



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Alleen verzending naar mailadres: [REDACTED]

Geachte [REDACTED],

Op 20 mei 2024 heeft de Nationale ombudsman uw Woo-verzoek ontvangen. U verzoekt om informatie neergelegd in documenten waarmee de Nationale ombudsman zich heeft voorbereid op de hoorzitting d.d. 5 oktober 2023 bij de Parlementaire enquêtecommissie Dienstverlening en Fraudebeleid. Ook verzoekt u om informatie over de door de Nationale ombudsman gedane uitspraken tijdens deze hoorzitting.

Daarnaast wenst u documenten waarin het aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen in 2020 en 2021 tot uiting komt en hoeveel van die klachten gegrond waren. U verzoekt tevens om informatie waaruit een gestelde forse toename van klachten in 2020 in vergelijking met 2019 blijkt.

Op 24 mei heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Op 31 mei is u gevraagd om uw verzoek te preciseren. Gelet op uw uitgebreide verzoek en de door u aangegeven passages uit verwijzingen in het verslag van het openbaar verhoor was het niet geheel duidelijk welke documentinformatie u precies wenste. U heeft hier op 6 juni op gereageerd en uw verzoek is verder in behandeling genomen. Op 20 juni is de beslistermijn met twee weken verdaagd, waardoor u op 7 juli een reactie zou mogen verwachten. Op 5 juli bent u geïnformeerd over het feit dat 7 juli niet haalbaar was en dat u in de week van 15 juli een antwoord kan verwachten. Uw verzoek wordt aangemerkt als verzoek om openbaarmaking van informatie op grond van artikel 4.1 van de Woo.

Besluit tot openbaar maken van documenten

Op basis van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen uit het zaakstelsel, de mailbox en de netwerkschijven. Bij deze inventarisatie zijn 35 documenten aangetroffen. 16 van deze documenten zijn nog niet openbaar. Deze documenten zijn benoemd in de inventarislijst en bij dit besluit gevoegd.

Reeds openbare documenten

De Woo is niet van toepassing op documenten die al openbaar zijn. 19 van de 35 zijn al openbaar en staan eveneens op de inventarislijst onder het kopje 'overzicht reeds openbare documenten'. Voor de vindplaats wordt verwezen naar de websites van de Tweede Kamer, de Nationale ombudsman of de desbetreffende media.

De toename van klachten in 2020 ten opzichte van 2019 waar u naar vraagt is niet neergelegd in documenten. In dat opzicht moet ik dit onderdeel van uw verzoek dan ook afwijzen. Alleen bestaande documenten vallen onder de Woo. De Woo verplicht niet om nieuwe documenten te maken. Voor wat

Pagina 1

Datum

19 juli 2024

Onderwerp

Woo-besluit

Ons nummer

1984586

Uw kenmerk

Bijlage(n)

17

Contactpersoon

T 070 [REDACTED]

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



betreft uw vraag naar documenten waarin het aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen in 2020 en 2021 tot uiting komt en hoeveel van die klachten gegrond waren, verwijs ik u naar de jaarverslagen van de desbetreffende jaren.

Waarom in sommige documenten gegevens niet leesbaar zijn

De documenten moet ik beoordelen op grond van artikel 5.1, eerste, tweede of vijfde lid, of artikel 5.2, eerste lid, van de Woo. In deze artikelen staat welke gegevens niet mogen worden verstrekt. In de inventarislijst is aangegeven welke uitzonderingsgrond van toepassing is geweest bij het weglakken van informatie.

Informatie die met de kleur zwart onleesbaar is gemaakt

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo, kan ik geen informatie openbaar maken als dit de persoonlijke levenssfeer schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Het gaat om persoonsgegevens die (indirect) te herleiden zijn tot een persoon zoals namen en functienamen. Bij (bepaalde passages uit) een aantal documenten is dit het geval. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkene niet bekend wordt omdat dit zijn of haar privacy kan schenden. Daarom maak ik deze persoonsgegevens niet openbaar. Ik besluit de verzamelde documenten openbaar te maken waarbij alle persoonsgegevens onleesbaar zijn gemaakt met de kleur zwart.

Documenten die in zijn geheel niet openbaar worden gemaakt

Documentnummer 13 (4l. Brief over geen vervolg onderzoek n.a.v. rapport Powerplay (20 sep 2018) maak ik niet openbaar. Dit document betreft een achterliggend stuk bij het rapport Powerplay. In artikel 8.8 van de Woo is aangegeven dat onder andere artikel 5.1 en 5.2 niet van toepassing zijn op informatie waarvoor een bepaling geldt die is opgenomen in de bijlage van de wet.

In voornoemde bijlage is artikel 9:36, lid 5 van de Awb genoemd. Dit vijfde lid bepaalt dat bij de ombudsman berustende informatie over de klacht en onderzoek die niet is opgenomen in het rapport, niet openbaar is. De brief is niet opgenomen in het rapport en derhalve niet openbaar.

Documentnummer 16 (4o. Reflectie op onze eigen onderzoeken naar hersteltrajecten) maak ik niet openbaar. Op grond van artikel 5.2, eerste lid, van de Woo worden persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die bestemd zijn voor intern beraad niet openbaar gemaakt. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn ambtelijke adviezen, meningen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad. Geen persoonlijke beleidsopvattingen zijn feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

Het is van belang dat ambtenaren intern vrij met elkaar van gedachten moeten kunnen wisselen over beleidskeuzes. Een zekere mate van veiligheid is nodig om te kunnen komen tot een effectieve besluitvorming. Ik acht het in dit geval ook niet in het belang van een goede en democratische bestuursvoering om met toepassing van artikel 5.2, tweede lid, de persoonlijke beleidsopvattingen toch openbaar te maken. Gelet hierop maak ik het document met nummer 16 in zijn geheel niet openbaar. De informatie is met de kleur blauw onleesbaar gemaakt.



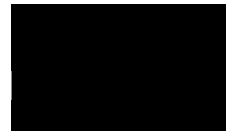
Wijze van openbaarmaking

Naast dat het besluit met bijlagen aan u wordt toegezonden, zal het (geanonimiseerde) verzoek, het (geanonimiseerde) besluit en het overzicht worden gepubliceerd op onze website.

Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met de Woo-coördinator. U kunt haar bereiken via telefoonnummer 070- [REDACTED]. Mailen naar woo@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer (1984586) te vermelden.

Met vriendelijke groet,
De Nationale ombudsman,
namens deze,



Dorien Sanders
Directeur Staf

Bezwaar

Bent u het niet eens met deze reactie? Neem dan gerust contact met ons op. Doe dit wel ruim binnen de bezwaartermijn van zes weken.

Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken na de datum van verzending van het besluit een bezwaarschrift indienen.

Het bezwaarschrift bevat de volgende informatie:

- uw naam en adres;
- de datum waarop u het bezwaarschrift schrijft;
- een omschrijving van het besluit waar u het niet mee eens bent en het bijbehorende dossiernummer;
- de reden van uw bezwaar;
- uw handtekening.

Een bezwaarschrift kunt u indienen via de mail (jz@nationaleombudsman.nl) of per post (Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag).

Aan het indienen van een bezwaarschrift zijn geen kosten verbonden. Als er naast u nog andere belanghebbenden betrokken zijn bij dit besluit, dan kunnen zij ook bezwaar maken tegen het besluit.

Voorlopige voorziening

Het indienen van een bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op. Dat betekent dat het besluit blijft gelden in de tijd dat uw bezwaarschrift in behandeling is. Meent u dat de betrokken belangen zo zwaar wegen dat u de beslissing op uw bezwaar niet kunt afwachten? Dan kunt u tegelijkertijd met of na indiening van uw bezwaarschrift een verzoek om voorlopige voorziening indienen bij de rechtbank. Hiervoor betaalt u griffiekosten. U kunt ook digitaal een verzoekschrift indienen bij deze rechtbank via <https://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht>. Daarvoor moet u wel beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk ook op de genoemde website voor de precieze voorwaarden.

INVENTARISLIJST BEHORENDE BIJ WOO-BESLUIT 1984586

	DOCUMENTEN	Woo-artikel
1	0. 20230928 notitie verhoor enquêtecommissie	5.1-2e
2	1. Oproep openbaar verhoor	5.1-2e
3	2. Algemene tijdlijn fraudewet en rapporten en media No	-
4	3. Voorbereiding besloten gesprek: 8 juni	5.1-2e
5	4d. Reactie DG Belastingdienst op ons rapport (7 november 2017)	-
6	4e. Reactie op onze vragen n.a.v. gesprek 11 januari 2018 (16 februari 2018)	-
7	4f. Reactie DG Belastingdienst op ons verzoek voor nadere informatie (14 mei 2018)	-
8	4g. Brief No aan Staatssecretaris Financiën uitspraak RvS (25 mei 2019)	5.1-2e
9	4h. Tijdlijnen aanloop en opvolging rapport Powerplay	5.1-2e
10	4i. Tijdlijn effecten Powerplay	-
11	4j. Woordvoeringslijn stopzetten KOT (19 juli 2019)	5.1-2e
12	4k. Bouwstenen reactie No n.a.v. Toeslagenaffaire (02-02-2021)	5.1-2e
13	4l. Brief over geen vervolg onderzoek n.a.v. rapport Powerplay (20 sep 2018)	8.8
14	4m. Tijdlijn dossier Etnisch Profileren	-
15	4n. Woordvoeringslijn etnisch profileren in de kinderopvangtoeslagzaak n.a.v. vragen Trouw en RTL (april 2019)	5.1-2e
16	4o. Reflectie op onze eigen onderzoeken naar hersteltrajecten	5.2

OVERZICHT REEDS OPENBARE DOCUMENTEN

17	Artikel AD 05 dec 2012 'Rutte: Licht gaat aan voor uitkeringsfraudeurs'	
18	Brief Kabinet aan Kamer aankondiging fraudewet 10 maart 2011	website Tweede Kamer
19	Brief Kabinet aan Kamer aanpassing Fraudewet en Boetebesluit 30 april 2015	website Tweede Kamer
20	Toeslagen kaart 2014	website Nationale ombudsman
21	Rapport: Geen fraudeur, toch boete (4 dec 2014)	website Nationale ombudsman
22	Rapport: Geen Powerplay, maar fairplay (9 augustus 2017)	website Nationale ombudsman
23	Hoofdstuk 7 concept rapport hersteltrajecten	website Nationale ombudsman
24	Uitgesproken teksten presentaties jaarverslagen 2013 t/m 2022 in de Tweede Kamer	website Tweede Kamer
25	NRC 11 december 2019 "ombudsman: Burgers worden als fraudeur bestempeld als ze een vinkje verkeerd hebben geplaatst"	
26	Groene Amsterdammer 12 mei 2021, interview met Nationale ombudsman	
27	UWV okt 2021 "De macht van de staat is overweldigend"	
28	Volkscrant 11 oktober 2021 "Waarom lukt het maar niet gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire te helpen"	

29	Trouw 11 okt 2021 "Ombudsman slaat alarm – afhandelen toeslagenaffaire loopt helemaal mis"	
30	Trouw 11 okt 2021 "De toeslagenouder krijgt geen enkel perspectief. Het kan een jaar duren. Of nog langer"	
31	Volkskrant 7 mei 2022: Nationale ombudsman Reinier van Zutphen: 'Wanprestatie mag niet de norm worden'	
32	Trouw juli 2022: Toeslagenouders moeten sneller geholpen worden, zegt de ombudsman. 'Mensenlevens gaan naar de knoppen'.	
33	Elsevier Essay 5 november 2022: 'Wacht niet af, zoek de burger op'	
34	Trouw 23 december 2022: Nationale ombudsman: 'De overheid is eigenlijk een recidivist'	
35	Telegraaf 2 januari 2023: 'Ombudsman snoeihard over functioneren overheid 2022: Gefaald en komen beloften niet na'	

Notitie

Onderwerp	Oplegger bij dossier ter voorbereiding op verhoor Parlementaire Enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening 5 oktober 2023
Datum	28-9-2023
Van	██████ en ██████
Aan	Reinier
Bijlagen	Zie dossier

Inleiding

De parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening is op woensdag 6 september gestart met de openbare verhoren. De commissie onderzoekt hoe de overheid fraude bestrijdt en bekijkt daarbij wat er in de dienstverlening aan burgers is misgegaan en of burgers mogelijkheden hadden om op te komen tegen besluiten van de overheid. De enquêtecommissie kijkt hiervoor onder andere naar de rol van de Tweede Kamer en het gebruik van discriminerende risicoprofielen.

Op 25 september j.l. is met een aantal collega's de voorbereiding op het verhoor besproken. Er is een dossier met relevante (aanvullende) stukken gevormd die als bijlage bij deze oplegger is gevoegd. Op 3 oktober vindt er nog een vooroverleg met ██████ en ██████ plaats waarin ruimte is om te bespreken of er behoefte is aan nadere informatie/stukken in aanloop naar 5 oktober.

Onderwerpen van het verhoor

1. De ontwikkeling in de signalen die de Nationale ombudsman krijgt vanuit burgers over de handhaving van beleid, de fraudebestrijding en dienstverlening door de overheid (aard, omvang, hardnekkigheid)
2. De rol van de Nationale ombudsman bij:
 - a. de uitvoering van beleid en
 - b. de mate waarin adviezen worden opgevolgd en de ontwikkeling daarin.
3. De rechtsbescherming van burgers en toegang tot het recht.

Ontwikkeling in signalen

- Brenninkmeijer wees al ruim voor 2013 herhaaldelijk op de grote gevolgen van de wijze van in en terugvorderen door de overheid voor burgers heeft. (voorbeelden: Brenninkmeijer bij Zembra in 2013 n.a.v. rapport 'In het krijt bij de overheid' maar ook in 2012 Kamer toen Brenninkmeijer vroeg om aandacht voor de lange wachttijd voor mensen die om een persoonlijke betalingsregeling vragen)
- Op 1 januari 2013 trad de Fraudewet in werking. Vanuit de No heeft Brenninkmeijer direct al zijn zorgen geuit over de mogelijke gevolgen van de uitvoering van deze nieuwe Fraudewet. Hij noemde de wet zelfs al 'onuitvoerbaar'. De zorgen betroffen vooral het risico op onevenredig zware sancties voor mensen die niet moedwillig de regels overtreden en wees erop dat uitkeringsfraude vaak onbedoelde gebeurde.

Niet lang nadat de nieuwe fraudewet er kwam merkten we bij de No in 2014 een enorme stijging van het aantal klachten over de uitvoering van deze wet (*In 2014 ontvingen we een recordaantal klachten over de Belastingdienst/Toeslagen. Het totaal aantal schriftelijke klachten steeg met 59% t.o.v. 2013*). Daarom besloot de No deze klachten te monitoren en werden er parallel diverse gesprekken gevoerd met de het ministerie van SZW, de SVB en het UWV over de uitvoering van deze wet. Dit gaf echter geen eenduidig beeld over de manier waarop met de wet wordt omgegaan en de gevolgen die dit voor mensen heeft.

- Begin 2014 liet de No zich ook hard uit over het handelen van Toeslagen bij het stopzetten van toeslagen tijdens een verificatieproces waar veel klachten over gingen. De No doet nogmaals een oproep aan staatssecretaris Weekers om gedurende dit verificatieproces toeslagen gewoon door te betalen.

Voorbeeld van klachten die we in 2014 kregen over deze werkwijze van BTOE:

Zonder nadere aankondiging heeft de Belastingdienst/Toeslagen de betaling van de Voorlopige teruggaaf en toeslagen van mevrouw op 15 januari 2014 opgeschort (Huurtoeslag, zorgtoeslag en KGB: in totaal € 600 per maand). Het rekeningnummer waarop zij deze betalingen ontvangt, staat op haar naam. BelastingTelefoon vertelt haar op 16 januari jl, dat zij nog een brief zal ontvangen, waarop zij haar rekeningnummer kan vermelden en raadt haar aan om ook alvast de gegevens en bewijsstukken toe te sturen. Dat heeft ze diezelfde dag gedaan.

Toeslagen mevrouw zijn in januari 2014 stopgezet (HT, ZT, KGB en KOT; totaal € 1.673 pm). Rekeningnummer staat op haar naam. Heeft over de stopzetting geen brief ontvangen. Heeft nooit problemen met de post. Heeft nu zelf navraag gedaan bij het Belastingkantoor. Daar vertelde men dat de Belastingdienst/Toeslagen onderzoek doet naar het rekeningnummer.

- In het eerste kwartaal van 2014 startten we een vooronderzoek naar de uitvoering van de Fraudewet. In dit vooronderzoek onderzochten we 200 bezwaarbeschikkingen voor boetes ihkv fraudewet door UWV, de SVB en de gemeenten Haarlem, Tilburg en Utrecht. Uit dit vooronderzoek kwam onder meer dat veel mensen een fout maken in het verstrekken van informatie, niet willens en wetens, maar juist als vergissing. Wel met verstreckende gevolgen want een boete volgde. Ook constateerden we uit deze voorverkenning dat de overheid het burgers niet makkelijk maakte om aan die informatieplicht te voldoen.
- N.a.v. de voorverkenning is de No op 13 juni 2014 het onderzoek gestart naar de Fraudewet. Daaruit kwam het rapport 'Geen fraudeur, toch een boete' voort (4 dec 2014 publicatie). Vlak daarvoor, op 24 november, kwam de welbekende uitspraak van de CrvB over de verwijtbaarheid en de boetes.
- In 2015 bleef de No klachten ontvangen die verband hielden met uitvoering van de Fraudewet en daar werd regelmatig aandacht voor gevraagd. In februari hebben we nog een video gemaakt over problemen met de kinderopvangtoeslag (op de website).
- In 2016 startten we een onderzoek uit eigen beweging naar Caf-11. We ontvingen in die tijd meer klachten, ook over andere gastouderbureaus, maar deden alleen onderzoek naar Dadim. Vanwege de omvang van het dossier (voor het eerst zoveel klachten bij elkaar waren die Gonzales voorlegde) en die wilden we niet allemaal individueel behandelen.

- Na de publicatie van het 2017 rapport merkten we een toename van het aantal klachten over de kinderopvangtoeslag, en die betroffen ook over andere gastouderbureaus. Deze klachten werden door een groep vaste No medewerkers direct opgepakt en BTOE gaf hier over het algemeen snel gevolg aan (lees: invordering werd dan bijv. per direct gestopt of toeslag weer hervat, maar ook kregen klagers hun dossier wel ineens toegestuurd)
- Intussen kregen we ook signalen over vooringenomenheid en mogelijke discriminerende risicoprofilering door toelagen (**uit navraag medewerkers blijkt dat we al eerder dan Powerplay signalen kregen van mensen die vermoedden dat strenge controles van BTOE zich vooral richtten op gastouderbureaus waarvan de eigenaren een niet-Nederlandse naam of afkomst hadden of wanneer hun klantenkring aan die kenmerken voldeed, maar we kunnen dit niet baseren op enige correspondentie of klachtdossiers dus niet vast te stellen.*)
- Daarom startten we in 2018 een Onderzoek uit Eigen beweging naar etnisch profileren door Toelagen. Dit onderzoek beëindigden we in datzelfde jaar (*zie tijdlijn 3. OEB etnisch profileren bij toelagen en woordvoeringslijn beëindiging van dit onderzoek*). De AP was in die tijd ook bezig met het onderzoek naar BTOE, de No en AP hebben hier contact met elkaar gehad en onze signalen hebben we met de AP gedeeld.

