

Vergaderjaar 2018–2019

31 066

Belastingdienst

Nr. 490

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 juni 2019

Sinds 2014 is rondom het stopzetten van kinderopvangtoeslag van een groep ouders veel niet goed gegaan. Veel betrokken gezinnen zijn in grote problemen gekomen. Recent is hier vanuit uw Kamer en de media nogmaals aandacht voor gevraagd. Mijn excuses voor de gang van zaken heb ik eerder aangeboden, maar ik sta erop dat in deze brief nogmaals te doen. Tegelijkertijd realiseer ik mij dat mijn verontschuldigingen de problemen van de getroffen gezinnen niet oplossen. Ik heb daarom twee weken geleden besloten een Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner in het leven te roepen. Mede in voorbereiding hierop heb ik de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) gevraagd dieper onderzoek te doen naar deze zaak. In deze brief licht ik de bevindingen van deze eigen exercitie toe.

Ik ben tot de overtuiging gekomen dat er een te grote focus lag op het bestrijden van misbruik, dat de wetgeving deels te rigide is, er sprake was van een trage en onzorgvuldige uitvoering door Toeslagen en er in het gehele proces te weinig oog was voor de menselijke maat.

Ik realiseer me dat deze gezinnen door het optreden van de overheid tekort zijn gedaan en dat zij in problemen zijn geraakt. Ik ben vastberaden om dat zo snel mogelijk recht te zetten. Ik heb de Adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen, en daarbij ook rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de toeslaggerechtigden. Ook heb ik de Adviescommissie gevraagd advies uit te brengen over de mogelijkheden voor Toeslagen om binnen de wettelijke kaders en de grenzen van de uitvoerbaarheid – waar nodig – maatwerk te bieden aan de betrokken ouders. Om te voorkomen dat ouders verder in problemen komen, heb ik besloten dat in afwachting van de adviezen van de Adviescommissie de (dwang)invordering en verrekeningen met

lopende toeslagen in deze CAF¹ 11- zaken (Combiteam Aanpak Facilitators) met onmiddellijke ingang zal worden opgeschort. Meer in het algemeen gaat de Adviescommissie uitvoering toeslagen bezien hoe de ouders anderszins tegemoet gekomen kunnen worden.

Mede naar aanleiding van mijn bevindingen bij deze zaken ben ik ook tot de conclusie gekomen dat de jaarsystematiek van de kinderopvangtoeslag en de wettelijke bepaling dat er een aanspraak op toeslagen is over de te betalen kosten (eigen bijdrage), ertoe leidt dat wanneer een deel van de te betalen kosten in een jaar niet is voldaan, er voor het hele jaar geen recht bestaat op kinderopvangtoeslag. Hier lijkt niet in alle gevallen voldoende ruimte voor de menselijke maat en de ondersteuning van soms kwetsbare groepen waar toeslagen nou juist voor bedoeld zijn. Dit kan soms disproportionele gevolgen hebben en tot schrijnende situaties leiden. Ik wil samen met de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid nader onderzoeken of in dergelijke situaties tot een meer proportionele benadering kan worden gekomen.

Uw Kamer heeft mij gevraagd de lopende rechtszaken stop te zetten. Op dit moment lopen er elf procedures over verschillende toeslagjaren bij de rechtbank en de Raad van State, die alle door ouders zijn ingesteld. Deze ouders hebben daarmee gebruik gemaakt van hun recht om het oordeel van de rechter te vragen en het is daarom voor mij noch voor Toeslagen niet mogelijk om deze lopende procedures stop te zetten. Een eventueel verzoek van de ouders om de procedures aan te houden in verband met de ingestelde adviescommissie zal worden gesteund.

Tot slot: Ik ben vandaag zelf met enkele betrokken ouders in gesprek geweest. Dit waren open gesprekken waarin duidelijk gevoelens van teleurstelling en boosheid naar voren kwamen. Ouders gaven aan dat hun vertrouwen in Toeslagen is geschonden. Dit raakte mij zeer. Ik informeer uw Kamer nog apart over mijn gesprek met de ouders en de eerdere gesprekken tussen ouders en medewerkers van Toeslagen.

