerd worden door de Belastingdienst. Dit betekent dat alle ouders met een toeslagschuld in aanmerking komen voor een persoonlijke betalingsregeling. Hieronder geef ik u een update van recentelijke ontwikkelingen ten aanzien van passende maatregelen voor ouders die de kwalificatie in het verleden hebben ontvangen en het onderzoek dat werd uitgevoerd om vergelijkbare situaties in de toekomst te voorkomen.

<u>Ouders met kwalificatie O/GS én nog openstaande schuld krijgen betalingsregeling</u>
Deze ouders krijgen alsnog een persoonlijke betalingsregeling aangeboden, waar dat voorheen vanwege O/GS was uitgesloten. Dit zal starten zodra in samenwerking met het SCT de kaders voor terecht of onterecht O/GS zijn vastgesteld. Het bedrag van de tegemoetkoming en de manier waarop wordt verrekend heeft invloed op hoogte van het bedrag van de betalingsregeling. Ook wordt eerst beoordeeld of de betreffende ouders zich hebben gemeld in het kader van de

compensatieregeling of de hardheidstegemoetkoming, omdat dit van invloed kan zijn op het resterende schuldbedrag.

Schadevergoeding voor ouders met een O/GS kwalificatie
Bij de behandeling van het wetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir is het amendement van het lid Leijten c.s. over een O/GS-tegemoetkoming ingediend en aangenomen. Hiermee is geregeld dat aan een belanghebbende een (O/GS-)tegemoetkoming kan worden toegekend indien voor een terugvordering een persoonlijke betalingsregeling is geweigerd vanwege een onterechte O/GS kwalificatie. De belanghebbende kan hiervoor tot 1 januari 2024 een verzoek indienen bij de Belastingdienst/Toeslagen. De bewijslast voor de kwalificatie opzet of grove schuld ligt bij de Belastingdienst/Toeslagen. Bij twijfel beslist de Belastingdienst/Toeslagen in het voordeel van de belanghebbende.

De O/GS-tegemoetkoming is forfaitair en bedraagt 30 procent van het bedrag van de terugvordering inzake de kinderopvangtoeslag ten aanzien waarvan geen persoonlijke betalingsregeling is toegekend. Om een dubbele compensatie te voorkomen blijft de O/GS-tegemoetkoming achterwege indien ten aanzien van de terugvordering recht bestaat op compensatie uit hoofde van de compensatieregeling over hetzelfde berekeningsjaar.

Afhandeling van tegemoetkoming
Een verzoek om de tegemoetkoming wordt zo snel als mogelijk in behandeling genomen door de Belastingdienst/Toeslagen zodat de beslissing binnen de termijn van zes maanden na ontvangst van het verzoek wordt genomen. Een verzoek tot een O/GS-tegemoetkoming wordt gelijktijdig met verzoeken tot andere regelingen in behandeling genomen. Mocht het in bijzondere omstandigheden niet mogelijk zijn om binnen deze termijn tot een beslissing te komen dan wordt deze termijn met maximaal zes maanden verlengd. Over de voortgang van de toekenning van de O/GS-tegemoetkoming wordt de Kamer in de volgende Voortgangsrapportage verder geïnformeerd.

Invorderingsmaatregelen coronacrisis
Zoals gemeld in de beantwoording van Kamervragen van 15 juni heeft de Belastingdienst de dienstverlening, het toezicht en de invordering moeten aanpassen door de impact van corona op de dienst zelf en op burgers en bedrijven. Tijdens de coronacrisis is de Belastingdienst gestopt met invorderingsmaatregelen zoals het sturen van aanmaningen en dwangbevelen. Deze maatregelen worden nu weer opgestart. Dit heeft geen gevolgen voor mensen die gebruik gemaakt hebben van de ‘pauzeknop’ voor het pauzeren van hun toeslagschulden in het kader van de kinderopvangtoeslagaffaire. Voor hen blijft de invordering gepauzeerd.

h. Update verstrekken persoonlijke dossiers
Inmiddels hebben 738 ouders hun dossier opgevraagd (peildatum 25 juni), waarvan 41 persoonlijke dossiers zijn opgeleverd op 9 december 2019, op 17 januari 2020 en op 1 maart jl. Daarvan zijn 31 dossiers binnen drie maanden opgeleverd, tien dossiers zijn opgeleverd binnen 4,5 maand.

