



14\_05\_2024

**TER BESLISSING**

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**DG Toeslagen  
Bureau DG**

Persoonsgegevens (P-gv)

# nota

Aanbiedingsbrief bij eindrapport KPMG klacht 5

**Datum**

13 mei 2024

**Notanummer**

2024-0000297605

**Bijlagen**

1. Aanbiedingsbrief
2. Eindrapport

## Aanleiding

Naar aanleiding van meldingen van een oud-medewerker,  (hierna: melder), over misstanden bij Belastingdienst/Toeslagen heeft  in 2020 aan KPMG de opdracht gegeven een feitenonderzoek te doen naar de betreffende meldingen. Op 16 maart 2021 is hiervan het rapport opgeleverd waarin 5 van de 6 klachten gegrond zijn verklaard. Voor één melding, klacht 5 (intrekken 40.000 uitstellen van betaling zonder rechtsgrond in de periode 2014 tot en met 2016), is geen onderbouwing gevonden. Het rapport is gedeeld met de Kamer. Op verzoek van melder heeft  Bureau Onderzoeksbureau Integriteit Financiën KPMG gevraagd vervolgonderzoek te doen naar klacht 5.

## Beslispunten

Bent u akkoord met verzending van het rapport in *bijlage 1* middels de aanbiedingsbrief in *bijlage 2*?  
*Wij adviseren u om akkoord te gaan.*

Graag uw akkoord voor het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's.  
*Wij adviseren u om akkoord te gaan.*

akkoord

## Kernpunten

- Het eindrapport van KPMG is gereed, zie *bijlage 1*.
- In *bijlage 2* vindt u de aanbiedingsbrief bij het rapport.

## Toelichting

N.v.t.

### Communicatie

In de stand van zakenbrief Toeslagen van 15 januari jl. is het volgende geschreven over het onderzoek naar klacht 5:

"Nader onderzoek meldingen  Naar aanleiding van de meldingen van  heeft KPMG een onderzoek gedaan naar de door hem aangedragen misstanden. Dit onderzoek is 8 april 2021 naar de Tweede Kamer gezonden. Aangezien over één klacht toen door het onderzoek geen duidelijkheid kon worden gegeven is hier een nader onderzoek over gestart. Dit onderzoek gaat

over de melding inzake het – zonder rechtsgrond - intrekken van 40.000 uitstellen van betaling in de periode 2014 tot en met 2016 ten aanzien van o.a. kinderopvangtoeslag waar tegen bezwaar was gemaakt. Het betreft een vooronderzoek om te beziën in hoeverre dit zich heeft voorgedaan en waarbij ook de onderzoekbaarheid wordt beziën. Persoonsgegevens heeft in zijn openbaar verhoor van de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening op 25 september 2023 al verklaard dat dit onderzoek loopt. Dit vooronderzoek van KPMG wordt naar verwachting in het eerste kwartaal van 2024 afgerond.”

*Politiek/bestuurlijke context*

N.v.t.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



A 26-04-2024 \*

6/3  
16.00

**TER BESLISSING**

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen  
Bureau DG

Persoonsgegevens (P.-gv.)

# nota

Publicatie rapport inzake feitenonderzoek 'klacht 5 -  
Melding N'

**Datum**  
23 april 2024

**Notanummer**  
2024-0000239607

**Bijlagen**  
1. Rapport inzake  
feitenonderzoek 'klacht  
5 -Melding N'  
2. Aanbiedingsbrief TK

## Aanleiding

Naar aanleiding van meldingen van een oud-medewerker, Persoonsgegevens (hierna: melder), over misstanden bij Belastingdienst/Toeslagen heeft P.-gv. in 2020 aan KPMG de opdracht gegeven een feitenonderzoek te doen naar de betreffende meldingen. Op 16 maart 2021 is hiervan het rapport opgeleverd waarin 5 van de 6 klachten gegrond zijn verklaard. Voor één melding, klacht 5 (intrekken 40.000 uitstellen van betaling zonder rechtsgrond in de periode 2014 tot en met 2016), is geen onderbouwing gevonden. Het rapport is gedeeld met de Kamer. Op verzoek van melder heeft P.-gv. Bureau Onderzoeksbureau Integriteit Financiën KPMG gevraagd vervolgonderzoek te doen naar klacht 5. Het eindrapport van KPMG over dit onderzoek treft u in *bijlage 1*. In deze notitie worden de bevindingen uit het rapport toegelicht en wordt in *bijlage 2* een concept aanbiedingsbrief aan de Kamer aan u voorgelegd.