Hoe ik tot bovenstaande conclusies ben gekomen, licht ik hierna graag toe. Achtereenvolgens ga ik in op:

- A. De context rondom fraudebestrijding in 2013 en de onderzoeksfase in CAF11;
- B. De specifieke aanpak richting ouders in de CAF 11-zaak;
- C. Waarom dit zo lang geduurd heeft;
- D. Hoe nu verder.

Tevens zal ik ingaan op vragen die uw Kamer heeft gesteld over onder meer het gebruik van (tweede) nationaliteit door Toeslagen (E), de Adviescommissie uitvoering toeslagen (F) en (G) andere acties.

A. De context rondom fraudebestrijding in 2013 en de onderzoeksfase in CAF 11

De Belastingdienst startte de CAF-zaken in 2013, in een maatschappelijk en politiek klimaat waar de nadruk lag op de bestrijding van fraude en oneigenlijk gebruik van toeslagen. Dit was mede ingegeven door de toenmalige fraude met toeslagen door Bulgaren, waar veel maatschappelijke onrust over was ontstaan en waar ook in uw Kamer menig debat over gevoerd is. Mijn ambtsvoorganger heeft in mei 2013 een reeks aan maatregelen aangekondigd om toeslagfraude te bestrijden.² Een van de maatregelen betrof bijvoorbeeld de introductie van risicoprofielen, waarmee aanvragen met een mogelijk verhoogd frauderisico werden

¹ CAF staat voor Combiteam Aanpak Facilitators

² Kamerstuk 17 050, nr. 435

gedetecteerd en extra gecontroleerd. Dit leidde ertoe dat betrokken aanvragers langer op een voorschot (toeslag) moesten wachten en/of werden uitgenodigd bij de balies van de Belastingdienst. Als een aanvrager zich niet bij de balie meldde gold het adagium «no show, no money». In de Kamerbrief van mei 2013 werd al het spanningsveld benoemd «tussen dienstverlening enerzijds en fraudebestrijding anderzijds.»

In deze context heeft het CAF-team van de Belastingdienst bij mijn weten naar eer en geweten signalen van georganiseerde fraude onderzocht en heeft dit, afhankelijk van de bevindingen, doorgeleid voor eventuele strafrechtelijke vervolging of aanvullende controles. Deze signalen kunnen in het geval van de kinderopvangtoeslag afkomstig zijn van bijvoorbeeld de GGD en gemeenten of van andere onderdelen van de Belastingdienst.

De vraag is wat nu precies de aanleiding is geweest voor het starten van het CAF 11-onderzoek. In mijn correspondentie met uw Kamer heb ik benoemd dat CAF 11 is gestart op basis van signalen van de GGD uit 2013.

De informatie die de voornaamste reden is geweest voor nader onderzoek in 2013 dateert, zo is mij nu gebleken, uit 2011. Het gaat om een bevindingsoverzicht dat zag op een aantal gastouders dat bij het gastouderbureau was aangesloten en niet op het gastouderbureau zelf, en tevens op twee e-mails van de GGD aan de Belastingdienst. De GGD brengt jaarlijks ook openbare inspectierapporten uit over gastouderbureaus. Mij is nu gebleken dat de openbare GGD-rapporten over het betrokken gastouderbureau uit 2011, 2012, en 2013 niet de aanleiding waren voor het starten van CAF 11.