Het snel vervaardigen van alle nog openstaande aanvragen van dossiers, in totaal 697 (peildatum 25 juni 2020) dossiers, is gezien de benodigde menskracht voor het samenstellen van een dossier niet haalbaar. De grote hoeveelheid aan documenten, systemen en benodigde acties om aan wet- en regelgeving te voldoen, leiden tot een gemiddelde duur voor het gereedmaken van een compleet dossier van zo’n 400 uur. Om de gehele groep aan ouders zo snel mogelijk de informatie te kunnen bieden waar zij behoefte aan hebben is een nieuwe werkwijze geïntroduceerd.

Nieuwe werkwijze: Naast het doel om sneller aan de informatiebehoefte van ouders te kunnen voldoen (zowel ontvangen van dossiers als stellen van overige vragen), is de nieuwe werkwijze ingericht om de ouder sneller te ontzorgen: de ouder staat altijd centraal. Persoonlijk behandelaars zijn hierin gebriefd. Onderstaande werkwijze is na overleg en afstemming met de Nationale ombudsman, in mei beproefd op basis van een 20-tal verzoeken:

De persoonlijk behandelaar voert het gesprek met de ouder, waarbij de ouder zijn verhaal kwijt kan om vervolgens te bespreken wat de exacte informatiebehoefte van de ouder is. Vervolgens wordt een afspraak gepland om de vragen van de ouder te beantwoorden. Indien de ouder naar aanleiding hiervan alsnog een volledig dossier wenst te ontvangen, wordt deze samengesteld, rekening houdend met de benodigde doorlooptijd van meerdere maanden. Inmiddels zijn 239

ouders gebeld (peildatum 25 juni), de resterende ouders worden de komende weken gebeld (afronding eind juli). Alle nieuwe meldingen worden uiteraard ook gebeld met de vraag wat hun informatiebehoefte is. 93% van de 239 ouders is inmiddels gesproken en zij ervaren de gesprekken als zeer waardevol. De overige 7% kon nog niet bereikt worden, met hen wordt later opnieuw contact gezocht. Wanneer ouders vragen hebben die niet direct beantwoord kunnen worden, worden zij daarover teruggebeld. Tot nu toe kan voor 35% van de ouders de vraag of direct, of later worden beantwoord, stelt 23% van de ouders een samenvatting op prijs, en wil 35% van de ouders graag het complete dossier ontvangen.

Half juli start de pilot voor het opstellen van de samenvattingen. Op basis van een beperkt aantal verzoeken kan door middel van de pilot een inschatting worden gemaakt van de benodigde tijd hiervoor, om vervolgens half augustus de oplevering van de overige samenvattingen aan ouders te starten. Ook zal half augustus de pilot voor samenstelling van volledige dossiers starten met een beperkt aantal verzoeken, om vervolgens vanaf half september te starten aan de overige verzoeken. Na afronding van de pilot kan een inschatting gemaakt worden van de benodigde tijd voor de oplevering van de dossiers. Ik zal u daarover in de volgende Voortgangsrapportage informeren.

i. Update communicatie met ouders

Zoals ik in de vorige VGR heb aangegeven is het belangrijk dat alle betrokken ouders gedurende het gehele compensatie- en/of herstel traject zich op een toegankelijke manier kunnen (laten) informeren. Dit blijft voor mij gedurende de gehele hersteloperatie belangrijk. Om die reden is een breed palet aan kanalen opgezet voor ouders om zich te (laten) informeren, waardoor we gebruik kunnen maken van veel verschillende manieren om met ouders in contact te komen en te blijven. Ik informeer u hierbij graag over de meeste relevante ontwikkelingen op het gebied van die cruciale communicatie.