AP startte het onderzoek in 2017. Over het contact met de No zegt de AP in het rapport 'De verwerking van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag' zelf hierover:

De Nationale ombudsman is op 16 februari 2018 een onderzoek gestart naar de risicoprofielen die Toelagen hanteert bij de selectie en controle van aanvragen en mutaties van kinderopvangtoeslag. De AP heeft over dit onderzoek contact gehad met de Nationale ombudsman. De Belastingdienst heeft informatie over het gebruik van risicoprofielen desgevraagd opgestuurd naar de Nationale ombudsman. De AP heeft deze documenten ook opgevraagd bij de Belastingdienst.

Rol van NO en opvolging van de rapporten

- De No heeft in het verleden herhaaldelijk gewaarschuwd voor de harde manier van handhaven door overheden en de ernstige gevolgen hiervan voor burgers. De No bracht verschillende (individuele en OEB) rapporten hierover uit met duidelijke aanbevelingen en deed herhaaldelijk oproepen (direct, via eigen kanalen en de media) aan bewindspersonen en de Kamer Deze zorgen zijn ook over de Fraudewet al in een vroeg stadium geuit. Daar is heel lang weinig tot geen opvolging aan gegeven.
- Op basis van concrete klachten van ouders, ging de No in 2016 over tot een onderzoek uit eigen beweging naar Caf-11. De No stelde deze zaak aan de kaak en deed aan de staatssecretaris aanbevelingen om getroffen ouders te compenseren. Daarna heeft de No de zaak verder gevolgd - vanaf september 2020 ook met een monitor naar de klachtenbehandeling in de hersteloperatie.
- De aanbevelingen in het Powerplay rapport 2017 waren helder en op de opvolging daarvan is door de No in verschillende contacten en op verschillende manieren geregeld gehamerd. (zie tijdlijn 2. Opvolging na Powerplay). Respons vanuit de Kamer op onze rapporten, aanbevelingen en herhaalde oproepen en waarschuwingen, was minimaal. Het Powerplay rapport hebben we bijvoorbeeld ook aan de Kamercommissie van Financiën aangeboden (met aanbod voor een gesprek indien gewenst).

Wat is de No anders gaan doen na deze affaire?

- We zijn strakker gaan volgen of onze aanbevelingen, ondanks beloftes die vanuit het kabinet worden gedaan, toch (voldoende) worden opgevolgd. Kijken meer met argwaan.
- We starten eerder een onderzoek uit eigen beweging als we 'een niet-pluis' gevoel hebben.

Rechtsbescherming

- Deze bescherming is in het strafrecht groter dan in het bestuursrecht. In het bestuursrecht kun je je als burger nauwelijks verweren tegen een beschuldiging van verwijtbaarheid
- Mensbeeld: de overheid heeft heel lang (al ver voor 2014 door Brenninkmeijer ook herhaaldelijk op gewezen) het verkeerde mensbeeld centraal gesteld in haar handelen. Burgers die fouten maken in een complex systeem werden onterecht gezien als fraudeur. Zonder dat er harde feiten waren dat er ook relatief veel gefraudeerd werd? Er is nauwelijks rekening gehouden met het reële scenario dat je als burger in een bureaucratisch en complex systeem fouten kunt maken.
- Rechtsbescherming moet niet alleen in rechtspraak zitten maar juist ook in de wijze waarop de overheid haar administratie regelt.

Dossier:

- Oproep openbaar verhoor
- Algemene tijdslijn fraudewet en rapporten en media No
 - o Artikel AD 05 dec 2012 'Rutte: Licht gaat aan voor uitkeringsfraudeurs'
 - o Brief Kabinet aan Kamer aankondiging fraudewet 10 maart 2011
 - o Brief Kabinet aan Kamer aanpassing Fraudewet en Boetebesluit 30 april 2015
- Voorbereiding besloten gesprek: 8 juni
- Rapporten No en nav publicaties:
 - o Toeslagen kaart 2014
 - o Rapport: Geen fraudeur, toch boete (4 dec 2024)
 - o Geen Powerplay, maar fairplay (9 augustus 2017)
 - o Reactie DG Belastingdienst op ons rapport (7 november 2017)
 - o Reactie op onze vragen nav gesprek 11 januari 2018 (16 februari 2018)
 - o Reactie DG Belastingdienst op ons verzoek voor nadere informatie (14 mei 2018)
 - o Brief No aan Staatssecretaris Financiën uitspraak RvS (25 mei 2019)
 - o Tijdslijnen aanloop en opvolging rapport Powerplay
 - o Tijdslijn effecten Powerplay
 - o Woordvoeringslijn stopzetten KOT (19 juli 2019)
 - o Bouwstenen reactie No n.a.v. Toeslagenaffaire (02-02-2021)
 - o Brief [REDACTED] over geen vervolg onderzoek nav rapport Powerplay (20 sep 2018)
 - o Tijdslijn dossier Etnisch Profileren
 - o Woordvoeringslijn etnisch profileren in de kinderopvangtoeslagzaak n.a.v vragen Trouw en RTL (april 2019)
 - o Reflectie op onze eigen onderzoeken naar hersteltrajecten
 - o Hoofdstuk 7 concept rapport hersteltrajecten
- Uitgesproken teksten presentaties jaarverslagen 2013 t/m 2022 in de Tweede Kamer
- Media:
 - o NRC 11 december 2019 "ombudsman: Burgers worden als fraudeur bestempeld als ze een vinkje verkeerd hebben geplaatst"
 - o Groene Amsterdammer mei 2021, interview
 - o UWV okt 2021 "De macht van de staat is overweldigend"
 - o Volkskrant 11 oktober 2021 "Waarom lukt het maar niet gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire te helpen"
 - o Trouw 11 okt 2021 "Ombudsman slaat alarm – afhandelen toeslagenaffaire loopt helemaal mis"
 - o Trouw 11 okt 2021 "De toeslagenouder krijgt geen enkel perspectief. Het kan een jaar duren. Of nog langer"
 - o Volkskrant 7 mei 2022: Nationale ombudsman Reinier van Zutphen: 'Wanprestatie mag niet de norm worden'
 - o Trouw juli 2022: Toeslagenouders moeten sneller geholpen worden, zegt de ombudsman. 'Mensenlevens gaan naar de knoppen'.
 - o Elsevier Essay 5 november 2022: 'Wacht niet af, zoek de burger op'
 - o Trouw 23 december 2022: Nationale ombudsman: 'De overheid is eigenlijk een recidivist'
 - o Telegraaf 2 januari 2023: 'Ombudsman snoeihard over functioneren overheid 2022: Gefaald en komen beloften niet na'



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

aan De Nationale Ombudsman
De heer R. van Zutphen
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

PERSOONSVERTROUWELIJK

Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Parlementaire Enquêtecommissie
Fraudebeleid en Dienstverlening**

cie.fraudebeleid@tweedekamer.nl

070- [REDACTED]

Datum: 12 juli 2023
Betreft: Oproep openbaar verhoor Parlementaire Enquêtecommissie
Fraudebeleid en Dienstverlening
Ons kenmerk: Zutphen-2023-PEFD-UB-OV-041

Geachte heer Van Zutphen,

Namens de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening (PEFD) roep ik u hierbij als getuige op voor een openbaar verhoor, onder verwijzing naar artikel 9, eerste lid, van de Wet op de parlementaire enquête 2008 (hierna: Wpe 2008).

Het openbare verhoor vindt plaats op **donderdag 5 oktober 2023 om 16.00 uur** in de Enquêtezaal van de Tweede Kamer aan de **Lange Houtstraat 1 te Den Haag**. U wordt verzocht een half uur voor aanvang van het verhoor aanwezig te zijn.

Onderwerpen tijdens het openbare verhoor

De enquêtecommissie beoogt met de openbare verhoren te komen tot waarheidsvinding en verklarend inzicht in het proces van de totstandkoming van fraudebeleid en de dienstverlening aan en rechtsbescherming van burgers bij de uitvoering van fraudebeleid. Het doel van de parlementaire enquête is te komen tot oordeelsvorming over het fraudebeleid in de periode 1992-2021, lessen te trekken en daarmee bij te dragen aan de ontwikkeling van toekomstig beleid en het vertrouwen in een rechtvaardige behandeling door de overheid.



De enquêtecommissie zal in het openbare verhoor onder andere aansluiten bij de onderwerpen die met u zijn besproken tijdens het besloten voorgesprek. Het verhoor zal zich met u, als Nationale Ombudsman, onder meer richten op:

- De ontwikkeling in de signalen die de Nationale Ombudsman krijgt vanuit burgers over de handhaving van beleid, de fraudebestrijding en dienstverlening door de overheid (aard, omvang, hardnekkigheid);
- De rol van de Nationale Ombudsman bij uitvoering van beleid en de mate waarin adviezen worden opgevolgd en de ontwikkeling daarin;
- Rechtsbescherming van burgers en het toegang tot het recht.

Verhoor onder ede "getuige"

Het openbare verhoor vindt plaats onder ede. Voorafgaand aan het verhoor zal de voorzitter van de enquêtecommissie u de eed of de belofte afnemen, dat u de gehele waarheid en niets dan de waarheid zal zeggen (artikel 13 van de Wpe 2008). Uw antwoord hierop luidt: "Zo waarlijk helpe mij God almachtig" bij de eed of "Dat belooft ik" bij de belofte.

Medewerkingsplicht

Op grond van de Wpe 2008 bent u verplicht aan het verhoor mee te werken en bent u tijdens het verhoor verplicht tot antwoorden. Bij niet-medewerking kan de enquêtecommissie medewerking afdwingen via een juridische procedure op grond van de Wpe 2008. In de Wpe 2008 zijn verschoningsgronden beschreven (artikelen 19 t/m 24 van de Wpe 2008).

Overige aspecten rondom het openbare verhoor

Tijdens het openbare verhoor kunt u zich laten bijstaan door een derde. Voor de eventuele bijstand is één aparte zitplaats in de Enquêtezaal beschikbaar. Voor de volledigheid wordt u erop gewezen dat de persoon die bijstand verleent, niet namens u het woord kan voeren tijdens het openbare verhoor.

De openbare verhoren zijn toegankelijk voor de pers. Er worden beeld- en geluidsregistraties gemaakt van het openbare verhoor ten behoeve van het stenografisch verslag en de weergave op de website van de Tweede Kamer. De mogelijkheid bestaat dat het openbare verhoor ook wordt uitgezonden op televisie of via andere media. Tevens is de kans aanwezig dat u wordt benaderd door pers.

Desgewenst kunt u een vergoeding ontvangen conform artikel 18 van de Wpe 2008. Indien u voor een dergelijke vergoeding in aanmerking wilt komen, krijgt u daartoe bij het openbaar verhoor een declaratieformulier uitgereikt.



Tot slot

De Enquêtezaal van de Tweede Kamer bevindt zich in het gebouw Logement in het centrum van Den Haag. U wordt verzocht zich 30 minuten voor het aangegeven aanvangstijdstip te melden bij de portiersloge van het Logement aan de **Lange Houtstraat 1, 2511 CV te Den Haag**. Voor toegang tot het gebouw dient u een geldig legitimatiebewijs te tonen.

U wordt verzocht de enquêtecommissie uiterlijk twee weken voorafgaand aan het openbare verhoor te informeren over onderstaande zaken:

1. Uw keuze tussen eed of belofte;
2. Indien van toepassing, de naam en functie van de persoon die u bijstand verleent;
3. Of u er bezwaar tegen heeft direct na het verhoor door eventueel aanwezige pers benaderd te worden.

Bovenstaande informatie kunt u doorgeven aan de griffier van de enquêtecommissie, de heer E. (Erwin) M. Sjerp via cie.fraudebeleid@tweedekamer.nl. Voor eventuele vragen over de gang van zaken met betrekking tot het openbare verhoor zijn wij bereikbaar via het bovenstaande emailadres of telefonisch via 070-3182018. Van 18 juli tot 14 augustus a.s. zijn we beperkt aanwezig/bereikbaar.

Hoogachtend,



Salima Belhaj

Voorzitter van de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening

Tijdljn

- Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-regelgeving (Fraudewet en boetebesluit)
- Relevante Rapporten No periode t/m heden
- Relevante media t/m heden

Datum	Tijdljn Wet	No	Media No
2006			
Dec		- 12 dec: Rapport: "Van aanslag naar toeslag" (2006/395)	
2010			
Februari		- 2 feb Rapport aan DG Bel: "De Belastingdienst: lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman" (<i>heb ik niet kunnen vinden</i>) - 24 feb Rapport Onderzoek uit eigen beweging naar de wijze waarop de Belastingdienst / Toeslagen de mogelijke fraude met kinder-opvangtoeslag door een aantal gastouderbureaus aanpakt (2010/034)	-
September:	- Regeerakkoord Rutte 1 (30 sep)		-
2011			
Maart	- Kamerbrief Kamp en De Krom over aankondiging aanscherping van de wet (bijlage 1) (10 maart)		
2012			
Januari	- Advies RvS op wetsvoorstel (10 januari)		
Maart	- Wetsvoorstel door Kamp en De Krom ingediend (met nader rapport advies RvS) (20 maart)		
Mei	- Wetsvoorstel niet controversieel verklaard (29 mei)		
Juni	- Cie SZW heeft wets-voorstel besproken en heeft vastgesteld dat wet voldoende is voorbereid (ovv opmerkingen en beantwoording van vragen) voor openbare behandeling (7 juni) - Plenaire behandeling (27 en 29 juni)		

Juli	- Stemmingen. Wet aangenomen met 103 stemmen (alle partijen voor, behalve PvdA, SP en PvdD) (5 juli)		
Oktober	- Onderliggende regelgeving "boetebesluit" vastgesteld en ter informatie aan de EK en TK gestuurd (begin okt) -		
2013			
Januari	- Inwerkingtreding wet (1 jan)	- 17 jan : Rapport "In het krijt bij de overheid" 2013/003)	
2014			
Mei		- <i>30 mei/maart Gesprek Asscher en Brenninkmeijer ? Nav verhoor Dikmans. Moet Van Doorn zijn geweest en in die periode is meerder maken contact geweest met SZW over rapport.</i>	
Juni	-	- 13 juni: Nationale ombudsman start onderzoek naar Fraudewet	
Okt	-	- 30 okt: Rapport "Moeten de goeden onder de kwaden lijden? Een onderzoek naar de invoering van de één-bankrekeningnummer-maatregel door de Belastingdienst (2014/147)	
Nov	- Uitspraak CRvB (hoogte boete moet in alle gevallen worden afgestemd op ernst van de overtreding, de mate van verwijtbaarheid en de (financiële) omstandigheden van betrokkenen. (24 nov)		
		- 4 dec: Rapport Geen fraudeur, toch boete" (2014/159)	

2015			
Februari	-	- 12 feb Rapport Gevraagd: maatwerk! (15 februari aan Stas Wiebes overhandigd) (2015/025)	
April	- Kamerbrief over aanpassing van de wet (met daarin verwijzing naar de aanbevelingen van de No, rapport "Geen fraude, toch boete", 2014). Bijlage 2. (30 april)		
Juni	- Wetsvoorstel aangeboden aan RvS (26 juni)		
Juli	- RvS heeft een ongevraagd advies aan JenV uitgebracht waarin zij aandacht vraagt voor rechtsbescherming van burgers bij bestuurlijke boete.(13 juli)		
Aug		- 25 aug: No Rapport Pgb--- trekkingsrecht en de (niet) lerende overheid (2015/123)	
Oktober	- Gevraagd Advies RvS (22 okt)		
Nov		- 12 nov: Rapport Gegijzeld "Gegijzeld door het systeem" (2015/160)	
2016			
Januari	- Wetsvoorstel "Wijziging van de socialezekerheids-wetten in verband met de regeling van de bestuurlijke boete" (incl advies RvS en nader rapport) naar Kamer (27 januari)		
Maart	- Cie SZW acht wetsvoorstel voldoende voorbereid (ovv dat regering vragen en opmerkingen nog beantwoord) (9 maart) - Nota van wijziging door Kabinet ingediend (29 maart)		
April	- Bijgewerkte tekst (5 april)		
Mei	- Plenaire behandeling wetsvoorstel (17 en 18 mei) - Stemming: Wetsvoorstel aangenomen met 95 stemmen voor (VVD, PVV, GrBvK en Van Vliet tegen) (31 mei)		

2017			
Augustus		- 9 aug "Geen powerplay, maar fairplay" (2017/095) <i>(opvolging effecten via aangeleverde tijdlijn)</i>	
Nov		- <i>Snel reageert op ons rapport</i> - <i>Wij stellen nadere vragen</i>	
2018			
Maart		- 29 maart brief aan DG Belastingdienst "Informatieverstrekking over maatregel bij verrekening kinderopvangtoeslag"	
2019			
Mei		- 27 mei Brief aan Stas Snels nav RvS uitspraak eind april en Geen Powerplay (bijlage)	
Juni		- 13 juni 2019 Reactie Stas Snels op onze brief (bijlage)	
2020			
April		- Brief aan Stas Van Huffelen nav telefoongesprek 2 april	
Oktober		- 20 okt Brief aan Stas Van Huffelen over monitor UHT	
December			- 2020: NRC over omgevingswet, decentralisaties, toelagen en fraudedenken
2021			
Mei		- 25 mei Eerste monitor UHT en brief aan Van Huffelen	- 12 mei Groene Amsterdammer - 25 mei 2021 Optreden Nieuwsuur nav eerste monitor
Juli			- Trouw juli 2022: Toelagenouders moeten sneller geholpen worden.

Okt		- 11 okt Tweede monitor en aanbiedingsbrief aan Van Huffelen	- 11 Okt 2021: Trouw: groot interview over toelagen - 11 okt Volkskrant : Waarom lukt het maar niet gedupeerde ouders in de toelagenaffaire te helpen? - 14 okt UWV magazine
Nov		- 17 nov Brief aan Stas van Huffelen over standaardafwijzingsbrief	
Dec		- 3 dec Reactie Stas op onze brief	
2022			
April		- 20 april brief No en KOM aan Stas over versnelling hersteloperatie	
Mei		- 30 mei reactie Stas op onze brief	
Juli		- 1 juli Derde monitor - 15 juli: reactie Stas op onze monitor	
Nov			- 5 nov : Essay Elsevier
Dec		- 23 dec Brief No aan Stas met verzoek opvolging aanbevelingen	
2023			
Feb		- 3 feb 2023 reactie Stas op onze brief van 23 dec	

Notitie

Onderwerp	Vorbereiding besloten voorgesprek Parlementaire Enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening do 8 juni 13.00-14.00 uur
Datum	31-5-2023
Van	█ (i.o. █ en █)
Aan	Reinier

Inleiding

De Tweede Kamer heeft op 1 februari 2022 besloten een parlementaire enquête te houden naar het fraudebeleid en de dienstverlening van de overheid (naar aanleiding van de motie Marijnissen c.s.). Doel van de enquête is te komen tot waarheidsvinding en inzicht te krijgen in het fraudebeleid van de overheid en daar een oordeel over te vormen. Centraal staat de manier waarop de overheid fraude bestrijdt en tekort is geschoten in de dienstverlening aan, en rechtsbescherming van burgers. Het onderzoek is een vervolg op het werk van de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU; eindrapport Klem tussen balie en beleid) en de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK; eindrapport Ongekend onrecht). Deze parlementaire enquêtecommissie omvat dus niet alleen de kinderopvangtoeslagaffaire maar de gehele dienstverlening, handhaving en fraudebestrijding bij overheidsdiensten.