Het signaal uit 2011 was aanleiding om nadere informatie uit de systemen van Toeslagen te verzamelen. Uit deze gegevens, in combinatie met de informatie van de GGD, kwamen zaken naar boven die zouden kunnen duiden op georganiseerd misbruik. Dit betrof bijvoorbeeld hoge opvanguren door gastouders en veel ouder-kindrelaties tussen gast- en vraagouders. In het kader van het verdere onderzoek hebben vervolgens zestien gastouderbezoeken plaatsgevonden. Bij deze bezoeken werd geconstateerd dat een deel van de kinderen niet aanwezig was en dat bij sommige gastouders de administratie niet op orde was. Bij een vervolgonderzoek aan het gastouderbureau werden bij een steekproef bij alle onderzochte dossiers van gastouders bijzonderheden geconstateerd die mogelijk op fraude duiden, zoals voringevulde urenstaten. Bij de beoordeling van deze resultaten van het fraudeonderzoek is geconstateerd dat deze wel vragen oproepen, maar dat dit onvoldoende was om een fraudezaak tegen het gastouderbureau te starten. Aangezien de onregelmatigheden in de dossiers van vraagouders wel geconstateerd waren, is de zaak overgedragen naar de reguliere toezichtsbehandeling. Hier is vervolgens besloten de hele populatie van vraagouders van de bij het betreffende gastouderbureau aangesloten gastouders te controleren.

B. De specifieke aanpak richting ouders in de CAF 11-zaak

Op basis van deze constatering is besloten om alle ouders te vragen om bewijsstukken van hun recht op toeslag te overleggen. Dit betrof 302 ouders die opvang ontvingen, of in de voorgaande twee jaren hadden ontvangen, van een gastouder die (mede) door het betrokken gastouderbureau werd bemiddeld. Voordat de reactietermijn van de ouders daarvoor verstreken was, is tussen juni en september 2014 de kinderopvangtoeslag stopgezet van alle 235 ouders in het onderzoeksbestand die op dat moment nog een voorschot kinderopvangtoeslag kregen. De

andere 67 van de 302 ouders ontvingen in de jaren 2012, 2013 en/of begin 2014 kinderopvangtoeslag. Indien zij in reactie op de brief niet voldoende informatie konden aanleveren, bijvoorbeeld door het ontbreken van een enkel bewijsstuk, werd de toeslag van eerdere perioden teruggevorderd. Op basis van bestaande wet- en regelgeving bestaat er geen aanspraak op kinderopvangtoeslag indien de vraagouder niet kan aantonen dat hij het volledige bedrag aan kosten ook daadwerkelijk heeft betaald. Ook kan geen aanspraak worden gemaakt op een evenredig lager voorschot of lagere tegemoetkoming, indien een deel van de kosten wel is voldaan.

In het proces sinds 2014 is het nodige fout gegaan. In correspondentie met onder meer uw Kamer en de Nationale ombudsman is hier al veel over gezegd. Toeslagen hadden niet stopgezet mogen worden, maar hadden moeten worden opgeschort. En ouders die aanvullende gegevens aanleverden die nog niet compleet waren, kregen geen duidelijke terugkoppeling over wat nog ontbrak. Tevens is er in veel gevallen aanzienlijke vertraging geweest in het behandelen van ingediende bezwaar- en beroepschriften en de klachtafhandelingen, en is er in het algemeen gebrekkig gecommuniceerd met de ouders. Ook documentatieverstrekking in rechtszaken was in sommige gevallen onvoldoende.³ Daardoor ontstond een onduidelijke situatie voor de ouders die ze niet zelf meer konden oplossen.

Ik kom later in mijn brief terug op het gebruik van nationaliteit in de systemen van Toeslagen (zie paragraaf E). Het gebruik van nationaliteitsgegevens vraagt om een hoge mate van zorgvuldigheid. Het heeft veel tijd en moeite gekost om te kunnen vaststellen wat in 2014 op dit punt is gebeurd. Daardoor heeft het lang geduurd om duidelijkheid te kunnen verschaffen over wat er aan de hand was. Ik kan in ieder geval zeggen dat in de specifieke aanpak richting CAF 11 ouders de hele groep van 302 ouders op dezelfde wijze is behandeld zonder onderscheid naar nationaliteit. Dat geldt ook voor de 57 ouders met alleen de Nederlandse nationaliteit.