Persoonlijke zaakbehandelaar
De persoonlijk zaakbehandelaar is het primaire aanspreekpunt voor gedupeerde ouders en begeleidt de ouders tijdens het proces waarin hun dossier wordt beoordeeld. Iedere gedupeerde ouder krijgt een persoonlijk zaakbehandelaar, zoals ook uitgebreid toegelicht in de brief van 16 juni jl. Ouders wiens zaak nog niet behandeld wordt kunnen zich richten tot het Serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslag voor een verdere toelichting over het herstelproces en de status van hun dossier.

Serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslag
Dit Serviceteam is speciaal ingericht voor gedupeerden kinderopvangtoeslag. Naast een algemeen aanspreekpunt is dit het primaire aanspreekpunt voor ouders die nog geen persoonlijk zaakbehandelaar hebben, omdat hun dossier nog niet in behandeling wordt genomen.

In de maanden januari tot en met mei heeft het Serviceteam 8.367 telefoontjes beantwoord. De bereikbaarheid was goed, de gemiddelde wachttijd was 29 seconden. Veel gesprekken gingen over de brieven die eind mei zijn verzonden. Bij de brieven over CAF-11 vergelijkbare zaken belden veel ouders om toestemming te geven om de situatie opnieuw te beoordelen. Bij de niet-vergelijkbare zaken ging het vooral om aanmeldingen voor herbeoordeling van het individuele dossier.

Buiten telefoontjes naar aanleiding van de brief werd er veel gevraagd onder welke doelgroep iemand valt en wat het verdere proces wordt. Ook belden ouders ter verduidelijking van het proces en de verwachte tijdslijnen wanneer zij zich eerder al aan hadden gemeld.

In maart is gestart met het meten van de klanttevredenheid. In de periode maart t/m mei zijn 109 enquêtes ingevuld (2.129x aangeboden). 5.5% van de burgers geeft een score van een 1.5 of lager op een 5-puntsschaal en 81.7% geeft een score van 3 of hoger. Het slechtst wordt gescoord op de vraag of het gemakkelijk was om de benodigde informatie te krijgen. Het best werd gescoord op de tijd die het kostte om een medewerker te spreken. De inzichten die hieruit zijn voortgekomen worden ingezet om de communicatie met ouders nog effectiever te maken.

Naast dat we gebeld worden door ouders, bellen we zelf ook met bepaalde groepen ouders als de situatie daar om vraagt. Zo hebben we ouders gebeld die bij het webinar in april hadden aangegeven teruggebeld te willen worden en hebben we zo'n 700 ouders gebeld voordat ze eind mei de brief over CAF-11 wel of niet vergelijkbaar kregen, om ze alvast mee te nemen in het proces.

Ouderpanel
Zoals aangekondigd is sinds 20 mei het ouderpanel actief. In dit panel zitten ouders die zelf gedupeerd zijn. De ouders geven vanuit hun ervaring en perspectief - gevraagd én ongevraagd - advies aan mij en aan Belastingdienst/Toeslagen. Bijvoorbeeld over hoe we zaken moeten oplossen en hoe we zaken in de toekomst kunnen voorkomen. En of wat we communiceren - via brieven en website bijvoorbeeld - helder is voor iedereen. Het panel is daarmee voor mij een belangrijk klankbord.

Brieven
Zoals vermeld hebben we eind mei brieven gestuurd naar ouders die betrokken waren in een (CAF-)onderzoek wat wel of niet vergelijkbaar was met CAF-11. Op basis van de kritiek op de duidelijkheid en leesbaarheid van de brieven geven we het ouderpanel een belangrijke rol bij het toetsen van de leesbaarheid van de brieven. Ook hebben we Stichting Lezen en Schrijven en de Direct Duidelijk Brigade betrokken om ons te adviseren en nieuwe brieven te toetsen op leesbaarheid.