Onderzoeksvragen

Jij en Thom de Graaf hebben eerder in november 2021 met de Tijdelijke Commissie Fraudebestrijding en Dienstverlening (TCFD) gesproken over de doel en reikwijdte van de parlementaire enquête. Toentertijd leek de TCFD vooral een commissie op zoek naar een vraag. Onderstaande hoofdvragen zijn het uiteindelijk geworden (zie oorspronkelijke onderzoeksvoorstel in bijlage 1):

- Hoe kan worden verklaard dat de wijze waarop de overheid fraude bestrijdt, heeft geleid tot tekortschietende dienstverlening aan en rechtsbescherming van burgers?
- Welke rol hadden betrokken actoren bij de totstandkoming en uitvoering van dit fraudebeleid en welke lessen kunnen worden getrokken, opdat iedereen kan vertrouwen op een rechtvaardige behandeling door de overheid?

Leden parlementaire enquête commissie

De enquêtecommissie bestaat uit mevrouw Salima Belhaj (D66; voorzitter), de heer Michiel van Nispen (SP; ondervoorzitter), mevrouw Hatte van der Woude (VVD), mevrouw Senna Maatoug (GL), de heer Lammert van Raan (PvdD), de heer Farid Azarkan (DENK) en mevrouw Sylvana Simons (BIJ1).

Stand van zaken parlementaire onderzoek

De afgelopen maanden heeft de enquêtecommissie dossieronderzoek gedaan. Dit bestond uit twee delen:

1. Contextanalyse. Het eerste deel van het onderzoek richt zich op de ontwikkeling van het fraudebeleid in de afgelopen dertig jaar. Om deze periode te onderzoeken, heeft de commissie een onderzoek uitgevoerd naar de manier waarop er in de afgelopen dertig jaar is gesproken over fraude in de maatschappij en naar hoe het fraudebeleid zich heeft ontwikkeld sinds de jaren negentig. Daarnaast

heeft de commissie dossieronderzoek gedaan om nog niet openbaar beschikbare informatie te verkrijgen. Zij heeft daarvoor inlichtingen en documenten gevorderd.

2. Verdiepingsonderzoek. Het tweede deel van het onderzoek richt zich op de uitvoeringspraktijk, door de werkwijze van drie uitvoeringsorganisaties: de Belastingdienst, het UWV en het Inlichtingenbureau nader te onderzoeken.

Doel van de voorgesprekken

In de daaropvolgende fase (voorjaar 2023) voert de commissie meerdere besloten voorgesprekken. De besloten voorgesprekken dienen ter voorbereiding op de fase van openbare verhoren die na het zomerreces zullen plaatsvinden. De voorgesprekken geven de commissie de gelegenheid bevindingen uit het dossieronderzoek te toetsen, kennis en inzicht in de materie te vergroten en informatie (over de rol) van verschillende actoren te verkrijgen.

De voorgesprekken hebben een besloten en vertrouwelijk karakter. Ik weet ook niet precies met wie ze verder spreken. Jij noemde zelf in ieder geval Thom de Graaff en Bart Jan van Ettehoven (RvS). De leden van de enquêtemissie zijn wettelijk verplicht hetgeen hen tijdens het voorgesprek ter kennis komt geheim te houden. Voor jou geldt, dat wat u ter kennis komt tijdens het besloten voorgesprek, niet openbaar gemaakt mag worden.

Vragen van de commissie

1. De ontwikkeling in de signalen die de Nationale Ombudsman krijgt vanuit burgers over de handhaving van beleid, de fraudebestrijding en dienstverlening door de overheid (aard, omvang, hardnekkigheid);
2. De rol van de Nationale Ombudsman bij uitvoering van beleid en de mate waarin adviezen worden opgevolgd en de ontwikkeling daarin;
3. Rechtsbescherming van burgers en het toegang tot het recht.

Extra agendapunt vanuit ons

4. Een belangrijk ontwikkelperspectief voor overheidsdienstverlening is: de proactieve overheid.

Bouwstenen voor antwoorden

1. **Ontwikkeling signalen bij de Nationale ombudsman vanuit burgers over handhaving van beleid, fraudebestrijding en dienstverlening door de overheid**

- Het aantal verzoeken (klachten, vragen en signalen) blijft de laatste tijd redelijk constant over de jaren heen: rond de 25.000 tot 30.000. De spreiding over de betrokken overheidsinstanties blijft ook ongeveer gelijk. Afgelopen jaar was de top 5: gemeenten (4.129), belastingdienst (2.023), politie (1.584), UWV (1.010), CBR (779) en vlak daarna IND (602). De aard van de verzoeken blijft grotendeels hetzelfde: non-respons, slechte informatievoorziening en financiële problemen.
- Op basis van klachten zelf lastig om te zeggen of onevenredig harde handhaving of fraudebestrijding is afgenomen. Ik zie wel bijvoorbeeld minder klachten over gijzelingen (onrechtmatige vrijheidsbeneming voor niet betalen van boetes) waar ik eerder in 2015 een rapport over heb geschreven. Daar kwam toen uit dat het veelal niet mogelijk was om met het CJIB een betalingsregeling te treffen of anderszins tot een oplossing te komen anders dan direct betalen. Dat is nu anders.

- Ik zie dat het mensbeeld bij de overheid aan het kantelen is. Dat staat genoemd in beleidsstukken¹ maar ik zie het ook in de praktijk van wetgeving en uitvoering.
 - Voorgestelde veranderingen in Participatiewet die niet meer uitgaan overheid die burger wantrouwt zoals bijstandgerechtigden die giften mogen ontvangen tot 1.200 euro zonder meldplicht, voor iedereen geldt een volledig jaar dat bijverdiensten voor 15% buiten beschouwing blijven, bijstandsgerechtigden die (nog) niet kunnen werken mogen voortaan wel zonder toestemming mantelzorg verlenen en tijdelijk bij elkaar wonen heeft geen consequenties meer voor de bijstand.
 - Een meer mensgerichte Awb met o.a. verbetering van communicatie tussen overheid en burger door besluiten beter en begrijpelijker te motiveren en eenvoudiger maken voor burgers om fouten te herstellen. Ook de verbetering van de positie van de burger op het gebied van bestuursrechtelijke geldschulden is heel goed (zie bijlage 2 brief van No over concept tekst in de preconsultatie).
 - De aandacht voor de context neemt ook toe in de uitvoering die zich meer verweert tegen beleid. Zie ook in de verschillende Standen van de Uitvoering waar veel uitvoeringsorganisaties openhartig zijn over wat er nog niet zo goed gaat. Zo zien we steeds meer aandacht voor maatwerkoplossingen via het Netwerk Overheidsbrede Maatwerkplaatsen (met 24 overheidsinstanties), Maatwerkloket Multiprobleem Huishoudens (samenwerking 5 ministeries), de Casuistiektafel (van het UWV, de RVO en de BD voor ondernemers in financiële problemen vanwege terugbetaling coronasteun), etc.
- Met name bij de verschillende hersteloperaties zie ik nog steeds wel dat het wantrouwen van de overheid de kop op steekt, met name als het gaat om de bewijsvoering die gedupeerden veelal uitgebreid moeten aanleveren.
 - KOT - Vooral bij de brede hulp door gemeenten op vijf leefgebieden (financien, wonen, zorg, gezin en werk) aan gedupeerde ouders en kinderen zie ik – maar bijvoorbeeld ook de ombudsman Rotterdam – dat er gedupeerden heel vaak met uitgebreide bewijslast moeten komen om bepaalde schade aannemelijk te maken. Terwijl nadrukkelijk de bedoeling van de SPUK regeling is dat gemeenten ruimhartig mogen zijn in hun ondersteuning voor een nieuwe start. Reeds ontvangen compensatiegelden mogen daar geen rol bij spelen terwijl daar wel in sommige gemeenten wel naar gevraagd wordt.
 - Groningen – Ook de parlementaire enquêtecommissie concludeert dat schademelders nog steeds met wantrouwen worden bejegend. Het wettelijk bewijsvermoeden (de omgekeerde bewijslast) moet o.a. soepeler worden toegepast. In de kabinetsreactie staat inmiddels dat in het effectgebied van de gaswinning in Groningen en de gasopslag in Norg en Grijskerk het wettelijk bewijsvermoeden onverkort wordt toegepast. Het minimale gebied wordt wettelijk vastgelegd en wordt niet meer ten nadele van burgers aangepast. En bij schade tot 40.000 euro vindt geen onderzoek naar causaliteit meer plaats.
- Tot slot wil ik met u delen dat bij de Rotterdamse ombudsman inmiddels drie zaken bekend zijn waarbij (gedupeerde) ouders wederom grote bedragen kinderopvangtoeslag moeten terugbetalen. In één geval bijvoorbeeld over drie jaar in totaal zo'n 21.000 euro omdat de jaaropgaven van de kinderopvangorganisatie niet zouden zijn ontvangen terwijl de ouder beweert ze wel te hebben gestuurd. Ik ben met de ombudsman Rotterdam over deze zaken in gesprek met het ministerie van Fin/Toeslagen.

¹ Bijvoorbeeld brief van Bruins Slot over acties kabinet bevorderen menselijke maat (d.d. juli 2022) waarin staat dat "In de afgelopen jaren is duidelijk geworden dat in wetten en regels niet altijd wordt uitgegaan van een realistisch mensbeeld. Het is daarom belangrijk dat de manier van denken en doen verandert waarbij de mens meer centraal staat. Door bij het maken van beleid uit te gaan van realisme en oog te hebben voor wat mensen echt nodig hebben om vooruit te komen. En door ze niet te reduceren tot rationeel handelende burgers die in alle gevallen feilloos alle wetten en regels kennen, begrijpen of toepassen."

2. Rol Nationale ombudsman bij uitvoering beleid en mate waarin adviezen worden opgevolgd

- Burgers kunnen bij ons klachten indienen als het misgaat tussen hen en de overheid. Klachten moeten gaan over de manier waarop de overheidsinstantie zijn werk doet. De Nationale ombudsman behandelt geen klachten over de regering (beleid of wetten). Daar bent u als Tweede Kamer als eerste aan zet. We doen wel aanbevelingen in individueel klachtonderzoek dat mogelijk het beleid raakt. En in ons grotere onderzoek uit eigen beweging kijken we wel naar beleid en de uitwerking in de (uitvoerings)praktijk en doen we aanbevelingen. Die onderzoeken staan op onze Ombudsagenda.
 - Voorbeeld: verschillende onderzoeken naar sociale minima van vorig jaar waarbij we hebben gekeken naar de bureaucratische hordes die verschillende doelgroepen in het sociaal domein moeten noemen om de voorzieningen te krijgen waar ze recht op hebben: jongeren met een beperking, jongeren in de bijstand en statushouders. In overkoepelende visie doen we aanbevelingen aan zowel landelijke overheid als gemeenten (zie bijlage 3).
 - Voorbeeld: drie verschillende onderzoeken binnen het sociaal domein naar invloed van burgers op hun eigen situatie en op beleid (via o.a. adviesraden): Wmo, Participatiewet en Jeugdwet. Eerste onderzoek naar de Wmo 'Burger in zicht!' is afgerond. Hieruit blijkt dat burgers weinig invloed en regie ervaren tijdens het proces van aanvragen. Hierdoor groeit de afstand tussen overheid en burgers onnodig. Aanbevelingen zijn vooral gericht op gemeenten (zie bijlage 4).
- Sinds het kinderopvangtoeslagschandaal aan het licht kwam, o.a. door ons rapport Geen powerplay, maar fairplay, merk ik dat er meer aandacht is voor ons werk. Ook het proefballonnetje van de premier over de oprichting van 'een club tussen burger en overheid' en mijn antwoord: 'Die club is er al, nu nog een club die mijn rapporten leest' heeft geholpen.
 - Voorbeeld van de onderzoeken naar sociale minima. Nog geen kabinetsreactie en eerste rapport verscheen meer dan een jaar geleden maar ik zie wel al aanpassingen in beleid:
 - Participatiewet in balans is in internetconsultatie. Daaruit blijkt dat veel aanbevelingen uit ons onderzoek Watertrappelen in de bijstand (voorlopig) zijn overgenomen. Wet gaat per 1 jan 2025 in werking.
 - De Alo-kop problematiek wordt opgelost (door ophoging bijstandsnorm alleenstaande ouders met partner in buitenland);
 - Invoering bufferbudget;
 - Geen kostendeler bij tijdelijk verblijf;
 - De aanvullende bijzondere bijstand voor jongmeerderjarigen wordt geharmoniseerd.
 - Van Gennip heeft recent aangekondigd dat gemeenten statushouders met een bijstandsuitkering niet meer verplicht hoeven te ontzorgen in de eerste zes maanden. Wetsonderdeel hierover wordt herzien. Een van de aanbevelingen uit ons rapport Een status met weinig armslag.
 - Mede naar aanleiding van ons onderzoek Met te weinig genoeg nemen zijn SVB en UWV een pilot begonnen onder 1.000 ouderen naar het automatisch toekennen van aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO).
 - Caribische studenten in Nederland hebben te maken met tal van administratieve uitdagingen. Ik heb daar een rapport over geschreven met aanbevelingen. Recent is aangekondigd dat Caribische studenten in ieder geval een BSN nummer kunnen aanvragen vanaf volgend jaar. De wijzings-AMvB om BSN te verstrekken bij inschrijving bij DUO ligt nu bij de Raad van State. Inmiddels kunnen ze ook aanspraak maken op een Nederlandse basiszorgverzekering.

- In geval van de hersteloperatie van het Kinderopvangtoeslagschandaal lijkt er nu toch meer ruimte te komen voor de optie voor gedupeerde ouders om via integrale geschilbeslechting (zoals een goed gesprek en een vaststellingsovereenkomst) tot een snelle afronding te komen. Daar pleit ik al meer dan twee jaar voor.
- Soms zie ik opvolging van onze aanbevelingen bij individuele lokale overheden. Nadeel daarvoor is dat de verschillen tussen gemeenten daardoor (nog) groter worden.
 - In rapport 'Watertrappelen in de bijstand' doen we als aanbeveling dat de vier weken zoektermijn voor jongeren die om bijstand vragen verdwijnt. Helaas lijkt de «kan»-bepaling in de Participatiewet (en dus ruimte voor gemeenten om maatwerk toe te passen) te blijven bestaan. Maar Utrecht hanteert nu wel soepele regels voor de bijstand voor jongeren tot 27. Ze worden niet meer verplicht om eerst 4 weken naar werk te zoeken voordat de gemeente ze helpt. Die termijn zorgde ervoor dat jongeren in de schulden belanden. De uitzondering is gunstig voor jongeren in Utrecht, die niet eerst vier weken zonder inkomen zitten.
- Tegelijkertijd zijn er ook nog steeds voorbeelden van aanbevelingen die ik lange tijd geleden heb gedaan, die pas recent of nog steeds niet worden opgevolgd.
 - Ruim 10.000 gezinnen in Nederland moeten door een fout van de overheid rondkomen van een bedrag onder het sociaal minimum. De gedupeerden zijn gezinnen die door botsende regels onterecht toeslagen als huur- of zorgtoeslag mislopen. Daardoor komen zij onder het bestaansminimum terecht: het minimale bedrag waarop je in Nederland recht hebt om rond te komen. Voor een groot deel van de gedupeerden duurt deze situatie al jaren. Zeven jaar geleden kaartte de ombudsman het probleem al aan, en ook rechters, sociaal raadslieden en Kamerleden trokken herhaaldelijk aan de bel. Schouten en Van Gennip werken aan een oplossing. Maar voor nu, is er alleen een tijdelijke instructie. Huishoudens die door de regelingen in de problemen zijn gekomen moeten via de bijzondere bijstand worden geholpen.
 - Het sociaal minimum op Caribisch Nederland is nog steeds niet structureel verhoogd. Recent is wel door Schouten aangekondigd dat de onderstand voor alleenstaanden en de AWW per 1 oktober 2023 verhoogd en stelt ze een tweede tijdvak open voor de tijdelijke regeling Dubbele Kinderbijslag Intensieve Zorg, vooruitlopend op de invoering van de structurele regeling. De energietoelage voor huishoudens met een laag inkomen wordt verlengd voor 2023.
- Overigens verschilt het per overheidsorganisatie hoe er wordt omgegaan met mijn aanbevelingen.
 - Ik zie bij het ministerie van SZW dus welwillendheid (zie voorbeelden boven) ondanks uitblijven kabinetsreactie. Meestal is er bij uitvoeringsorganisaties iets meer animo is om met onze aanbevelingen aan de slag te gaan. Voorbeelden van uitvoeringsorganisaties die dit doen zijn: het CJIB, CWR, SVB. Maar ook de VNG pakt regelmatig aanbevelingen van ons op door bijvoorbeeld door handreikingen op te stellen voor gemeenten op gebied van vrouwenopvang of door standaard kennisgevingen op te stellen en ter beschikking te stellen voor alle gemeenten op basis van verbetervoorstellen van ons.
 - Ook in de Tweede Kamer klinkt overigens steeds regelmatig een verwijzing naar een van onze rapporten of ander werk van ons. Ik word ook regelmatig gevraagd om een bijdrage te leveren aan een rondetafelgesprek (zoals recent die SZW 'Sneller uit de schulden') of in gesprek te gaan met een specifieke commissie (zoals recent FIN over hersteloperatie KOT). Ook de Eerste Kamer hebben motie Koole aangenomen waarin verzocht wordt o.a. om een jaarlijks gesprek met de Nationale ombudsman en leden van de relevante Kamercommissies over mijn rapporten.