C. Waarom dit zo lang geduurd heeft

Ik kan me goed voorstellen dat de ouders en uw Kamer zich afvraagt waarom het allemaal zo lang heeft geduurd. Dat heb ik mijzelf de afgelopen tijd ook afgevraagd. De wens om te voldoen aan de maatschappelijke roep tot fraudebestrijding in combinatie met strikte regelgeving heeft naar mijn opvatting geleid tot het ontstaan van een «tunnelvisie». Het was een combinatie van beleid en uitvoering. In het eerdergenoemde spanningsveld tussen fraudebestrijding en dienstverlening heeft de eerste de overhand gekregen. Daarnaast is mijn beeld dat de wetgeving op onderdelen rigide is en soms te weinig mogelijkheden biedt om tegemoet te komen aan het maatschappelijk rechtvaardigheidsgevoel in deze zaken. De «tunnelvisie» werd gestaafd door de uitkomsten van rechtszaken waarin de (juridische) interpretatie van wetgeving merendeels onderschreven werd. Ik realiseer me dat deze gezinnen door het optreden van de overheid tekort zijn gedaan en dat zij in problemen zijn geraakt. Dit raakt mij zeer en ik zal er dan ook alles aan doen om dat vertrouwen te herstellen.

D. Hoe nu verder

Een bevredigende oplossing laat al te lang op zich wachten en daar wil ik nu op zo kort mogelijke termijn verandering in aanbrengen. Ik kan hier nog geen uitsluitel geven over de exacte wijze waarop dit vorm gaat

³ Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 3085.

krijgen, maar mijn voornemen om dit recht te zetten staat vast. Het is tijd dat de overheid een ander gezicht laat zien. Het is mijn hoop dat dit een stap zal zijn in het herstel van vertrouwen.

De afgelopen periode heeft ook geresulteerd in de vraag of we verbeteringen moeten aanbrengen in de praktische rechtsbescherming van toeslaggerechtigden. Onder meer hiertoe is dan ook de Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner ingesteld.

Tot slot zal Toeslagen, zoals in de inleiding aangekondigd, in afwachting van de adviezen van de Adviescommissie de (dwang)invordering en verrekening met lopende toeslagen in de (lopende en afgesloten) CAF 11 – zaken met onmiddellijke ingang opschorten. Ook heb ik de Adviescommissie gevraagd hoe de ouders anderszins tegemoet gekomen kunnen worden.

E. Aanwezigheid van nationaliteit in de systemen van Toeslagen

In de media is bericht over het gebruik van nationaliteit door Toeslagen, waarbij de suggestie werd gewekt dat de Belastingdienst «op basis van etniciteit» profileert. Het ging hierbij met name om de bestrijding van fraudezaken zoals bij CAF 11. Etnisch profileren keur ik ten strengste af. Nationaliteit is echter wel een persoonsgegeven dat wordt geregistreerd en gebruikt door Toeslagen.

Toekenning toeslagen

Om in aanmerking te komen voor een toeslag geldt dat de aanvrager een geldige verblijfstitel heeft, zoals de Nederlandse nationaliteit. Bij een dubbele nationaliteit, waaronder de Nederlandse, wordt uitgegaan van het Nederlanderschap. Nationaliteit wordt gebruikt om het recht op toeslagen vast te stellen en wordt daarom in het toeslagensysteem vastgelegd. Dat geldt ook voor de verblijfstitel.

De registratie van de tweede nationaliteit is in de loop der jaren veranderd. Tot 2014 ontving Toeslagen uit de basisregistratie personen (BRP) zowel de eerste als de tweede nationaliteit. Vanaf 2014 ontvangt Toeslagen vanuit de BRP alleen de Nederlandse nationaliteit, ook als een persoon daarnaast nog een andere nationaliteit heeft. Indien een persoon niet de Nederlandse nationaliteit heeft, werd en wordt de andere (eerste en eventueel tweede) nationaliteit doorgegeven.