Nieuwe website per 30 juni 2020
Op de website toeslagen.nl/herstel staat de meest actuele informatie voor de verschillende groepen ouders. Ook hebben we hier informatieve video's geplaatst, bijvoorbeeld om de voorzitter van het ouderpanel voor te stellen of geef ik uitleg over de brieven waarin wordt aangegeven of een zaak wel of niet vergelijkbaar is met CAF-11. We zijn bezig met het herontwerpen van de website. Deze nieuwe website is op 30 juni in de lucht gegaan. Het adres van de website blijft toeslagen.nl/herstel.

Oudergesprekken
In de 'corona-tijd' zijn grote bijeenkomsten nog niet mogelijk. Dit proberen we te vervangen door het organiseren van online webinars. Zo hebben we op 13 mei een webinar georganiseerd voor geïnteresseerde ouders voor het ouderpanel. Hieraan deden meer dan 70 ouders mee. Uit deze deelnemers zijn de ouders gekozen voor het uiteindelijke ouderpanel.

Daarnaast heb ik ook regelmatig persoonlijke gesprekken met ouders over hun situatie en heb ik vele ouders via WebEx gesproken. In juli zullen weer de eerste fysieke gesprekken plaatsvinden met ouders die hebben aangegeven een persoonlijk gesprek met mij te willen (conform geldende coronaregels).

Terugkoppeling aan ouders bijeenkomst Broodfabriek 22 januari
Voor het zomerreces ontvangen ouders die de bijeenkomst in de Broodfabriek in Rijswijk hebben bezocht (met Premier Rutte en Minister Hoekstra) een brief met een update wat er gebeurd is sinds januari 2020. Deze update staat ook centraal in de webinar die in de eerste week van juli wordt georganiseerd voor ouders.

2. Update van lopende en afgeronde onderzoeken

a. Autoriteit Persoonsgegevens

Op meerdere momenten heeft de AP voor haar onderzoek nadere vragen gesteld die beantwoord zijn. De Belastingdienst wil de Autoriteit Persoonsgegevens zo goed mogelijk bedienen. Daarom worden ook buiten de vragen en antwoorden om door de Belastingdienst relevante documenten met de AP gedeeld. Naar aanleiding van het onderzoek van de AP zijn nog een aantal relevante queryverzoeken gevonden, waaronder een query uit 2014 waar nationaliteit in was opgenomen. Deze query, die zag op aanvragen van toeslagen vanuit buitenlandse IP-adressen, kwam nog wekelijks binnen in een niet meer gebruikte werkpostbus. Deze feiten zijn met de AP gedeeld en de query is gestopt. In nieuwe query's komt nationaliteit zoals eerder toegezegd aan uw Kamer in ieder geval niet meer voor. Ik realiseer mij ook dat de Autoriteit Persoonsgegevens nieuwe informatie uit oogpunt van integriteit en zorgvuldigheid steeds moet onderzoeken en dat dit effect heeft voor de voortgang. Na afronding van het onderzoek stuur ik dit naar uw Kamer, inclusief de kabinetsreactie hierop.

b. Informatiebeheer Belastingdienst/Toeslagen

Onderzoek naar kwijtgeraakte stukken

In de vorige Voortgangsrapportage heb ik u geïnformeerd over een plan van aanpak om onderzoek te doen naar specifieke gevallen waarin stukken vermeend zijn kwijtgeraakt. Naar aanleiding van dit plan van aanpak heeft het Crisisbureau Toeslagen DocDirekt gevraagd dit onafhankelijk onderzoek op zich te nemen. In de eerste fase van dit onderzoek (bureaustudie) zijn reeds uitgevoerde onderzoeken omtrent de informatiehuishouding en dossiervorming binnen de Belastingdienst/Toeslagen grondig bekeken. De bevinding hiervan zijn als volgt. Ten eerste worden sommige op papier aangeleverde bewijsstukken niet gedigitaliseerd. Ten tweede is de informatiehuishouding binnen de Belastingdienst/Toeslagen verdeeld over verschillende opslagsystemen. Dit kan mogelijk leiden tot onvolledige dossiers en voortijdige vernietiging of onvindbaarheid ervan. Op basis van deze bevindingen is een vervolgonderzoek ontworpen, waarbij 25 casussen met verloren dossierstukken nader worden onderzocht. Dit onderzoek wordt momenteel voorbereid en zal zo spoedig mogelijk van start gaan. De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (IO&E) en DocDirect zijn geïnformeerd in verband met het onderzoek naar verdwenen stukken.