3. Rechtsbescherming van burgers en toegang tot het recht

- In het recente jaarverslag 2022 wijs ik er op dat de overheid steeds vaker tegenover in plaats van naast de burger staat en dat komt door de toenemende juridisering. Ik zie het afgelopen jaar regelmatig dat de rechtspositie van burgers wordt versterkt (mede naar aanleiding van het rapport Ongekend onrecht). Naar aanleiding van het toeslagenschandaal kregen burgers meer toegang tot juridische bijstand. Ook kondigde de minister voor Rechtsbescherming aan het stelsel voor rechtsbijstand te vernieuwen, met een meer laagdrempelige toegang tot recht. Burgers worden op allerlei vlakken mogelijkheden geboden om zich te verweren tegen de overheid. Met de beste intenties. Maar het laat zien dat de overheid meer tegenover de burger staat dan ernaast. We slaan de vraag 'Wat heeft u nu nodig' daarmee weer over, en bieden de burger een advocaat om tegen de overheid te procederen. Dat zou niet nodig moeten zijn. En het impliciet de boodschap de overheid zelf niet gaat veranderen.

4. Een belangrijk ontwikkelperspectief voor overheidsdienstverlening: de proactieve overheid

- Alleen een responsieve overheid is niet voldoende. Ik pleitte in 2022 en zal in 2023 ook blijven pleiten voor een proactieve overheid, die actief inzet op het voorkomen van problemen. Door de mogelijkheden en voorzieningen die er voor burgers zijn en waar ze recht op hebben, actief te brengen om zo onderbenutting te voorkomen. Of door die voorzieningen automatisch toe te kennen. Juist ook in deze tijd waarin veel burgers zich af lijken te keren van de overheid, is het hoofdzakelijk voor de overheid om extra hun best te doen om die burgers te bereiken en te wijzen op voorzieningen waar ze recht op hebben.
- De toegankelijkheid van overheidsvoorzieningen is niet altijd goed. Oude cijfers van de Belastingdienst uit 2019 laten zien dat 10% van de huishoudens die recht hebben op een toeslag die niet aanvraagt. Dat kan om grote bedragen gaan. Zo'n 2000 tot 2500 euro gemiddeld per jaar. Het gemiste bedrag aan toeslagen zou wel eens hoger kunnen zijn dan het bedrag dat veel huishoudens hebben gekregen als koopkrachtcompensatie. Dat geeft de urgentie van dit vraagstuk aan.
- Uit ons eigen onderzoek naar aanvullende inkomensvoorzieningen voor ouderen in een kwetsbare financiële positie maar ook uit andere recente onderzoeken naar sociale minima groepen zoals statushouders, weten we dat burgers vaak niet van het bestaan van bepaalde voorzieningen waar ze wel voor in aanmerking komen. Of – en dat horen wij steeds vaker – durven burgers geen gebruik te maken van voorzieningen omdat ze bang zijn dat ze terug moeten gaan betalen als direct gevolg van het kinderopvangtoeslagschandaal.
- Maar ook: bepaalde voorzieningen worden structureel door de overheid onder begroot zodat niet alle burgers die er wel recht op hebben, deze kunnen ontvangen. Met als schrijnend voorbeeld de mensen in de rij voor de subsidie voor Groningers om hun woningen te verbeteren.
- Ik zie goede voorbeelden. Vanaf 1 april 2024 ontvangen ouders van kinderen met een ernstige ziekte of beperking, die daarom een indicatie voor de Wet langdurige zorg hebben, indien gewenst automatisch de dubbele kinderbijslag waarop ze recht hebben. DUO gaat studenten actiever wijzen op de aanvullende beurs. En ook hier 'Belgen doen het beter': de gemeente Gent in Vlaanderen brengt een proactieve overheid in de praktijk o.a. met automatische korting op onderwijs en kinderopvang voor mensen in de bijstand en automatische toekenning van de uitpas voor kunst en cultuur (op basis only-once principe) (zie bijlage 5).
- Ik zie ook goede bewegingen naar meer gegevensdeling indien het in het voordeel van de burger is. Het AP is coulanter dan eerder werd gedacht en de AVG ook meer mogelijkheden biedt dan altijd wordt gedacht. De AP geeft aan dat er vooral vaak een gebrek is aan een heldere grondslag voor

gegevensverwerkingen en dat dit voor spanningen zorgt. Dat is een probleem dat de wetgever kan oplossen door te acteren op signalen die het uitvoeringsveld en het AP doorgeven. Arre Zuurmond c.s. heeft een preadvies geschreven over de informationele zorgplicht in kader aanpassing Awb waarin ze pleiten voor een Algemene Informatiewet. Ook de AR vraagt aandacht voor die gegevensdeling in kader van proactieve overheid en stelt voor dat in de parlementaire behandeling van wetsvoorstellen structureel aandacht gegeven wordt aan benodigde verwerking van persoonsgegevens. En de kennis over AVG binnen ministeries te vergroten.

Voor het geval er vragen over komen

- **Laatste ontwikkelingen FSV.** De belastingdienst is net een communicatieaanpak gestart om mensen die schade hebben ondervonden van het feit dat ze op de FSV-lijst stonden, te informeren. Ze starten met het informeren van de AVG-groep. De AVG-groep krijgt een forfaitaire vergoeding van 375,-. Maar vergoeding voor het 'echte effect' kan pas nadat de wet hiervoor is aangepast. Het wetsvoorstel moet nog naar de Kamer. Dit is op zijn vroegst in 2024. De groep mensen die onterecht is afgewezen voor een MSNP-traject, wordt uitgezonderd van deze aanpak. De reden daarvoor is dat het beleid bij deze groep nog niet duidelijk is en herstel anders moet zijn. Voor hen is dus nog geen herstelactie in gang gezet.
 - Ons standpunt: Het blijft wrang dat de groep die het hardst getroffen is door de FSV-lijst, het langst moet wachten op afronding en herstel. Ook is nog onduidelijk hoe groot de groep is. Er zijn 500 zelfmelders, maar ze weten niet hoeveel mensen zich niet gemeld hebben.
- **Stand van zaken Inlichtingenbureau.** Daar hebben wij strikt genomen geen bevoegdheid over (het is een stichting), maar als we de Venice Principles volgen wel (het is een stichting die een publieke taak uitvoert namelijk 'veilige, digitale gegevensuitwisseling tussen gemeenten en diverse overheidsorganisaties en verzamelen van persoonsgegevens op gebied van Werk en inkomen, Onderwijs, Belastingen, Zorg, Schuldhulpverlening en Beslaglegging'²). Wij hebben er zelf nooit onderzoek naar gedaan. We krijgen er bijna nooit klachten over, hoogstens een keer een signaal van een burger dat er informatie over hem of haar is gedeeld door het Inlichtingenbureau (maar dat is ook hun doel). Ze kwamen negatief in het nieuws bij de zaak van Wijdemeren waarbij een vrouw in de bijstand 7.000 euro moest terugbetalen omdat haar moeder af en toe boodschappen voor haar deed en ze verzuimde dat te melden. Het signaal over deze zaak kwam van het Inlichtingenbureau. Het is de Inspectie SZW en de AP die toezicht moeten houden op het Inlichtingenbureau.

Bijlagen

- 1 Onderzoeksvoorstel d.d. jan 2022 – los bijgevoegd
- 2 Brief preconsultatie aanpassingen Awb – los bijgevoegd
- 3 Aanbevelingen reflectiestuk Sociale minima
- 4 Aanbevelingen onderzoek Wmo
- 5 GemeenteDelers case Gent

² Denk hierbij aan informatie over inkomen vanuit het UWV, vermogensgegevens van de Belastingdienst, hogeschoolinschrijvingen van DUO en zorginformatie vanuit het CIZ.

3 Aanbevelingen reflectiestuk Sociale minima

De overheid moet zorgen dat mensen niet door de ondergrens van het sociaal minimum zakken. Dat gebeurt nu wel. Onder meer door energiearmoede en stijgende prijzen. In de onderzoeken naar sociale minima en niet-gebruik van inkomensvoorzieningen komt de ombudsman steeds dezelfde knelpunten tegen. In de reflectie *Sociale minima in de knel* benoemt de Nationale ombudsman deze overkoepelende problemen en doet suggesties wat de overheid kan doen om deze op te lossen.

Overkoepelende problemen

1. Sociaal minimum is niet toereikend
2. Grote verschillen tussen gemeenten in participatie en bestaanszekerheid
3. Niet-gebruik van voorzieningen
4. Moeilijk om uit de armoedeval te komen.
5. Ingewikkelde wetten en regels en hoge administratieve lasten
6. Onrealistische inschatting van het doenvermogen van burgers
7. Gebrek aan geld, tijd en deskundigheid bij gemeentelijke dienstverleners
8. Afstemmingsproblemen in de keten

Wat kan de overheid doen om de bovengenoemde problemen op te lossen?

1. Garandeer als Rijksoverheid een toereikend sociaal minimum:
2. Versterk als gemeenten de sociale participatie
3. Wees proactief en ga niet-gebruik van voorzieningen tegen
4. Zorg voor ruimere bandbreedtes en buffers tegen de armoedeval
5. Verbeter sociale wet- en regelgeving in plaats van meer maatwerk in de uitvoering.

Bijlage 4 Aanbevelingen onderzoek Wmo

De Nationale ombudsman heeft de volgende aanbevelingen voor gemeenten:

Borg de eigen regie van burgers

1. Laat de burger niet wachten, houd je aan de termijnen van de Wmo en vraag niet telkens hetzelfde als iemand al een Wmo-voorziening ontvangt.
2. Vereenvoudig de mogelijkheid om onjuistheden in het verslag van het keukentafelgesprek te verwijderen.
3. Wees flexibel en creatief bij het toekennen van Wmo-voorzieningen als het aangeboden standaardpakket niet aansluit bij de behoefte van de aanvrager.
4. Biedt proactief voldoende en onafhankelijke cliëntondersteuning aan.

Benut en waardeer de adviesraad, het levert inzicht in het burgerperspectief op

1. Betrek de adviesraad aan het begin van het beleidsproces.
2. Betrek de adviesraad bij het uitwerken van beleid naar de uitvoering.
3. Schenk meer aandacht aan de relatie en het samenwerken met de adviesraad. Vraag de adviesraad wat ze nodig heeft, onder andere aan ondersteuning en contactmomenten. Bespreek de wederzijdse verwachtingen en maak daarna afspraken over de samenwerking.

Maak duidelijk waar de burger terecht kan met een klacht en verlaag de drempel

1. Informeer bij de burger tijdens en na het aanvragen van de voorziening hoe hij het proces heeft ervaren en neem de bevindingen mee voor het verbeteren van het proces.
2. Zorg ervoor dat het duidelijk is waar de burger terecht kan met zijn klacht en stel eisen aan de klachtbehandeling bij de door de gemeente ingeschakelde derde partijen, bijvoorbeeld over een persoonlijke benadering.
3. Ga regelmatig in gesprek met de door de gemeente ingeschakelde derde partijen, bespreek de aard van de binnengekomen klachten en hoe daar mee om gegaan is.

Bijlage 5 Gemeentedelers case Gent

Stad Gent realiseerde al 3 usecases:

1 Automatische korting op onderwijs en kinderopvang voor mensen in bijstand

Gezinnen die van de bijstand leven (in het Vlaams: Leefloon-gezinnen) krijgen sinds 2021 automatisch korting in onderwijs en kinderopvang. Hierdoor bereikten we vier keer meer rechthebbende gezinnen.

2 Gratis huisvuilzakken voor inwoners met minimum inkomen

Een 2de usecase is proactieve toekenning van het sociale recht op gratis huisvuilzakken voor mensen met een minimum inkomen. Het aantal ingediende aanvragen daalde van 1350 in 2019 naar 28 in 2022! Maar liefst 25.745 burgers kregen dit zonder het zelf te moeten aanvragen.

3 Uitpas voor korting op kunst en cultuur

De 3e usecase is het aanmeldproces voor de UiTPAS, waarmee inwoners korting krijgen op kunst en cultuur. Als de inwoner zijn legitimatie laat zien, kan de gemeente gelijk zien of diegene er recht op heeft en waarom. De burger moet geen bewijsstukken meer aanleveren en moet dit niet meer zelf aanvragen.

Usecases in ontwikkeling

Deze opzet breiden we dit najaar nog verder uit voor kortingen op basis van fiscaal inkomen voor ouders in het Stedelijk Onderwijs én bij gratis registratie binnen de Lage Emissie-zone van de Stad obv parkeerkaart gehandicapten en Verhoogde Tegemoetkoming.

Waardevol

Door dit project bieden we dienstverleningen proactief aan rechthebbenden. We focussen daarbij op de meest kwetsbare doelgroepen. Voor die burgers betekent dit een grote vereenvoudiging. Zij moeten niet langer zelf verklaringen zoals Verhoogde Tegemoetkoming, bewijs van bijstand of handicap, inkomensbewijs aanleveren. Gegevens die wij als overheid ergens beschikbaar hebben, vragen we eerst zelf op (only-once principe). Ook de drempel voor de burger om hun kwetsbare situatie (schulden, financiële situatie) zelf kenbaar te maken, werken we op deze manier weg. We stimuleren zo dat inwoners gebruikmaken van alle regelingen waar ze recht op hebben.

Deze administratieve vereenvoudiging is ook een grote efficiëntiewinst voor de overheid want al die attesten (verklaringen en aanvragen) moeten niet meer uitgelegd aan doelgroep, gecontroleerd of bewaard te worden.

Tot slot realiseren we ook dataminimalisatie over toch zeer persoonsgevoelige gegevens. We beperken de gegevens die onze medewerkers via de digitale tool opvragen en krijgen over de (aanvragende) burgers enkel die gegevens die noodzakelijk zijn terug.

Herbruikbaar

Het project is futureproof opgezet zodat we het voor toekomstige usecases kunnen hergebruiken. Er werd bovendien gebruik gemaakt van generieke bouwstenen van de Vlaamse overheid, die ook andere publieke overheden kunnen hergebruiken.

Bijvoorbeeld, de gemodelleerde regelsets of iemand binnen een bepaalde postcode woont, wie allemaal op datzelfde adres ingeschreven staan, hoe we gegevens van de referentiepersoon opvragen, of de burger bijstand krijgt, een Verhoogde Tegemoetkoming heeft, een parkeerkaart voor gehandicapten krijgt; dit zijn allemaal regelsets die dankzij dit project ontwikkeld zijn in de businessrule-engine en dus door andere overheden of bij andere dienstverleningen overgenomen kunnen worden. Ook de connectoren naar de authentieke bronnen zijn nu beschikbaar in de Vlaamse bouwstenen. Tot slot werd ook het juridisch kader voor het bevragen van fiscale gegevens voor steden en gemeenten dankzij dit project breed geschapen en verankerd in een wetswijziging.

Winnen

Dit project levert zeer tastbare resultaten op voor de burgers, en met speciale focus naar de meest kwetsbare doelgroep. We werken drempels weg door hen proactief bepaalde sociale tarieven automatisch toe te kennen. Het realiseert tevens grote efficiëntiewinsten aan de kant van de overheid en realiseert het only-once principe in de praktijk. Het mooie aan het project is ook dat het met herbruikbare componenten werkt waardoor een groot deel van de inspanning ook voor andere overheden meerwaarde kan opleveren.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman
De heer mr. R.F.B. van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2017-0000211077

Uw brief (kenmerk)
7 augustus 2017

Datum 7 november 2017
Betreft Uw rapport "Geen powerplay maar fair play"

Geachte heer van Zutphen,

U heeft de Belastingdienst/Toeslagen bij brief van 7 augustus 2017 uw rapport "Geen powerplay maar fair play" aangeboden met de uitnodiging om op uw aanbevelingen in dit rapport binnen drie maanden te reageren. Het onderzoek betreft de stopzetting van de kinderopvangtoeslag bij ongeveer 232 gezinnen in september 2014, die allen kinderopvang afnamen bij hetzelfde gastouderbureau.

Ik ga graag op uw uitnodiging in. Ik zal eerst een algemene reactie op uw rapport geven en daarna ingaan op de afzonderlijke aanbevelingen. Inmiddels heeft de staatssecretaris van Financiën bij brief van 14 september 2017 ook Kamervragen van het lid Omtzigt beantwoord over de uitspraak van de Raad van State in deze casus.

Algemene reactie

U concludeert in uw onderzoek dat er bij de stopzetting van de kinderopvangtoeslag bij ongeveer 232 gezinnen sprake is geweest van een disproportionele reactie op een signaal van mogelijke onrechtmatigheid. U roept Toeslagen op in de toekomstige toezichtsacties het burgerperspectief zwaar te laten meewegen en op behoedzame wijze het toezicht op de rechtmatigheid uit te oefenen.

Met u ben ik van mening dat bij het optreden van de Belastingdienst sprake moet zijn van een juiste balans tussen het burgerperspectief en het tegengaan van fraude en onrechtmatig gebruik. Zoals u opmerkt in het rapport is misbruik opsporen en bestrijden ook noodzakelijk. Het gaat vaak om grote bedragen. Deze zaak speelde in een tijd waar er politiek en maatschappelijk grote zorg bestond over de fraude met toeslagen en de nadruk vooral lag op het voorkomen daarvan door aanscherping van regels en toetsing op rechtmatigheid. De aandacht voor de in het voorjaar van 2013 in de publiciteit gekomen fraude met toeslagen heeft deze ontwikkeling verhevigd. Het toezicht van Toeslagen werd hierdoor verscherpt, mede naar aanleiding van de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit. Tegelijkertijd was dit aanleiding om het toezicht zoveel mogelijk te verleggen van toezicht achteraf naar toezicht vooraf. Dat heeft destijds geleid tot 'strengere'

handhaving en stevig optreden bij een sterk vermoeden van onrechtmatig gebruik van toeslagen. Dat heeft ook meer hinder voor goedwillende toeslagontvangers opgeleverd. In deze casus waren er signalen van een speciaal opsporingsteam binnen de Belastingdienst dat er sprake was van misbruik en oneigenlijk gebruik van toeslagen. Die signalen heeft de Belastingdienst destijds, in de politiek en maatschappelijke context zoals hierboven beschreven, zo beoordeeld dat direct handelen noodzakelijk werd geacht. Het beeld is dat bij ongeveer de helft van de gehele groep van vraagouders ook na de herbeoordeling Toeslagen tot de conclusie is gekomen dat er geen recht bestaat op kinderopvangtoeslag.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2017-0000211077

Tegelijkertijd constateer ik nu dat in deze casus de hiervoor bedoelde balans te veel is doorgeslagen naar het tegengaan van misbruik en er onvoldoende oog voor het burgerperspectief is geweest. De burger mag en moet erop kunnen vertrouwen dat de Belastingdienst betrouwbaar en zorgvuldig handelt conform de wet- en regelgeving. Ouders zijn in financiële problemen gekomen door de stopzetting van hun kinderopvangtoeslag en het ontbreken van de mogelijkheid opnieuw een aanvraag in te dienen. Ook werden hun bezwaarschriften te laat beantwoord. Hierdoor werd hen geen concreet handelingsperspectief geboden.