Het verwijderen van historische gegevens over nationaliteit is pas halverwege 2018 begonnen. In de loop van de zomer zullen medewerkers van Toeslagen de (historische gegevens over de) tweede nationaliteit niet meer in de systemen kunnen raadplegen. De volledige verwijdering van deze gegevens in de systemen is eind dit jaar gereed.

Hoe gebruiken we nationaliteit in het toezicht?

Uw Kamer heeft onder meer tijdens het mondelinge vragenuur van 21 mei jl. ook gevraagd in te gaan op het gebruik van nationaliteit door Toeslagen. Daar ga ik hier verder op in. Het gebruik van nationaliteit in het toezicht valt uiteen in twee categorieën: het gebruik bij het toezicht op individuele toeslaggerechtigden aan de ene kant en het gebruik bij CAF-zaken aan de andere kant.

Risico-classificatiemodel

Toeslagen past risicoselectie toe bij het toezicht op individuele toeslaggerechtigden. Bij het toezicht op de huur- en kinderopvangtoeslag vindt deze risicoselectie plaats op basis van het zogeheten risico-classificatiemodel. Dat model selecteert op basis van tientallen indicatoren, zoals de afstand tussen het woonadres van ouders en de locatie van de kinderopvang of gastouder en de hoogte van de opvanguren. Als het systeem een kritiek aantal indicatoren detecteert, volgt er een handmatige controle en beoordeling. De behandelend medewerker weet niet waarom het systeem een casus selecteert. Het gaat hierbij niet om CAF-zaken.

Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap was een van de bovengenoemde indicatoren. Bij een dubbele nationaliteit, waaronder de Nederlandse, werd uitgegaan van Nederlanderschap. Op dit moment wordt Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap niet meer als criterium gebruikt in het risico-classificatiemodel. Het risico-classificatiemodel leert van casuïstiek en wordt regelmatig geüpdatet. Dit betekent dat regelmatig indicatoren verdwijnen of worden toegevoegd. Bij de kinderopvangtoeslag had Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap sinds medio 2018 geen toegevoegde voorspellende waarde meer voor het mede bepalen van de (on)juistheid bij het toekennen van toeslagen. Bij de huurtoeslag was een vergelijkbare ontwikkeling te zien, waardoor in april 2019 besloten is ook deze risico-indicator uit het model te halen. Bij de zorgtoeslag en het kindgebondenbudget werd en wordt het risico-classificatiemodel niet ingezet.

CAF-zaken

De behandeling van CAF-zaken wordt gestart op basis van interne en/of externe signalen over vermoedens van georganiseerd misbruik. Zoals eerder aangegeven kunnen deze signalen in het geval van de kinderopvangtoeslag afkomstig zijn van bijvoorbeeld de GGD en gemeenten of van constatering door andere onderdelen van de Belastingdienst.

Vanaf de startperiode van het CAF maakte Toeslagen na het ontvangen van een signaal een uitdraai uit de systemen. Hiervoor werd vanaf 2013 door een medewerker een uitgebreid queryverzoek gedaan om gegevens uit de systemen te kunnen combineren. In dit queryverzoek werd gevraagd om specifieke gegevens over vraagouders. Naast naam, adres, en woonplaats, werden bijvoorbeeld ook gegevens over (eerste en tweede) nationaliteit, de startdatum van de toeslag en een eventuele immigratiedatum opgevraagd. In de opgeleverde gegevensset zijn alle gevraagde gegevens opgenomen.

Wanneer de analyse van een query aanwijzingen geeft van mogelijk georganiseerd misbruik, worden bezoeken aan gastouders en/of een gastouderbureau uitgevoerd. Bezoeken worden in het geval van CAF-zaken afgerond met een intern verslag van bevindingen.