## Beslispunten

Bent u akkoord met verzending van het rapport in *bijlage 1* middels de aanbiedingsbrief in *bijlage 2*, nadat de melder in kennis is gesteld van de bevindingen en conclusies van het onderzoek (gepland op d.d. 29/4)?  
*Wij adviseren u om akkoord te gaan.*

Graag uw akkoord voor het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's.  
*Wij adviseren u om akkoord te gaan.*

## Kernpunten

- Uit de door KPMG verrichte werkzaamheden en de daarbij gedefinieerde onderzoeksscope blijken geen feiten waaruit blijkt dat klacht 5 zich in de genoemde aantallen (40.000) heeft voorgedaan. Wel blijkt uit het rapport dat in de specifieke periode uitstellingen van betaling zijn ingetrokken (1.654). Daarvoor zijn echter overwegingen gevonden en een besluit hoe hiermee is omgegaan. Ook zijn geen signalen bekend bij de Belastingdienst of Toeslagen van een grootschalig aantal gedupeerden die in verband kunnen worden gebracht met de actie zoals die in klacht 5 is geschetst.

- KPMG voerde o.a. gesprekken met collega's van de BelastingTelefoon die aangaven dat "als de in klacht 5 genoemde aantallen uitstellen van betalingen onrechtmatig ingetrokken zouden worden dat zeker geleid zou moeten hebben tot een enorm aantal vragen bij de BelastingTelefoon. Ten aanzien van het voorgaande is aangegeven dat dit niet wordt herkend."
- Melder is tijdens de looptijd van het onderzoek als getuige verhoord bij de openbare verhoren van de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening. Dit verhoor heeft geen aanleiding gegeven om tot een andere conclusie te komen.
- Klacht 5 is uitvoerig onderzocht, zowel in het vorige onderzoek als in het nu voorliggende verdiepende onderzoek. Er zijn geen feiten geconstateerd waaruit blijkt dat klacht 5 zich in de genoemde aantallen heeft voorgedaan, daarom wordt de melding formeel gesloten.
- Aan melder is inzage in het rapport en een afsluitend gesprek aangeboden om melder op de hoogte te brengen van de bevindingen en conclusies, alvorens het rapport met de Kamer wordt gedeeld. Dit staat gepland op 29 april a.s. Melder krijgt een afschrift van de Kamerbrief en het eindrapport zodra deze aan de Kamer worden gestuurd.

## Toelichting

### Onderzoek door KPMG

- Tijdens het onderzoek is geconstateerd dat het opleveren van de benodigde data uit de zaaksystemen van de Belastingdienst niet haalbaar is, waardoor KPMG de opdracht niet kon uitvoeren. Naar aanleiding hiervan is KPMG verzocht na te gaan of het haalbaar is een aangepaste data-uitvraag te doen, om zodoende klacht 5 alsnog te verifiëren.
- Op basis van de beschikbare informatie blijkt dat in relatie tot de klacht inderdaad sprake is geweest van het intrekken van uitstellen van betaling in de periode 2014 tot en met 2016. Uit het onderzoek van KPMG is gebleken dat dit maximaal 13.800 bezwaren betrof, in plaats van het in de klacht genoemde aantal van 40.000.
- Het aantal van 13.800 komt uit een conceptmemo over openstaande posten met uitstel van betaling ('Memo UB30'). De definitieve versie van het memo noemt het aantal 12.400. De volledige onderbouwende analyses t.a.v. de cijfers in het memo zijn niet meer beschikbaar.
- KPMG heeft daarom een aangepaste data-analyse uitgevoerd over de periode 2014 tot en met 2016 (scope dataverzoek vanaf 2012). Met als doel het uitsluiten van 'schoningsacties' binnen de scope van de data-analyse, die betrekking hebben op het intrekken van lang openstaande uitstellen van betalingen (langer dan 2 jaar), in lijn met het in klacht 5 genoemde aantal.
- O.b.v. voorgaande analyse sluit KPMG uit dat binnen de scope van de data-analyse 'schoningsacties' zijn uitgevoerd ten aanzien van langdurig openstaande uitstellen van betalingen samenhangen met het in klacht 5 genoemde aantal. Het aantal genoemd in klacht 5 (40.000) komt niet overeen met de geïdentificeerde ingetrokken langdurig uitstaande uitstellen van betaling (1.654). Het feit dat het in de data-analyse geïdentificeerde aantal ingetrokken uitstellen van betalingen (1.654) lager is dan het aantal genoemd in het memo 'Besluit UB30' (12.400) is te verklaren door de afwijkende scope van beide analyses (2012/2016, de periode waar de klacht op ziet, versus 2005/2015, de analyseperiode uit het memo).

- Uit het memo 'Besluit UB30' blijkt dat opties zijn afgewogen om tot een weloverwogen besluit rond deze intrekkingen te komen.

#### Tijdslijn

- 13 november 2019: melder stuurt een brandbrief aan de staatssecretaris van Financiën en de Vaste Commissie voor Financiën met daarin 6 meldingen, namelijk:
  - 1. Bezwaarschriften invorderingsrente behandeld als verzoek om informatie
  - 2. Bezwaarschriften telefonisch afgedaan
  - 3. Ontbreken gelegenheid tot aangeven reden te late indiening
  - 4. Ontbreken rechtsmiddelen-verwijzing bij uitspraak op bezwaar
  - 5. Intrekken 40.000 uitstellen van betaling zonder rechtsgrond
  - 6. Wijze waarop de melder is behandeld en hoe met de melding is omgegaan
- 21 januari 2020: gesprek minister van Financiën en o.a. de melder waarin de door de melder geobserveerde misstanden bij Belastingdienst/Toeslagen zijn toegelicht. [P-gv.] geeft hierop opdracht aan het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën om tot een intern oriënterend onderzoek over de meldingen te komen.
- 5 mei 2020: tussentijdse rapportage van het intern onderzoek wordt opgeleverd aan [P-gv.]. De opdracht voor een extern onderzoek wordt naar aanleiding hiervan uitgezet.
- 14 juli 2020: KPMG start met het onderzoek.
- 16 maart 2021: oplevering rapportage inzake feitenonderzoek melding misstand N en verzending naar Kamer middels de 6<sup>e</sup> Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag op 8 april 2021.
  - 5 van de 6 klachten zijn in het rapport als gegrond verklaard, v.w.b. klacht 5 bleek dat het niet mogelijk was om eenduidig vast te stellen of de handelswijze zich heeft voorgedaan.
  - In de 6<sup>e</sup> Voortgangsrapportage zijn excuses aan de melder aangeboden.
- Oktober 2022: start vervolgonderzoek KPMG
  - Naar inziens van de melder bood het rapport van 16 maart 2021 een opening voor vervolgonderzoek naar de 5<sup>e</sup> klacht. Dit heeft er toe geleid dat [P-gv.] KPMG de opdracht heeft gegeven voor een onafhankelijk vervolgonderzoek t.a.v. de 5e klacht.
- 12 april 2024: oplevering rapport inzake feitenonderzoek 'klacht 5 -Melding N'

Communicatie  
N.v.t.

brief TK

Politiek/bestuurlijke context

Tekst uit 6<sup>e</sup> Voortgangsrapportage d.d. 8 april 2021:

"Onderzoek naar meldingen van [Persoonsgegevens]  
Naar aanleiding van de brief van [Persoonsgegevens] [P-gv.] "dit ga je nooit winnen" is een extern onderzoek gedaan naar de in de brief genoemde meldingen. Dit onderzoek, dat uitgevoerd is door KPMG, is afgerond en treft u bijgaand aan. Op maandag 22 maart jl. heb ik [Persoonsgegevens] ook zelf gesproken. Ik heb hem in het gesprek aangegeven dat ik zeer dankbaar ben dat hij zijn meldingen heeft gedaan en vooral voor zijn vasthoudendheid om deze aan te kaarten vóór en nadat hij gepensioneerd was. Voor een inhoudelijke toelichting verwijs ik u naar

het rapport, maar kortgezegd heeft [Persoonsgegevens] bij vijf van de zes meldingen volledig gelijk. Vier van de vijf meldingen waarin [Persoonsgegevens] gelijk heeft betreffen het niet naleven in de uitvoering van bepalingen in wet- en regelgeving. Hierover hebben mijn collega staatssecretaris Vijlbrief en ik op 12 maart jl. een brief geschreven; in die brief staan meer voorbeelden waar dat de afgelopen jaren in de uitvoering voor is gekomen. De resultaten van het onderzoek worden meegenomen in het verbetertraject dat in gang is gezet om te borgen dat Toeslagen conform de wet- en regelgeving werkt. Over de voortgang zal ik u in de Voortgangsrapportages kinderopvangtoeslag rapporteren. De vijfde melding waar [Persoonsgegevens] gelijk heeft betreft de manier waarop de Belastingdienst in het verleden als werkgever is omgegaan met zijn meldingen. Dit is niet goed geweest, er had eerder diepgravender naar zijn meldingen moeten worden gekeken. Ik heb daar mijn excuses voor gemaakt en dit zal ook formeel vastgelegd worden. Met [Persoonsgegevens] is daarnaast afgesproken dat zijn ervaringen worden gebruikt bij de cultuurtrajecten binnen de Belastingdienst en Toeslagen. Zijn ervaringen kunnen helpen om duidelijk te maken dat het melden van signalen, het actief opvolgen daarvan en het spreken over verbeteringen in de organisatie belangrijk is en de normale gang van zaken moet worden. Daarbij is in het cultuurtraject ook aandacht voor een open en veilig werkklimaat. Dat doen we door op het intranet goede voorbeelden van dit klimaat te tonen middels verhalen van leidinggevenden én medewerkers. Ook krijgen directies tools aangeboden om het werkklimaat bespreekbaar te maken. Daarbij is de inzet om signalen in een eerder stadium op een juiste wijze in teams en met leidinggevenden aan de orde te laten komen zodat medewerkers daar gehoor vinden. Dit is niet van vandaag op morgen gerealiseerd en zal de komende periode aandacht blijven krijgen vanuit het programma.”

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

- -
- Bescherming van de persoonlijke levenssfeer