Dit heeft er toe geleid dat de processen en handelswijze van Toeslagen sinds juli 2016 als volgt zijn verbeterd:

- a. Toeslagen stopt een toeslag niet meer lopende een onderzoek naar de rechtmatigheid van de aangevraagde toeslag. Pas als uit het onderzoek blijkt dat er geen recht bestaat, wordt de toeslag gestopt. Wel kan, indien noodzakelijk geacht, de uitbetaling van het voorschot tijdelijk worden opgeschort.
- b. In de communicatie naar de aanvragers wordt duidelijker aangegeven waarom er geen recht op de toeslag bestaat. Wanneer de reden ligt in het niet overleggen van alle benodigde stukken, wordt duidelijker aangegeven welke stukken ontbreken of niet voldoen.
- c. Er wordt meer gestuurd op een tijdige afhandeling van de bezwaarschriften door Toeslagen.
- d. Wanneer een aanvrager vragen stelt over een beslissing of de status van een lopende procedure, wordt hij beter te woord gestaan. Uiteraard zullen er altijd individuele situaties blijven bestaan waarin in verband met het lopende onderzoek bepaalde informatie nog niet gegeven kan worden.

Op basis van mijn toegezegde evaluatie, die u in medio november ontvangt, gaat de Belastingdienst graag met u in gesprek over de aanpassing van de werkwijze en de uitkomst van de herbeoordelingen.

Specifieke aanbevelingen

Hierna ga ik in op uw vier aanbevelingen.

Aanbeveling 1

U beveelt Toeslagen aan om voortaan - als hij de rechtmatigheid van een lopende kinderopvangtoeslag wil onderzoeken en de lopende toeslag wil opschorten of beëindigen - de procedure te volgen zoals de wetgever deze voor ogen had en ook overigens te voldoen aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'.

Mijn reactie

Met de aanpassing van het werkproces is uw aanbeveling opgevolgd. Sinds juli 2016, dus al voordat de Raad van State uitspraak heeft gedaan, is Toeslagen gestopt met de methode waarbij lopende het onderzoek de toeslag werd gestopt, waardoor verdere uitbetaling werd voorkomen zonder dat er een terugvordering ontstond. Toeslagen volgt inmiddels de procedure zoals de wetgever deze voor ogen had en voldoet daarmee aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'. Uw aanbeveling is reeds praktijk.

Aanbeveling 2

U beveelt Toeslagen aan om - als hij een toeslag(aanvraag) afwijst of beëindigt omdat de aanvrager onvoldoende gegevens of bewijsstukken heeft aangeleverd - in de beschikking duidelijk aan te geven welke informatie en / of bewijsstukken ontbreken of niet voldoen aan de eisen.

Mijn reactie

Ik volg uw aanbeveling op. Toeslagen heeft continu aandacht voor de verbetering van de communicatie. Een onderdeel daarvan is de motivering van de beschikkingen. Bij de aanpassing van de processen in juli 2016 is Toeslagen daarom zijn beschikkingen ook beter gaan motiveren. Er wordt per geval in de beschikking aangegeven welke informatie ontbreekt of niet voldoet aan de eisen.

Aanbeveling 3

U beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

Mijn reactie

Aan vraagouders van wie een lopen de voorschotbeschikking in 2014 is stopgezet en die daarvan overlast hebben ondervonden, is of wordt excuses aangeboden, bijvoorbeeld tijdens de behandeling van het bezwaarschrift of in beroep bij de rechtbank waarbij het bezwaar respectievelijk het beroep is gehonoreerd. Op deze manier wordt uw aanbeveling dus overgenomen. Bij het opvolgen van uw aanbeveling over de tegemoetkoming ga ik uit van de volgende drie punten:

- a. Toeslagen geeft uiteraard toepassing aan de uitspraak van de Raad van State. In eerste instantie kijkt Toeslagen naar het gehele toeslagjaar. Als voor het gehele jaar aan de voorwaarden wordt voldaan, wordt ook voor het gehele jaar toegekend. Dit is het meest gunstig voor de vraagouders. Zij kunnen dan immers voor de kinderopvangkosten over het gehele berekeningsjaar kinderopvangtoeslag ontvangen. Wanneer dit niet tot de mogelijkheden behoort, wordt gezien of het berekeningsjaar opgesplitst kan worden in de periode vóór de stopzetting van het voorschot en de periode daarna. Vervolgens wordt beoordeeld of de betrokken vraagouders in één van deze twee perioden aan alle voorwaarden voor het recht op kinderopvangtoeslag hebben voldaan.
- b. Toeslagen stelt zich coulant op waar het gaat om de termijn waarbinnen de opvangkosten moeten zijn voldaan. Normaliter dienen alle kinderopvangkosten betaald te zijn vóór 1 maart van het jaar volgend op het toeslagjaar. Als buiten de schuld van de vraagouder dit niet mogelijk was, bijvoorbeeld als gevolg van het tijdens het onderzoek stoppen van de toeslag,

dan wordt de vraagouder een langere termijn gegund. Toeslagen kijkt dan per geval in hoeverre de ouder zich gezien de omstandigheden heeft ingespannen om te (kunnen)betalen. Ook hier geldt dat dit per geval beoordeeld moet worden.

- c. Toeslagen betracht coulance bij het treffen van een betalingsregeling. Dit betekent dat een aanvrager eerder in aanmerking komt voor een betalingsregeling waarbij rekening wordt gehouden met de persoonlijke draagkracht, wat leidt tot een lager te betalen maandbedrag.

De beoordeling zal per geval plaatsvinden. Als bij de nieuwe beoordeling blijkt dat er aan een of meerdere voorwaarden niet is voldaan, krijgen de betreffende vraagouders geen kinderopvangtoeslag toegekend. Het tijdig betalen van de kosten is immers niet de enige voorwaarde voor het recht op de kinderopvangtoeslag.

Betrokken vraagouders die van Toeslagen van mening zijn schade te hebben geleden door het eerdere handelen van Toeslagen, staat het natuurlijk vrij een schriftelijk verzoek tot vergoeding daarvan in te dienen. Een dergelijk verzoek wordt volgens de geldende regels afgehandeld. Daarbij staan rechtsmiddelen open.

Aanbeveling 4

U beveelt aan om de voorheen afgewezen bezwaarschriften en de lopende beroepszaken binnen een termijn van drie maanden ambtshalve te toetsen aan de uitspraak van de Raad van State. Deze aanbeveling geldt alleen voor de dossiers waarin betrokkenen voldaan hebben aan hun informatieplicht en alle benodigde gegevens en bewijsstukken aan Toeslagen hebben verstrekt. U verzoekt Toeslagen om hem over drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomsten van deze herbeoordeling.

Mijn reactie

Ik volg uw aanbeveling op. Alle lopende beroepszaken zijn inmiddels nogmaals beoordeeld en getoetst aan de uitspraak van de Raad van State. In enkele gevallen heeft dit geleid tot het alsnog gedeeltelijk toekennen van kinderopvangtoeslag. Ook zijn er gevallen waarbij alsnog is geconstateerd dat over het gehele jaar recht bestaat op kinderopvangtoeslag. Het beeld is dat in ongeveer de helft van de gevallen alsnog (geheel of gedeeltelijk) recht bestaat op kinderopvangtoeslag. Bij ongeveer de helft van de gehele groep van vraagouders is Toeslagen echter ook na de herbeoordeling tot de conclusie gekomen dat er geen recht bestaat op kinderopvangtoeslag.

Bij de beslissingen op bezwaar die zijn genomen na de uitspraak, is rekening gehouden met de uitspraak. De enkele aanvrager die nog geen beslissing op het bezwaar heeft gehad, zal deze binnenkort ontvangen waarbij uiteraard de uitspraak in acht wordt genomen. Bij de reeds afgedane zaken wordt ambtshalve getoetst aan de uitspraak van de Raad van State. Hieraan wordt op dit moment gewerkt.

Een aanvrager die van mening is dat bij hem de uitspraak van de Raad van State niet of niet juist is toegepast kan zich bij Toeslagen melden. Wanneer een aanvrager zich meldt, zal nogmaals het dossier beoordeeld worden. Als bij deze

beoordeling geconcludeerd wordt dat een eerder besluit onjuist is, zal dit uiteraard hersteld worden.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Hoogachtend,

Ons kenmerk
2017-0000211077

de staatssecretaris van Financien,
namens deze,
de directeur-generaal Belastingdienst,

Prof. dr. J.J.M. Uijlenbroek

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2018-0000023906

Uw brief (kenmerk)

Datum 16 februari 2018

Betreft Reactie op uw vragen naar aanleiding van het rapport Geen powerplay
maar fair play

Geachte heer Van Zutphen,

Bij brief van 7 november 2017 heb ik gereageerd op uw rapport "Geen powerplay maar fair play". Naar aanleiding van deze reactie heeft op 11 januari 2018 een constructief overleg plaatsgevonden tussen medewerkers van u, het ministerie van Financiën en de Belastingdienst/Toeslagen. Tijdens dit overleg is toegezegd dat wij u op een aantal onderwerpen nog aanvullende informatie zullen verstrekken. Met deze brief geef ik uitvoering aan deze toezegging.

Opschorten betalingen

Zowel in mijn reactie van 7 november 2017 als in antwoord op Kamervragen is aangegeven dat in bepaalde situaties de uitbetaling van een voorschot wordt opgeschort. De grondslag hiervoor ligt in artikel 23 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (hierna: Awir). Belastingdienst/Toeslagen maakt van deze mogelijkheid gebruik wanneer er een sterk vermoeden bestaat dat ten onrechte een voorschot is verleend of het voorschot tot een te hoog bedrag is verleend. Hierbij is sprake van een individuele beoordeling. Wanneer gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid wordt de aanvrager hierover geïnformeerd en wordt hij tevens gewezen op de mogelijkheid tegen de opschorting in bezwaar te gaan.

Hierbij merk ik op, dat het opschorten niet alleen een instrument is om te voorkomen dat de Belastingdienst/Toeslagen teveel uitbetaalt, maar ook bedoeld is om te voorkomen dat de aanvrager achteraf met een (hoge) terugvordering wordt geconfronteerd.

Excuses

In mijn brief van 7 november 2017 heb ik toegezegd dat in voorkomende gevallen excuses aangeboden zullen worden. Ik geef graag een toelichting op de manier waarop en situaties waarin excuses zijn en worden aangeboden.

Allereerst heb ik mijn brief van 7 november 2017 erkend dat er fouten zijn gemaakt in deze casus. Ook in het antwoord op eerder genoemde Kamervragen is erkend dat er fouten zijn gemaakt. Verder zijn op 17 juni 2016 en 22 december 2016 al excuses aangeboden naar aanleiding van ingediende klachten.

Omdat de Belastingdienst nog bezig is met de zorgvuldige behandeling van individuele gevallen, is het niet exact te zeggen in hoeveel gevallen er excuses zijn of worden aangeboden. Wel kan ik zeggen dat in elke individuele situatie waar het passend is deze excuses worden aangeboden. Hieronder leg ik nader uit hoe dat in zijn werk gaat.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2018-0000023906

Niet bij alle ouders die aangesloten waren bij het betreffende gastouderbureau was sprake van een stopzetting van de kinderopvangtoeslag per september 2014. Daarnaast zijn er ook ouders die om een andere reden dan het niet betalen van de kosten voor kinderopvang geen recht hebben op kinderopvangtoeslag, bijvoorbeeld omdat de ouder niet werkt. Daarom is ervoor gekozen om niet naar alle ouders die aangesloten waren bij het gastouderbureau een excuusbrief te sturen, maar excuses aan te bieden tijdens de behandeling van het individuele dossier.

Dit betekent dat bij de behandeling van bezwaren en beroepen excuses zijn of worden aangeboden. De excuses kunnen hierbij zowel mondeling als schriftelijk aangeboden worden, afhankelijk van wat het meest passend is in de individuele situatie. Hierbij geldt dat niet alleen excuses worden aangeboden wanneer aan het bezwaar of beroep van de ouder tegemoet wordt gekomen. Overigens kunnen ook tijdens andere contactmomenten excuses aangeboden worden. Ten slotte worden ook excuses aangeboden wanneer uit een herbeoordeling blijkt dat er toch een (gedeeltelijk) recht op kinderopvangtoeslag bestaat.

Betaaltermijn

In mijn brief van 7 november 2017 heb ik aangegeven dat Toeslagen coulance zal betrachten bij de termijn waarbinnen de kosten voor kinderopvang betaald moeten worden om in aanmerking te kunnen komen voor kinderopvangtoeslag. Omdat het om een individuele beoordeling gaat, kan ik geen harde termijn noemen waarbinnen dan wel betaald moet zijn. Er wordt gekeken naar de individuele situatie van de ouder en de inspanningen die deze betracht heeft. De coulance betekent echter niet dat in alle gevallen alsnog toegekend kan worden. De kinderopvangtoeslag kent immers meer voorwaarden dan het tijdig betalen van de kosten van de opvang.

Volledigheidshalve merk ik ook op dat het accepteren van een gedeeltelijke betaling van de kosten in strijd is met de wet en de vaste jurisprudentie van de Raad van State, inclusief de uitspraak van 8 maart 2017 (ECLI:NL:RVS:2017:589). Toeslagen kan daarom geen genoegen nemen met een gedeeltelijke betaling van de opgegeven kosten. Volledigheidshalve merk ik hierbij wel op dat Toeslagen uitgaat van de opgegeven kosten. Als een ouder tijdig, dus uiterlijk kort na afloop van het berekeningsjaar, aangeeft dat een ander bedrag aan kosten is gemaakt dan waarvoor aanvankelijk is aangevraagd, wordt uitgegaan van de later opgegeven kosten.

Schadevergoeding

In mijn brief van 7 november 2017 heb ik geschreven dat vraagouders die denken schade te hebben geleden door het eerdere handelen van Toeslagen een schriftelijk verzoek tot vergoeding kunnen indienen. Toeslagen hanteert bij de afhandeling van deze schadeclaims hetzelfde beoordelingskader als bij andere verzoeken om schadevergoeding. Dit kader komt grotendeels overeen met de werkwijze als beschreven in de schadevergoedingswijzer. Uiteraard geldt dat wanneer iemand het niets eens is met de beslissing er rechtsmiddelen open staan. De verzoeken worden afgehandeld door een aantal specialistische medewerkers die deel uitmaken van het klachtenteam. Hiermee is de zorgvuldige afhandeling extra geborgd. Tot nu toe heeft Belastingdienst/Toeslagen drie schadeclaims

ontvangen die alle om inhoudelijke redenen niet zijn gehonoreerd. In één dossier is tegen de beslissing vervolgens bezwaar aangetekend. Die bezwaarprocedure loopt momenteel nog.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2018-0000023906

Herbeoordeling dossiers

In mijn brief van 7 november 2017 heb ik aangegeven dat bij de behandeling van bezwaren en beroepen rekening zal worden gehouden met de uitspraak van de Raad van State. Verder heb ik toegezegd dat bij de reeds afgedane zaken ambtshalve wordt getoetst aan de uitspraak van de Raad van State. Deze toetsing heeft inmiddels plaats gevonden. Er bleken 55 reeds afgeronde dossiers te zijn waarin sprake was van een stop van de toeslag per september 2014 en waarbij nog geen rekening gehouden was met de uitspraak. Deze dossiers zijn herbeoordeeld en daarbij is geconcludeerd dat in vier gevallen de uitspraak van toepassing is. Daarnaast is in één dossier geoordeeld dat de overschrijding van de betaaltermijn dusdanig beperkt is, dat de toegezegde coulance kan worden toegepast. Dit betekent dat in vijf van de 55 gevallen alsnog (gedeeltelijk) kinderopvangtoeslag zal worden toegekend. Zoals eerder aangegeven zal aan deze ouders ook excuses worden aangeboden.

Terugvordering

In mijn brief van 7 november 2017 heb ik aangegeven dat ook bij het treffen van betalingsregelingen coulance betracht zal worden, waardoor een aanvrager eerder in aanmerking komt voor een betalingsregeling waarbij rekening wordt gehouden met de draagkracht.

Bij de standaard betalingsregeling moet de gehele vordering in 24 maandelijkse termijnen voldaan worden. Als een aanvrager van mening is dat dit maandbedrag te hoog is, kan hij een verzoek doen om een betalingsregeling naar draagkracht. Wanneer voldaan wordt aan de voorwaarde voor een betalingsregeling naar draagkracht, wordt berekend welk maandbedrag wel passend is. De aanvrager dient dan 24 maanden dit (lagere) maandbedrag te betalen. Na deze 24 maanden is de vordering nog niet geheel voldaan, maar voor het restant zullen geen verdere invorderingsmaatregelen worden genomen. Slechts een incidentele nabetaling, zoals de nabetaling bij een definitieve toekenning, wordt nog gedurende drie jaar verrekend. Na afloop van deze drie jaar vervalt de dan nog openstaande (rest)vordering, alles conform artikel 7 van de Uitvoeringsregeling Awir.

Een aanvrager komt echter niet in aanmerking voor een betalingsregeling naar draagkracht, wanneer het ontstaan van de terugvordering is te wijten aan opzet of grove schuld van de aanvrager of diens partner. Mijn toezegging in de brief van 7 november 2017 ziet op het feit dat minder snel geoordeeld zal worden dat sprake is van opzet of grove schuld als het gaat om het niet voldoen aan de betalingsverplichtingen. Het niet kunnen voldoen aan de betalingsverplichting houdt immers mogelijk verband met de stopzetting van de kinderopvangtoeslag per september 2014.

Van de 26 tot nu toe ingediende verzoeken om een betalingsregeling naar draagkracht zijn er tien afgewezen, vooral vanwege het niet nakomen van de verplichting om informatie te verstrekken. In ongeveer de helft van deze gevallen was bovendien ook sprake van een stapeling met andere schulden. Uiteraard betekent het niet in aanmerking komen voor een betalingsregeling naar draagkracht niet dat geen rekening wordt gehouden met de beslagvrije voet.

Aantallen

In reactie op uw vraag om een actueel overzicht van de aantallen en voortgang kan ik u het volgende mededelen.

In totaal waren er 302 ouders die in de jaren 2012 tot en met 2014 kinderopvangtoeslag hebben aangevraagd voor kinderopvang via het betreffende gastouderbureau. Hiervan ontvingen 235 ouders kinderopvangtoeslag in 2014. Naar aanleiding van het onderzoek is geoordeeld dat 221 betrokkenen geen recht hadden op kinderopvangtoeslag over 2014.

Van deze 221 ouders hebben 166 bezwaar ingediend tegen de nihilstelling van de kinderopvangtoeslag over 2014. Naar aanleiding van deze bezwaren of de daaropvolgende (hoger) beroepen is aan 108 ouders (gedeeltelijk) toegekend. Hierbij merk ik op, dat in een aantal van deze dossiers nog een vervolprocedure bij de rechter loopt. In 15 gevallen moet nog op het bezwaarschrift beslist worden. Naar verwachting zullen de betrokkenen deze beslissing voor 1 maart 2018 ontvangen. Daarnaast is, zoals eerder aangegeven, naar aanleiding van de herbeoordeling in vijf gevallen alsnog (gedeeltelijk) toegekend. In totaal is op dit moment in 129 dossiers een (gedeeltelijk) recht op kinderopvangtoeslag over 2014 toegekend. In ongeveer de helft van deze dossiers blijft Toeslagen, ook na de herbeoordeling, van mening dat er geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,
namens deze,

Prof. dr. J.J.M. Uijlenbroek
directeur-generaal Belastingdienst,

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2018-0000023906

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2018-000072013

Uw brief (kenmerk)
4 april jl.