Vanaf 2014 worden de analyses van de queries vastgelegd in een intern document om een overzichtelijk beeld te geven van de situatie. Dit interne document bevat een samenvattend overzicht van het aantal vraagouders, het soort toeslag, de woonplaatsen van de vraagouders, en de totale financiële omvang. Ook de nationaliteit van aanvragers was opgenomen in dit interne document. Sinds 2016 wordt specifiek op basis van dit document besloten of verder onderzoek nodig is, bijvoorbeeld in de vorm van een actualiteitsbezoek. Informatie over de (tweede) nationaliteit is geen selectiecriterium geweest bij de starten van CAF-zaken, dat waren

immers steeds signalen van buitenaf. Recent is besloten dat nationaliteit ook geen onderdeel meer is van het queryverzoek.

Autoriteit Persoonsgegevens en Nationale ombudsman

Ik benadruk nogmaals dat ik etnisch profileren ten strengste afkeur. Om elke twijfel hierover weg te nemen is het goed dat de Autoriteit Persoonsgegevens onderzoek doet naar de verwerking van bijzondere persoonsgegevens zoals nationaliteit bij de Belastingdienst. Ik zal bij de AP ook het belang hiervan aangeven.

Het onderzoek van de AP richt zich op het verwerken van gegevens omtrent tweede nationaliteit in het systeem van Toeslagen en/of in het kader van de controle op de kinderopvangtoeslag. Daarnaast onderzoekt de AP of Toeslagen geautomatiseerde besluitvorming en/of profilering gebaseerd op bijzondere categorieën persoonsgegevens – meer specifiek de tweede nationaliteit – gebruikt in het kader van controle op de kinderopvangtoeslag.

Op 18 juli 2017 is – desgevraagd – aan de AP gemeld dat Toeslagen de actuele gegevens over de nationaliteit uit de BRP krijgt, dat hierin de tweede nationaliteit niet wordt opgenomen en dat Toeslagen deze informatie niet heeft. Deze informatie is echter niet volledig, want later is mij gebleken dat de gegevens van toeslaggerechtigden waarvan vóór 2014 de dubbele nationaliteit geregistreerd werd, nog wel in de systemen van Toeslagen te raadplegen zijn. Hier is met de AP tijdens hun «onderzoek ter plaatse» bij Toeslagen op 25 april jl. over gesproken.

De AP heeft aangegeven nog geen uitspraken te kunnen doen over de doorlooptijd van het onderzoek. Ik wacht de uitkomsten van hun onderzoek met belangstelling af en verleen uiteraard elke medewerking.

Naast het lopende onderzoek van de AP heeft de Nationale ombudsman in december 2018 aan Toeslagen laten weten dat er een maatschappelijke discussie gaande is over profilering, risicoselectie, algoritmen en kunstmatige intelligentie. Hij heeft daarbij aangegeven de tijd niet rijp te achten een weloverwogen oordeel te vellen over profileringssystemen in het algemeen en over een concrete casus, zoals het risicoclassificatiesysteem van Toeslagen. De Nationale ombudsman heeft daarom zijn onderzoek hiernaar toen beëindigd. Op 7 juni jl. heeft de Nationale ombudsman mij een brief gestuurd waarin hij aankondigt een onderzoek te starten om een indruk te krijgen van de aard van de klachten bij de overheid als het gaat om etnisch profileren en hoe overheden daar vervolgens mee omgaan. De Nationale ombudsman gaat graag in gesprek met overheden over het herkennen, erkennen en behandelen van deze klachten, en het leereffect. De uitkomsten van deze gesprekken en de informatie uit gesprekken met instanties die zich inzetten tegen etnisch profileren geven voor de Nationale ombudsman richting aan eventuele vervolgacties op dit onderwerp. Voor dit onderzoek benadert de Nationale ombudsman een aantal overheidsinstanties, waaronder de Belastingdienst. Uiteraard werkt de Belastingdienst volledig mee aan dit onderzoek.