Onderzoek Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed

IO&E gaat onderzoek doen naar de naleving van de Archiefwet bij de dossiervorming van de toeslagen voor kinderopvang. Begin mei heeft de inspectie laten weten dat het onderzoek niet op afstand kan worden uitgevoerd en mede daarom vanwege COVID-19 in het najaar zal aanvangen. De heer Omtzigt heeft bij de debatten van 27 mei en 10 juni jl. mij verzocht aanvullende vragen bij de IO&E voor te leggen. Dit heb ik toegezegd, waarbij ik wel graag de onafhankelijke positie van de IO&E wil benadrukken. Het is aan hen of en hoe deze nadere vragen in het antwoord worden betrokken. In de tussentijd ben ik wel in samenspraak met DocDirekt een verdiepend onderzoek gestart. Doel is om te achterhalen wat hier exact gebeurd is, wat voor documenten het zou betreffen en – afhankelijk van de uitkomsten – hoe dit heeft kunnen gebeuren. Ik zal uw Kamer informeren zodra ik hier de eerste bevindingen van heb.

Vernietigingstermijn beroepsdossiers

Recent is ontdekt dat een gespecificeerd deel van het archief dat betrekking heeft op de beroepsdossiers van Toeslagen ten onrechte niet afgesteld is geweest op de selectielijst van Toeslagen, maar op die van Belastingen. Dit betekent dat het betreffende archiefblok, dat bestaat uit circa 9.000 beroepsdossiers die in de periode 2009-2012 aan het archief zijn aangeboden, is afgesteld op een vernietigingstermijn van 7 jaar in plaats van 12 jaar na het vervallen van de toeslag. Het gevolg hiervan is dat de beroepsdossiers in dit archiefblok te vroeg zijn vernietigd. De voortijdige vernietiging van dit archiefblok is ontdekt nadat de Belastingdienst/Toeslagen een beroepsdossier uit 2012 heeft opgevraagd bij DocDirekt. De overeenkomstige dossiers uit de

Bezwarenprocedure zijn vermoedelijk nog wel beschikbaar. Daar zal een check op plaatsvinden. Het incident is als datalek gemeld bij de AP.

De beroepsdossiers bevatten de poststukken die vanuit de rechtbank aan Belastingdienst/Toeslagen zijn gestuurd. Die stukken zijn niet meer via andere bronnen te achterhalen. Deze worden ook bij de rechtbanken na enkele weken vernietigd. Sommige uitspraken van de rechter zijn wel openbaar en tenminste de conclusie van de (hoger) beroepen zijn af te leiden uit de systemen van Belastingdienst/Toeslagen. Deze informatie kan nog onderdeel uitmaken van de herbeoordeling van ouders. Daarnaast kunnen stukken uit de eerdere behandelfasen die voorafgaan aan beroep (tot en met bezwaar) helpen bij de herbeoordeling. De persoonlijk zaakbehandelaar gaat hierover met de ouder in gesprek en samen met de ouders op zoek naar eventuele ontbrekende informatie. Voorop staat wel dat indien informatie in dossiers die nodig is voor een herbeoordeling ontbreekt doordat de Belastingdienst/Toeslagen deze onjuist bewaard heeft, ouders altijd het voordeel van de twijfel zullen krijgen.

c. Voortgang second opinion ambtsmisdrijven

Dhr. Biemond is gevraagd om een second opinion te verrichten op de vraag of op basis van de documenten die als bijlagen zijn gevoegd bij de brieven over CAF die in 2019 aan de Kamer zijn gestuurd, alsmede de CAF-documenten die in 2019 op grond van de Wet openbaarheid van bestuur openbaar zijn gemaakt, en de eventuele aanvullende documenten, een verplichting bestaat tot het doen van aangifte van ambtsmisdrijven, waarvoor op grond van artikel 162 van het Wetboek van Strafvordering een aangifteplicht geldt. Op 19 mei jl. heeft het Ministerie van Financiën het definitieve versie van het memorandum ontvangen. Diezelfde dag is aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie en is uw Kamer geïnformeerd. Het Openbaar Ministerie bekijkt de aangifte en beslist op basis daarvan onafhankelijk of vervolgens een strafrechtelijk onderzoek zal worden gestart. Het Ministerie van Financiën zal aan een eventueel strafrechtelijk onderzoek van het Openbaar Ministerie volledige medewerking verlenen.

3. Update van maatregelen ter voorkoming dat dit andere ouders kan overkomen

a. Cultuurtraject Toeslagen

In de vorige Voortgangsrapportage ben ik ingegaan op het beoogde cultuurtraject binnen het onderdeel Toeslagen. 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 de Belastingdienst/Toeslagen waarin veiligheid, openheid en de menselijke maat centraal staan in de activiteiten en werkwijze. De beoogde aanpak hiervoor heb ik in de vorige Voortgangsrapportage beschreven. Daarnaast heb ik u laten weten dat het project in de aanbestedingsfase zat en het project met een geschatte doorlooptijd van twee maanden zou starten direct wanneer de COVID-19 situatie dat toe zou staan.

De recente aangifte van het Ministerie van Financiën van het vermoeden van twee strafbare feiten zet het beoogde cultuurtraject nadrukkelijk in een ander daglicht. Zo zal één van de beschreven fases, de reconstructiefase ten aanzien van de kinderopvangtoeslagaffaire, geen plek meer hebben in het cultuurtraject, maar valt dat binnen het mogelijke onderzoek van het Openbaar Ministerie. Ook de noodzakelijke veiligheid en openheid voor het gezamenlijk toewerken naar een toekomstbestendige cultuur binnen de Belastingdienst/Toeslagen staan onder druk als gevolg van de aangifte.

Ondanks dat door de aangifte de noodzakelijke veiligheid en openheid voor een cultuurtraject onder druk staan, blijven de oorspronkelijk gestelde doelstellingen relevant. Temeer, om houvast te bieden in de komende onzekere periode. Vandaar dat op dit moment een nieuw cultuurtraject wordt ontworpen, rekening houdend met de aangifte. Vervolgens zal een aangepast cultuurtraject opnieuw aanbesteed moeten worden. Het aanbestedingsproces zal naar verwachting kort na het zomerreces starten en duurt circa twee maanden.

Dat betekent dat het startmoment en de doorlooptijd van een aangepast cultuurtraject respectievelijk later en langer worden als gevolg van de aangifte. Bij het aangepaste cultuurtraject zal nadrukkelijk gekeken worden naar de eisen die de gewenste verbetering en vernieuwing van de dienstverlening stelt aan de professionaliteit en het waardenkompas van medewerkers en organisatie, en naar de beste wijze van borging en opvolging van het traject in de organisatie Toeslagen.

b. Plan van aanpak verbeteren aansturing en ontvlechting

In de vorige Voortgangsrapportage heb ik u gemeld dat uw Kamer voor het zomerreces geïnformeerd zou worden over de aanpak van de versterkte ambtelijke sturing en ontvlechting van de Belastingdienst. Deze ontvangt u naar verwachting volgende week.

4. Stand van zaken verbeterprogramma reguliere Toeslagen-organisatie

a. Programma Verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag

In de vorige Voortgangsrapportage heb ik aangegeven dat er in samenwerking tussen SZW en de Belastingdienst/Toeslagen gewerkt wordt aan het programma Verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag. De afgelopen periode zijn er goede stappen gezet, waarover mijn collega van SZW u, mede namens mij, zowel deze week als in het vervolg, zal informeren.

b. Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen

Het kabinet onderzoekt de mogelijkheden om het aantal (hoge) terugvorderingen verder omlaag te brengen, de toekenningszekerheid van het voorschot te vergroten en bij definitieve vaststelling de na- en terugbetalingen te verkleinen, hiervoor zal deze zomer een programmaplan worden opgeleverd. Hieraan is ook aandacht besteed in de Memorie van Toelichting bij de Wet hardheidsaanpassing AWIR. Het programmaplan wordt momenteel uitgewerkt met als uitgangspunt het creëren van een zo'n breed mogelijke draagvlak. Vertrouwen in de burger en de medewerker zijn uitgangspunt. Dit moet leiden tot meer maatwerk en zichtbare effecten voor de burger. Door een open houding, vertrouwen en zelfreflectie en het vragen van feedback van burgers, opdrachtgevers, medewerkers en leidinggevende kunnen vroegtijdig signalen worden opgepikt en kan waar nodig worden bijgestuurd.

De meerjarige begroting voor het programma is vastgelegd in de Voorjaarsnota. Drie strategische opgaven staan hierbij centraal. We streven naar (1) toekenningszekerheid door te vereenvoudigen. (2) maatwerk en hulp met meer contact en persoonlijke informatie (3) vroegtijdig fouten signaleren en verhelpen, maar misbruik aanpakken.

We gebruiken de lessen uit het Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag om te komen tot nieuwe dienstverleningsconcepten voor alle toeslagen. Als randvoorwaarde voor de vernieuwing van de dienstverlening is het werken met actuele gegevens. Dit draagt bij aan het vroegtijdig signaleren van wijzigingen met als doel persoonlijk maatwerk te leveren aan toeslaggerechtigden, de (digitale) dienstverlening te verbeteren en waar nodig het initiëren en implementeren van benodigde beleidswijzigingen en -vereenvoudigingen. Om meer tijd en aandacht aan de vragen en wijzigingen van de ouders te kunnen geven is gestart met het werven van meer en hoger opgeleide medewerkers.

c. Inhalen achterstand behandelen van bezwaren

In de Voortgangsrapportage van 28 april jl. heb ik u aangegeven dat de voorraden van bezwaren een voorzichtig dalende trend vertoonden. Deze trend heeft zich in versnelde vorm doorgezet en bereikt naar verwachting gedurende de zomer een goed beheersbare voorraad. De tijdigheid van de behandeling ligt inmiddels boven de 85% en zal in de zomer weer boven de norm van 90% uitkomen.

d. Opschalen capaciteit

De benodigde werving van extra hoger gekwalificeerde toeslagen-medewerkers voor de reguliere behandeling en het verbeteren van de dienstverlening heeft eerder vertraging opgelopen door de COVID-19 situatie. In de afgelopen periode is echter een goede inhaalslag gemaakt. Eerst heeft de vacature intern en binnen het Rijk opengestaan (fase 1). Hierdoor stromen eigen medewerkers door en zijn de eerste additionele medewerkers geworven. Vanaf maandag 15 juni staat de functie ook extern vacant (fase 2). De werving zelf loopt hiermee op schema, echter de opbrengst (feitelijke instroom) van de werving loopt achter op schema. Dit maakt fase 2 extra belangrijk. Indien de opbrengst niet conform planning gerealiseerd wordt zal de werving langer moeten doorlopen om uiteindelijk toe te groeien naar de noodzakelijke omvang. Tevens zullen dan keuzes gemaakt moeten worden in de snelheid van het opschalen in vernieuwing, verbeterde dienstverlening en de uitvoering van toezicht. In totaal stromen in 2020 ruim 100 medewerkers door naar een zwaardere functie en zullen bijna 300 medewerkers nieuw moeten instromen. Met

de instroom wordt tevens de uitstroom in verband met de vertrekregeling gecompenseerd. Ook het inwerken en opleiden van deze medewerkers vraagt een grote inspanning.

5. Update stelselwijziging Toeslagen

a. Implementatie verbetermaatregelen

Zoals ik reeds in de vorige Voortgangsrapportage heb opgenomen, streeft het kabinet ernaar op Prinsjesdag, als onderdeel van het pakket Belastingplan 2021, een afzonderlijk wetsvoorstel bij uw Kamer in te dienen met maatregelen ter verbetering van de uitvoerbaarheid van Toeslagen. Hier wordt op dit moment nog aan gewerkt.

b. Toekomstig stelsel (tweede deelrapport IBO Toeslagen)

Op 30 april jl. is het IBO Toeslagen deelrapport 2 gepubliceerd inclusief de kabinetsreactie op beide deelonderzoeken. In deelrapport 1, dat in november 2019 is uitgebracht, is onderzoek gedaan naar verbeteringen binnen het huidige stelsel. Deelrapport 2 bevat een verkenning van alternatieven voor het toeslagenstelsel. Op basis van IBO Toeslagen trekt het kabinet de conclusie dat het stelsel voor een te grote groep burgers niet goed werkt. Het huidige stelsel leidt tot terugvorderingen en nabetalingen en daarmee tot onzekerheid bij burgers. Het leidt bovendien tot een onevenwichtige relatie tussen burgers en overheid, waarbij van burgers veel meer verwacht wordt dan redelijkerwijs verwacht mag worden en de uitkomst van het stelsel vaak ondoorzichtig is. Het kabinet deelt de urgentie die door zowel de IBO-werkgroep als door de Tweede Kamer in de motie Bruins en Van Weyenberg is uitgesproken over herziening van het toeslagenstelsel.[7]
Ten aanzien van het huidige stelsel ziet het kabinet nog verbetermogelijkheden, al deelt het kabinet de conclusie van het IBO dat de problematiek met terugvorderingen en nabetalingen niet geheel binnen het huidige stelsel oplosbaar is. Dit is het gevolg van de stelselkeuzes die daaraan ten grondslag liggen, zoals de keuze voor een voorschotstelsel dat werkt in de actualiteit. Het kabinet heeft ervoor gekozen om de maatregelen uit de basisvariant van het IBO deelonderzoek 1 die het aantal schrijnende gevallen helpt verminderen uit te gaan voeren. Dit betreft onder andere het invoeren van proportioneel toekennen en de hardheidsclausule, het versterken van de dienstverlening, het vereenvoudigen van de zorgtoeslag en het afschaffen van partnerschap met terugwerkende kracht. Een deel van de maatregelen is onderdeel van het Wetsvoorstel hardheidsaanpassing Awir, dat op 25 mei jl. aan uw Kamer is toegezonden. De andere maatregelen worden opgenomen in het wetvoorstel Verbetering uitvoering toeslagen dat onderdeel zal zijn van het Belastingplan 2021 of in sectorwetgeving.

Voor de langere termijn schetst het kabinet een wenkend perspectief met een stelsel dat meer zekerheid en voorspelbaarheid biedt, waarbij problematische schulden zoveel mogelijk worden voorkomen en de overgang van uitkering naar flexibel werk makkelijker wordt. Het kabinet heeft in de brief van 30 april 2020 een aantal onderzoeken aangekondigd. Het in die brief geschetste wenkend perspectief geeft richting aan een langjarige uitvoeringsagenda, waarbij in verschillende fases ruimte is voor politieke besluitvorming. Om dit te ondersteunen biedt het kabinet in de tweede helft van dit jaar een contourennota en een routekaart aan de Tweede Kamer aan. De routekaart beschrijft de verschillende tussenstappen en maatregelen die moeten worden genomen op weg naar het nieuwe stelsel.

[7] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 558.