Datum 14 mei 2018
Betreft 'Geen powerplay maar fair play'

Geachte heer Van Zutphen,

In uw brief van 4 april jl. over het vervolg op uw aanbevelingen uit het onderzoek 'Geen powerplay maar fairplay' verzoekt u nader geïnformeerd te worden over het aanbieden van excuses, en over de aantallen bezwaren en beroepen die ingesteld zijn naar aanleiding van de onderzochte stopzetting in 2014. Omdat de door u gevraagde informatie over aantallen bezwaren en beroepen ook context biedt voor de informatie over het aanbieden van excuses geef ik u graag om te beginnen inzicht in de aantallen die voor dit moment van toepassing zijn. De bijlage van deze brief bevat een schema waarin de hieronder genoemde aantallen zijn opgenomen.

- Het aantal ouders dat in 2014 gebruik maakte van opvang door een gastouder die bemiddeld werd door het betrokken gastouderbureau bedroeg 235. De lopende toeslagen van deze 235 ouders zijn in 2014 gestopt. Bij 14 van de 235 ouders is de uitbetaling van de kinderopvangtoeslag na onderzoek door de Belastingdienst hervat.
- Van de overige 221 ouders hebben 166 ouders bezwaar aangetekend tegen de stopzetting, in een aantal gevallen gevolgd door (hoger) beroep. De overige 55 ouders hebben geen bezwaar aangetekend.
- Op alle 166 bezwaren is inmiddels een beslissing genomen. In een aantal gevallen is dit gevolgd door (hoger) beroep. In 115 gevallen is de kinderopvangtoeslag over 2014 geheel of gedeeltelijk toegekend op grond van de beslissing op bezwaar, de uitspraak in beroep of op grond van ambtshalve toekenningen in gevallen waarin het bezwaar niet ontvankelijk was maar wel recht op kinderopvangtoeslag bestond. In 27 van de gevallen waarin bezwaar en eventueel beroep volledig zijn afgerond is vastgesteld dat er in 2014 geen recht op kinderopvangtoeslag bestond. Van de bezwaren is voor naar schatting maximaal 10 gevallen de termijn nog niet verstreken waarbinnen beroep aangetekend kan worden. In 14 beroepszaken is er nog geen onherroepelijke uitspraak.
- Bij de herbeoordeling zijn vijf gevallen waarvan eerder geoordeeld is dat in 2014 geen recht bestond op kinderopvangtoeslag, alsnog geheel of gedeeltelijk toegekend. Van deze vijf zijn eerder drie gevallen in bezwaar en één geval in

beroep afgewezen. Deze afwijzingen vonden plaats vóór de uitspraak van de Raad van State van 8 maart 2017 op grond van de op dat moment bestaande jurisprudentie. Het eerder door mij gemelde aantal van vijf toekenningen na herbeoordeling is niet gewijzigd.

- Samenvattend: 235 toeslagen zijn in 2014 gestopt, waarvan 14 toeslagen na onderzoek zijn hervat. Van de 221 in 2014 gestopte toeslagen zijn er op dit moment 120 na bezwaar, eventueel beroep en herbeoordeling alsnog geheel of gedeeltelijk toegekend. Van deze 221 staat in 77 gevallen vast dat er in 2014 geen recht op toeslag bestond. In 24 gevallen is er nog geen onherroepelijke uitkomst van de bezwaar- of beroepsprocedures.

In mijn brief van 16 februari 2018 is vermeld dat in ongeveer de helft van de dossiers geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat. Op het moment van schrijven was bekend dat van de 221 ouders van wie de kinderopvangtoeslag in 2014 volledig gestopt is, 115 ouders geheel of gedeeltelijk recht hadden op kinderopvangtoeslag die zij toen ontvingen. Inmiddels is dit aantal door de afdoening van bezwaren en beroepen gestegen tot 120. Deze aantallen zijn exclusief de 14 ouders die in 2014 wel gebruik maakten van een gastouder die door het betrokken gastouderbureau bemiddeld werd en van wie de Belastingdienst de kinderopvangtoeslag na onderzoek in 2014 toegekend en uitbetaald heeft.

Over het aanbieden van excuses meld ik u het volgende.

De Belastingdienst betreurt de overlast die veroorzaakt is door de wijze van stopzetten van de betrokken toeslagen in 2014, door de informatievoorziening die daarop volgde en door de te trage afhandeling van bezwaren. Er zijn excuses aangeboden aan de houder van het betrokken gastouderbureau en aan de advocaat die een belangrijk deel van de betrokken ouders vertegenwoordigt.

Excuses zijn inmiddels ook aangeboden aan de 36 burgers die een klacht ingediend hebben, en aan het merendeel van burgers die in beroep zijn gegaan tegen een beslissing op bezwaar. Bij de zaken die nog niet op zitting bij de rechtbank zijn geweest zal dit nog gebeuren. Ook aan de burgers aan wie op grond van de herbeoordeling alsnog kinderopvangtoeslag over 2014 toegekend is, zijn excuses aangeboden. Daarmee is op dit moment aan tenminste 86 ouders mondeling of schriftelijk excuses aangeboden.

Alle 166 ouders die na de stopzetting in 2014 een bezwaar ingediend hebben ontvangen, ongeacht de uitkomst van het bezwaar en eventuele beroep, uiterlijk rond eind mei van dit jaar schriftelijk excuses van de Belastingdienst. Ik zie ervan af een excuusbrief te verzenden aan de groep ouders die geen bezwaar gemaakt heeft tegen de stopzetting; zij ontvingen ten tijde van de stopzetting ten onrechte kinderopvangtoeslag, en zij voldeden niet aan de op hen rustende plicht de Belastingdienst te informeren over omstandigheden die leidden tot een lagere toeslag of tot het vervallen van het recht op toeslag.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Indien gewenst ben ik graag bereid u nadere toelichting te verstrekken.

Met vriendelijke groet,
de staatssecretaris van Financiën,
namens deze,
de plv. directeur-generaal Belastingdienst,

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2018-0000072013

Mr. F. Diepstraten

	Aantal	
Totaal ouders met gastouder bij betrokken GOB	235	
KOT na onderzoek in 2014 toegekend en uitbetaald	14	(a)
KOT volledig gestopt in 2014	221	
KOT volledig gestopt in 2014	221	
Bezwaar, eventueel gevolgd door beroep	166	
KOT gestopt in 2014 en geen bezwaar gemaakt	55	(b)
Bezwaar, eventueel gevolgd door beroep	166	
Beroepen, uitspraak nog niet onherroepelijk	14	(c)
Bezwaren, termijn voor beroep nog niet verstreken	10	(c)
Geheel of gedeeltelijk toegekend	115	(a)
Afgewezen	27	(b)
Toekenning na herbeoordeling	5	(a)
Toekenning na herbeoordeling	-5	(b)
Geheel of gedeeltelijk recht op KOT (incl. niet gestopte toeslagen)	134	(a)
Geen recht op KOT	77	(b)
Niet onherroepelijk	24	(c)
Totaal (incl. niet gestopte toeslagen)	235	
(a) Geheel of gedeeltelijk recht op kinderopvangtoeslag 2014		
(b) Geen recht op kinderopvangtoeslag 2014		
(c) Recht of geen recht nog niet onherroepelijk vastgesteld		

Het aantal burgers voor wie in 2014 de kinderopvangtoeslag volledig is stopgezet en voor wie naderhand is vastgesteld dat zij geheel of gedeeltelijk recht hadden op kinderopvangtoeslag bedraagt tussen de 120 (toegekend na bezwaar, beroep of herbeoordeling) en 144 (inclusief bezwaren en beroepen die nog niet onherroepelijk zijn).



**nationale
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De staatssecretaris van Financiën
T.a.v. de heer G. Snel
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Geachte heer Snel,

Op 24 april 2019 heeft de Raad van State (hierna: Raad) in hoger beroep uitspraak¹ gedaan in een zaak tegen de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). De uitspraak van de Raad sluit nauw aan bij één van de conclusies die ik in mijn rapport *Geen powerplay maar fair play*² heb getrokken over de handelwijze van Toeslagen. In deze brief vraag ik u de betrokken vraagouders verder tegemoet te komen.

De gevolgen van de stopzetting van de kinderopvangtoeslag 2014

In mijn rapport³ heb ik beschreven dat – door de stopzetting van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 – veel van de 235 vraagouders de kosten van kinderopvang vanaf die datum niet meer konden betalen. Daardoor voldeden zij ook niet meer aan de voorwaarden voor de kinderopvangtoeslag van dat jaar. Daarnaast heb ik in mijn rapport vastgesteld dat Toeslagen de betrokken vraagouders die een nieuwe aanvraag over de maanden september tot en met december 2014 wilden indienen, hierover niet heeft geïnformeerd en hen hiertoe onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld.

De Raad heeft geoordeeld dat Toeslagen bij de stopzetting van de voorschotten kinderopvangtoeslag niet de vereiste zorgvuldigheid heeft betracht en in strijd met de voor opschorting geldende regels heeft gehandeld. Volgens de Raad kan de betrokken vraagouder niet worden verweten dat zij na stopzetting van de voorschotten kinderopvangtoeslag niet de volledige kosten voor kinderopvang heeft voldaan over de laatste vier maanden van het kinderopvangtoeslagjaar 2014. De Raad gaat ervan uit dat – als de vraagouder deze voorschotten wel zou hebben ontvangen – zij deze zou hebben doorbetaald aan het gastouderbureau.

Op die grond heeft de Raad bepaald dat Toeslagen de niet-uitbetaalde voorschotten over de periode na de stopzetting van 1 september 2014 had moeten meetellen als fictieve betaling aan de kinderopvangkosten. De vraagouder heeft daarom recht op kinderopvangtoeslag over heel het jaar 2014, inclusief de maanden september t/m december.

Standpunt Toeslagen

Tot nu toe heeft Toeslagen zich in vergelijkbare gevallen op het standpunt⁴ gesteld dat er alleen recht op kinderopvangtoeslag over (een deel van) 2014 kon worden toegekend, als *alle* kinderopvangkosten over de gehele periode waren voldaan. Veel aanvragen kinderopvangtoeslag 2014 zijn op basis hiervan deels of geheel afgewezen. Ook bij de *herbeoordeling* van dossiers (na publicatie van mijn rapport)

¹ ECLI:NL:RVS:2019:1333

² *Geen powerplay maar fair play*, rapport Nationale ombudsman 2017/095 van 9 augustus 2017

³ Zie blz. 18 van het rapport

⁴ Zie brief staatssecretaris van Financiën aan de Nationale ombudsman van 7 november 2017

Pagina 1/2

Datum

24 MEI 2019

Onderwerp

Rapport "Geen powerplay
maar fair play"

Ons nummer

201632655

Uw bericht / kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Dhr. [REDACTED]

T 070 [REDACTED]

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

post@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

heeft Toeslagen aan zijn standpunt vastgehouden en zijn de afwijzingen gehandhaafd. Door de uitspraak van de Raad is nu komen vast te staan dat dit standpunt geen recht heeft gedaan aan de omstandigheden van deze gevallen.

Pagina 2/2

Ons nummer
201632655

Verzoek

Veel andere vraagouders bevinden zich in een vergelijkbare situatie als degene die de Raad in het gelijk heeft gesteld. Ik doel hierbij op de dossiers van de vraagouders die na de stopzetting van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014⁵:

- gedurende één of meer maanden in het najaar van 2014 kinderopvang hebben afgenomen;
- de kosten hiervan over die maanden niet volledig hebben kunnen betalen als gevolg van de stopzetting van de kinderopvangtoeslag;
- daardoor geen recht op kinderopvangtoeslag over één of meer maanden van die periode of over het gehele jaar 2014 toegekend hebben gekregen.

Hoewel de beslissing over hun kinderopvangtoeslag van destijds in de meeste gevallen in rechte vaststaat, is in hun zaken nog steeds sprake van onbehoorlijk overheidshandelen.

Ik verzoek u te kijken of u in de uitspraak van de Raad, gezien in de context van mijn rapport *Geen powerplay maar fair play*, aanleiding ziet om deze ouders alsnog een behoorlijke oplossing te bieden.

Tot slot

Graag ontvang ik van u binnen veertien dagen een schriftelijke reactie. Een afschrift van deze brief zal ik sturen aan de voorzitter van de vaste commissie voor Financiën.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman.



Reinier van Zutphen

⁵ Of per latere datum in de laatste vier maanden van 2014

Bijlage 1. Tijdlijn: aanloop naar 'Geen Powerplay, maar Fair Play'

Datum	Activiteit	Beschrijving
7 november 2016	Opening onderzoek uit eigen beweging (201632655)	Opening onderzoek uit eigen beweging naar handelen BTOE ri. klanten van Dadim op basis van klachten van cliënten van [REDACTED]. Eerste klacht dateert van 2016(?)
22 december 2016	Reactie BTOE	Beantwoording vragen uit opening onderzoek uit eigen beweging (201632655)
24 januari 2017	Uitnodiging BTOE	Voorstel BTOE aan onderzoekers No om op gesprek te komen en nadere vragen te stellen over reactie BTOE 22-12-2016
13 februari 2017	Verzoek ondervraging betrokken ambtenaren	Vraag vanuit No aan BTOE om betrokken mdw's BTOE te interviewen aangaande CAF
16 maart 2017	Nogmaals verzoek ondervraging betrokken ambtenaren	Datums kwamen niet uit. Daarom nieuwe datums voorgesteld.
20 maart 2017	Opvragen werkinstructie bezwaarschriften	Speciale werkinstructie voor de behandeling van bezwaarschriften i.c.m. fraude, dienstverlenend toezicht, overige toezicht.
22 maart 2017	Gesprek en mail met manager BTOE mw. [REDACTED]	Opnieuw gevraagd om werkinstructie, richtlijnen bij vermoeden van fraude en rapporten van de bij de gastouders afgelegde actualiteitsbezoeken.
5 april 2017	Rappel op verzoek 22-3	Omdat er geen reactie kwam en het anders ons onderzoek erg zou vertragen, gevraagd om het gesprek volgende week te doen.
5 april 2017	Gevraagde documenten ontvangen	Verzochte stukken van 20-3 ontvangen en meer dan dit.
12 april 2017	Gesprek gehouden bij BTOE na ons verzoek van 5-4.	Het gewenste gesprek vond eindelijk plaats tussen WVB en MAI, en van BTOE dhr. [REDACTED] en mw. [REDACTED]. Hiervan is een verslag gemaakt.
25 april 2017	Terugkoppeling BTOE op ons gespreksverslag	BTOE heeft het gespreksverslag hier en daar aangevuld.
8 mei 2017	Ons akkoord voor gespreksverslag. Verder nog 16 aanvullende onderzoeksvragen gestuurd	Een aantal essentiële punten waren voor ons onvoldoende duidelijk, daarom extra vragen gestuurd. Opmerkingen BTOE op gespreksverslag grotendeels verwerkt.
11 mei 2017	Toch nog wat aanpassingen op gespreksverslag door BTOE	BTOE nuanceert het e.e.a. in het gespreksverslag. Uiteindelijk is het gespreksverslag van 12-4 pas op 23-5 (!) akkoord bevonden door BTOE en ons.
17 mei 2017	Gesprek met dhr. [REDACTED] betrokken bij uitvoer beleid CAF-zaken	Van gesprek is verslag gemaakt en verzonden naar dhr. [REDACTED] op 23 mei.
1 juni 2017	[REDACTED] akkoord met verslag na eigen aanvullingen	Stuurt bestand door omstandigheden pas later op. Uiteindelijk geven wij op 12-6 def. akkoord op het verslag. [REDACTED] stuurt op 19-6 echter nog 2 aanpassingen op het verslag.

6 juni 2017	BTOE beantwoordt aanvullende vragen	Gaat hier om de aanvullende vragen gesteld op 8 mei 2017.
15 juni 2017	Verzending VVB aan BTOE en Gonzalez.	Met verzoek vóór 7-7 te reageren.
5 juli 2017	BTOE en Gonzalez reageren op ons VVB	Gevraagde deadline is gehaald.
7 augustus 2017	Onder embargo het rapport 'Geen Powerplay maar Fairplay' gestuurd met aanbiedingsbrief.	Naast hiervoor genoemde ambtenaren van BTOE ook gestuurd aan ambtenaren van MinFin: [REDACTED] en [REDACTED]
9 augustus 2017	Publicatie rapport 'Geen Powerplay maar Fairplay'	

Bijlage 2. Tijdlijn: opvolging 'Geen Powerplay, maar Fair Play'

Datum	Activiteit	Beschrijving
10 augustus 2017	Rapport 'Geen Powerplay maar Fairplay' gestuurd naar de Vaste Commissie voor Financiën van de Tweede Kamer.	Gestuurd aan dhr. Berck en A. Bosman met de mededeling dat de No bereid is om de bevindingen en conclusies in dit rapport aan de Commissie toe te lichten.
7 november 2017	Reactie stas FIN op rapport	(zie bijlage)
11 januari 2018	Gesprek met MinFin over rapport 'Geen Powerplay maar Fairplay'	Afgesproken dat DG/BEL dan wel de directeur BTOE ons uiterlijk medio februari 2018 de gegeven antwoorden en overige informatie per brief toestuurt.
7 februari 2018	Kennismakingsgesprek tussen No en stas Snel	VERSLAG?
16 februari 2018	Brief stas aan No	Brief bevat aanvullende informatie zoals beloofd in het overleg van 11 januari 2018. De brief bevat o.a. actueel overzicht aantal ouders: <ul style="list-style-type: none"> - 2012-2014: 302 ouders kinderopvangtoeslag aangevraagd via gastouderbureau Dadim. 235 ouders kregen dit uiteindelijk. N.a.v. onderzoek is geoordeeld dat 221 ouders geen recht hadden op KOT in 2014. - Van de 221 ouders hebben 166 bezwaar ingediend.
4 april 2018	Brief No aan Stas FIN	Vragen No over stavaza aantal gemaakte excuses, schadevergoeding en vragen over aantallen gedupeerden en ingediende/afgehandelde/ in behandeling zijnde bezwaarschriften.
14 mei 2018	Reactie Stas FIN op brief No van 4 april 2018	In de brief staat: <ul style="list-style-type: none"> - 235 toeslagen in 2014 gestopt, 14 daarvan zijn na onderzoek van BTOE hervat. - Van de gestopte 221 zijn 120 na bezwaar, beroep en herbeoordeling alsnog geheel of gedeeltelijk toegekend. In 77 gevallen staat vast dat er geen recht op KOT bestond. I 24 gevallen nog geen onherroepelijke uitkomst bezwaar of beroep.
24 mei 2018	Nog te veel onduidelijkheid over aantallen gedupeerden en onderzoekspopulatie	Kamerbrief van 14 mei 2018 toont andere aantallen en berekeningen over de onderzoekspopulatie. Vandaar vragen No.
16 juli 2018	Mondelinge uitleg wordt gegeven op Bureau No door oa Mw ██████████ plv	Het antwoord van BTOE luidt: in 2014 is bij <u>235</u> vraagouders de lopende KOT stopgezet. Uitleg per -mail bevestigd. Daarop hebben wij BdT meegedeeld dat wij genoeg nemen met dit

	directeur Bd/ [REDACTED] was hierbij aanwezig.	antwoord (omdat dit geen gevolgen heeft voor de uitkomst van ons rapport). Dit hebben wij in september 2018 schriftelijk aan [REDACTED] laten weten.
2 augustus 2018	Brief KOM over stopzetting KOT	Ook de KOM heeft zich uitgesproken over de plotse stopzettingen KOT en benadrukt ook de belangen van de gedupeerde kinderen.
30 augustus 2018	Reactie Stas Uijenbroek op brief KOM	Stas gaat inhoudelijk in op de ingebrachte punten door KOM
20 september 2018	No doet geen verder onderzoek naar precieze aantal gedupeerde Dadim-vraagouders	Afschrift aan [REDACTED] gestuurd (bijlage)
24 april 2019	Uitspraak Raad van State	Gedupeerde was in beroep gegaan tegen onder meer de beslissing van Toeslagen om de kinderopvangtoeslag over heel 2014 terug te vorderen. Volgens Toeslagen had het gezin dat jaar geen recht op kinderopvangtoeslag omdat niet alle opvangkosten voor 2014 waren betaald. De Raad van State ziet dat anders. Toeslagen had de kinderopvangtoeslag over 2014 dan ook niet mogen terugvorderen, oordeelde de Raad, en moet het nog niet uitbetaalde deel alsnog aan het gezin uitbetalen.
24 mei 2019	Brief No aan Stas Snel n.a.v. uitspraak RvS	Uitspraak RvS sluit aan bij conclusie No bij rapport 'Geen Powerplay maar Fairplay'. Wij vinden dat de uitspraak reden moet zijn voor Toeslagen om gezinnen met problemen door stopgezette kinderopvangtoeslag alsnog tegemoet te komen. Verzoek No aan BTOE: beschouw de maanden sep t/m dec 2014 als 'betaalde' maanden. Graag herbeoordeling CAF-11-gevallen.
13 juni 2019	Reactie stas FIN	Gaat over tot instellen cie. Donner. Eind 2019 verwacht de stas een adviesrapport. In afwachting daarvan zijn de (dwang)invordering en verrekening van BTOE bij de betrokken gezinnen opgeschort.
14 juni 2019	Reactie No op stas FIN	'Het opschorten van (dwang)invordering en verrekening van toeslagen is een eerste teken dat de regering inziet dat gezinnen in grote financiële nood zijn. Ik begrijp dat er enige tijd nodig is om het noodzakelijk geworden maatwerk te bieden. Het is goed dat de staatssecretaris daarvoor hulp vraagt van een onafhankelijke adviescommissie. In de tussentijd mag de situatie voor de betrokken gezinnen niet erger worden dan die al is. Daarom blijf ik deze zaak intensief volgen en zal ik interveniëren als dat nodig blijkt.'

14 november 2019	Publicatie rapport Adviescommissie Uitvoering Toeslagen (AUT)	Het rapport oordeelt hard over de gang van zaken rond het plotseling stopzetten van de kinderopvangtoeslag bij de groep waarover wij ons rapport schreven, en de manier waarop Toeslagen deze mensen vervolgens op basis van 'institutionele vooringenomenheid' jarenlang confronteerde met (dwang)invordering met alle problemen van dien.
17 december 2019	Kamerbrief stas FIN	Gedupeerden CAF 11-zaak worden gecompenseerd voor kerst.
17 december 2019	Brief No aan stas FIN	Vragen over rappelplicht Awir
7 januari 2020	Kennismakingsgesprek tussen No en minister Hoekstra	Hoekstra legde voor hoe hij het verdere proces wil inrichten.
16 januari 2020	Ambtelijk overleg over rappelplicht	In de beantwoording op de vragen van de ombudsman wekte de Belastingdienst ten onrechte de indruk dat dit staande praktijk is
16 januari 2020	Gesprek tussen No en ██████ ██████	Volgens haar paste de Belastingdienst pas vanaf medio 2016 de rappelplicht toe naar behoren. Dossiers ontbreken en informatie is niet op orde bij de Bd
4 februari 2020	Reactie stas FIN	Antwoorden op onze vragen over het toepassen van de rappelplicht Awir
14 februari 2020	Kennismakingsgesprek tussen No en stas Van Huffelen	De stas gaf aan dat ze snel gedupeerden wil herstellen.
16 april 2020	Brief No aan stas FIN	Positief over hersteloperatie, maar houd aandacht voor de verwachtingen en opzet/grove schuld moet uit de systemen verdwijnen
25 mei 2020	Overleg MinFin over dossierinzage - ambtelijk	Toelichting pilot van de Belastingdienst om gedupeerden in de KOT-zaken. Doelstelling is om alle gedupeerden te bellen.
2 juni 2020	Telefoongesprek tussen No en stas Van Huffelen	Er is nog veel onduidelijkheid rond etnisch profileren, de dossierinzage en opzet/grove schuld.
3 juni 2020	Gesprek tussen No en Vaste Kamercommissie Financiën over hersteloperatie	Kamer: "Gaat de voorgestelde werkwijze en compensatie ook een punt zetten achter deze pijnlijke affaire. En zo niet, wat is er dan nog nodig?"

WOORDVOERINGSLIJN T.A.V. STOPZETTING KINDEROPVANGTOESLAG

Datum: 16 juli 2019

1. Gedupeerden in de CAF11-kwestie

Toelichting:

Dit zijn de 235 vraagouders van wie de Kinderopvangtoeslag (KOT) per september 2014 is stopgezet. Over deze kwestie hebben wij in augustus 2017 het rapport 'Geen powerplay maar fair play' gepubliceerd.

Daarnaast zijn er nog 67 vraagouders die mogelijk op dezelfde wijze behandeld en benadeeld zijn. Deze ouders waren niet in ons onderzoek betrokken omdat bij deze ouders de kinderopvangtoeslag niet plotseling is stopgezet vanaf september 2014, zoals bij de groep van 235 ouders.

Ons standpunt:

In het rapport heeft de No o.a. de aanbeveling aan de Belastingdienst/Toeslagen gedaan 'om de (235) vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.' Over hoe die tegemoetkoming eruit zou moeten zien, heeft de No zich niet uitgesproken, omdat we vinden dat Toeslagen dit per geval moet bekijken.

In september 2018 heeft staatssecretaris Snel in een Kamerbrief zijn excuses aangeboden aan de vraagouders en de Kamer. De aanbeveling rond de tegemoetkoming heeft Toeslagen nog steeds niet opgevolgd.

De No wacht nu het advies af dat de *Adviescommissie uitvoering toeslagen* in september 2019 zal uitbrengen om een maatwerkoplossing te bieden aan deze groep ouders.

Naar de 67 overige vraagouders heeft de No geen onderzoek gedaan omdat bij deze ouders de kinderopvangtoeslag niet in september 2014 maar al eerder was stopgezet. De positie van deze 67 ouders kan de No daarom niet beoordelen. Voor zover het vergelijkbare dossiers betreft, vindt de No dat zijn aanbeveling en de recente uitspraak van de Raad van State ook bij deze groep zou moeten worden toegepast.

2. Uitspraak Raad van State

Toelichting

In [november 2017](#) gaf Toeslagen aan ouders tegemoet te komen door een splitsing te maken in het toeslagjaar 2014. Zo hielden ouders recht op toeslag voor de eerste acht maanden van 2014 als ze de kinderopvangkosten voor deze maanden hadden voldaan. Volgens een recente uitspraak van de Raad van State zouden die ouders echter óók recht hebben op toeslag over de laatste vier maanden van 2014 waarin zij wel kinderopvang genoten, maar de kosten hiervan door de stopzetting per 1 september 2014 niet konden betalen.

Ons standpunt

Wij [vinden](#) dat Toeslagen de uitspraak van de Raad van State moet toepassen op alle gezinnen uit ons rapport die in dezelfde situatie zitten. De uitspraak van de Raad van State steunt ons in onze overtuiging dat deze ouders een tegemoetkoming moeten krijgen.

3. Anderen die zeggen benadeeld te zijn door stopzetting/terugvordering KOT

Toelichting:

Staatssecretaris Snel heeft gezegd dat er mogelijk nog duizenden anderen op dezelfde manier benadeeld zijn als de gedupeerden in de CAF11-zaak.

Ons standpunt:

Deze mensen kunnen een klacht indienen bij de Belastingdienst/Toeslagen. Als zij dit gedaan hebben en niet tevreden zijn, kunnen zij een klacht bij de No indienen. Wij zullen dan bekijken of deze zaken vergelijkbaar zijn (met CAF11)) en – als dat niet zo is – de klacht beoordelen. Vooralsnog hebben wij geen signalen dat er inderdaad andere gedupeerden zijn, maar we monitoren de klachten en signalen die bij ons binnenkomen hier nauwkeurig op.

4. Handtekeningenactie

Toelichting:

De ondertekenaars dienen een klacht in over de onrechtmatige stopzetting van toeslagen van kinderopvang van 300 ouders in 2014 en hoe zij daarbij etnisch geprofileerd, kapot geprocedeerd, in de schulden, ziekte en soms zelfs de dood gejaagd werden. De Belastingdienst moet verantwoording afleggen en de ouders moeten gecompenseerd worden.

Deze klachten ontvangt de FD via het normale e-mailadres (post@nationaleombudsman.nl) en stuurt deze door naar de verdelend senior-onderzoeker van WIO [REDACTED].

Reactie No:

De ombudsman onderschrijft de oproep van de ondertekenaars van de petitie '*Rechtvaardigheid voor de slachtoffers van de Belastingdienst*' dat de 235 betrokken vraagouders gecompenseerd moeten worden. Dat de staatssecretaris excuses heeft aangeboden aan de gedupeerden is een positieve stap. Maar daarnaast behoort hij een passende tegemoetkoming te bieden voor het psychische leed en de eventuele materiële schade. De ombudsman wacht het advies af dat de Adviescommissie uitvoering toeslagen hierover eind september 2019 aan de staatssecretaris zal uitbrengen.

5. Etnisch profileren

Toelichting:

In de berichtgeving van de laatste maanden is diverse keren de klacht geuit dat de Belastingdienst/Toeslagen profileert of discrimineert naar etnische achtergrond of naar nationaliteit, niet alleen in de CAF11-kwestie maar ook op grotere schaal.

Reactie No:

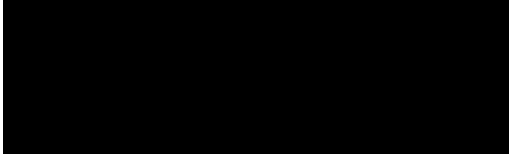
Voor burgers is het afschuwelijk als zij het gevoel hebben dat zij door de overheid worden gediscrimineerd of etnisch worden geprofileerd. Overheidsinstanties horen klachten over discriminatie en/of etnische profilering dan ook serieus te nemen en zorgvuldig te onderzoeken.

Klachten over etnische discriminatie of etnische profilering in de CAF11-zaak heeft de No niet onderzocht. Wel is in 2017 over CAF11 een klacht ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De No is wel in februari 2018 een *algemeen* onderzoek gestart naar de vraag of de Belastingdienst/ Toeslagen – bij het selecteren van toelagenaanvragen en -wijzigingen met een verhoogd risico - gerechtvaardigd onderscheid maakt naar nationaliteit en/of migratie-

achtergrond. In dit onderzoek bleek dat Toeslagen bij de risicoselectie onder andere onderscheid maakt naar nationaliteit, d.w.z. tussen Nederlandse en niet-Nederlandse nationaliteit. Van een onderscheid naar migratie-achtergrond is in dit onderzoek niet gebleken. In december 2018 heeft de No dit onderzoek voorlopig beëindigd omdat hij de tijd nog niet rijp achtte om een oordeel te geven over de werkwijze van Toeslagen en over dit soort risicoclassificatiesystemen in het algemeen.

Voor vragen of opmerkingen kan je terecht bij:



Notitie

Onderwerp	Bouwstenen reactie No n.a.v. Toeslagenaffaire
Datum	2-2-2021
Van	[REDACTED]
Aan	Reinier

1. Inleiding

N.a.v. de kinderopvangtoeslagaffaire, het rapport van de commissie van Dam en de kabinetsreactie hebben we eerder met jou besproken welke elementen wij eruit kunnen lichten, ook vooruitlopend op de bredere conclusies van de parlementaire ondervragingscommissie uitvoeringsorganisaties. Deze elementen noemen we bouwstenen. Ze laten zien wat de Nationale ombudsman vindt over dit dossier specifiek en, op abstracter niveau, concludeert over wat er misging en wat er nodig is, welke lessen zijn te trekken. Niet in de laatste plaats voor onszelf. Daarmee te gebruiken in je verhaal naar buiten (media maar ook komende lezingen etc.). Elementen van deze notitie zijn toegevoegd aan de "white paper".

2. Bouwstenen verhaal No

- **De essentie:**

Het 'niet pluis gevoel' is (en wordt) weg gerationaliseerd, dit gebeurt op elk niveau en daardoor wordt iemand die in de problemen zit, gemarginaliseerd, met grote consequenties (zoals langdurige armoede) als gevolg. Dit mechanisme heeft zich in de overheid, in instituties 'ingevreten'. Het onvermogen van overheid (maar ook politiek) om daar iets aan te doen, zorgt voor een steeds grotere kloof met teleurgestelde burgers. Die zich van die overheid en instituties afwenden omdat ze zich niet gehoord voelen. Wat moeten overheden doen? Elke overheidsorganisatie heeft een taak ten behoeve van de burger, een missie. Als je voor de overheid werkt, moet je denken bij alles wat je doet: wat zijn de gevolgen van wat ik doe voor de burger? En handel ik in lijn met de missie? Aan de beslissers is het dan de taak om ruimte te geven aan het niet-pluis gevoel, dat verder te onderzoeken en (als het nodig is) de werkwijze aan te passen. Daarbij is nodig om aandacht te hebben voor de verhouding tussen instituties en impact op elkaars handelen. Met als belangrijke vraag "hoe is de burger hiermee geholpen".

3. Oorzaken, algemene trends

- **Fraude denken**

De overheid heeft het verkeerde mensbeeld centraal gesteld in haar handelen, burgers die fouten maken in een complex systeem werden onterecht gezien als fraudeur. Er lijken voor de overheid twee soorten mensen te zijn: zij die deugen en zij die dat niet doen. De overheid heeft zichzelf aangepreft dat zij er in beginsel slechts is voor burgers die deugen. Fraudeurs deugen niet en kunnen dus ook geen bescherming verwachten wanneer zij voor hun frauduleuze praktijken worden aangepakt. Burgers die een vinkje verkeerd zetten of vergeten een bankrekeningnummer door te geven, krijgen volgens dit mensbeeld meteen het stempel crimineel. Met als gevolg burgers die jarenlang in armoede terechtkomen.

Dit beeld heeft impact gehad op regels, protocollen en procedures waar ambtenaren mee moeten werken. Ambtenaren die, in de meerderheid, het goede willen doen. Net zoals dat geldt voor burgers. Zoals in het jaarverslag over 2018 al opgeschreven "Hoe kan het dat, ondanks de inzet en goede wil van al die professionals, het toch nog zo vaak mis gaat tussen de burger en de overheid? Een belangrijke oorzaak is dat professionals te weinig tijd, ruimte en financiële middelen krijgen om te doen wat ze moeten doen: mensen van dienst zijn."

- **Complexiteit overheid**

'Bypasses, bruggetjes en stoplappen'. De overheid is te complex geworden. Verantwoordelijkheden versnipperd over verschillende organisaties. De politiek maakt wetten, vertaald in beleid (SZW), uitgevoerd door de Belastingdienst die formeel valt onder de verantwoordelijkheid van Financiën. Een complexiteit die we niet alleen bij de kinderopvangtoeslag terug zien. We zien dit ook bij de energietransitie, of de zorg. Het lijkt een reflex om bij nieuwe vragen, prioriteiten of bij nieuwe technische mogelijkheden zaken eerder gecompliceerder dan eenvoudiger te maken. Zorg dat de overheid eerlijk, simpel en begripvol is. Niet ingewikkelder. Niet alleen voor de burger, maar ook voor de overheid zelf.

- **Negeren 'niet pluis' gevoel**

De falende instituties hadden eerder hun verantwoordelijkheid kunnen nemen. Dat had best gekund, als zij signalen serieus hadden genomen. Er was materiaal genoeg. Een paar voorbeelden: de commissie Donner schreef in 2019 over de "institutionele vooringenomenheid", de WRR constateerde in 2017 "Weten is nog geen doen", de Burgerperspectieven van het SCP spreken boekdelen. En ook het rapport van de Nationale ombudsman "Geen powerplay maar fair play" uit 2017 laat zien hoe onschuldigen door overheidshandelen tot fraudeur werden bestempeld. In al deze rapporten waren al patronen te herkennen die duiden op ongekend onrecht. Terecht dat hier aandacht aan wordt besteed in de kabinetsreactie onder "Leren van de praktijk: signalen serieus nemen".

- **Niet aan noodrem getrokken**

Iedereen moet zich afvragen 'hoe had ik kunnen bijdragen aan het voorkomen van falen door een ander?' De wetgever had andere wetten en regels moeten maken (kabinet en Kamers). De rechter meer moeten kijken naar de consequentie van zijn uitspraken. De uitvoeringsorganisaties hadden de wetgever moeten waarschuwen bij het in de knel komen van burgers. En de wetgever had dat signaal vervolgens serieus moeten nemen. Dit hebben we ook eerder al gezien, bijvoorbeeld bij de Pgb-problematiek. De lerende overheid die de burger centraal stelt functioneerde niet, sterker nog, er was onvoldoende correctie in het systeem. Er werd niet aan de noodrem getrokken. Instituties keken onvoldoende verder dan hun eigen domein en kaders, waardoor het systeem burgers kon blijven tegenwerken.

4. De toeslagenaffaire en de rol No

Op basis van concrete klachten van ouders, heeft de Nationale ombudsman in 2016 onderzoek gedaan naar CAF 11 (gepubliceerd 2017). De ombudsman stelde deze zaak aan de kaak en deed aan de staatssecretaris aanbevelingen om getroffen ouders te compenseren. Daarna heeft de ombudsman de zaak verder gevolgd - vanaf september 2020 ook met een monitor naar de klachtenbehandeling in de hersteloperatie. Wat opviel in deze affaire is dat de overheid steeds meer fraudecontrole op burgers uitvoerde, waarbij controle een zichzelf versterkend mechanisme werd. Hierover hebben we in 2017 een rapport geschreven.

Niet alleen in 'Geen powerplay maar fair play' maar ook in rapport [2016/119](#) (Onterechte stopzetting kindgebonden budget bij 3.745 alleenstaande ouders) heeft de No een disproportionele aanpak van vermeende fraude aan de kaak gesteld.

Rutte gaf aan dat er zoveel ombudsmanrapporten uitkomen, wat zegt dat?

In reactie op de vraag van Segers (CU) "Wat waren, terugkijkend, de momenten waarop het anders had gekund en misschien anders had ontmoeten?" antwoordde Rutte: "Toen het Ombudsmanrapport uitkwam in 2017, is er in de media volgens mij wel aandacht voor geweest, maar er verschijnen heel veel Ombudsmanrapporten. Heel eerlijk gezegd ben ik er op dat moment in ieder geval niet op aangeslagen. Er is eigenlijk niemand op aangeslagen, wel een aantal Kamerleden waarschijnlijk. Ik zou even helemaal het dossier moeten terughalen, maar kabinetsbreed kwam pas in de zomer van '19 de realisatie hoe groot dit is. Het is veel groter dan alleen CAF 11 en andere dingen, zoals we eerst dachten. Dit is heel groot, met de hardheid van het stelsel, opzet/grove schuld en alle dingen die daarna naar buiten zijn gekomen." De rol van de ombudsman wordt ten onrechte klein gemaakt in bovenstaande opmerkingen. Het is de rol van de ombudsman om problemen van burgers aan de kaak te stellen, maar de ombudsman kan niet zelf het beleid aanpassen. Dan is de overheid aan zet. Niettemin geeft de toeslagaffaire ook aanleiding tot reflectie op onze rol.

5. Reflectie op rol No

Wat betreft onze rol. De ombudsman gaat ervan uit dat de overheid in principe rechtmatig handelt, maar soms onbehoorlijk doet tegen een of meer burgers. De kinderopvangtoeslagaffaire was veel groter dan wij in eerste instantie doorhadden. Voor ons noopt dit ook tot reflectie van onze eigen werkwijze. Hebben we ons eigen niet-pluisgevoel voldoende serieus genomen? Houden we te star vast aan de reikwijdte van onze officiële bevoegdheid? Kunnen we sneller/beter aan de voorkant agenderen dat wet- en regelgeving mensen in de knel laat komen? Verzekeren we er ons voldoende van dat onze boodschap gehoord en opgepakt wordt?

Het debat rondom de kinderopvangtoeslag laat zien dat de invulling van onze rol en taak door anderen wordt opgevat als vaker en directer zorgen dat de burger niet in de knel komt. Zo noemt het kabinet "'als mensen in schrijnende situaties zich bij de ombudsman melden, kan hij ook direct in actie komen". Vervolgens staat er dat wij ruimte zien dit vaker te doen. "Het kabinet is daar verheugd over, omdat dit een 'veiligheidsslot' vormt voor mensen in zeer schrijnende situaties." In theorie is dat niets nieuws, maar betekent wel iets voor onze praktijk.

Daarom gaan we

- Ten eerste in individuele zaken vaker direct aan de slag voor mensen (triage, discussie kenbaarheid en bezwaar/beroep).
- Ten tweede gaan we veel strakker volgen of onze aanbevelingen worden opgevolgd. Ook hier wordt het 'niet-pluis'-gevoel leidend voor het starten van een onderzoek. En de vraag die we ons blijven stellen is hoe zijn we het meest effectief? (met welke boodschap en aanbevelingen? met welk instrument? met welke timing?)

6. De kabinetsreactie en de No

We zien de kabinetsreactie als een ondersteuning van ons werk en oproep die we aan de overheid deden en zullen blijven doen. **De overheid is er voor de burger en niet andersom.** Dat zeiden we in 2017 in de aanloop naar een nieuwe Tweede Kamer en kabinet. En dat zeggen we nog steeds. Het blijkt echter nog

steeds een hele opgave voor de overheid. Het is niets revolutionairs, maar het komt er nu op aan dat de overheid gaat handelen vanuit het burgerperspectief, we zijn vooral benieuwd hoe ze dat gaan doen. Wat we constateren al vaker: genoeg woorden, nu daden! Dat zien we in de zorg, dat zien we in de toeslagenaffaire, als het gaat om Groningen, maar ook standplaatsen voor woonwagengedwongen. Veel woorden, minder daden. Veel pilots, programma's, commissies, weinig echte concrete verbeteringen voor burgers.

Een van de punten uit de reactie waar we zeker positief over zijn is het volgende:

"Ook wil het kabinet kritisch kijken naar de wijze waarop de overheid zelf het rechtssysteem benut. Niet elke zaak hoeft tot de hoogste rechter te worden doorgeprocedeerd. Wanneer de overheid zelf de gang naar de rechter overweegt of geconfronteerd wordt met een burger die de gang naar de rechter wil volgen, moet dit voor de overheid altijd aanleiding zijn om opnieuw te overwegen of de eigen handelswijze wel in lijn is met de bedoeling van de wetgever, en of er niet toch meer ruimte is om er gezamenlijk met de betrokken burger uit te komen."

Uitvoerings- en invoeringstoets de oplossing?

Het rapport Van Dam zet heel duidelijk op een rij wat er allemaal is misgegaan. In het rapport Van Dam mist de rol van de wetgever. Het gaat erom dat de wetgever voor het maken van een wet nadenkt over 'wat doet dit met een burger? Hoeveel humaniteit is er nog?' Een "betere" uitvoeringstoets en de invoeringstoets kunnen hier aan bijdragen, maar er is meer nodig. Wetgeving moet dienstverlening/menselijke maat niet in de weg zitten (relatie met kabinetsreactie dat ziet op "Versterken dienstverlening bij alle onderdelen van de overheid"). Als het doel van de wetgever is om fraude te bestrijden, dan had de uitvoeringstoets laten zien dat de wet heel effectief was geweest in het opsporen van fraude. Appèl doen op de wetgever bij het maken van wetten, en dat is enerzijds waarde geven aan signalen over waar het misloopt maar anderzijds nog beter luisteren naar de burger naar wat die nodig heeft (dus nog voordat er problemen zijn) en dat vertalen in wetgeving (relatie met kabinetsreactie, onderdeel "Wet- en regelgeving en de menselijke maat").

De ombudsman kan niet de verantwoordelijkheid van de wetgever of de overheid overnemen, maar de overheid wel wijzen op de ongewenste gevolgen van beleid of uitvoering.

Zorgen over groeiende drang naar controle

De ombudsman maakt zich zorgen over de groeiende drang naar controle op uitvoeringsorganisaties. En de idee dat meer inspecties, monitoring, extra ombudsmannen, etc. de oplossing is. Van belang is dat de Belastingdienst beter gaat functioneren in het contact met de burger, daar moet de focus op liggen. Controle achteraf is goed, maar het moet in het eerste contact tussen burger en overheid al goed gaan. Het handelen van de overheid (dienstverlening, wetgeving, toezichtskaders) moet daar op gericht zijn. Vakwerk boven controle en maatwerk.

7. Lessen voor de overheid

Wat moet de overheid dan anders doen?

- direct contact hebben met de burgers die het beleid aangaat
- de relatie tussen beleid en uitvoering, tussen 'denken' en 'doen' herstellen
- accepteren dat incidenten er altijd zullen zijn en niet 'afrekenen', maar 'rekenschap afleggen'
- niet in een tunnelvisie van het eigen gelijk terechtkomen, maar het 'niet pluis' gevoel ruimte geven
- staan voor hun professie, voor hun kennis en vaardigheden en daarnaar handelen.

Bedenk dat voor de mensen die de overheid het hardste nodig hebben, dat die juist het meeste moeite hebben met de bureaucratie. Wees eerlijk, begripvol en simpel. Wees helder over wat burgers kunnen

verwachten, en wat er van ze verlangd wordt; de overheid moet begripvol handelen, eenvoudige taal gebruiken en simpele procedures hanteren. Meer menselijk contact (luisteren, verhaal achter de klacht), het vergroten van de toegankelijkheid en aandacht voor de uitvoering (ruimte voor de professional (boodschap jaarverslag over 2018)).

Wees toegankelijk. Zodat ook mensen die niet over een uitgebreid sociaal vangnet beschikken of minder digitaal vaardig zijn op een volwaardige manier mee kunnen doen in onze samenleving. En toegang hebben tot de overheid. Dat betekent niet no wrong door, maar Een Loket. De overheid moet de deur openzetten voor burgers, ze moet luisteren naar wat burgers vragen en te vertellen hebben.

Het gaat erom dat de overheid aandacht heeft voor de specifieke situatie van de burger. De overheid is aan zet om een invulling te geven aan behoorlijke dienstverlening en het perspectief van de burger hierin te borgen. Zodanig dat die past bij de relatie tussen burger en overheid nu en in de toekomst: eerlijk, begripvol en simpel.

Bijlage 3. Tijdlijn: dossier 'Etnisch profileren door de BD'

Datum	Activiteit	Beschrijving
16 februari 2018	Opening onderzoek uit eigen beweging Etnisch profileren BTOE	Onderzoeksvraag: Maakt Toeslagen bij het selecteren van de aanvragen en voorlopige toekenningen kinderopvangtoeslag met een verhoogd risico op onrechtmatigheid onderscheid naar (tweede) nationaliteit en/of migratieachtergrond van de aanvrager en/of zijn toeslagpartner? Zo ja, is dit onderscheid gerechtvaardigd?
21 maart 2018	Reactie BTOE op geopend onderzoek naar Etnisch profileren	Onze onderzoeksvragen zijn hierin beantwoord door BTOE die ook de 'risicogerichte' aanpak uitlegt en ons uitnodigt om uitleg te geven over deze aanpak. Afspraak werd gemaakt op 30-4.
30 april 2018	Gesprek BTOE over risicoprofilering – ambtelijk	Toelichting van BTOE op hoe het systeem werkt.
8 mei 2018	Brief BTOE n.a.v. gestelde vragen op afspraak 30-4-2018.	Aanvullende vragen op gesprek zijn beantwoord en weegregels van risicoclassificatiesysteem zijn uitgelegd.
9 mei 2018	Enkele aanvullende onderzoeksvragen gesteld aan BTOE via de mail.	No ziet af van casusvoorbeelden, maar vraagt wel meer uitleg over aantallen en percentages van 'geclassificeerde' mensen.
1 juni 2018	BTOE beantwoordt aanvullende vragen No van 9-5.	Meer tekst en uitleg over het risicoclassificeringssysteem.
20 september 2018	Gesprek met onderzoekers van TNO gespecialiseerd op algoritmen	
4 december 2018	No beëindigt onderzoek naar Etnisch profileren.	(zie bijlage: woordvoeringslijn)

Woordvoeringslijn - Etnisch profileren in de kinderopvangtoeslagzaak – APRIL 2019

Opgesteld door ██████ i.s.m. ██████ en Reinier. Dit n.a.v. vragen vanuit Trouw en RTL. Wij geven hierop de volgende reactie:

Na de publicatie van ons rapport [Geen powerplay maar fair play](#), over de onevenredig harde aanpak van 232 gezinnen met kinderopvangtoeslag, ontvingen wij signalen van kinderopvanginstellingen, gastouderbureaus en toeslaggerechtigde burgers dat vooral en vrijwel alleen de aanvragen en voorschotten kinderopvangtoeslag van personen van niet-Nederlandse nationaliteit of met een migratie-achtergrond op rechtmatigheid worden gecontroleerd. Sommigen spraken daarbij van etnisch profileren.

Wij wilden daarop weten aan de hand van welke criteria Toeslagen de te controleren aanvragen en voorlopige toekenningen selecteert en (handmatig) controleert. Wij hebben Toeslagen daarom verzocht om onze medewerkers inzage te geven in en informatie te verstrekken over het risico-classificatiemodel en de werkwijze van Toeslagen inzake de controle op rechtmatigheid. Daarbij luidde onze onderzoeksvraag als volgt:

Maakt Toeslagen - bij het selecteren van de aanvragen en voorlopige toekenningen kinderopvangtoeslag met een verhoogd risico op onrechtmatigheid – onderscheid naar (tweede) nationaliteit en/of migratieachtergrond van de aanvrager en/of zijn toeslagpartner? Zo ja, is dit onderscheid gerechtvaardigd?

Uit de antwoorden en informatie die Toeslagen ons gaf, bleek dat een onderscheid gemaakt werd naar nationaliteit, d.w.z. tussen Nederlandse en niet-Nederlandse nationaliteit. Dit is één van de enkele tientallen kenmerken die Toeslagen meeneemt in de geautomatiseerde selectie van aanvragen en voorlopige toekenningen voor nadere controle. Van een onderscheid naar migratie-achtergrond is niet gebleken.

Daarmee is het eerste deel van onze onderzoeksvraag beantwoord. Wat betreft de tweede deelvraag constateerden wij tijdens ons onderzoek dat wij het risicoclassificeringssysteem van Toeslagen niet los kunnen zien van de systemen die andere overheidsorganisaties op dit moment ontwikkelen en toepassen. Ook is er een brede maatschappelijke discussie gaande over profilering, risicoselectie, algoritmen en kunstmatige intelligentie, die nog lang niet is afgerond.

Om deze redenen achten wij de tijd nog niet rijp om een oordeel te vellen over risicoprofilering in het algemeen of over het risicoclassificatiesysteem van Toeslagen in het bijzonder. Daarom hebben wij besloten ons onderzoek te beëindigen zonder bevindingen en/of conclusies te formuleren, en zonder een rapport uit te brengen.

In deze beslissing hebben geheimhoudingsverklaringen van of bij de Belastingdienst geen rol gespeeld. Gezien de vergaande bevoegdheden van de Nationale ombudsman die in de Algemene Wet Bestuursrecht zijn vastgelegd, kunnen geheimhoudingsverklaringen geen beletsel vormen voor het doen van onderzoek of het publiceren van rapporten.

Bovenstaande betekent niet dat wij het onderwerp '(risico)profilering' laten rusten. Op onze [Ombudsagenda 2019](#) staan twee items die een antwoord op de tweede deelvraag uit ons onderzoek naar de controle op rechtmatigheid door Toeslagen dichterbij kunnen brengen.

Het eerste richt zich op het nader in beeld brengen van het burgerperspectief bij risicoprofilering. In dat kader organiseren we dit jaar een bijeenkomst over de vraag welke eisen vanuit het belang van de burgers moeten worden gesteld aan risicoprofilering met algoritmen en data-analyse.

Het tweede richt zich op de wijze waarop de overheid omgaat met klachten over etnisch profileren. Voor de Nationale ombudsman is het van belang dat burgers die zich etnisch geprofileerd voelen, gehoord worden en dat hun klacht op een behoorlijke wijze wordt behandeld. Daarom doen wij in 2019 een verkenning naar de wijze waarop de overheid omgaat met klachten over etnisch profileren,

op basis waarvan we in het najaar besluiten of en hoe we dit onderwerp verder oppakken. Het herkennen van deze klachten en de wijze waarop klachten worden behandeld zijn daarbij de belangrijkste aandachtspunten.

Of de uitkomst van deze onderzoeken en/of eventuele nieuwe signalen aanleiding geven om het onderzoek naar het risicoclassificatiesysteem van Toeslagen te hervatten, bepalen we te zijner tijd.

Reflectie op onze eigen onderzoeken naar hersteltrajecten

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

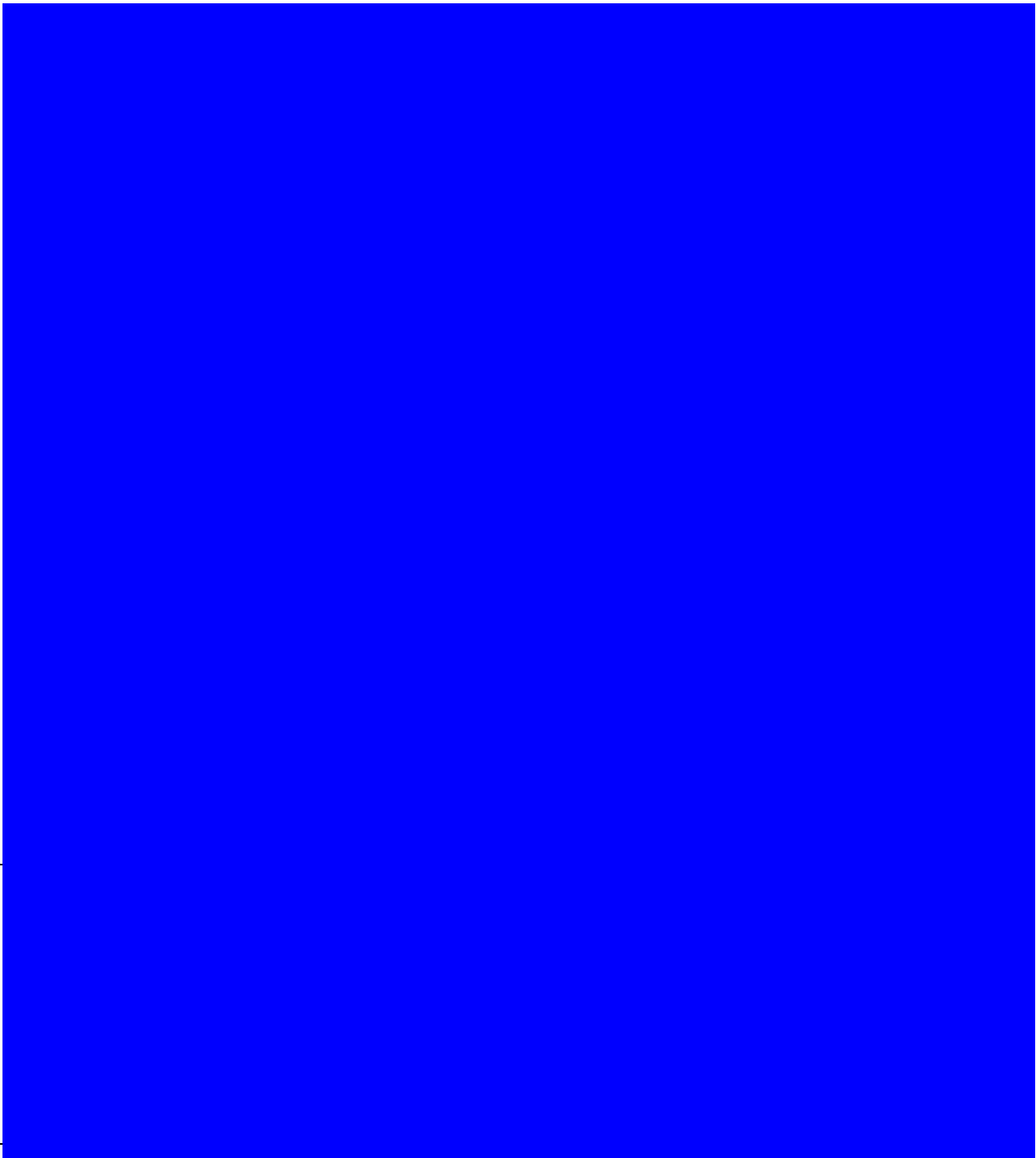
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]