F. Adviescommissie uitvoering toeslagen

Naar aanleiding van de procedurevergadering van de vaste commissie voor Financiën van 5 juni jl. heeft u mij per brief een aantal verzoeken gedaan.

Ten eerste verzoekt u de Adviescommissie uitvoering toeslagen bij deelvraag 1 ook de beoordeling van CAF 11-casuïstiek te betrekken zoals die blijkt uit uitspraken van de Hoge Raad en de rapporten van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman.⁴ Ik heb dit verzoek overgebracht aan de Adviescommissie uitvoering toeslagen.

Voorts verzoekt u mij een meldpunt in te stellen waar ambtenaren misstanden rondom Toeslagen kunnen melden. In dat kader wil ik u erop wijzen dat sinds 1 november 2017 de tijdelijke commissie integriteit belastingdienst bestaat. Tot deze commissie kan iedere persoon zich richten die op enigerlei wijze werkzaamheden verricht of heeft verricht voor of ten behoeve van de Belastingdienst en die (vermoedens van) integriteitschendingen of misstanden ter zake van de Belastingdienst wil melden. De commissie is gepositioneerd buiten de Belastingdienst, direct onder de secretaris-generaal van het Ministerie van Financiën, en bestaat uit twee onafhankelijke leden, die niet werkzaam zijn bij het Ministerie van Financiën. De commissie is een aanvulling op de bestaande meldinginfrastructuur bij de Belastingdienst.

Tenslotte verzoekt u mij in uw brief naar aanleiding van de procedurevergadering om een toelichting te geven op basis van welke informatie en adviezen mijn inzicht over de mate waarin de Belastingdienst in deze casus fouten heeft gemaakt in de loop der tijd is veranderd. Hieraan geef ik met deze brief invulling.

G. Andere acties

Het onderzoek van de Adviescommissie uitvoering toeslagen richt zich op de toeslaggerechtigden. Het lid Omtzigt verzocht in zijn motie ook om een extern onderzoek naar mogelijkheden tot verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken (Kamerstuk 31 066, nr. 468). De Adviescommissie geeft voor het deel van de toeslaggerechtigden invulling aan de motie. Het andere deel van deze motie van het lid Omtzigt moet nog invulling krijgen. Ik kom daar bij uw Kamer op een later moment op terug.

Daarnaast zal ik uitvoering geven aan de gewijzigde motie van het lid Leijten⁵, waarin zij verzoekt bij een bezwaarprocedure altijd de menselijke maat te hanteren, en de dienstverlening naar de belastingplichtige niet te staken. Ik kom in dat kader in het najaar 2019 terug op de deelname van Toeslagen in het traject «Maatwerk in Dienstverlening» van de secretarissen-generaal, uitgevoerd door ABD Topconsult.

Tevens hebben de ministeries van SZW, Financiën en BZK het initiatief genomen een taakopdracht te formuleren voor een probleemanalyse, gericht op de grote uitvoeringsorganisaties. Dit raakt ook aan het vraagstuk van de balans tussen dienstverlening en handhaving. Uw Kamer zal hierover voor Prinsjesdag nader worden geïnformeerd. Het streven is om de probleemanalyse met scenario's van mogelijke oplossingsrichtingen begin 2020 op te leveren.⁶

Er speelt veel op dit toeslagendossier, waaronder de werkzaamheden van de Adviescommissie uitvoering toeslagen en de onderzoeken van de AP en de ADR. Voor een overzicht van de stand van zaken van toezeggingen

⁴ Hierin worden eveneens de uitspraken van de Raad van State betrokken.

⁵ Kamerstuk 31 066, nr. 477.

⁶ Kamerstuk 35 210, nr. 1.

en acties rondom CAF 11 verwijs ik naar de bijlage⁷. Ik benadruk het belang van al deze acties en zal mij dus inzetten hier daadkrachtig opvolging aan te geven.

De Staatssecretaris van Financiën,
M. Snel

⁷ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl