

## 9

# Evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen

Aan de orde is het **debat** over het **evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen**.

**De voorzitter:**

Ik vraag de leden hun plaatsen in te nemen. Aan de orde is het debat over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen. Ik heet allereerst de staatssecretaris van Financiën van harte welkom en ook de Kamerleden, de mensen op de publieke tribune — dat zijn er heel veel nu, zie ik — en de kijkers thuis. Er hebben zich zeven leden gemeld om te spreken. Ieder lid heeft vijf minuten en laten we afspreken twee interrupties in eerste termijn.

Ik geef allereerst het woord aan de heer Omtzigt van het CDA.



**De heer Omtzigt (CDA):**

Voorzitter, even een procedureel punt. Het gaat toch om interrupties op elkaar? Want ik zou op de staatssecretaris wat meer interrupties kunnen doen.

**De voorzitter:**

Het gaat om de interrupties in tweede termijn en straks spreken we weer andere interrupties af. Of wacht, ik bedoel eerste termijn. Excuses.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ja. Op elkaar, maar niet op de staatssecretaris?

**De voorzitter:**

Ja. Dat belooft wat, denk ik. Gaat uw gang.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Voorzitter. Een probleem bij de Belastingdienst kan je leven gaan beheersen en dat is precies wat er in dit dossier gebeurd is. Stelt u zich voor dat u uit het niets een brief van de Belastingdienst krijgt dat je kinderopvangtoeslag wordt stopgezet. Je weet niet waarom, dus je belt de Belastingtelefoon, die dan gelukkig nog bereikbaar is. Daar vertellen ze je niks, maar binnenkort hoor je meer. Maanden gaan voorbij. Je belt opnieuw en alles blijft vaag. Je moet bewijsstukken inleveren, maar er wordt je niet verteld welke. Dat doe je netjes, maar daarna hoor je niets, maanden niets. Telefoontjes, stukken, alles. Je krijgt geen duidelijkheid over wanneer je toeslag kan gaan ontvangen, alleen dat het nog lang kan gaan duren. Je gaat twifelen aan jezelf of je iets fout gedaan hebt, aan het gastouderbureau. En als je geen hoog inkomen hebt, kun je niet maanden- of zelfs jarenlang alle kosten van de kinderopvang zelf betalen.

En wat deden deze ouders? Ze brachten de kinderen onder bij familieleden. Een aantal mensen heeft hun baan opgezegd. Een aantal mensen kon het niet aan omdat ze terugvorderingen van tienduizenden euro's kregen en de bezwaren daartegen niet tijdig behandeld werden. Vijf jaar later, na zes setjes Kamervragen, een rapport van de Ombudsman, een rapport van de Kinderombudsman en een debat dat afgelast is, sta ik nu hier en heeft de Belastingdienst sorry gezegd, want er bleek toch iets aan de hand. De vraag hier is of sorry genoeg is. Hoe zeg je sorry tegen mensen die jarenlang geen inkomen hebben kunnen verdienen, die jarenlang het recht ontzegd is om deel te nemen aan de samenleving via een betaalde baan?

Natuurlijk is het tegengaan van fraude van het grootste belang en een fraudeonderzoek doe je niet in één dag. Een toeslag kan dus een keer stopgezet worden, maar deze mensen zijn jarenlang aan het lijntje gehouden voordat ze hoorden wat er aan de hand was. Als de staatssecretaris denkt dat de kinderopvangtoeslag alleen de ouders raakt en niet de kinderen, zou ik toch nog graag een citaat uit een brief van een kind aan de Kinderombudsman willen geven: "Mijn moeder is heel erg ziek geworden en dat vind ik heel erg. Mijn mama kon niet meer naar haar werk. Ze was altijd boos en ging huilen".

Ik wil van de staatssecretaris weten ten eerste hoe hij dit goed gaat maken. Is hij bereid om in gesprek te gaan, persoonlijk en achter gesloten deuren, met de ouders die hier zitten en die hier niet zitten om eens te horen hoe het was wat hier gebeurde? En twee. Hoe gaan we dit voorkomen? Dan wil ik ook graag weten hoe lang die zwarte lijsten bestaan hebben, want je kon op een zwarte lijst belanden. Het is goed dat er toezichtlijsten zijn voor mensen die extra gecontroleerd moeten worden, maar dit was geen toezichtlijst voor mensen die extra gecontroleerd moesten worden. Als je op deze lijst stond, werd je vooral niet verteld waarom je erop stond. Het was een manier om in een soort Bermudadriehoek terecht te komen.

De Belastingdienst hield zich niet aan de Algemene wet bestuursrecht, niet aan de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen en niet aan de Wet kinderopvangtoeslag. Het gevolg was dat deze mensen niet wisten waar ze naartoe moesten, tenzij ze een heel dure advocaat ingehuurd hadden. O, dat deed de Belastingdienst. Die heeft de landsadvocaat ingezet om tegen een aantal van deze mensen als zij gelijk kregen door te procederen tot de Raad van State. De rekeningen daarvan wil ik hier graag hebben vandaag. Het feit dat er nog geprocedeerd wordt in andere zaken, kan geen reden zijn om die hier niet niet hebben.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Er is een interruptie van mevrouw Leijten. Gaat uw gang.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Voorzitter. Ik merk dat dit de heer Omtzigt ontzettend hoog zit, en ik begrijp dat volledig. Wat hier is gebeurd, is Kafka. Het hoort niet in een rechtsstaat dat je op een zwarte lijst kan komen te staan via geautomatiseerde selectie, waarna er geen mogelijkheid is om daartegen in beroep te gaan. Want deze mensen hadden geen rechten, maar het ging ook via geautomatiseerde selectie. Vindt de heer Omtzigt

ook niet dat we zo'n automatische selectie, waardoor mensen op een zwarte lijst komen te staan, eigenlijk niet zouden moeten willen? Vindt hij ook niet dat dat plaats en op zo'n lijst eigenlijk altijd een menselijke handeling moet zijn?

**De heer Omtzigt (CDA):**

Voorzitter, ik ga een precies antwoord geven en daarom gaat het iets langer duren. De zwarte lijsten die hierbij hebben bestaan, konden niet. Dat zeg ik niet vanwege de automatische selectie. Ik kan me namelijk voorstellen dat je bijvoorbeeld mensen die twee of drie keer aanslagen niet betaald hebben of zo, op een lijst zet en zegt: ik wil van tevoren wat meer bewijsstukken zien. Dat soort systemen kunnen bij de Belastingdienst voorkomen en het kan ook automatisch gebeuren als je bijvoorbeeld een aantal keren een vorm van betaling gemist hebt. Wat hier misging, was dus niet dat er een keer extra gecontroleerd werd. Het was ook niet dat er een keer extra gecontroleerd werd bij iemand die achteraf gezien niks fout gedaan heeft, want dat is de essentie van de Belastingdienst. Wat hier misging, is dat de Belastingdienst zich niet hield aan de Algemene wet bestuursrecht, de Awir en de Wet kinderopvangtoeslag. De besluiten werden dus niet binnen de geldende termijnen genomen, namelijk binnen drie maanden. En er werd niet aan de mensen verteld wat ze nodig hadden. Ik wil graag weten bij hoeveel mensen dat precies gebeurd is. We hebben hier alleen de CAF-11-zaak, maar is dit in de CAF-16-zaak ook gebeurd? Dit nummer noem ik niet per ongeluk. Dat willen we graag weten. En hoe wordt het bij die ouders rechtgezet?

**Mevrouw Leijten (SP):**

Hoe het is gebeurd en hoe het rechtgezet gaat worden, daar zal ik ook allemaal nog op ingaan. Maar ik wil nog even terugkomen op die geautomatiseerde selectie waardoor je op een zwarte lijst komt. Natuurlijk moet er fraudeonderzoek worden gedaan. Natuurlijk kunnen er bepaalde drempels zijn waardoor je uiteindelijk op een lijst komt. Dan kan het zijn dat de Belastingdienst zegt: hé, bij die meneer of mevrouw moeten we extra alert zijn als er contact is. Dat is logisch. Maar dat moet toch altijd een menselijke handeling zijn? Je moet dat toch niet door systemen laten doen die geen enkel menselijk aspect kunnen meewegen? Die systemen kijken bijvoorbeeld puur en alleen naar termijnen of bedragen. Op die manier kan je toch juist in Kafka belanden? Er moet toch toezicht op zijn? Er moet toch altijd een menselijke beslissing zijn: deze meneer of mevrouw is nu echt de grens overgegaan en komt op die zwarte lijst te staan?

**De heer Omtzigt (CDA):**

Het probleem is wat er gebeurde bij die zwarte lijst. Het probleem is dat er daarna niet tijdig besluiten genomen werden en dat mensen niet verteld werd wat ze konden aanleveren. Ik zit er dus net één slag anders in dan mevrouw Leijten. Ik kan me bijvoorbeeld heel goed voorstellen, zeg ik hier even spontaan, dat iedereen die een kind in de kinderopvang in het buitenland heeft — zij vallen ook onder de Nederlandse kinderopvangtoeslag — extra spullen moet aanleveren alvorens er iets wordt toegekend. Dat zou een automatische handeling zijn als je zegt: ik woon in het buitenland en de kinderopvang is in het buitenland. Die zou je

extra toezichthandelingen kunnen geven. Het probleem hier is: wat gebeurt er met die zwarte lijst? Ik wil van de staatssecretaris weten: wat was er allemaal illegaal aan deze zwarte lijsten waarmee hier gewerkt is? En wat waren precies de draaiboeken en de werkinstructies die de Belastingdienst had bij deze mensen?

**De voorzitter:**

Dank u wel. U vervolgt uw betoog.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Hadden ze echt de werkinstructie om deze mensen vooral aan het lijntje te houden? Dat is de vraag die ik graag beantwoord wil hebben.

Voorzitter. Een schadevergoeding is lastig. Daarom vraag ik of de staatssecretaris, naast het gesprek, ook in gesprek wil gaan met de Kinderombudsman en de Ombudsman om te kijken of dit nou fatsoenlijk is afgehandeld.

Voorzitter. Er is ook nog een groep die is blijven werken en bezwaar heeft aangemerkt. Die mensen hebben gewonnen over 2014, want die stopzetting was onterecht. Maar over 2015 en later hebben ze geen toeslag gekregen, want ze hebben zogenaamd niet de goede vraag gesteld. Terwijl elke werkende ouder recht heeft op kinderopvangtoeslag, hebben deze ouders gewerkt en onterecht geen toeslag ontvangen. Ouders die, door de feiten gedwongen, zijn gestopt met werken, hebben wettelijk nog drie maanden recht op kinderopvangtoeslag. Dat is een mager begin, maar dit kan de staatssecretaris per direct rechtzetten. Is hij daartoe bereid? Tot nu toe zijn alle verzoeken voor schadevergoeding afgewezen. Wat kan de staatssecretaris doen om het leed te verzachten? Wat gaat hij doen met ouders die jarenlang niet gewerkt hebben, formeel gezien omdat ze het niet tijdig hadden aangevraagd maar ze niet anders konden?

Voorzitter. Ik zal met de staatssecretaris mijn vermoedens van de oorzaak van wat hier gebeurd is delen. Je hebt een gastouderbureau en daaronder gastouders en vraagouders. De Belastingdienst kan niet zien welke vraagouders indirect bij welk gastouderbureau zitten, alleen bij welke gastouder. Als je als gastouderbureau gastouders hebt die voor meerdere bureaus werken, loop je het risico dat de baten van een ander bureau aan jou worden toegerekend en de toeslag van jouw vraagouders wordt stopgezet. Kan de staatssecretaris bevestigen of dit gebeurd is? Zou het niet beter zijn bij te houden welke vraagouders bij welk gastouderbureau horen?

Tot slot een verzoek aan de staatssecretaris. We hebben nu meerdere dossiers gehad. Wij hebben Rijnvarenden die tienduizenden euro's naheffing krijgen omdat hun werkgever gefraudeerd heeft. Twee mensen hebben al zelfmoord gepleegd vanwege de dwangaanslagen. We hebben de zelfstandigen van wie de toeslag teruggevorderd werd toen ze een bijstandsuitkering kregen vanwege een leenbijstand. Allemaal de Wet schuldsanering natuurlijke personen ingeduid. Persoonlijke faillissementen en drama's. Als je klem komt te zitten bij de Belastingdienst omdat er ergens iets fout zit bij de regelgeving of de Belastingdienst de verkeerde werkinstructie heeft, kom je er niet uit. Wil de staatssecretaris twee onafhankelijk mensen, een jurist en

iemand die deze mensen bijstaat — een sociaal raadsman — samen eens laten kijken naar wat er moet veranderen zodat het, wanneer er iets misgaat bij de Belastingdienst, wat altijd kan, niet jarenlang duurt en deze mensen niet klem komen te zitten?

Dank u wel, voorzitter.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan geef ik het woord aan mevrouw Westerveld van GroenLinks.



Mevrouw **Westerveld** (GroenLinks):

Dank u wel, voorzitter. Ik voer ook het woord namens de PvdA-fractie, die hier vandaag niet bij kon zijn maar toch graag een bijdrage wilde leveren.

"Wij waren in shock. Wij hebben de Belastingdienst echt vaak gebeld, maar ze lieten niks los, totdat we ineens over het jaar 2013 ook een brief kregen. Ook dit jaar moesten we volledig terugbetalen. We zijn toen geknapt en wisten het niet meer. Deze ellende heeft tot augustus 2018 doorgelopen." Dit citaat illustreert wat er mis is gegaan bij meer ouders: toeslagen die werden stopgezet waardoor ouders onverwacht soms tot tienduizenden euro's terug moesten betalen, onduidelijke informatie en een gebrek aan zelfreflecterend vermogen bij de Belastingdienst. Vervolgens moesten ouders om hun recht te halen ellenlang procederen, vaak zonder een bevredigende oplossing. Gezinnen die deze toeslagen hard nodig hebben, liepen tegen de muur die Belastingdienst heet.

Voorzitter. Wat betekent dit voor de kinderen? Zij moesten afscheid nemen van vriendjes en vriendinnetjes bij de gastouder. Ze kregen te maken met een stressvolle situatie thuis en ze konden plotseling niet meer naar de dierentuin of een pretpark omdat daar thuis geen geld meer voor was. Onze eerste vraag aan de staatssecretaris gaat over de kinderen. Is hij bereid om het belang van het kind beter te betrekken bij besluiten over het stopzetten van kinderopvangtoeslag, zoals de Kinderombudsvrouw ook al vraagt? Zo ja, hoe gaat hij dat doen?

Voorzitter. Als wij de brieven van de staatssecretaris lezen, dan lijkt het alsof alles inmiddels is opgelost, maar ik krijg juist klachten over het goedmakertje van €500 per halfjaar. Een ouder liet weten: "Inmiddels hebben wij geleden aan een burn-out met als gevolg een depressie. Maandenlang heb ik niet kunnen werken en de kinderen zaten thuis met een depressieve moeder. En dit wil men goedmaken met €500?" Begrijpt de staatssecretaris de kritiek op de afhandeling? Ziet hij die €500 als een goedmakertje of als een ruime schadevergoeding?

Voorzitter. Deze ouder is niet de enige. Zijn alle ouders die onterecht zijn gedupeerd, eigenlijk wel in beeld en, zo ja, hebben ze allemaal een eerlijke kans gekregen om bezwaar aan te tekenen? En hoe kan het dat we te maken lijken te hebben met spookouders, die eigenlijk niet bestaan omdat er verschillende getallen rondgaan? Weten we hoeveel ouders nu geen kinderopvangtoeslag aanvragen uit angst voor weer een nieuwe ingewikkelde procedure?

Voorzitter. Als de overheid zulke fouten maakt, dan is het natuurlijk ook aan de overheid om het goed te maken. Is de staatssecretaris bereid om individueel met deze mensen in gesprek te gaan, om te informeren wat hen is overkomen en om te vragen hoe het nu gaat? Wil hij vervolgens samen met deze mensen een oplossing vinden, zodat ze tevreden zijn en zodat ze niet weer maanden hoeven te procederen?

Voorzitter. Ik zou ook graag willen weten wat dit betekent voor de gastouderorganisaties. Zijn er meer organisaties over de kop gegaan door een fout van de overheid? Weten we het aantal? En worden gastouderorganisaties ook op enige wijze gecompenseerd?

Voorzitter. De staatssecretaris erkent de gemaakte fouten en er is een nieuwe werkwijze aangekondigd, maar dat is niet genoeg voor de mensen die nu zijn gedupeerd. Ook de wijze waarop de Belastingdienst communiceerde, deugt niet. Helaas is dat niet alleen iets van de afgelopen jaren, maar een terugkerend beeld. Ook nu tasten ouders heel vaak in het duister over de vraag waarom ze regelmatig kinderopvangtoeslag moeten terugbetalen terwijl dat bij bijna de helft van de ouders gebeurt.

Voorzitter. Het is ronduit kwalijk dat er stukken zijn achtergehouden in rechtszaken, dat de Belastingdienst aanstuurde op het afwijzen van bezwaren en dat de Kamer ook een aantal stukken niet heeft gekregen. Het is aan de vasthoudendheid van collega Omtzigt te danken dat vragen eindelijk werden beantwoord. Wat vindt de staatssecretaris van deze werkwijze? En hoe ziet hij die in het licht van het vertrouwen van mensen in de overheid? Kan de staatssecretaris reageren op de kritiek dat de Belastingdienst procedures bij de rechter hindert?

Voorzitter. GroenLinks ziet ook een gebrek aan structurele oplossingen, want we horen soortgelijke verhalen over toeslagen al jaren. Dit kabinet had de sleutel in handen om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen. De oplossing heet: directe financiering. Dat zijn plannen waarbij de kinderopvang direct door de overheid wordt gefinancierd zonder het hele toeslagencircus daaromheen. Die plannen waren in een vergevorderd stadium. Er was zelfs al een wetsvoorstel geschreven. Maar dit kabinet heeft daar de stekker uitgetrokken. Voor GroenLinks is die keuze onbegrijpelijk. Wij willen de staatssecretaris vragen of hij het met ons eens is dat een deel van deze ouders en kinderen niet was getroffen als we een systeem hadden gehad van directe financiering.

Voorzitter, tot slot. Een aantal weken geleden stond ik hier om te debatteren over fouten die zijn gemaakt met het kindgebonden budget. Vandaag hebben we weer een nieuw debat over fouten die zijn gemaakt met de kinderopvangtoeslag. De conclusie is dat er veel te vaak dingen misgaan met de toeslagen. Dat moet echt beter. Want als er zo veel fouten worden gemaakt met dit soort procedures, dan past reflectie van de overheid op de manier waarop we het systeem hebben ingericht. Ik hoop oprecht dat dit de laatste keer is dat we het over dit soort kwesties moeten hebben. GroenLinks hoopt ook dat het kabinet aan de slag gaat met een structurele oplossing.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik geef graag het woord aan mevrouw Leijten van de SP.



Mevrouw **Leijten** (SP):

Op een zwarte lijst terechtkomen van de Belastingdienst zonder dat je dat weet of jarenlang door de Belastingdienst opgejaagd worden zonder dat je je kunt verweren. Je zou denken dat dit in dictaturen plaatsvindt en niet in een rechtsstaat, maar helaas.

In 2013 krijgt het Combinatieteam Aanpak Facilitators — het CAF, maar we kunnen er ook gewoon CAFCA van maken, als in Kafka — een gastouderbureau in het vizier dat mogelijk helpt bij kinderopvangtoeslagfraude. In 2014 besluit dit CAF — CAFCA mag ook — om voor 235 ouders de kinderopvangtoeslag stop te zetten. Ondanks dat de betrokkenen alles aanleveren waarom gevraagd wordt, krijgen ze niet te horen waarom het is stopgezet en of ze de stukken wel volledig en goed hebben aangeleverd. Dat komt omdat ze door een geautomatiseerd systeem op een zwarte lijst terecht zijn gekomen, terwijl ze dat niet eens wisten. Ze kwamen er ook niet vanaf. Maar die zwarte lijst was wel een signaal aan de medewerkers die deze mensen te woord stonden, bijvoorbeeld als ze vroegen "hoe zit dit?" of "waar moet ik heen?", om hen als criminelen te behandelen. In 2016 blijkt dat er nog heel veel bezwaren op de plank liggen over wat er in 2014 is gebeurd. Dat is te lang: twee jaar in deze CAFCA, met alle gevolgen van dien. We hebben het net gehoord van de heer Omtzigt en mevrouw Westerveld.

In 2017 kwam de Nationale ombudsman met een rapport. Als de Nationale ombudsman onderzoek gaat doen, dan moeten de signalen wel heel ernstig zijn. Zo'n onderzoek duurt vaak ook nog een tijdje, want dat wordt heel gedegen gedaan. Er zijn dan echt al allemaal alarmbellen afgestaan bij de Belastingdienst. Dat kan niet anders. Toch moet ook nog de Kinderombudsman in beweging komen. Er moeten heel veel schriftelijke vragen gesteld worden, in dit geval door de heer Omtzigt. Mensen moeten naar de media. Ze moeten met hun sores en met hun schaamte te koop lopen om aandacht te krijgen, omdat de overheid hen in de steek laat, omdat ze via een geautomatiseerd systeem zijn weggezet als criminelen. Er zijn rechtszaken gevoerd. Telkens weer ging de Belastingdienst met dure advocaten in beroep, en telkens weer verloor hij. De Belastingdienst heeft pogingen gedaan om stukken achter te houden en om bepaalde stukken niet-relevant te verklaren. Als je dit allemaal op een rij ziet, dan is dit dus gewoon een wanvertoning.

We moeten ook weten dat er mensen zijn die gestreden hebben. Die mensen hebben allemaal gewonnen, maar zij voelen zich geen winnaar. Maar er zijn ook mensen die dat niet konden, die zijn gezwicht voor de druk. Hoe gaan we met die mensen om? Zijn die in het vizier, of is dat allemaal maar weg, omdat die mensen niet klagen?

De staatssecretaris kwam na lang duwen en trekken met excuses. Het is gewoon niet goed gegaan; mensen zijn onterecht op die lijst gekomen en bezwaarschriften zijn te lang blijven liggen. Daar hoor je ruiterlijk excuses voor te maken, en niet alleen in een briefje naar de Kamer. De staatssecretaris deed nog meer; hij liet alle dossiers nalopen. Maar weten de mensen nu ook hoe het ervoor staat, of is dat doorlopen van de dossiers eigenlijk vooral om de risico's van de Belastingdienst af te dekken? Zijn de slacht-

offers ook betrokken? Is er menselijk contact? Is er sprake van een gesprek, van excuses?

Er wordt benadrukt dat de werkwijze in 2016 al gewijzigd is — blijkbaar wist men toen dat deze praktijk niet deugde — en toch kwam er pas in 2018, eigenlijk schoorvoetend, iets van excuses in de Kamer. Dat was na weer een verloren rechtszaak bij de Raad van State. Als er dan excuses zijn gemaakt en de dienst is doorgelicht, dan zou je denken dat de staatssecretaris ook wel voor openheid zal zorgen. Wat is er gebeurd? Wat hebben we geleerd? Is er bij andere kafkazaken misschien ook iets aan de hand? Maar nee, hij overlegt hier stukken voor vertrouwelijke inzage voor Kamerleden. Ik doe daar dus niet aan mee. Ik ga aan dit verstoppertje niet meedoen. Voor mij betekent schoon schip maken echt dat je het deksel van de beerput neemt, dat je door de drek heen gaat, dat je de beerput leegscheept en dat je de drek dumpst, zodat het niet meer kan gebeuren. Maar wat gebeurt er hier? Het deksel is er wel af, want het stinkt, maar het leegscheppen gebeurt maar niet of nauwelijks, en als het al gebeurt, dan moet het allemaal geheim blijven. Hoe kunnen wij dan controleren dat er daadwerkelijk gedempt wordt?

De SP wil naar aanleiding van deze wanvertoning drie dingen geregeld zien. Eén: wees eerlijk en open over alles wat er is gebeurd, ook in andere kafkazaken. Twee: stop met geautomatiseerde zwarte lijsten. Zorg dat er menselijke beoordelingen zijn, waarbij de mensen die op zo'n zwarte lijst komen, dat ook weten en beroepsmogelijkheden hebben. Drie: ga om tafel met de gedupeerden. Dat betekent dus geen gecorrespondeer meer. Laat mensen geen nummer meer zijn. Kijk elkaar in de ogen, maak excuses en zorg voor echte genoegdoening, want mevrouw Westerveld zei het al: met de tegemoetkoming die mensen nu krijgen, hebben mensen echt het idee dat ze met een footitje worden afgescheept. Dat kan toch geen excuses inhouden?

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan geef ik graag het woord aan de heer Mulder van de PVV.



**De heer Edgar Mulder (PVV):**

Bij veel gezinnen is geheel onterecht de kinderopvangtoeslag stopgezet. Wat deze gezinnen is aangedaan, is vreselijk. In Nederland is het helaas zo dat veel mensen afhankelijk zijn van toeslagen, want anders kunnen ze niet rondkomen. Dan heb ik het niet alleen over werklozen of hulpbehoevenden, maar ook gewoon over mensen die werken, vaak met hun partner. Twee inkomens zijn tegenwoordig amper genoeg om rond te komen. Nederland is anno 2019 een land waar de burger zo wordt uitgeknepen dat het missen van één toeslag — slechts één toeslag — het hele leven van een gezin kan ontregelen. Het is ook om gek van te worden. We pakken in Nederland de echte fraudeurs niet aan. We handhaven niet, vaak heel bewust. Zie de Participatiewet, zie de taaleis. Dus betalen de Nederlanders bijvoorbeeld voor de WW-fraude van de Polen, voor de bijstandsfraude door Turken en voor Bulgaren die Nederland als pinautomaat misbruiken. Als Brussel zijn zin krijgt, kan straks heel Europa hier een uitkering komen halen. Eén maand gewerkt hebben in Nederland is dan voldoende om in eigen land als een koning te leven met een Nederlandse uitkering. De gewone burger mag dat allemaal betalen. Daardoor is de

koopkracht in Nederland zo beroerd. En daardoor zijn heel veel gezinnen volledig afhankelijk van toeslagen. En daarom is het volledig onacceptabel dat die toeslag zomaar kan worden afgepakt.

Voorzitter. In dit dossier zijn niet gewoon fouten gemaakt, maar is er doelbewust gesold met de rechten van burgers. De PVV wil dat burgers die frauderen, keihard worden aangepakt. Maar die keiharde aanpak moet er dus ook komen voor falende bestuurders bij de Belastingdienst bijvoorbeeld. Als er in de echte wereld, de wereld hierbuiten, iets zou gebeuren wat ook maar een beetje lijkt op wat je in dit dossier leest, zou er met die verantwoordelijken worden afgerekend. Ik vraag de staatssecretaris wat er in dit dossier is gebeurd. Hoe heeft hij ingegrepen? Welke directeuren zijn door deze staatssecretaris ontslagen? Of mochten zij met een gouden handdruk het pand stilletjes via de achterdeur verlaten?

Afsluitend, voorzitter. De PVV wil dat deze staatssecretaris de échte fraudeurs aanpakt, de criminelen die op grote schaal sjoemelen met uitkeringen, mensen die hier zielig komen doen en hun handje ophouden terwijl ze soms in het buitenland huizen en stukken land bezitten. Pak hen aan, en niet de gewone burger.

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan geef ik het woord aan de heer Azarkan van DENK.



**De heer Azarkan (DENK):**

Dank, voorzitter. De Belastingdienst heeft de ouders door deze ongenueanceerde aanpak in een onmogelijke positie, in grote financiële problemen en in langdurige onzekerheid gebracht. Dat waren de woorden van de Ombudsman in een vernietigend rapport over het stopzetten van de kinderopvangtoeslag bij 235 gezinnen.

Voorzitter. Dat is zacht uitgedrukt. Hele gezinnen zijn aan de financiële en de psychische rand van de afgrond gebracht toen de afdeling Toeslagen tienduizenden euro's begon terug te vragen. De meeste gezinnen konden dat niet betalen. Er is ongelofelijk veel ellende en leed aangebracht. Mensen zijn actief tegengewerkt. Er is doelbewust gestuurd op afwijzing van de aanvragen. Er zijn opzettelijk brieven verstuurd in vakantieperiodes. Bezwaarschriften zijn zo laat mogelijk in behandeling genomen. Mensen werd niet verteld waarom ze op de lijst stonden en welke documenten ze moesten overleggen.

Voorzitter. Hier past maar één oordeel: dit is een bureaucratistische misdaad. Hoe kan dit? Op basis van welke informatie heeft de overheid gehandeld? Het is de overheid op haar slechtst. Dit is niet de dienstbare overheid die DENK voor ogen heeft. De staatssecretaris heeft terecht excuses aangeboden voor deze onvoorstelbare, trieste en diepdroevige gang van zaken. Dat moest ook wel na de vernietigende uitspraak van de Raad van State. Op 11 oktober kreeg de Kamer de excuusbrief. Zelden geeft de overheid aan zo niet goed gehandeld te hebben. Ik citeer uit de brief. "Ik bied aan de desbetreffende ouders en uw Kamer mijn excuses aan." "Het optreden van de afdeling Toeslagen was niet

goed en niet zorgvuldig." "De menselijke maat is uit het oog verloren." "De werkwijze van de afdeling Toeslagen was niet transparant." "De stopzetting van de toeslagen was onvoldoende gemotiveerd." "Het was voor ouders onduidelijk welke bewijsstukken zij moesten overleggen." "De informatievoorziening aan de burger en aan de Kamer is tekortgeschoten."

Voorzitter. Na zo'n zware diep-door-het-stofbrief verwacht je dat de Belastingdienst dit allemaal op orde zou brengen en de mensen proactief en ruimhartig zou compenseren. Maar niets daarvan is waar. De vervolgmaatregelen, de afhandeling en de compensatie sluiten op geen enkele manier aan bij de conclusies in die brief. Er wordt geen schadevergoeding gegeven voor de geleden schade. Mensen hebben hun baan moeten opzeggen. Er is onrust ontstaan. Kinderen zijn tekortgedaan. Er is spanning gekomen binnen gezinnen. Mensen moesten eindeloos wachten op de behandeling van hun bezwaarschrift. En de staatssecretaris heeft het in zijn brief over een fooi van €500. Die krijgt iemand als de behandeling langer heeft geduurd dan twee jaar. Daarna wil hij dus een bedrag ter beschikking stellen van €500 per halfjaar vanwege de schending van de redelijke termijn.

Voorzitter. Woorden en daden staan hier in schril contrast met elkaar. Als je jarenlang doelbewust bent misleid en aan het lijntje bent gehouden door ambtenaren van de Belastingdienst en pijn geleden hebt, dan krijg je van deze staatssecretaris dus €0,80 per dag voor de geleden juridische en psychische schade. Schandalig! Wel in woorden je fouten belijden, maar in daden de mensen weer afschepen met een fooi. Die mensen moeten zelf maar procederen als ze een schadevergoeding willen. DENK wil geen woorden. Hou eens op met die mooie woorden, en kom eens met daden en met een substantieel bedrag. De kernvraag is: is de staatssecretaris bereid om op een menselijke manier en financieel ruimhartig over de brug te komen, of laat hij dit weer lopen in ellenlange rechtszaken? Kan de lijdensweg van een aantal van deze mensen, en ook van velen die thuis kijken, eindelijk worden beëindigd in plaats van elke keer te worden verlengd?

Voorzitter. De fractie van DENK wil concreet drie dingen. We willen volledige openheid en inzicht in de dossiers. Klopt het dat die dossiers nu achter slot en grendel zitten en alleen nog maar worden meegegeven en aan het einde van de dag weer worden ingeleverd? Menselijk handelen en ruimhartige compensatie is het tweede. Als laatste willen we de instelling van een onafhankelijke commissie van wijzen die bindende uitspraken kan doen over de uit te keren schadevergoedingen. Is de staatssecretaris bereid om een onafhankelijke commissie van wijzen te benoemen en in te stellen die bindend advies zou kunnen uitbrengen? Of is hij bereid om op een andere, proactieve manier met de ouders in gesprek te gaan en niet mensen naar de overheid toe te laten komen? Die mensen zijn tekortgedaan vanuit de Belastingdienst en moeten nu weer worden gecompenseerd.

Voorzitter. Nog kort een aantal vragen. Burgers komen op een zwarte lijst. Hoe weet je nou of je op die lijst staat als je daar niet op hoort? Hoeveel burgers staan nou op die zogenaamde toezichtlijsten? Hoelang staan burgers daarop? Hoe komen ze er weer af? Zijn daar vastgestelde regels voor? Zijn daar termijnen voor? Kunnen burgers bezwaar maken tegen zo'n lijst? En de belangrijkste vraag: hoe kom

je van zo'n lijst af? Daar moet echt transparantie over komen. Graag een reactie.

Tot slot, voorzitter. Er moet herstel van vertrouwen komen in de overheid vanuit deze burgers. De Staat moet niet verdrücken, intimideren en mensen psychisch pijn doen, maar het volk dienen.

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan geef ik het woord aan mevrouw Lodders van de VVD.

□

**Mevrouw Lodders (VVD):**

Voorzitter. In 2014 heeft de Belastingdienst de kinderopvangtoeslag van ruim 200 ouders stopgezet wegens vermoedens van fraude. Voor deze ouders brak een periode van onzekerheid aan. Sommige ouders ondervinden daar tot op de dag van vandaag de gevolgen van. Ik heb met een aantal mensen gesproken. Het komt hard aan als je een brief ontvangt waarin staat dat je van de ene op de andere dag geen recht meer hebt op kinderopvangtoeslag, terwijl je ervan overtuigd bent dat je de zaken goed geregeld hebt, als je hoort dat je flinke bedragen moet terugbetalen, als de Belastingdienst niet thuis geeft als je vragen hebt of een verzoek om een terugbetalingsregeling, of als je voor de zoveelste keer stukken moet aanleveren die dan weer niet ontvangen zijn. Dat geldt ook voor de bureaus die in deze kwestie geraakt zijn. Mensen zijn door het handelen van de dienst in de problemen geraakt. Ik heb mensen gesproken die nog steeds kampen met gezondheidsklachten. Daar zijn al meerdere voorbeelden van genoemd. Er zijn mensen die in de schuldsanering zitten, omdat ze hoge schulden hebben gemaakt, en mensen die hun bedrijf hebben moeten opgeven of hun baan zijn kwijtgeraakt. Dat is een groot persoonlijk leed. Ik kan me goed voorstellen dat mensen het vertrouwen kwijt zijn. Dat is terecht, want er is hard opgetreden, de afwikkeling heeft te lang geduurd en de communicatie is onder de maat gebleken. Dat blijkt ook uit de uitspraak van de Raad van State, die geoordeeld heeft dat er onrechtmatig en onzorgvuldig gehandeld is. Maar door voorgaande sprekers zijn ook andere rapporten aangehaald.

Voorzitter. We zijn inmiddels vijf jaar na dato en er zijn door de collega's diverse vragen gesteld. Ik ga die vragen niet herhalen; ik ga er nog een aantal aan toevoegen. Kan de staatssecretaris aangeven waar we vandaag staan in dit dossier? Heeft de staatssecretaris zicht op de afwikkeling van de verschillende individuele dossiers van mensen die ten onrechte in problemen zijn gekomen? Mijn vraag richt zich hierbij dus niet alleen op de ouders, maar ook op de ondernemers die bijvoorbeeld een kinderopvang runden en de dupe zijn geworden omdat ouders plotseling geen toeslag meer ontvingen. Zijn deze zaken naar behoren en met de menselijke maat afgewikkeld? Welke stappen zijn er gezet om een kwestie als deze in de toekomst te voorkomen?

Diverse instanties hebben erop gewezen dat de communicatie te wensen overliet. Welke stappen zijn er gezet om de communicatie en de afhandeling van vragen en verzoeken wat beter te stroomlijnen? Over de zwarte lijst heeft

mevrouw Leijten een aantal vragen gesteld. Als je daarop komt, heb je volgens mij het recht om daar op z'n minst op een goede manier over geïnformeerd te worden als je daar vragen over hebt. Dus graag een reactie van de staatssecretaris.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik denk dat niemand hier in deze zaal zal zeggen dat je fraude niet moet signaleren en opsporen. Het kan mogelijk zijn dat iemand zo vaak of zo ernstig in de fout gaat dat er een signaal wordt gegeven, in de zin van: bij deze persoon extra kijken of extra gegevens vragen. Maar hierbij heb ik begrepen dat mensen geautomatiseerd op die zwarte lijst zijn gekomen, zonder menselijke handeling. Zou het niet beter zijn dat we wel een menselijke handeling inbouwen? Ook ik heb gevraagd naar het instellen van beroep, zodat je eraf kan. Daar ben ik het mee eens, maar die geautomatiseerde stap waarmee het gewoon uit de systemen komt rollen, waardoor eigenlijk niemand het weet en niemand dit kan controleren — dan kan je het ook niet gemeld krijgen en dan kan je daar ook niet tegen in beroep — zou je er eigenlijk uit moeten halen. Hoe kijkt mevrouw Lodders daartegen aan?

**Mevrouw Lodders (VVD):**

Ik vind het voor nu een stap te veel om daar een oordeel over te vellen. Op het moment dat er fraude geconstateerd wordt of dat er vermoedens van fraude zijn, moet de Belastingdienst of in dit geval de Afdeling Toeslagen handelingsbevoegd zijn. Veel belangrijker vind ik dat je, op het moment dat er een signaal komt — in dit geval: als je een brief krijgt — en je de Belastingdienst belt, op een fatsoenlijke manier te woord wordt gestaan en weet wat het betreft. Daar schort het volgens mij aan, gelet op de verhalen die ik persoonlijk heb gehoord. Maar we gaan wat mij betreft nu echt te diep de materie in als we zeggen dat het selecteren van mensen alleen maar handmatig kan. U heeft die vraag gesteld. Ik ga dadelijk dus ook met belangstelling luisteren naar het antwoord van de staatssecretaris, maar die vervolgstap vind ik eigenlijk veel belangrijker.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik kan me best voorstellen dat uit de systemen bepaalde risico's naar voren komen, want er is gewoon heel veel digitaal beschikbaar bij de Belastingdienst. Maar daar zul je toch altijd nog menselijk naar moeten kijken. Hier waren mensen verdacht; het was nog niet eens echt zo en toch stonden ze op die lijst. Omdat ze op die lijst stonden, zijn ze eigenlijk van het kastje naar de muur gestuurd, in de zin van: maak ze maar niet wijzer dan ze zijn, want we willen en zullen ze pakken. Want dat heeft erachter gezeten. Daarvan heeft de staatssecretaris ook gezegd: die opsporing was eigenlijk een beetje te agressief. In plaats van dat je automatisch op zo'n lijst komt, lijkt het mij beter dat er een toets is door iemand, door een dossierhouder, die zegt: hier moeten we nog maar even wachten; misschien moeten we eerst nog even een telefoontje doen voordat deze persoon als crimineel in het systeem staat. Ik hoop dat de staatssecretaris daarin meegaat, want anders krijg je kafka.

**Mevrouw Lodders (VVD):**

Laten we in ieder geval op z'n minst de antwoorden van de staatssecretaris afwachten, maar ik herhaal mijn pleidooi,

ook in de richting van de staatssecretaris: op het moment dat mensen een brief hebben ontvangen omdat er iets geconstateerd is of omdat er een vermoeden is, moeten ze wel de goede vragen kunnen stellen. Ze moeten dan de juiste mensen aan de telefoon krijgen en ze moeten dan niet meerdere keren met een kluitje in het riet gestuurd worden. Ik heb ook iemand gesproken die tot 4 maal toe 80 pagina's moest aanleveren, 2 keer gewoon en 2 keer aangekend toen het kwijt was. Dat zijn geen voorbeelden die ik graag wil zien.

**De voorzitter:**

Er is ook een interruptie van de heer Azarkan.

**De heer Azarkan (DENK):**

Collega Ladders van de VVD sprak ook mooie woorden over de schrijnende situatie van de betreffende ouders, en overigens ook de kinderen. Hoe beoordeelt zij in dat kader de tegemoetkoming, de financiële compensatie van circa €0,80 per dag en €500 voor de eerste twee jaar? Hoe kijkt u daartegenaan?

**Mevrouw Ladders (VVD):**

Verschillende collega's hebben dat punt aan de orde gesteld. Ik kan niet de schade van individuele mensen in relatie zetten tot het bedrag. Ik heb daar wel schrijnende verhalen over gehoord, dus het is terecht dat u dit naar voren heeft gebracht. Ik meen dat ook mevrouw Leijten dat heeft gedaan. Ik ga niet zover dat ik zeg dat het vele malen hoger of anders moet. Ik wil daar graag eerst een reactie op hebben. Ik wil overigens wel weten hoe het staat met de individuele afhandeling bij mensen die onterecht in de problemen zijn gekomen. Die vraag heb ik net ook gesteld. Nogmaals, het geldt wat mij betreft niet alleen voor de ouders, maar ook voor de mensen die een dagverblijf runden.

**De heer Azarkan (DENK):**

Nu wordt het een beetje verwarrend. Het is wel hom of kuit. Je kunt als VVD hier een prachtig verhaal houden over de situatie en ook namens de ouders spreken over hoe schrijnend het is, maar uiteindelijk bepaalt zowel de menselijke maat van de behandeling vanuit de Belastingdienst, namelijk proactief de mensen opzoeken, als de hoogte van het bedrag of mensen in enige mate genoegdoening krijgen. Ik vind het buitengewoon teleurstellend dat collega Ladders van de VVD mooie woorden spreekt over hoe schrijnend het is, maar feitelijk zegt dat zij zelf niet kan vaststellen of het meer dan €0,80 per dag moet zijn. Dat vind ik echt triest.

**De voorzitter:**

En heeft u een vraag?

**De heer Azarkan (DENK):**

Ik constateer dat mijn vraag is of zij mijn motie zou willen steunen, waarin wordt opgeroepen om met een onafhankelijke commissie te bekijken wat dat schadebedrag zou moeten zijn.

**Mevrouw Ladders (VVD):**

Ik ben altijd gewoon om in eerste termijn een aantal vragen te stellen en daar een antwoord op te krijgen. Dat wil ik sowieso doen. Het is geenszins mijn bedoeling om hier een mooi verhaal te houden, want ik vind het allemaal ernstig genoeg. Ik maak mijn vragen af en ben bijna aan het einde van mijn betoog. Daarna hoor ik graag van de staatssecretaris hoever het staat met die individuele zaken.

**Voorzitter.** De communicatie had ik volgens mij nog niet aan de orde gesteld. Welke stappen zijn gezet om de kwestie in de toekomst te voorkomen? Diverse instanties hebben gewezen op de communicatie, onder andere de Ombudsman. Welke stappen zijn er gezet om de communicatie en de afhandeling van de vragen en verzoeken beter te stroomlijnen? Kan de staatssecretaris nu ook bevestigen dat dit op een goede manier wordt afgehandeld als deze mensen aan de telefoon komen?

Een andere vraag die in de afgelopen maanden naar voren is gebracht, is de vraag of ook andere dossiers eenzelfde behandeling kennen. De heer Omtzigt heeft daar ook in schriftelijke vragen naar gevraagd. Kan de staatssecretaris hier openheid over geven?

Ik rond af, voorzitter, met een beetje een algemeen punt, dat ik hier toch ga noemen. Ik denk dat het dilemma het zoeken naar de balans is. De Belastingdienst moet natuurlijk zorgen dat de belastingen geïnd worden en toeslagen toekennen als mensen die aanvragen en er recht op hebben. Mensen die het niet zo nauw nemen met regels, dienen hard te worden aangepakt. In deze kwestie is de Belastingdienst duidelijk te hard van stapel gelopen. Met al het persoonlijk leed dat een groot deel van deze mensen is aangedaan, is het zaak dat die juiste balans gezocht wordt, net als de menselijke maat, zoals eerder ook al door anderen is gezegd. Bij twijfel over fraude moet er onderzoek gedaan worden en moet er handhavend worden opgetreden, maar mensen hebben ook recht om bij welke verdenking dan ook antwoorden te krijgen op de vragen die zij hebben.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan geef ik tot slot het woord aan de heer Van Weyenberg van D66.

□

**De heer Van Weyenberg (D66):**

Dank u wel, voorzitter. Per 1 september 2014 is de kinderopvangtoeslag van een grote groep gezinnen stopgezet vanwege verdeningen van misbruik. Later bleek dat in veel gevallen een onzorgvuldig en onterecht genomen besluit. Dat we hier vierenhalf jaar later uitgebreid over praten, hangt samen met het feit dat hierbij fouten zijn gemaakt door de overheid, meer specifiek door de Belastingdienst. De Nationale ombudsman concludeerde in 2017 met een aantal heel scherpe conclusies dan ook dat er sprake was van powerplay in plaats van fair play door de Belastingdienst.

**Voorzitter.** Het geschonden vertrouwen in de overheid komt ook terug in de reacties van gedupeerden. Door de te late behandeling van bezwaarschriften verkeerden gezinnen bijvoorbeeld lang in onzekerheid. Gezinnen kwamen in financiële problemen. Als er vragen waren, was er geen

goed contact mogelijk met de Belastingdienst. Veel collega's zeiden dat al. In de praktijk is de kinderopvangtoeslag er om mensen te helpen met het combineren van werk en zorg voor de kinderen. Het is daarom cru dat de problemen ertoe hebben geleid dat ouders hun baan opzegden of kinderen in de situatie kwamen zich vooral zorgen te moeten maken over hun ouders, zoals de Kinderombudsman ook constateerde. Daarom was de Kinderombudsman heel kritisch. Dat geldt ook voor veel collega's. Collega Omtzigt verdient daarbij inderdaad bijzondere vermelding.

Voorzitter. Het is goed dat de staatssecretaris de fout gewoon eerlijk heeft erkend. Dat was ook de hoogste tijd. Er zijn excuses aangeboden en maatregelen in gang gezet voor het herstellen van vertrouwen en het voorkómen van deze problemen in de toekomst. Ik zou graag horen wat de stand is van de vier specifieke maatregelen die de staatssecretaris in oktober heeft aangekondigd. Ik begrijp heel goed dat gezinnen die lang hebben moeten wachten en die soms door heel ingewikkelde, bureaucratische procedures — kafkaësk werd het al genoemd — zijn gegaan, zulke herstelmaatregelen en excuses niet direct met open armen ontvangen. In dat kader vond ik het wel opvallend dat de staatssecretaris in zijn brief van september vorig jaar aangaf dat de Belastingdienst nu inzet op voorkomen in plaats van genezen. D66 onderschrijft van harte de inzet om op die manier de dienstverlening te verbeteren, maar dat roept wel de vraag op of de staatssecretaris het met mijn fractie eens is dat gezien de fouten in het verleden aandacht voor het genezen van oude wonden zeer belangrijk is en blijft. Een aantal collega's heeft daar ook vragen over gesteld. Welke rol ziet de staatssecretaris, misschien ook voor zichzelf, om te kijken hoe bij deze gedupeerden het beschadigde vertrouwen in de overheid kan worden hersteld?

Voorzitter. Zoals mevrouw Lodders ook al deed, vind ik het goed om vandaag even stil te staan bij het spanningsveld tussen de harde, in dit geval te harde, fraudeaanpak en de menselijke maat. Vijf jaar geleden hadden we hier ook een debat over fraude, niet over een te harde aanpak maar over een tekort aan aanpak. In dat debat over de Bulgarenfraude spraken wij allen, ook mijn fractie, grote woorden over het belang van de aanpak van fraude en dat daar tandjes bij moesten. De aanpak moest stevig zijn, gericht op actie, doortastend en met tempo. Laat dat in 2013 nou net de taakopvatting zijn geworden van het Combiteam Aanpak Facilitators. We willen allemaal een harde aanpak van fraude, maar hebben we met elkaar eigenlijk wel voldoende gelet op de menselijke maat, op het risico van steeds grotere en grovere vangnetten en op het daarin misschien meenemen van mensen die niets te verwijten valt? Zijn we daarin doorgeslagen? Wat is daarin de balans? Ik denk dat wij als Kamer ook naar onszelf moeten kijken. Ik wil de staatssecretaris vragen om hierop te reflecteren. Hoe ziet hij die balans?

Voorzitter. Het combiteam zou experimenteel kunnen gaan acteren, staat in de opdracht. Maar hoe wordt bij experimenten, waar ik vaak vóór ben, gezorgd dat je niet experimenteert met de rechtmatigheid van de aanpak van fraude? Want daarbij lijkt mij geen ruimte voor experimenten.

**De voorzitter:**

Een heel korte interruptie van mevrouw Leijten.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik denk dat de staatssecretaris in zijn excuusbrief terecht opmerkt dat in die tijd fraudeopsporing als hoge prioriteit werd gezien. D66 zegt dat de Kamer daarom naar zichzelf moet kijken. Maar kunt u aangeven of er in de Kamerdebatten is gezegd dat we bij de fraudeopsporing best het recht van mensen en rechtsstatelijke principes — zoals dat je je recht kunt halen en een beroepsmogelijkheid hebt als je onterecht op een lijst wordt gezet — los konden laten? Of is dat een taakopvatting geweest van de dienst, wat wij niet wisten? Want u doet alsof wij een beetje schuld hebben, maar volgens mij is vragen om goede aanpak niet meteen zeggen: "behandel iedereen met een vlekje maar als crimineel."

**De heer Van Weyenberg (D66):**

Dat ben ik volledig met mevrouw Leijten eens. Waar ik wel de aandacht voor vraag, is dat dit een tijd was waarin wij, ook door de Bulgarenfraude, hier grote woorden spraken. Dat betekent dat we daarmee ook wel een context van "streng, strenger, strengst" hebben gehanteerd. Ik moet ook denken aan een eerder voorbeeld, de fraudeaanpak bij sociale zekerheid, waar we later ook weer stappen terug hebben moeten zetten. En natuurlijk, nee, die uitvoering was gewoon fout en in strijd met de wet. En toen het misging, is er niet goed gehandeld. Maar ik vind dat we ons wel bewust moeten zijn van het dilemma, niks afdoend aan die fouten, hoe we die balans hier borgen. Ik neem even de Fraudewet in de sociale zekerheid. Die is later door de Kamer afgezwakt omdat mensen die niet moedwillig de boel belazerden tóch als fraudeur werden behandeld. Ik weet dat we dat allebei niet willen en ik zeg alleen maar dat dit punt volgens mij ook reflectie van onszelf vraagt.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Er is een interruptie van de heer Mulder.

**De heer Edgar Mulder (PVV):**

Ik vind het ook wel een beetje vreemd dat, terwijl we hier gewoon met elkaar constateren dat burgers niet goed behandeld zijn, het op de een of andere manier dan aan de Kamer ligt. Ik vind het heel terecht dat hier hele grote woorden worden gesproken als het gaat om fraude en ik wil daar geen centimeter van terugnemen. Dat zou mijn collega van D66 ook moeten doen, ook bijvoorbeeld in die gemeenten waar D66 verhindert dat er gehandhaafd wordt, bij een taaleis en bij bijstandsfraude. Dáár begint de ellende. Dáár is de rot en daarom, voorzitter, moeten hier nog veel hardere woorden worden gesproken.

**De voorzitter:**

En uw vraag?

**De heer Edgar Mulder (PVV):**

Of hij dat ook wil meenemen, in plaats van óns een spiegel voor te houden. Hij moet er zélf in kijken.

**De heer Van Weyenberg (D66):**

Maar volgens mij begon ik te zeggen dat we op dat moment, in een denk ik ook maatschappelijke situatie zaten — ook



met het debat, ook hier in de Kamer — van "streng, strenger, strengst". Ik doe niks af aan de fouten die zijn gemaakt, maar ik vind het wel belangrijk om met elkaar te kijken, ook bijvoorbeeld als we wetten maken, of we daar ook wel die menselijke maat voldoende in het oog hebben. Ik neem maar even de Fraudewet in de sociale zekerheid, een wet die gewoon democratisch, na een debat door de Kamer is gekomen maar waarvan we later hebben geconstateerd dat dat in de praktijk op zo'n manier uitwerkte dat ook mensen die zich hadden vergist werden behandeld als fraudeur. Dat hebben we aangepast. Dat vind ik verstandig. Eerlijk gezegd vind ik een stukje reflectie alleen maar verstandig en ik geloof dat ik ermee begon dat ik het ook had over de inbreng van mijn eigen fractie daarin.

**De heer Azarkan (DENK):**

Ik vind het echt stuitend wat de heer Van Weyenberg van D66 doet. Het gaat over de ten onrechte teruggevorderde kinderopvangtoeslag, over het vijf jaar lang mensen in onzekerheid laten, over het feit dat een aantal van die mensen hier aanwezig zijn, thuis kijken en zien hoe hier gesproken wordt en hoe de Bulgarenfraude erbij wordt gehaald. Er moest streng worden opgetreden. Voorzitter, dat is allemaal niet van toepassing op deze mensen. Ik zeg tegen Van Weyenberg via u: deze mensen zijn vijf jaar lang — en nog steeds — tegengewerkt. Ze kregen niet de documenten die ze opgevraagd hadden. De Belastingdienst had op enig moment allang door dat ze deze mensen het bos instuurden, bewust. Er was allang geen sprake meer, lopende het traject, van echte fraude. En dat blijkt ook wel.

**De voorzitter:**  
En uw vraag?

**De heer Azarkan (DENK):**

Mijn vraag is niet alleen: hoe kan de heer Van Weyenberg dit erbij halen terwijl het op enig moment, al vrij vroeg in het dossier, duidelijk was dat hier een aantal zaken niet goed liepen?

**De heer Van Weyenberg (D66):**

Ik vind het eerlijk gezegd een beetje flauw van de heer Azarkan, want ik geloof dat ik ben begonnen met een heel aantal van de punten die hier totaal mis zijn gegaan, waar mensen het slachtoffer van zijn geworden, die daar niks aan konden doen, die ook nog eens niet terecht konden bij de overheid. Daar ben ik mee begonnen. Dat heb ik uitgebreid gezegd en dat ben ik helemaal met u eens, met de heer Azarkan eens. Maar mijn punt is alleen dat we in de aanpak van fraude breed, ook als politiek, ook als Kamer, kritisch moeten kijken dat we in onze wensen — toen dit ging spelen, was er echt een groot debat gaande, na de Bulgarenfraude — ook niet doorslaan als Kamer. Volgens mij bevestigt dat juist dat hier onschuldige mensen het slachtoffer van zijn geworden. Dat is volgens mij juist een bevestiging van een punt waar volgens mij de heer Azarkan en ik het volstrekt over eens zijn.

**De voorzitter:**

Dank u wel. De heer Azarkan, afrondend.

**De heer Azarkan (DENK):**

Er worden twee zaken gemengd die niet met elkaar te mengen zijn. Deze aanpak, die uitgevoerd is door de Belastingdienst, heeft niet zoveel te maken met die hele strenge aanpak. De vraag is tot op vandaag op basis waarvan en op basis van welke signalen deze mensen op zwarte lijsten zijn gezet. Waar heeft de Kamer uitgesproken dat je mensen heel lang moet tegenwerken, dat je tegen mensen moet zeggen ...

**De heer Van Weyenberg (D66):**

Dat zeg ik toch helemaal niet.

**De heer Azarkan (DENK):**

Dat is wel wat u suggereert, meneer Van Weyenberg. U suggereert dat ...

**De heer Van Weyenberg (D66):**

Dat is wat u mij in de mond legt; dat is iets heel anders.

**De heer Azarkan (DENK):**

Nee, u suggereert dat dit nodig was, omdat er in die tijd maatschappelijk veel te doen was over de aanpak van fraude. Maar mensen zijn bewust tegengewerkt. Mensen kregen een brief in vakantietijd waarin stond dat ze drie weken de tijd hadden om te reageren, terwijl de Belastingdienst dat wist. Dat zijn hele kwalijke optredens. Het feit dat collega Van Weyenberg van D66 dit erbij haalt, doet al die slachtoffers onnodig pijn.

**De heer Van Weyenberg (D66):**

De heer Azarkan probeert mij echt woorden in de mond te leggen. Hij zal er zo meteen ook wel weer een mooi filmpje van knippen. Maar de kern is dat ik hier uitspreek dat mensen het slachtoffer zijn. Ik heb het juist over de doorgeslagen aanpak, waarin dingen misgaan. Natuurlijk hebben we het daarover. Maar ik zeg daarna dat we ook naar onszelf moeten kijken en naar de teneur die er ook bij ons is in hoe we omgaan met fraude. Ik vind dat, eerlijk gezegd, een bevestiging van het leed dat mensen is aangedaan, en ik vind helemaal niet dat er afbreuk aan wordt gedaan, ook al probeert de heer Azarkan dat er wel van te maken.

**De voorzitter:**

Er is ook een interruptie van mevrouw Westerveld.

**Mevrouw Westerveld (GroenLinks):**

Er zijn al veel woorden gezegd over de manier waarop de Belastingdienst is aangepakt. Maar wat in dit geval ook een probleem is, is het ongelofelijk ingewikkelde systeem, waardoor we ook nu in een situatie zitten waarin bijna de helft van de mensen die kinderopvangtoeslag aanvragen, achteraf wat moeten terugbetalen. Dus het systeem is ongelofelijk ingewikkeld en heel moeilijk te doorgronden. Het wetsvoorstel over directe financiering is teruggetrokken. Ik vraag de heer Van Weyenberg hoe hij tegen zo'n voorstel aankijkt, dus eigenlijk het voorstel om het systeem te versimpelen en zo te voorkomen dat mensen onbewust zaken verkeerd kunnen invullen.

De heer **Van Weyenberg** (D66):

Ik weet niet of zo'n systeem dit had voorkomen. Ik denk dat mensen dan later wellicht ook hadden kunnen constateren dat men had willen gaan invorderen. Maar ik ben het helemaal met u eens dat we moeten kijken hoe het simpeler kan. Ik heb de doelen van die wet buitengewoon onderschreven. Er is ook weleens gezegd: moet je niet kijken naar het jaarkomen van twee jaar terug, zodat je niet al die mutaties hebt waardoor mensen met terugvorderingen worden geconfronteerd? Bij dat wetsvoorstel is volgens mij de conclusie getrokken dat we daarmee gigantische uitvoeringsrisico's zouden lopen. We hebben eerder bij een ander project gezien dat het helemaal misliep. Heel veel mensen met een pgb werden daar het slachtoffer van. Mijn samenvatting was dat het doel werd gedeeld, maar dat we in de uitvoering te bang waren dat het zou mislopen en dat heel veel mensen daar het slachtoffer van zouden worden. Maar ik ben het volledig met mevrouw Westerveld eens dat de regels die we nu hebben, buitengewoon complex zijn. Het is heel erg afhankelijk van de vraag of je de goede dingen invult en of je een verandering in je inkomen op tijd doorgeeft, en dat maakt mensen kwetsbaar. Dus elke werkbare manier van vereenvoudiging wordt door mijn fractie en ook door mevrouw Westerveld met groot gejuich begroet.

Mevrouw **Westerveld** (GroenLinks):

Dat vind ik een interessant antwoord, want er ligt een wetsvoorstel voor directe financiering. We hebben daar in een eerder Kamerdebat al eens over gesproken. Wij krijgen er in ieder geval nog niet duidelijk de vinger achter waarom dat voorstel is ingetrokken. Dat heeft er waarschijnlijk mee te maken dat ook het kabinet bang is dat de uitvoering verkeerd gaat aflopen. Maar is de heer Van Weyenberg bereid om eens met ons na te denken over een manier waarop we voor ouders het hele systeem simpeler kunnen maken? Dan kunnen we het kabinet wellicht toch vragen om opnieuw te kijken naar de bezwaren van de Raad van State en om met een oplossing te komen.

De heer **Van Weyenberg** (D66):

Door de commissie voor Financiën en volgens mij ook Kamerbreed is aan de staatssecretaris gevraagd: kunnen er wat betreft de toeslagen, en dan niet alleen de kinderopvangtoeslag maar ook andere toeslagen, niet stappen worden gezet naar vereenvoudiging? Het is dus nog wat breder dan alleen de kinderopvangtoeslag. Ik weet dat de staatssecretaris daar nu een groot onderzoek naar laat doen, precies om het doel te bereiken waar mevrouw Westerveld naar vraagt. Ik ben het er overigens wel helemaal mee eens dat mevrouw Westerveld de vraag stelt: als je vastloopt in het systeem, kun je dan op dit moment wel ergens goed terecht? Mevrouw Ladders stelde ook een vraag over de honderden gezinnen die eigenlijk niet eens wisten waar ze terecht konden. Die vraag zou ik ook graag aan de staatssecretaris willen stellen: dat moeten we toch makkelijker kunnen maken?

Het UWV heeft een Kafkateam; zo heet het daar geloof ik in de volksmond. Als zaken heel ingewikkeld worden en verschillende afdelingen raken, neemt dat team even de regie op, zodat mensen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Is dat iets wat misschien ook als inspiratie zou kunnen dienen voor de Belastingdienst? Ik weet dat dit een ander type casus is, maar volgens mij willen we alle-

maal dat mensen die vastlopen, ergens terecht kunnen en dat ze niet tot vier keer toe dezelfde stukken moeten opsturen.

Voorzitter. In datzelfde verband zit ik ook te zoeken naar hoe het zit met die andere zaken van dit team. Zijn er nou echt geen signalen dat daar ook grootschalig groepen mensen klem zijn komen te zitten door een achteraf doorgeslagen handhaving op fraude? Heeft de staatssecretaris dat uitgevraagd in zijn organisatie? Heeft hij bijvoorbeeld contact gehad met de Ombudsman? Hebben andere projecten tot groepen gedupeerden geleid? Kan de staatssecretaris ons daar meer over vertellen?

Hoe borgen wij breder de menselijke maat, los van de vraag of het een heel ingewikkelde casus is, voor mensen die zeggen: ik wil me aan de regels houden, maar ik vind het heel ingewikkeld en ik loop gewoon vast? Ik weet dat we de Belastingtelefoon hebben. Die mensen doen veel en goed werk. Maar hebben we de menselijke maat in de uitvoering, ook breder dan de Belastingdienst, voldoende in onze publieke uitvoering geborgd?

Dank u wel.

De **voorzitter**:

Dank u wel. De staatssecretaris heeft aangegeven dat hij ongeveer twintig minuten nodig heeft om zich voor te bereiden. Ik schors de vergadering tot ongeveer vier uur.

De vergadering wordt van 15.37 uur tot 16.04 uur geschorst.

De **voorzitter**:

Ik vraag de leden om hun plaats in te nemen, zodat ik het woord kan geven aan de staatssecretaris voor zijn inbreng in eerste termijn. Ik vraag hem hoe hij zijn betoog heeft opgebouwd. Ik merkte dat er een duidelijke rode draad zat in de bijdrages van de leden. Het woord is aan de staatssecretaris.



Staatssecretaris **Snel**:

Voorzitter, dank u wel. We hebben daarnet geluisterd naar een stevige inbreng van de Kamer over een casus waar, zoals terecht werd opgemerkt, al heel wat over heen en weer is geschreven en Kamervragen zijn beantwoord. Ik kan niet anders zeggen dan dat ik de toon van de Kamer goed begrijp en tot mij neem. Vandaag zal ik antwoord geven op de vragen die gesteld zijn en waarop soms geen bevredigende antwoorden zijn te geven en soms hopelijk wel.

Het gaat vandaag over de kinderopvangtoeslag en specifiek de casus CAF-11 en alles wat daar misging. Ik zal in mijn betoog allereerst vertellen waar wij staan. Waar komen we vandaan? Waarom zijn het schrijnende gevallen? Vervolgens zal ik ingaan op een aantal vragen rondom het bestaan van toezichtlijsten. Wat gebeurt daar? Er zijn vragen rondom de kosten van de landsadvocaat gesteld. Daarnaast zijn andere vragen gesteld in de aanloop naar het proces waar ik graag ook nog wat over wil zeggen.

Omdat we dit debat een aantal keren voor ons uit hebben geschoven, zal ik nog even aangeven waarom het precies gaat. De casus is al wat langer geleden ontstaan en heeft veel en veel te lang geslept. Vandaar dat we er vandaag nog steeds over spreken. Uit een opsomming in de brief die ik aan de Kamer heb geschreven en die door de heer Azarkan is voorgelezen, wordt duidelijk dat er in de uitvoering van deze casus een hele hoop is misgegaan. De heer Van Weyenberg en anderen gaven aan dat er destijds een soort politieke en maatschappelijke context was waarin fraudebestrijding als een stoer en stevig instrument werd ingezet. Er is indertijd te hard ingezet op diverse gebieden, zeker bij deze CAF-11-gevallen. Het gevolg daarvan was dat de toeslagen voor gastouders die waren aangesloten bij een betrokken gastouderbureau werden stopgezet. Ik heb in de brief aangegeven dat dat ten onrechte was. Dat had niet mogen gebeuren. Wat wel had mogen gebeuren, was een opschorting, maar hier is besloten om alles in één keer ten onrechte stop te zetten.

Daar is het niet bij gebleven. Ouders werden namelijk vervolgens onvoldoende geholpen door de Belastingdienst. Nieuwe aanvragen voor een kinderopvangtoeslag zijn veel te lang blijven liggen en ouders zijn, als zij stukken moesten aanleveren, ook nog eens onvoldoende geïnformeerd over welke stukken het dan ging. De combinatie van deze punten en een zeer weinig proactief optreden van de Belastingdienst — we hebben het dan ook over de procesgang bij de rechter — maken deze casus zo schrijnend. Deze conclusies werden niet alleen nu vandaag maar ook al eerder gedeeld door de Raad van State, de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman in 2017 en 2018. Voor al dit ongemak, dit hele proces, heb ik dan ook mijn welgemeende excuses aangeboden aan alle betrokken ouders, het gastouderbureau, de advocaat, en ook aan de Kamer. Dat was niet een excuus alsof ik mijn voeten niet over die lijn wou krijgen, want het was echt een welgemeend excuus. Hier zijn echt op alles en alles dingen misgegaan. Het excuus was welgemeend en dat is het nog steeds. Ik heb ook meteen geconcludeerd dat het zelflerend vermogen van de dienst Toeslagen op dat moment te beperkt was. Dat heeft er ook toe geleid dat het op het moment dat er fouten werden geconstateerd, steeds te lang duurde voordat wij die bevredigende acties hebben genomen.

De heer Omtzigt heeft hierover in het verleden al een aantal vragen gesteld, bijvoorbeeld in welke volgorde het precies is misgegaan. Ik kan mijn eerdere brieven nog een keer herhalen, maar ik probeerde eigenlijk door mijn samenvatting van daarnet duidelijk te maken hoe ik erin sta en dat ik ook op geen enkele manier gas ga terugnemen bij al de elementen die we hebben aangehaald. Dat zijn allemaal elementen waarbij we voelen dat het echt, echt, echt niet goed is gegaan. Dat zal ik dus niet doen. Ik denk dat het vooral belangrijk is — dat is ook een van de punten die ik in mijn brief heb aangehaald — dat wij, nadat we dat hebben geconstateerd, voorkomen dat het nog een keer gebeurt. En deze praktijk is al ergens in 2016 stopgezet. Het is al erg genoeg voor die hele groep ouders die onjuist is behandeld, maar hoe weten we nou zeker dat het bij andere groepen niet nog een keer gaat gebeuren? Daarom heb ik toen ook een aantal verbetermaatregelen aangekondigd op een viertal gebieden om ervoor te zorgen dat we niet nog een keer in dezelfde situatie terechtkomen. Ook dat heb ik uitgebreid beschreven in mijn brieven.

Ik snap heel goed — daarmee reageer ik op een opmerking van mevrouw Lodders — dat een hele hoop mensen hierdoor vertrouwen in de overheid en vertrouwen in de manier waarop zij door de Belastingdienst bediend worden, zijn kwijtgeraakt. Dat is, denk ik, heel terecht. Op het moment dat de balans zoek raakte tussen enerzijds het aanpakken van de kwaadwilligen en anderzijds het beschermen van de mensen die helemaal geen recht op zo'n behandeling hadden, is het echt verkeerd gegaan. We hebben hier de verhalen gehoord en ik ken ze natuurlijk ook. Ik weet dan ook dat er, als jou dat overkomt, eigenlijk niets anders geconcludeerd kan worden dan dat het logisch is dat deze mensen hun vertrouwen kwijtraakten.

Nogmaals, wat er is gebeurd, is niet goed. Het kan niet, het mag niet en de beste manier om het vertrouwen terug te winnen, is een robuuste Belastingdienst opbouwen. De stappen die wij aangegeven hebben te zullen zetten, zullen dan ook volgen. Ik snap ook dat het terugwinnen van vertrouwen tijd kost en dat geldt ook voor het inzetten van de verbetermaatregelen en de effecten daarvan.

**De voorzitter:**

Ik keek even naar u of u klaar was met het blokje over waar we nu staan.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik wou nu de verbetermaatregelen gaan doen.

**De voorzitter:**

De van is het, denk ik, goed om nu ruimte te geven voor interrupties. Ik geef allereerst het woord aan mevrouw Leijten.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Bij deze aanpak om fraude op te sporen, zonder dat je eigenlijk al een echte werkinstructie had, stond in ieder geval de menselijke maat niet voorop, laat ik het maar eventjes heel erg eufemistisch zeggen. Maar dat was wel de beweegruijme van dat combinatieeam. Dat is stopgezet, want het is daar gewoon over de randen gegaan. De combinatie heeft ons op 20 november op de hoogte gebracht van waar we nu staan. In die brief staat dat er een herbeoordeling van lopende zaken is. Zijn er nu nog steeds procedures gaande? Gebeurt dat echt nog bij de CAF-11?

**Staatssecretaris Snel:**

Over het punt waar we staan, wou ik zo meteen terugkomen, nadat ik de verbetermaatregelen had toegelicht. Ik vind het namelijk wel belangrijk dat we die nog een keer aangeven. Maar ik beloof mevrouw Leijten op dit punt terug te komen. Het antwoord is ja.

**De voorzitter:**

Is het goed als de staatssecretaris daar later dieper op ingaat? Ik zie dat dat zo is. Dank u wel. Dan zie ik ook nog een interruptie van de heer Omtzigt.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Ik ben ook zeer benieuwd, want een aantal mensen geeft aan dat er nog steeds zaken uit 2013 en 2015 open staan. Ik hoop zo een antwoord te krijgen op de vraag hoe hij dat zo snel mogelijk gaat doen.

Ik had ook nog een andere vraag gesteld, namelijk of de staatssecretaris bereid is om binnen twee weken met een aantal van deze ouders in gesprek te gaan, zodat hij een goed beeld heeft van wat er precies mis is gegaan.

Staatssecretaris **Snel**:

Ook hiervoor heb ik een aantal antwoorden voorbereid. Ik snap dat iedereen graag naar zijn punt wil, maar ik probeer het ook een beetje op te bouwen: waar komen we vandaan en waar gaan we naartoe. Daar hoort ook de vraag van beide Kamerleden over de menselijke maat en wat we doen bij. Daar wil ik zo meteen nog op terugkomen.

De **voorzitter**:

Misschien is het goed — ik kijk ook even naar u, meneer Omtzigt — dat de staatssecretaris even verdergaat met zijn betoeg. Daarna is er alle ruimte voor interrupties.

Staatssecretaris **Snel**:

Zeker. Nogmaals, om dit in de toekomst te voorkomen zijn er, zoals u weet, een viertal terreinen benoemd waarop wij maatregelen willen nemen. Allereerst heb ik opdracht gegeven om alle procedures op te stellen voor de werkinstructies voor de sturings- en verantwoordingsinformatie. Zo kan er verantwoording aan mij en aan uw Kamer worden afgelegd. Dat kon in het verleden niet.

Daarnaast hebben twee EDP-auditors in 10 miljoen documenten van Toeslagen gekeken of er ergens nog meer informatie te vinden was ten behoeve van de rechtszaken, want dat was ook een probleem. Informatiestukken, die weliswaar misschien niet heel veel nieuw inzicht geven in het proces, maar wel bij de processtukken hadden moeten zitten, zijn niet door de dienst gegeven. Dat wil ik ook voorkomen. We hebben los van het feit dat een aantal stukken terugkwam ook nog 10 miljoen extra documenten opgevraagd om te kijken of daarin nog wat te vinden was.

Ik heb de landsadvocaat gevraagd om relevante stukken opnieuw te laten beoordelen en proactief te kijken of wij niet een ruimhartigere verstrekking zouden moeten toepassen. Ik zal daar ook wat over vertellen. Het idee dat de landsadvocaat aan de kant stond om de mensen die al last hadden gehad van deze situatie nog verder in het nauw te dringen, is echt een verkeerde voorstelling van zaken. We hebben de landsadvocaat juist gevraagd om ervoor te zorgen dat het zeker was dat bij een herbeoordeling niet dezelfde fouten werden gemaakt en alsnog tot afwijzing over zou worden gegaan. We hebben aan de landsadvocaat gevraagd om keer op te keer te kijken of er, als het gaat om bijvoorbeeld individuele rechtszaken, meer stukken aan de processtukken moesten worden toegevoegd voor de rechter en om daar ruimhartig mee om te gaan. Daarnaast — daar kom ik zo meteen wat uitgebreider op — is er ook besloten om een materiële en immateriële schadevergoeding uit te keren aan de betrokken ouders.

De laatste van de maatregelen die we hebben voorgesteld, is dat we een betere vaktechnische inbedding willen in de versterking, zodat de problemen die ontstonden, ook bij de gang naar de rechter, voortaan niet meer zo kunnen ontstaan. Dit is echt belangrijk om ook de toezichtstrategie van de Belastingdienst in de toekomst te verbeteren.

De **voorzitter**:

De heer Omtzigt, over dit onderdeel.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Eén paragraaf terug, voorzitter. De staatssecretaris zei dat hij excuses had aangeboden aan het gastouderbureau. Dat was mij nog niet geworden. Waarvoor heeft hij excuses aangeboden aan het gastouderbureau en wanneer is dat gebeurd?

Staatssecretaris **Snel**:

Volgens mij hebben wij — de heer Omtzigt meent wellicht dat ik dat niet heb gedaan — in die eerdere brief zes keer duidelijk aangegeven, net als in individuele gesprekken naast mijn brieven, dat wij de gang van zaken enorm betreuren en dat is volgens mij niet alleen aan de ouders overgebracht, maar ook aan het gastouderbureau.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Ik hoor graag in tweede termijn wanneer dat gebeurd is, want dit is best nieuw.

Staatssecretaris **Snel**:

Dat is goed.

Voorzitter. Kortom, ik betreur de gang van zaken, maar ik heb er ook vertrouwen in dat de maatregelen die we nu genomen hebben bij Toeslagen ervoor zullen zorgen dat de problemen uit het verleden niet nog een keer zullen optreden.

De **voorzitter**:

Ik kijk even of u aan het einde bent. Ik snap dat de Kamerleden staan te trappelen om een aantal vragen te stellen. Bent u klaar met het blokje verbetermaatregelen?

Staatssecretaris **Snel**:

Laat ik ja zeggen, want het loopt uiteindelijk in elkaar over. Ik wou nu over de bezwaarschriften gaan praten.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan geef ik eerst even het woord aan de heer Azarkan.

De heer **Azarkan** (DENK):

De staatssecretaris gaf net aan dat er materiële en immateriële schadevergoedingen zijn geweest. Ik was even benieuwd naar die immateriële schadevergoeding. Hoe ziet die eruit?

**Staatssecretaris Snel:**

Daar kom ik zo op terug. U heeft het zelf volgens mij al benoemd. Dat ging om die €500 per halfjaar.

**De voorzitter:**

Laat de staatssecretaris daar straks op terugkomen, want anders ontstaat er nu een discussie. Vindt u het goed als de staatssecretaris daar straks op terugkomt, meneer Azarkan?

**De heer Azarkan (DENK):**

Toch even voor de duidelijkheid, voorzitter. Het was namelijk materiële en immateriële schadevergoeding. Ik verstond niet "schadevergoeding voor geleden immateriële en materiële schade", maar "immateriële schadevergoeding". Ik zou graag willen weten wat dat is.

**De voorzitter:**

De staatssecretaris heeft aangegeven dat hij daar straks op terugkomt.

**Mevrouw Leijten (SP):**

De staatssecretaris komt nu op de herbeoordeling van de lopende beroepszaken? Of is dat punt hiermee ook afgedaan?

**Staatssecretaris Snel:**

Nee, daar ben ik nu aan toegekomen.

Voorzitter. Mevrouw Leijten en de heer Omtzigt vroegen: hoe wordt er nou omgegaan met de ouders die hun bezwaarschrift onterecht hebben ingetrokken? Dat is één onderdeel van dit punt. Zoals ik in uw Kamer reeds heb gemeld, heeft Toeslagen alle op dat moment afgeronde zaken inhoudelijk opnieuw beoordeeld. Dat is, denk ik, een antwoord op de vraag van mevrouw Leijten. Het maakt daarbij overigens niet uit of een ouder zijn bezwaar had ingetrokken, of dat hij of zij zelfs geen bezwaar had gemaakt. Maar alle burgers die bezwaar hebben gemaakt, hebben een brief ontvangen.

Dan is er gevraagd of het nog uitmaakt of de ouders hun bezwaar telefonisch of schriftelijk hebben ingetrokken. Dit was volgens mij een vraag van de heer Omtzigt. Het antwoord is: het maakt geen verschil, omdat alle reeds afgeronde zaken opnieuw zijn herbeoordeeld. Ik zeg nogmaals: het maakt daarbij dus niet uit of dat bezwaar was ingetrokken, of dat er geen bezwaar was gemaakt.

Ik had verwacht dat mevrouw Leijten hier zou willen interrumperen, voorzitter. Maar ik zie aan haar dat dat niet het geval is. Ik ga verder.

Volgens mij mevrouw Westerveld van GroenLinks vroeg of de staatssecretaris stukken in die rechtszaak dan heeft achtergehouden. Dat ging even over het kleine stukje waar we net ook op terugkwamen. Waarom zijn na de uitspraak van de Hoge Raad eigenlijk niet direct alle relevante stukken met de ouders gedeeld? In de CAF-11-zaken stond vast dat de verslagen van de bevindingen op de zaken betrekking hadden. Deze hadden dus direct verstrekt moeten worden.

Dat is, denk ik, ook erkend. Andere stukken, zoals bijvoorbeeld de telefoonnotities, waar we het eerder over gehad hebben, zaten in een wat grijzer gebied. Maar ik heb toch de opdracht gegeven in al deze concrete zaken de stukken desalniettemin wel te geven. En ik moet ook zeggen dat ik in het algemeen voorstander ben van transparantie, en dus van een ruimhartige verstrekking van de stukken. Dat neemt niet weg dat er altijd een selectie zal moeten blijven plaatsvinden, waarbij er een verschil van inzicht over de relevantie van een bepaald stuk kan bestaan. Maar het is in dat geval aan de rechter om het definitieve oordeel te geven.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Mijn vraag was net: zijn er nou nog lopende zaken? Er is een oordeel over die kinderopvangtoeslag. Mensen gaan daartegen in beroep. Er wordt gewoon doorgeprocedeerd tot aan de Raad van State, nota bene door de landsadvocaat, die ruimhartig moet kijken naar die zaken. Mijn vraag was: hoeveel zaken lopen daar nou nog? En in hoeveel zaken wordt er nu nog doorgeprocedeerd?

**Staatssecretaris Snel:**

Voor zover ik weet, lopen er inderdaad nog steeds zaken. Ah, ik krijg op dit moment door hoeveel dat er precies zijn. Er lopen op dit moment nog veertien zaken in hoger beroep. Het gaat daarbij om zes zaken die bij de rechtbank spelen en acht die bij de Raad van State spelen. Wanneer zijn deze zaken afgerond? Al deze zaken zijn onder de rechter, en het is aan de rechter om daarin uiteindelijk een uitspraak te doen. Ik kan geen invloed uitoefenen op de termijn waarbinnen deze zaken zullen zijn afgerond, laat staan dat ik daarover een uitspraak kan doen. Ik weet dat er op dit moment nog bij zeven zaken een zittingsdatum moet worden gepland.

Er is gevraagd: komen er dan misschien nog meer zaken? Zijn er meer verzoeken om herziening nog in behandeling, en bezwaarschriften tegen de afgegeven definitieve berekeningen? Het antwoord is: indien ouders het niet eens zijn met een uitkomst van deze procedures, kunnen zij besluiten om in beroep te gaan bij de rechtbank. En ik lees hier verder: Er is daarnaast uitspraak gedaan in een civiele zaak met het bureau in kwestie. De rechtbank concludeert dat Toeslagen niet onrechtmatig heeft gehandeld.

**Mevrouw Leijten (SP):**

De staatssecretaris begon met te zeggen dat hij begrip heeft voor de toon van de Kamer, omdat de casus eigenlijk zo schrijnend is. Dat zijn woorden van hemzelf. Wat ik nou zo schrijnend vind, is dat er nu vijf jaar zijn verstreken en er nog steeds procedures slepen. De Belastingdienst ziet mensen dus nog steeds als crimineel, als fraudeur, en dat wordt dus in de rechtszaal besproken. En er lopen zelfs nog andere procedures, die zelfs nog moeten worden beoordeeld door de Belastingdienst. Als ik dat zo hoor, is er volgens mij daarin helemaal geen menselijke maat. Dan is er toch eigenlijk geen herbeoordeling geweest? Dan had je toch gewoon moeten gaan zitten en je bij iedere casus moeten afvragen: gaan we hiermee door of gaan we hier niet mee door? Je laat mensen nog steeds in een rechtszaak iets uitvechten ten opzichte van een overheid die excuses

heeft aangeboden. Waar is dan de menselijke maat, zo vraag ik de staatssecretaris.

**Staatssecretaris Snel:**

Nogmaals, van mijn eerste interventie doe ik helemaal niets af, ook niet als blijkt dat er nu nog steeds zaken zijn waarin een verschil van mening kan bestaan tussen wat de Belastingdienst wil en wat iemand wil die zich onterecht behandeld voelt. Het zoeken naar de menselijke maat is ontzettend belangrijk. Ik ga daar zo meteen meer over zeggen. Maar er zullen ook gevallen zijn waarin nog steeds een verschil van mening bestaat over de vraag of men wel of geen recht had op het krijgen van een toeslag. Er zijn gevallen waarin mensen zeggen: ik vind echt dat hier onrechtmatig is gehandeld door de Belastingdienst. Die brengen dat voor de rechter. Ik probeerde zojuist te zeggen dat er ook een aantal zaken voor de rechter zijn geweest. Onlangs vond er weer een civiele zaak plaats. De rechter heeft toen geconcludeerd dat de Belastingdienst niet onrechtmatig heeft gehandeld. Maar dat doet helemaal niets af aan mijn wens om ervoor te zorgen dat we deze mensen op een nette en eerlijke manier te woord staan, ook al blijken ze achteraf ongelijk te hebben. Dat doet er eigenlijk niet toe. Daar zullen we het over eens zijn. Maar wat er ook gebeurt en hoe vervelend de zaak ook is, het kan niet zo zijn dat we mensen die er geen recht op hadden en waarvan wij ook echt vinden dat zij er geen recht op hadden, dat recht gaan geven. Als mevrouw Leijten dat verzoekt, dan zou dat een vraag aan de dienst zijn om buitenwettelijke dingen te doen en dat is volgens mij exact wat we niet willen doen. Maar we hoeven helemaal niet te vergeten dat de menselijke maat hierbij van belang is.

**Mevrouw Leijten (SP):**

In de brief van 20 november staat zo ontzettend mooi op pagina 3 onder punt 2: herbeoordeling van lopende beroepszaken. Het enige wat is herbeoordeeld door de landsadvocaat is of er wel voldoende stukken in het dossier zaten. Er heeft geen herbeoordeling plaatsgevonden in de zin van: gaan we hier wel mee door? Het gaat hier over zaken waarbij de Belastingdienst zich bij de Raad van State meldt omdat ze het niet eens zijn met de uitkomst van de gewone rechtbank. De Belastingdienst zit een gewoon gezin al vijf jaar lang achterna. Er is geen herbeoordeling van die zaken geweest, dus schrijf het dan ook niet op, zo zeg ik tegen de staatssecretaris.

**Staatssecretaris Snel:**

Die is er wel geweest. Dat heb ik zojuist uitgelegd.

**De voorzitter:**

Ik kijk even naar mevrouw Westerveld. Nee? De heer Omtzigt.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Nu is het echt bar. We kunnen het debat ook even stopzetten. Dan kunt u eerst met de ouders in gesprek gaan en dan kunnen we over een paar weken dit debat voeren. De bedoeling van de landsadvocaat was in eerste instantie om te kijken of de juiste stukken waren aangeleverd. Toen zeiden wij: goed dat de landsadvocaat wordt ingezet. Maar

toen werd de landsadvocaat ingezet om al die procedures door te laten gaan. Dit zijn mensen die al jarenlang wachten en die niet verder kunnen met hun leven en met hun werkgeschiedenis, omdat ze niet weten of ze kunnen vertrouwen op de Belastingdienst. Hun vertrouwen in de Belastingdienst is zodanig geschonden, door de dwangbevelen, door het moeten terugbetalen en door het worden teruggezet op het minimumniveau terwijl dit niet deugde, dat deze mensen zich geïntimideerd voelen door de Belastingdienst. U mag mij aankijken, maar u mag de mensen op de tribune ook aankijken, zo zeg ik tegen de staatssecretaris. Die mag u aankijken.

**De voorzitter:**

Meneer Omtzigt ...

**De heer Omtzigt (CDA):**

Die zitten daar.

**De voorzitter:**

Meneer Omtzigt ...

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ja?

**De voorzitter:**

Graag via de voorzitter.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Voorzitter. Die mogen aangekeken worden, want die voelen zich geïntimideerd. Er werd een advocaat van €300 per uur, soms zelfs twee of drie, in de rechtbank tegenover te gezet voor een kinderopvangtoeslagzaak. Die landsadvocaten zijn bedoeld voor zware criminelen. Dus krijgen we nu de herbeoordeling en krijgen we nu dat gesprek? Dat zijn twee duidelijke vragen die hier voorliggen.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik snap de emotie en de boosheid. Die heb ik net onderkend. Maar het idee dat dit nu wordt botgevierd alsof ik niet bereid zou zijn om mensen aan te kijken als het gaat over welke fouten er zijn gemaakt ... In zo'n beetje de eerste weken nadat ik begonnen was als staatssecretaris ben ik met deze casus begonnen en heb ik ervoor gezorgd dat we zijn waar we zijn. Dat daar nog allerlei discussies over zijn, dat mensen zich onheus bejegend voelen en dat we het gesprek aan moeten gaan ... Ja, we zullen dat gesprek aangaan. Dat zullen we doen samen met de directeur Toeslagen, want die weet hier nog veel meer van dan ik als het om de technische dingen gaat. Dat komt goed. Maar ik wil niet dat mij verweten wordt dat ik niet bereid ben om dit verhaal hier te vertellen. Dat vind ik echt niet oké. Dat wou ik even zeggen, voorzitter.

**De voorzitter:**

Ik kijk nog even naar mevrouw Leijten. Zij kan haar interruptie afronden. Daarna geef ik het woord aan de heer Azarkan. Mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Het spijt me, maar ik ga een beleidsbrief voorlezen. Daar kan je vaak geen touw aan vastknopen, maar dit gaat wel over mensen die al vijf à zes jaar wachten op een beoordeling en die in ernstige problemen zitten.

**De voorzitter:**

Gaat uw gang.

Mevrouw **Leijten** (SP):

"De stukken in de lopende CAF-11-beroepszaken zijn opnieuw beoordeeld door de Landsadvocaat. Stukken die kwalificeren als op de zaak betrekking hebbend of die verstrekt worden op basis van de door mij voorgestane ruimhartigheid op dat vlak, zijn ingebracht in de lopende beroepsprocedures." Ze zijn dus niet bekeken op de inhoudelijke vraag of je wilt doorgaan met deze procedures. Er is alleen maar gekeken of er voldoende stukken waren en of die ruimhartig waren toegestaan. Mijn vraag aan de staatssecretaris is: waarom is het niet mogelijk om die procedures gewoon inhoudelijk te bekijken op de vraag of je wel doorgaat met zo'n zaak. In zeven gevallen is er nog geen datum bekend. Trek die zaken terug. Bekijk die eens gewoon met die menselijke maat.

**De voorzitter:**

Uw vraag is helder.

Staatssecretaris **Snel**:

De vraag is helder, maar ik denk dat we hier echt op een andere manier naar kijken. Die zaken liggen nu voor. Bij een hele hoop mensen is de toeslag onterecht stopgezet. Daar zijn we het allemaal over eens. Of mensen nu bezwaar hebben gemaakt of niet, we hebben gezegd dat we die zaken in alle gevallen opnieuw gaan bekijken. Een van de dingen waarop je een stuk opnieuw wilt bekijken, is bijvoorbeeld de vraag of er bewijsstukken aanwezig zijn. Heeft er kinderopvang plaatsgevonden? Is er een factuur geweest? Er is gezegd: wees nu sneller duidelijk over wat je moet hebben, zodat die mensen kunnen handelen. Die kritiek op de dienst is terecht, want dat is niet gebeurd. Vervolgens vragen wij dat aan de landsadvocaat, niet om aan de kant van de dienst te staan, maar om aan de kant van de burger te staan. Er wordt gezegd dat mensen het idee hebben dat zij geïntimideerd worden door de landsadvocaat, maar precies het tegenovergestelde is de bedoeling, namelijk dat zij niet nog een keer in dezelfde behandeling eenzelfde oordeel krijgen. De landsadvocaat kijkt samen met de mensen die er zijn of er inderdaad stukken zijn en of de dienst niet te knorrig is in het vaststellen van die stukken. Dat is hulp en geen aanval. Als dat anders wordt gepercipiëerd, dan moeten we daar wat aan doen, want dat is echt niet onze bedoeling.

De heer **Azarkan** (DENK):

Dit is precies wat ik ook aangaf in mijn plenaire bijdrage. De minister ...

**De voorzitter:**

De staatssecretaris.

De heer **Azarkan** (DENK):

Sorry, de staatssecretaris spreekt goede woorden uit over het feit dat hij dit zich aantrekt, dat hij vindt dat de Belastingdienst te hard heeft geoordeeld, maar vervolgens komt hij met een aanpak die in schril contrast daarmee staat. Hoe zorgt de staatssecretaris ervoor dat hij de zaken niet zo gaat beoordelen dat mensen nog veel langer in onzekerheid zitten? Kan hij echt eens het gesprek aangaan over datgene wat de Belastingdienst deze mensen, heeft aangedaan, ook procesmatig, in plaats van kijken of een dossier compleet is, met advocaten die gewoon een paar honderd euro kosten?

Staatssecretaris **Snel**:

Ik ga daar zo wat meer over zeggen. Ik had aan het eind van dit betoog een aantal dingen willen zeggen over waarom ik denk dat we dit moeten doen, in plaats van nu verder toe te lichten waarom de landsadvocaat is ingeschakeld. Nogmaals, dat was volgens mij juist als hulp en niet als aanval bedoeld. Die frisse juridische blik was bedoeld als hulp, zodat de dienst niet vastzat. Maar ik denk dat het tijd wordt om in ieder geval een paar dingen te benadrukken, zodat we daar niet steeds vragen over krijgen en zodat ik, ook in dit debat, niet word misverstaan over mijn opzet en bedoeling.

Laat ik beginnen met een toezegging over het in gesprek gaan met de betrokken ouders. Ik heb al aangegeven dat ik de wijze waarop het voor de ouders is verlopen en afgehandeld tot nu toe, steeds heb betreurd. Ik heb een aantal maatregelen proberen te treffen, inclusief de schadevergoeding, de excuses en het inzetten van de landsadvocaat. Ik wil al het onbegrip dat nog bij die ouders leeft, graag helpen oplossen. Daarom wil ik ook aanbieden om in gesprek te gaan met de mensen die getroffen zijn in deze CAF-11-zaak. De directeur Toeslagen die er nu zit, zal het als haar eerste prioriteit zien om ervoor te zorgen dat dat snel gaat gebeuren. Ik ben ook benieuwd om te horen in welke situatie deze ouders zich hebben bevonden en hoe ik dat in de toekomst verder bij hen kan voorkomen. Ik laat binnenkort dus contact opnemen om snel dit gesprek aan te gaan, ook met de directeur toeslagen, zodat we eventuele zaken waarbij wij voelen dat wij elkaar misverstaan, uit de weg kunnen ruimen. Dat vind ik belangrijk.

Voorzitter, ik zie dat er een interruptie is.

**De voorzitter:**

Dat is steeds zo als u met een onderwerp komt. Ik neem aan dat dit over het vorige stuk gaat, mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Ik denk dat ik voor meerdere Kamerfracties spreek als ik zeg dat het goed is dat de staatssecretaris dat gaat doen, dat hij die bereidheid toont. Maar ik zit dan nog steeds wel met de zaken die nog lopen. Gaat de staatssecretaris ook in gesprek met mensen die nog een zaak hebben lopen?

Staatssecretaris **Snel**:

Ik heb uiteindelijk geen rol. Bijvoorbeeld als er een rechtszaak is, ligt het bij de rechter. Wat we moeten doen, is uitleggen. Dat hebben we hier gedaan in een brief, waarin

excuses zijn aangeboden, maar dat wil ik ook nog wel persoonlijker laten doen door te zeggen: dit is waar we zijn en zo zijn we er gekomen. Ik kan natuurlijk niet in juridische zin dingen gaan toezeggen in het kader van een rechtszaak. Dat moet ik ook echt niet doen. Daar hoor ik mij ook niet mee te bemoeien. Daar hebben we andere mensen voor in deze wereld. Maar ik wil wel uitleggen hoe dingen komen en hoe we gaan. Er zijn misverstanden. Ik proef echt een misverstand over de inzet van de landsadvocaat. Dat wil ik echt graag wegnemen, want dat was echt precies op een andere manier bedoeld dan het blijkbaar gevoeld is. Dat is echt niet goed gegaan. Daar gaan we het over hebben. Dat gesprek gaan we dus aan, maar ik probeer me niet met het juridische geschil te bemoeien, want daar ga ik uiteindelijk niet over.

**De voorzitter:**

Mevrouw Leijten, afrondend.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Dat was ook niet mijn verzoek. Ik snap dat je vanuit je positie als staatssecretaris niet kan zeggen: dit trekken we terug, dat trekken we terug. Maar ik begrijp hieruit wel dat hij met iedereen in gesprek gaat, dus ook met mensen die nog lijnrecht tegenover de dienst staan. Ik denk dat dit goed is. Ik denk dat daar namelijk ook veel pijn en ervaring zit. Ik hoop dat de staatssecretaris ons op de hoogte houdt van het gesprek, maar ook over de mogelijke uitkomsten daarvan.

**Staatssecretaris Snel:**

Zeker.

Voorzitter. Ik ga ook in gesprek — dat ben ik overigens vrij constant — met de Nationale ombudsman over deze en andere zaken en met de Kinderombudsman, met wie ik samen met de directeur Toeslagen een afspraak heb staan op 24 april, om ervoor te zorgen dat we er ook geen misverstanden over laten bestaan hoe we verdergaan met de zaak.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Fijn dat deze gesprekken aangegaan worden. Ik denk dat het zeer belangrijk is, meer nog dan dat wij hier namens die ouders spreken, dat de staatssecretaris zelf — zo heb ik hem ook begrepen — met deze ouders het gesprek aangaat. Dat vind ik heel moedig. Mogen wij daarna terug horen wat de conclusie is van dat gesprek en misschien ook wel van het gesprek met de Ombudsman en de Kinderombudsman?

**Staatssecretaris Snel:**

Ik zal zeker niet van elk individueel gesprek een terugkoppeling willen geven. Dat is volgens mij ook niet de bedoeling. Ik vermoed zomaar dat we niet verrast zullen zijn over het feit dat daar een hele hoop boosheid zit. Dat zal ik gewoon aanvaarden. Die gesprekken kunnen we prima doen. Ik zal daarna de Kamer vertellen hoe dat ging. Nogmaals, ik wil niet treden in individuele rechtszaken. Dat kan ik ook niet met de Kamer doen. Daar moeten we buiten blijven. Het gaat hier echt om een groep ouders die hierdoor geraakt is en waarvan het veel te lang geduurd heeft voordat zij voelen dat hun recht ook daar is geweest.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Dat snap ik. Ik hoef ook niet op individueel niveau te weten wie wat gezegd heeft. Daar gaat het niet om. Maar ik ben blij dat we dan terug horen wat de lering uit dat gesprek is en uit de gesprekken met de Kinderombudsman en de Ombudsman: vinden zij dat het daarna goed opgelost is of vinden zij dat er aanvullende stappen nodig zijn? Dat vind ik heel belangrijk, want zij kunnen daar wel iets van vinden. Als wij dat begin mei in een brief krijgen, nadat die drie gesprekken hebben plaatsgevonden, hebben wij een idee of de juiste stappen gezet zijn.

**Staatssecretaris Snel:**

Zowel de Ombudsman als de Kinderombudsman heeft dat formele proces afgerond. De aanbevelingen die zij hebben gedaan, hebben we opgevolgd. Dit gesprek is vooral een informeel gesprek om verder na te gaan hoe we bijvoorbeeld kunnen voorkomen dat we dit in de toekomst weer krijgen. Ik wil graag van hen horen of zij bijvoorbeeld andere zaken kennen of dat zij andere signalen hebben ontvangen waaruit blijkt dat er ergens anders ook iets niet goed gaat. Ik denk echt dat het belangrijk is dat we daarmee wat gaan doen.

Een belangrijke toezegging die ik nog wilde doen — meerdere leden vroegen hierom — gaat over de menselijke maat. Daar gaat het de hele tijd over: wat is de aandacht die de Belastingdienst en andere grote overheidsinstellingen hebben om ervoor te waken dat ze niet al te legalistisch optreden op het moment dat zij als uitvoeringsinstelling weliswaar de wet en de instrumenten aan hun kant hebben, terwijl de uitkomsten daarvan, zoals ik net zei, schrijnend kunnen zijn? Daar is natuurlijk al wel het een en ander voor opgezet. Dat zeg ik ook alvast erbij. Bij de Belastingdienst hebben wij speciale aandacht voor kwetsbare groepen, bijvoorbeeld mensen die in acute problemen zitten. Dat zijn bijvoorbeeld mensen die nog geen uitbetaling hebben gehad van een toeslag terwijl ze wel iets moeten betalen. In die gevallen hebben wij speciale teams, bijvoorbeeld het Stellateam, dat ervoor kan zorgen dat mensen die acuut hulp nodig hebben, die hulp ook krijgen.

Er is ook een categorie personen die denken recht te hebben op iets en tegen afwijzing van de dienst in bezwaar kunnen komen. De derde kwetsbare groep die wij onderkennen zijn de personen die wettelijk misschien geen recht hebben — zoals ik net zei, zou dat best eens kunnen komen — maar door wie de uitkomst toch als schrijnend kan worden ervaren. Voor die eerste categorie hebben we al een team, maar voor die tweede en derde categorie moeten we kijken of we meer kunnen doen.

Dit geldt niet alleen voor deze casus; we hebben in het verleden meerdere casussen gehad waarin we het gevoel blijven houden dat de uitkomst niet helemaal is wat we ervan verwachtten. Bijvoorbeeld bij toeslagen is er heel weinig wettelijke basis. Dus de ene wet geeft meer ruimte voor discretionaire bevoegdheid dan de andere. Ik weet toevallig dat er in het geval van toeslagen heel weinig wettelijke ruimte is. Dan zou je kunnen kijken of je daar wat mee zou moeten doen. In een ander geval zijn er misschien andere belemmeringen. Soms zijn er misschien belemmeringen die gevoeld worden, maar die als je echt je best doet er niet hoeven te zijn. De heer Van Weyenberg noemde de Kafkateams bij het UWV. Ik moet zeggen dat ik die niet ken.



Ik snap wel meteen wat ze moeten doen. Het is ook belangrijk dat ze er zijn. Dus ik wil toezeggen om daar verder naar te kijken. Ik wil me wat dat betreft vooral aansluiten bij een opdracht vorig jaar via een langdurig beraad tussen verschillende sg's van de uitvoeringsinstellingen. Die hebben gezegd dat echt gedacht moet worden aan een verkenning naar meer maatwerk in de dienstverlening. Daar zitten natuurlijk de Belastingdienst en Toeslagen bij. Een onderdeel daarvan is dat gebleken is dat de ruimte in de wettelijke bepalingen, zoals ik net toezei, nog misschien zou moeten worden uitgebreid en dat vanzelfsprekend willekeur moet worden voorkomen.

Ik denk echt dat het heel goed is dat we met deze verkenning gaan kijken wat wij daarmee kunnen doen, ook bij Toeslagen. Ik kan me zelfs voorstellen dat ik de Ombudsman in het gesprek dat ik met hem heb, vraag of we met de juiste dingen bezig zijn als we deze maatwerkpositie willen om de problemen die we vandaag hebben te voorkomen. Dus daar heb ik het gisteren en vanmiddag met ze over gehad. Ik hoop en denk dat de Ombudsman ook wel dezelfde kant op mee wil denken. De verkenning is volgens mij eind van dit jaar gereed. Ik ben nog in overleg gegaan met deze mensen om te kijken of we dat voor ons gebied ook zo scherp mogelijk in beeld kunnen krijgen. Ik denk echt dat dat kan helpen om deze schrijnende gevallen te voorkomen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik geef het woord aan mevrouw Westerveld. Dank voor uw geduld even.

**Mevrouw Westerveld (GroenLinks):**

Het is heel fijn dat de staatssecretaris aankondigt dat er een aantal verbetermaatregelen komen, maar door meerdere fracties en ook door mijn fractie is gevraagd wat de oplossingen zijn voor deze mensen, waarvan een aantal nog in een procedure zitten. Mensen mailen ons met verhalen dat ze al jarenlang ellende hebben door wat er is gebeurd. Ik vraag de staatssecretaris wat de bedoeling is van die gesprekken. Is dat om aan te horen wat er speelt om te voorkomen dat dit in de toekomst voor andere gevallen zal spelen? Of is dat om met de gedupeerden gezamenlijk een oplossing te vinden?

**De voorzitter:**

Dank u wel. De staatssecretaris.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik kan niet als staatssecretaris met deze groep mensen een oplossing vinden. Dat is echt niet mijn taak en rol. Dan zou het ook verkeerd gaan. Ik vind wel dat ik de mensen nog een keer moet horen. Nogmaals, ik heb al een behoorlijk stevig beeld — en dat ziet er niet mooi uit — van de gevoelens die daar leven. Ik vind het prima om het daarover te hebben. Kijk, ik kan me echt niet bemoeien met individuele oplossingen. Ik kan wel aanhoren wat het probleem is. Ik kan daar lering uit trekken en nog een keer stevig met de dienst kijken hoe we dit kunnen voorkomen.

Juist die toezeggingen, waar ik net wat extra tijd voor nam, vind ik echt heel belangrijk. Ik besef ook dat we een hele grote dienst hebben. Niemand zal het raar vinden dat er af

en toe fouten worden gemaakt. Dat is nu eenmaal zo. Dat kan ik nooit vermijden, hoe hard ik ook m'n best doe. Maar in dit geval gingen er echt een hele hoop dingen mis, en was er ook echt een beetje het idee dat er te schoorvoetend — dat was het woord dat ik net zocht — vooruitgang wordt geboekt. Dat wil ik voorkomen. Ik ben er natuurlijk ook echt ongelukkig over. En tegelijkertijd werd die balans in 2014, waar mevrouw Lodders, de heer Van Weyenberg en anderen het eerder over hadden, niet prettig gevonden; er was zo veel sprake van misleiding en fraude. We weten ook, want zo begonnen deze casussen allemaal, dat je soms facilitators hebt die daar een rol bij spelen. En vervolgens bestond er aanleiding om te zeggen: hé, we zien dus een hele hoop processen rondom een facilitator ontstaan.

Het hoeft niet alleen bij toeslagen te zijn; het kan bij een hele hoop andere dingen ook gebeuren. Op het moment dat dit blijkt, kun je zeggen: zullen we eens kijken wat daar gebeurt. Zo meteen kom ik te spreken over die toezichtlijsten, om aan te geven hoe we dat doen. Dat zal blijven gebeuren; af en toe zullen we iets te hard doorpakken en teruggaan. We moeten voorkomen dat we het doen zoals in 2014; meteen stopzetten en vervolgens veel te schoorvoetend verdergaan. Dat maken we natuurlijk niet meer goed, zeg ik op de vraag van de heer Omtzigt. Er zijn vandaag ook verhalen naar voren gekomen van mensen die al vijf jaar lang het gevoel hebben dat zij niet goed gehoord worden. Dat ga ik niet meer goedmaken, ook niet in een gesprek, maar ik kan nog wel een keer aangeven dat ik met ze meeleeft en dat ik sinds ik hier bezig ben, mijn best doe om te zorgen dat we voor deze mensen een plekje hebben.

**De voorzitter:**

Mevrouw Westerveld, afrondend.

**Mevrouw Westerveld (GroenLinks):**

Ik begrijp wel dat je het veroorzaakte leed nooit meer helemaal goed kunt maken, maar de staatssecretaris kan toch wel in gesprek gaan met die mensen, om te kijken wat de beste oplossingen zijn? Juist mensen die zo teleurgesteld zijn in de overheid, die de Belastingdienst niet meer vertrouwen, die jarenlang hebben geprocedeerd, die tegen allerlei muren aanlopen, die vaak zelf hebben moeten zoeken naar manieren om toch hun gelijk te krijgen, en die er ook niets aan kunnen doen dat er op andere plekken is gefraudeerd, zouden het vertrouwen in de overheid wel weer terug moeten krijgen. Dan vind ik het heel bijzonder dat de staatssecretaris zegt dat hij geen individuele oplossingen kan aandragen. Dat zou wel moeten gebeuren.

**Staatssecretaris Snel:**

Ja, maar dat kan ik niet doen. Er is een inspecteur aangesteld om een inschatting te maken van een fiscale plicht. Als de staatssecretaris van Financiën bij individuele gevallen gaat ingrijpen, zijn we echt niet goed bezig. Nogmaals, wat kan ik doen? We hebben bij al deze gevallen opnieuw laten beoordelen of we dingen hebben gemist, of we niet goed hebben gekeken, of er stukken waren die de Belastingdienst wel in ogenschouw had moeten nemen. Dat kan ik allemaal doen; ik kan ervoor zorgen dat dat gebeurt, maar ik ben niet de inspecteur. Dat is niet mijn verantwoordelijkheid.

**De voorzitter:**

De staatssecretaris vervolgt zijn betoog. Ik vraag me even af of u nu begint aan het onderwerp toezichtlijnen. Heeft u het vorige blokje afgerond?

**Staatssecretaris Snel:**

Ik wou nog een toezegging doen die ik ook belangrijk vind, voordat de hele tijd wordt misverstaan wat we hier bedoelen. Een aantal leden, zoals de heer Omtzigt en de heer Azarkan, zeiden "oké, hier is dus erkend dat dingen systematisch fout zijn gegaan voor grote groepen ouders. Het werd eerst stopgezet. Toen was er een veel te lange procedure, met slechte communicatie. Hoe weten we nou of dit in andere gevallen niet ook zo is?" Die vraag snap ik.

Ik denk dat er een belangrijk verschil is bij deze zaak, waarbij het ging om de aanpak van een facilitator, en een hoop andere zaken die we kennen. We hebben hier heel veel signalen gekregen van mensen, zoals van ouders, opvangbureaus, de Kamer en de Raad van State. Hier kregen wij een hele hoop signalen dat er iets niet klopte. Daarop hebben wij uiteindelijk geageerd; veel te laat, maar dat zijn we gaan doen. Die hebben we in die andere gevallen niet. Dat is een van de redenen waarom we tot nu toe vooral hebben gekeken naar de zaken die we kennen.

Ondanks dat ik zelf geen directe reden heb om eraan te beginnen, denk ik dat een aantal Kamerleden, of misschien wel de hele Kamer, vraagt of ik er iets meer van kan zeggen. Eigenlijk wou ik aanbieden om misschien een audit te laten doen in die verschillende CAF-zaken waarin zich eenzelfde patroon kan voordoen. Nogmaals, de ene CAF-zaak gaat over een heel klein gevalletje en de andere zijn veel groter. We moeten echt op zoek om te kijken of er bij die toeslagen-CAF's groepen ouders zijn geweest die hetzelfde hebben ondergaan. Nogmaals, die signalen heb ik nog niet. Tegelijkertijd kan ik niet uitsluiten dat ze er wel zijn.

Mijn voorstel is om in de periode waarin deze praktijk bestond, van 2014 tot de afschaffing in 2016, ook de Auditdienst Rijk een rol te geven om te kijken of we wat kunnen doen. Als er wat uitkomt, kijk ik of we er dezelfde gevolgen aan kunnen geven voor de ouders als bij CAF-11. Ik denk en hoop dat we daarin een stap vooruit kunnen zetten.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik denk dat het goed is dat er gekeken wordt naar al die CAF-zaken, maar volgens mij moet de opdracht veel breder zijn. We hebben gezien dat wettelijke voorschriften niet gehanteerd werden voor deze ouders. Is dat in andere situaties ook gebeurd? Het maakt mij niet uit of het dan over ouders gaat of over hele andere situaties. Het opereren van die CAF om snel fraude te zoeken is echt fors over de rand geweest, met alle drama's die er nu nog steeds zijn. Dat kan ook hebben plaatsgevonden bij andere CAF-zaken. Volgens mij moet de vraag dan ook niet zijn of andere ouders benadeeld zijn, maar of andere grenzen van de wet zijn overschreden.

**De voorzitter:**

Dank u wel. De staatssecretaris.

**Staatssecretaris Snel:**

Dat maakt het ietsje lastiger. Er zijn een hele hoop CAF-zaken, niet alleen bij Toeslagen, maar bij alles. Wij hebben net een situatie beschreven waarvan wij vonden dat die balans achteraf gezien te sterk naar één kant ging. Het zou kunnen dat er ergens in een individueel geval iets is misgegaan. Dan zijn er vervolgens beroep en bezwaar. Dan kun je gewoon je recht halen. Dat gebeurt ook heel vaak. Overigens eindigen veel CAF-zaken ook gewoon in een veroordeling omdat gewoon echt blijkt dat er dingen mis zijn gegaan. Hier vond ik juist de combinatie van dingen zo schrijnend. Langdurig moeten wachten als je eenmaal ergens iets niet hebt gekregen of, sterker nog, als eenmaal iets is stopgezet in plaats van opgeschort. Een lange behandeling, een gebrekkige communicatie: kijk, dan tellen de dingen op. Dan denk ik echt dat er wat moet gebeuren. Mijn voorstel was dan ook om een onderzoek te starten naar de toeslaggerelateerde CAF-zaken uit de periode 2014-2016. Ik geloof dat de heer Omtzigt ergens een ander CAF-nummer noemde. Het zou kunnen zijn. Misschien heeft hij die signalen, maar ik heb ze nog niet. Ik heb ze ook niet van externen gekregen. Maar als uw Kamer het idee heeft dat het anders is, laat het dan horen, zodat we die zaken er in ieder geval bij kunnen betrekken, want dat is echt, echt, mijn bedoeling. Ik heb geen enkele andere bedoeling dan ervoor zorgen dat we kijken wat we eraan kunnen doen als we ergens te hard van stapel zijn gelopen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. De heer Omtzigt.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik stel het zeer op prijs dat de Auditdienst Rijk — die is behoorlijk onafhankelijk — een onderzoek zal doen naar alle kinderopvangtoeslagzaken. Als u een e-mailadres heeft, het liefst direct bij de Auditdienst Rijk, zal ik aan de mensen die zich gemeld hebben vragen om zich te daar melden. Sommige mensen vinden het lastig om dat bij de Belastingdienst te doen. Zij kunnen zich dan bij de Auditdienst melden: kunt u deze zaak terugvinden? In het onderzoek zou ik zeer specifiek meegenomen willen hebben waar de Belastingdienst zelf zich eventueel niet aan de regels heeft gehouden, zoals van de Algemene wet bestuursrecht. Want het probleem is niet dat de toeslag een keer wordt stopgezet, dat een maand wordt gecontroleerd en dat die daarna weer wordt aangezet. Dat is wel vervelend voor die ouders, maar dan komen zij eroverheen. Het probleem zit 'm juist in dat jarenlang niet weten waar je aan toe bent.

**Staatssecretaris Snel:**

Dat is precies datgene wat ik net zei. Dat stopzetten is al niet goed, want dat was niet zoals wij dat voor onszelf hadden opgeschreven, maar vervolgens langdurig moeten wachten maakt het zo schrijnend. Er zijn natuurlijk heel erg veel gevallen. Bijvoorbeeld als het gaat om Awb-termijnen — ook dat heb ik met uw Kamer gedeeld — halen wij niet de norm die wij willen halen. Dus ook in die gevallen zouden wij eigenlijk sneller moeten zijn met het geven van een reactie. Nogmaals, dat is niet goed. Dat gaan we ook verbeteren, maar hier maakt een hele serie van dingen die samenkomen het zo schrijnend. En dat is precies de reden waarom ik zeg: laten we daar dan naar kijken en laten we dan vooral kijken naar de aanpak, naar de Combinatieteams

Aanpak Facilitators — we weten dat daar echt toezicht op zat — zodat we daar een beeld van krijgen.

**De voorzitter:**

De heer Omtzigt, afrondend.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Dan neem ik aan dat de Auditdienst Rijk de beschikking krijgt over alle beschikbare werkinstructies, aanwijzingen en dergelijke die hier gegeven zijn.

**Staatssecretaris Snel:**

Ja. Wij zullen de gegevens openstellen en de Auditdienst is zo onafhankelijk dat hij vervolgens alles ook wel even wil zien. En natuurlijk zijn wij bereid om de dienst daarbij te helpen, maar ik denk dat hij heel goed in staat is om groten-deels zelf het werk te doen.

**De heer Azarkan (DENK):**

Ik ben blij met de toezegging van de minister dat de Auditdienst Rijk hiernaar gaat kijken. Ik was even benieuwd wat dit doet met de procedures die nu lopen, met de bezwaarschriften et cetera.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik probeer even de zaak te duiden. Volgens mij staan die daar los van; of ik begrijp het verkeerd. De zaken die lopen zijn zaken die lopen. Dat kan voor de rechter zijn; dat kan op een andere manier zijn waarbij je met elkaar in overleg bent over de vraag om welke stukken het gaat. Zij zullen hun recht vinden. Hier ben ik juist aan het kijken buiten de CAF-11-zaken waar we het vandaag over hebben, om een antwoord te kunnen geven op een vraag die opkwam: zijn er nog meer potentiële gevallen waarbij dit optreedt? Ik heb dat antwoord niet. Nogmaals, ik heb helemaal geen van de signalen die ik bij CAF-11 wel had, namelijk dat al snel heel duidelijk was dat daar dingen misgingen. Die heb ik niet in de andere zaken. Maar desalniettemin denk ik: laat ik nou een stap naar voren doen en kijken of er bij de andere CAF-zaken vergelijkbare situaties zijn. Want het zou ook daar zo kunnen zijn dat groepen ouders langdurig niet het antwoord hebben gekregen waar zij recht op hadden, in ieder geval ook op een proces. Dan zijn ze lang in onzekerheid geweest.

**De voorzitter:**

De heer Azarkan, afrondend.

**De heer Azarkan (DENK):**

Begrijp ik de staatssecretaris goed? Zegt hij dat het niet zozeer specifiek gaat om waar we het vandaag over hebben, namelijk de ten onrechte stopgezette kinderopvangtoeslagen en het tegenwerken et cetera? Betekent dat dan dat die ouders moeten blijven procederen om hun recht te halen?

**Staatssecretaris Snel:**

Om hun recht te halen ... Kijk, er is bij een aantal ouders — dan gaan we eigenlijk helemaal terug naar het begin — geconstateerd: "Bij hun vinden wij dat het onterecht is

stopgezet. Dat had hooguit opgeschort mogen worden. En ze hadden sneller moeten weten welke stukken ze hadden moeten hebben." Het is natuurlijk in deze zaak voor het recht zelf nog steeds zo dat als je een toeslag wilt krijgen, je daar dan wel recht op moet hebben. Dus dat betekent dat er ook echt opvang is geweest, dat er ook echt facturen zijn geweest en dat er geen spookfacturen zijn geweest. Daar moet je als dienst uiteindelijk ook naar blijven kijken. Wij hebben gezegd dat we ruimhartig willen zijn in de manier waarop we naar die bewijslast kijken. Wij willen echt niet het alleringewikkeldste. Dat is de toezegging die we al eerder hebben gedaan. Maar dat neemt het volgende niet weg. Iemand kan niet zeggen: "Ik meld me nu; ik heb geen enkel bewijs, maar ik wil mijn recht halen". Dat kan ik als staatssecretaris niet doen. Ik ben ook verantwoordelijk voor de wettelijke uitvoering.

**De voorzitter:**

Heel kort, meneer Azarkan, en dan geef ik het woord aan mevrouw Ladders.

**De heer Azarkan (DENK):**

Ik begrijp gewoon niet wat de staatssecretaris bedoelt met "ruimhartig omgaan met aangeleverde stukken". Kijk, iets is onderbouwd met een stuk, met een afschrift, met een bepaling et cetera, of iets is dat niet. Kan de minister dat uitleggen? Want het lijkt alsof hij de gedupeerde ouders tegemoet wil komen, maar hoe ziet dat er dan uit?

**De voorzitter:**

Dank u wel. Het is trouwens de staatssecretaris.

**De heer Azarkan (DENK):**

Ik loop alvast vooruit op z'n benoeming!

**De voorzitter:**

Kijk eens aan!

**Staatssecretaris Snel:**

Maar ik blijf hier herhalen wat ik de hele tijd zeg: ik kan niet treden in dat feit. Uiteindelijk legt een inspecteur een naslag op. Die moet zich afvragen of hij bewijsstukken heeft. Hij kan dan heel moeilijk kijken bij alles wat je overlegt: "Dat vind ik niet helemaal" of "Er zit geen stempel op". Dat soort dingen kan hij zeggen. Maar in dit geval hebben we gezegd dat we ervoor moeten zorgen dat wij ruimhartig blijven kijken naar de spullen die worden overlegd. Maar uiteindelijk moet er wel iets liggen onder de vraag of het recht bestaat op een toeslag. Daarbij kan ik nooit een aanwijzing of iets dergelijks geven. Dat is het recht van de inspecteur. Dat moet hij doen. En dat moet hij onafhankelijk doen van wat ik daarvan vind.

**Mevrouw Ladders (VVD):**

Ik had ook gevraagd of er meerdere zaken zijn waarbij dit kan spelen. Ik heb zelf die signalen niet gehad, maar ik ben wel blij met de toezegging van de staatssecretaris om dat te laten onderzoeken door de Auditdienst Rijk. Dat is ook een bredere aanpak, dus daarbij gaat het ook om de toeslag-

gerelateerde zaken. Dank voor die toezegging. Wellicht kan de staatssecretaris iets zeggen over de termijn waarin het onderzoek zou kunnen plaatsvinden. Het is niet zo dat ik hem aan de laatste week houd, maar ...

**Staatssecretaris Snel:**

Nee. En dat is ook lastig, want wij vragen aan de Auditdienst om hier serieus naar te kijken. Het gaat hier niet om een tiental stukken. Als wij die CAF-zaken langsgaan, dan hebben we het echt over heel veel potentiële stukken waarnaar we vragen te kijken. Dat zal niet voor de zomer zijn. Dat weet ik eigenlijk wel zeker als ik naar het verleden kijk. Maar laten we zeggen dat er in het najaar iets moet liggen, zodat we er iets meer zicht op hebben.

**Mevrouw Lodders (VVD):**

Helder. De reden voor die vraag is dat ik denk dat het goed is voor het verwachtingsmanagement. Nogmaals, ik zal de staatssecretaris er niet aan houden, omdat ik me ook realiseer dat het een externe partij is die daarvoor gevraagd wordt. Maar wellicht kunnen we inderdaad afspreken dat we ergens medio najaar een terugkoppeling krijgen over waar het staat of over hoever het ermee staat.

**Staatssecretaris Snel:**

Dan kom ik bij de toezichtlijsten. Ik wil het liefst beginnen met het echt wegnemen van het beeld dat er een zwarte lijst zou zijn waar je zomaar opkomt. Dat is niet het geval, dat was nooit het geval en dat zal nooit het geval zijn.

Het is wel zo dat de Belastingdienst en ook Toeslagen gebruikmaken van toezichtlijsten. Daar hebben we verschillende gradaties in. Je hebt een toezichtlijst waarbij je een soort van slagboom aan de voorkant hebt. Dat betekent bijvoorbeeld dat er op het moment dat je in het verleden een aantal keer achter elkaar niet juist aangifte hebt gedaan, op jouw sofinummer — zeg maar — een tjapje wordt gezet. Dan verlies je geen enkel recht, alleen je krijgt geen automatische toekenning meer. Er bestond ook een misverstand over de vraag of dat dan automatisch gaat, want er is blijkbaar een automatische link met zo'n sofinummer. Het begint weliswaar met een automatische selectie, maar vervolgens is er altijd een handmatige beoordeling. Altijd. Uiteindelijk moet iemand die gezien heeft dat iemand op de lijst staat, die informatie vervolgens aan een onafhankelijke commissie geven; die bepaalt uiteindelijk of het vermoeden van de inspecteur op basis van die eerdere selectie wel kan.

Ik probeer hier dus even het gevoel weg te nemen dat je via een soort kafkasysteem op een lijst wordt gezet zonder dat je weet waarom. Dat gebeurt altijd op basis van eerder geziene risico's — dat is dus echt een risicoselectie — en vervolgens moet er een inspecteur naar kijken. Die moet dat vervolgens voorleggen aan de commissie. Als de commissie dan zegt dat het klopt en dat er inderdaad reden is om iemand op een toezichtlijst te zetten, dan kan dat gebeuren. Als de toezichtlijst aangeeft "er is wat; u krijgt het niet automatisch", gaat er automatisch een brief naar betrokkene, waarin staat: wij willen graag wat meer informatie zien voordat wij het automatisch goedkeuren. Zodra je die informatie overlegt, ga je meteen van die lijst af. Het is niet zo dat je langdurig achtervolgd wordt door het feit

dat je het fout hebt gedaan. Nogmaals: er is wel een zekere risicoselectie — en dat is vaak natuurlijk niet voor niets, om het zo maar te zeggen — maar goed, dat is een beetje de systematiek van die lijsten.

Dan was de vraag hoeveel mensen er nou op die lijsten staan. Ik geloof dat de heer Omtzigt dat vroeg. Misschien was het ook wel een eerdere vraag. Dat ben ik nu even vergeten. Die lijst verandert dus, want er komen mensen bij, die nog ergens een aanslag hebben, en er gaan ook weer mensen af. Als we nu dus kijken naar de stand — de stand is voor het laatst gemeten rond begin februari, geloof ik — zien we dat het om ongeveer 7.000 personen gaat.

Dan heb je ten slotte nog een lijst die de "uitsluitlijst" heet. Dat is de zwaarst mogelijke lijst die de dienst heeft. Daar staan op dit moment zes mensen op. Dan moet u denken aan mensen die per dag bijvoorbeeld honderden toeslagen doen of op verschillende nummers dezelfde toeslagen doen. Dat zijn echt de mensen waarvan na langdurige beoordeling is gezegd: wij gaan uw hele burgerportaal even stilzetten, want dit kan niet. Zij worden daarvan overigens ook op de hoogte gesteld en er wordt gezegd waarom dat gebeurt. Over het algemeen zie je dat die mensen weer vrij snel van die lijst afgaan omdat ze zeggen: nou, dat zullen we niet meer doen; ik was een beetje boos; dat zal ik beter doen. Die lijst wordt echt zelden gebruikt. Ik geloof dat er in het totaal van alle tijden, voor zover we nu kunnen nagaan, 26 mensen ooit op die lijst hebben gestaan. Dat is dus echt van een andere orde en geldt echt voor andere gevallen dan wanneer we in de toezichtlijst kijken naar het slagboom-systeem, waarbij er geen automatische toekenning is, maar, nogmaals, zonder dat er rechten verloren gaan.

**De voorzitter:**

Bent u klaar met blokje toezichtlijsten?

**Staatssecretaris Snel:**

Ja.

**De voorzitter:**

Dan geef ik het woord aan de heer Omtzigt.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik heb de indruk dat de manier waarop er met de toezichtlijsten wordt omgegaan, op dit moment anders — laat ik zeggen "stukken beter" — is dan rond 2014, 2015. Want toen kregen al deze mensen brieven waarin stond dat ze stukken moesten aanleveren terwijl ze niet wisten welke stukken, en dat ze een halfjaar moesten wachten. Dat hoorde allemaal bij die toezichtlijst. Nu wordt dat gewoon netter gedaan en krijgen mensen ook wettelijk de kans om bezwaar aan te tekenen. Ik ben er dus in geïnteresseerd om te weten hoeveel mensen rond 2014, 2015 op die lijst stonden en te maken hebben gehad met maatregelen waardoor ze door een kafkaëske situatie, om met mevrouw Leijten te spreken, niet langs de Belastingdienst konden komen. Hebben we daar een beeld van? Was dat alleen bij CAF-11 of zijn er nog duizenden andere mensen die hiermee te maken gehad hebben?

**Staatssecretaris Snel:**

Ik heb niet het antwoord hoeveel er precies in 2014, 2015 op de lijst stonden. Ik weet ook niet of wij, zeg maar, per uur of per dag bijhouden op welk moment iemand op een lijst staat. Ik heb aangegeven wat nu de orde van grootte is. Ik weet het niet voor 2014, 2015, maar dat kan ik vragen. Misschien heb ik daar in de tweede termijn iets meer zicht op.

Het andere punt dat de heer Omtzigt maakt, is een punt dat wij eerder hebben aangegeven. Wij vinden namelijk dat de beoordeling of iemand uiteindelijk weer van die lijst afgaat, veel te lang heeft geduurd, juist bij die CAF-11-zaken. Dat was het verhaal. Er moest worden beoordeeld of het wel of niet goed was. In die periode duurde dat gewoon te lang. Dat is een van de dingen waarvan ik echt vind dat ze verkeerd zijn gegaan. Daar hoorde dit punt ook bij.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Het probleem is ... Ik probeer te begrijpen of ik de staatssecretaris ertoe moet oproepen om niet alleen naar de CAF-11-zaken, maar ook naar andere zaken te laten kijken om te weten te komen of daardoor burgers in de problemen gekomen zijn. We kunnen de staatssecretaris ook vragen, zo zeg ik tegen hem, om dat aan de Auditdienst Rijk te vragen en die de deelvraag te geven: kijk wat de situatie van de zwarte lijst was, dus niet alleen van CAF, maar ook van de zwarte lijsten. Doe dat in een onderzoeksvraag: hoeveel waren erbij betrokken en zijn er zaken misgegaan? Dan hebben we namelijk naar aanleiding daarvan een nieuw moment om te kijken of daar iets is misgegaan zonder dat we alle CAF-zaken langsaan.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik wil even kauwen op wat dat precies betekent. Dus daar wil ik dan zo meteen op terugkomen. Ik denk dat wat wij daarnet al hebben verzonnen voor de Auditdienst, al een behoorlijke klus is. Nogmaals, ik denk dat wij daar wel degelijk ook in zicht krijgen of er vergelijkbare gevallen waren in andere zaken waar dit speelde. Het is misschien goed om nog even iets uit te leggen. Op het moment dat je in een bezwaarprocedure zit tegen een aanslag, kom je natuurlijk even op een lijst te staan. Want je kunt niet als systeem zomaar iets afdoen. Dus op het moment dat deze mensen in een bezwaarprocedure zaten, stonden ze dus ook logischerwijze ergens op zo'n lijst. En dat duurde veel te lang nadat wij vonden dat dat behandeld moest worden. Ik probeer een beetje te zoeken. De erkenning dat dat veel te lang duurde, die is er dus. En die was er. Als de heer Omtzigt nu vraagt of dat ook het geval was in die andere zaken, dan zeg ik: ik heb daarover geen signalen zoals die er bij deze CAF-11-zaak waren. Maar dat is nou precies wat ik aan de Auditdienst ga vragen. Zijn er vergelijkbare situaties in die andere CAF-zaken?

**De heer Omtzigt (CDA):**

Dat laatste zou ik heel fijn vinden. Zijn er vergelijkbare situaties waarin mensen veel te lang op een lijst hebben gestaan en waarin ze, terwijl ze op die lijst stonden, eigenlijk met een kluitje in het riet werden gestuurd? Daar zat het probleem. Ze kregen niet duidelijk wat ze moesten doen om hun zaak beoordeeld te krijgen. Dan is het inderdaad niet aan politici maar aan anderen of te beoordelen of het

rechtmatig was. En we hebben een gevoel dat die werkinstructie klopt. Dus als u dat bij dat onderzoek wilt doen, zou ik dat buitengewoon op prijs stellen.

**De voorzitter:**

De staatssecretaris heeft aangegeven dat hij daar in tweede termijn op terugkomt.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik mag het niet hebben over een zwarte lijst, maar er worden dus een toezichtlijst, een uitsluitingslijst maar ook een bezwaarprocedurelijst gehanteerd. Daar kun je op staan en daar kun je op gezet worden. Ik heb eigenlijk nog even een vraag over die procedure. Je wordt als het ware als risico aangemerkt, maar er is altijd een menselijke toets en er is dan ook nog een commissie die ernaar kijkt. Was die procedure er ook voor CAF? Was die procedure er ook voor de mensen die er veel te lang op hebben gestaan en zich verloren hebben gevoeld als ze met de Belastingdienst in contact waren?

**Staatssecretaris Snel:**

Voor zover mijn kennis reikt, werd die toezichtlijst op dat moment op dezelfde manier vastgesteld. Het gaat erom dat mensen, doordat ze in een bezwaarprocedure zaten, op een lijst kwamen te staan. Dat was natuurlijk toen ook zo. Ik heb gezegd: op het moment dat je langdurig — te lang naar mijn oordeel — bezig bent met het afdoen van een bezwaar, blijft iemand ook te lang ergens op een lijst staan. Daarom twijfel ik een beetje over het verzoek van de heer Omtzigt. Dat neemt overigens nooit de rechten van die mensen weg. Dat kan niet. Die rechten blijven geborgd. Dat is om te voorkomen dat op het moment dat je bijvoorbeeld nog tegen een beschikking in bezwaar gaat, omdat je vindt dat het onterecht is, je niet wilt dat het systeem automatisch begint met alsnog dingen af te doen. Er moet dus ergens een hold-knop zijn. Dat is heel normaal. Ik zie mevrouw Leijten nu moeilijk kijken, maar dat wil zij toch ook? Er is een zaak tussen een burger en de dienst, waarbij er nog allerlei aanslagen openstaan voor niet betaalde belastingen. Dan weten we dat het iemand is van wie wij nog een heleboel geld mogen verwachten. Dan is dat natuurlijk ook van invloed, want je moet ergens die brug maken naar eventuele uitbetalingen bij een ander dossier. Dus dat je uiteindelijk daar een soort slagboom wilt — of vooraf omdat we weten hoe het in het verleden ging of achteraf omdat er bijvoorbeeld nog een rechtszaak bezig is — dat is volgens mij heel zinnig, heel goed en ook niet verkeerd. Alleen, dit duurde veel te lang. Dit duurde veel te lang. Dat is het punt waarvan ik zeg: dat moet niet meer gebeuren.

**De voorzitter:**

Mevrouw Leijten, afrondend.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik stond een beetje moeilijk te kijken, omdat ik eigenlijk steeds verbaasder werd tijdens het antwoord. Je bent het oneens met een beslissing over kinderopvangtoeslag, en dan zou je bijvoorbeeld niet je giftenaftrek kunnen gebruiken of terugkrijgen. Volgens mij werkt het helemaal niet zo. En als het wel zo werkt dat als je op zo'n bezwaarprocedurelijst

terecht komt, de dienstverlening van de dienst dus eigenlijk dichtgaat — want dat is wat die mensen ervaren hebben — dat kan toch helemaal niet? Je kunt wel degelijk een verschil van inzicht hebben over een toeslag of wellicht over een erf- en schenkbelasting, maar het tegelijkertijd in de inkomstenbelasting goed doen. Werkt het echt zo dat, de dienstverlening gewoon helemaal stopt als je een bezwaar hebt ingediend bij de dienst?

**Staatssecretaris Snel:**

Ik zal ook hier in de tweede termijn wat uitgebreider op ingaan. Ik kan niet precies zeggen of dit in het voorbeeld dat mevrouw Leijten aanhaalt, zo is. Stel dat je ondernemer bent en over zes jaren aanslagen hebt. Een aantal heb je afgedaan en een aantal nog niet. Dan is het logisch dat je, als je nog bezig bent met een rechtszaak, niet automatisch overgaat tot betaling van de andere aanslagen. Het kan zijn dat ik het verkeerd heb. Dat zou goed kunnen, hoor, want ik ben hierin geen expert. Dat zal ik dan zo meteen nog even navragen, voor de tweede termijn, om te kijken of ik dat beter kan doen.

**De voorzitter:**

Voordat ik het woord geef aan de heer Azarkan, wil ik vragen of daarna de staatssecretaris zijn verhaal helemaal kan afmaken. Dan kijken we of er nog vragen over zijn. We hebben ook nog een tweede termijn. Dus ik wil iets meer snelheid inbouwen, maar het onderwerp is van belang, vandaar dat ik wat meer gelegenheid voor interrupties geef.

**De heer Azarkan (DENK):**

Kan de staatssecretaris aangeven hoeveel van die mensen ten onrechte op die toezichtlijst stonden, hoelang ze erop hebben gestaan en wat hij daaraan gaat doen?

**Staatssecretaris Snel:**

Je komt op die toezichtlijst omdat je ergens het signaal hebt gekregen dat er iets niet goed is. In het geval waarover we het vandaag hebben, was het signaal: u heeft blijkbaar iets gedaan met dat gastouderbureau, waar een facilitatorrol werd verwacht. Er gaat een signaaltje uit: eens even kijken of het in uw geval dan wel klopt. Dat is de hele situatie. Daarvan hebben we elke keer gezegd: dat hebben we vervolgens niet goed gedaan. Dat het signaaltje er was, is goed en begrijpelijk, want er waren allerlei signalen dat er risico's mee gepaard gingen. Wat niet goed ging, is dat het vervolgens werd stopgezet en eindeloos getraineed. Het feit dat deze mensen op die lijst komen, is niet foutief vanuit die gedachte, want het was logisch dat de dienst zei: ik wil even kijken. Dat vervolgens alle handelingen daarna verkeerd waren, of in ieder geval een groot gedeelte daarvan, daar zijn we het volgens mij nu met zijn allen over eens.

**De heer Azarkan (DENK):**

Het is mij niet duidelijk. De staatssecretaris gaf aan het begin van zijn bijdrage aan dat hij excuses had gemaakt aan de ouders en ook aan het gastouderbureau. Ik ga er dus van uit dat dit signaal, dat bij de Belastingdienst is binnengekomen en op basis waarvan de ouders gekenmerkt werden op de toezichtlijst, ten onrechte was.

**Staatssecretaris Snel:**

Nee. Ik wil hier geen zaken door elkaar halen. Wij hebben een excuusbrief geschreven aan iedereen die nog in de fase van bezwaar en beroep was, met de mededeling dat het proces dat wij hadden gevolgd, verkeerd was. Dat wil niet zeggen dat in die excuusbrief staat dat de uitkomst van die bezwaar- en beroepsprocedure altijd betekent dat men in het gelijk wordt gesteld. Uiteindelijk heb ik bij de vaststelling daarvan niets anders voorhanden dan een dienst die de wet moet volgen. Nogmaals: die excuses zijn echt welgemeend, en gaan over het proces, over de opzet en de hele situatie. Maar die excuses gaan niet over de uitkomst van de beroepszaken.

**De voorzitter:**

De heer Azarkan, afrondend.

**De heer Azarkan (DENK):**

Als ik het goed begrijp, zegt de staatssecretaris: het komt voor dat je feitelijk ten onrechte gesignaleerd bent op basis van informatie die toen beschikbaar was. Dan word je op een lijst gezet. Mijn vraag is: hoeveel mensen van deze groep, want daar hebben we het over, zijn op die lijst gezet? Kennelijk allemaal. Hoelang hebben ze nu op die lijst gestaan en hoeveel last hebben ze daar nu precies van gehad?

**Staatssecretaris Snel:**

Ik ben blijkbaar toch niet in staat om dat keer op keer uit te leggen. Op het moment dat je op die lijst komt, gebeurt dat op basis van een risicosignaal. In deze casus waren er behoorlijk wat risicosignalen over de opvang bij het betrokken bureau, omdat daar in een zeer groot aantal gevallen misstanden waren. Nogmaals, dat je op basis van het risico een tjaapje krijgt, is heel normaal. Het gaat dan om het volgende. Op het moment, dat je kunt aantonen dat het niet klopt en dat je je papieren wel in orde hebt en de dienst het snel doet, ga je ook weer van die lijst af. Dan was er niets mis geweest. Je staat nooit ten onrechte op de lijst, want je staat op de lijst omdat er een risicosignaal is. Het is in de praktijk alleen zo dat, op het moment dat je kunt aantonen dat het onterecht was, de dienst jou meteen van die lijst af moet halen. Dat heeft hier veel te lang geduurd en dat is het punt dat ik hier probeer te maken.

**De voorzitter:**

Dank u wel. De staatssecretaris vervolgt zijn betoog.

**Staatssecretaris Snel:**

Dan het punt over de schadevergoedingen. Die kwamen ook nog aan de orde. Mevrouw Westerveld vroeg: waarom is er nu voor gekozen om wel een schadevergoeding toe te kennen? Ik denk dat het belangrijk is om onderscheid te maken, zoals ik net deed, tussen materiële schadevergoeding in de vorm van de wettelijke rente die dan wordt teruggekregen en de immateriële schadevergoeding vanwege de schending van de redelijke termijn. Dat zijn die zesmaandentermijnen. Die materiële schadevergoeding is toegekend. Dat ging, nogmaals, om een vergoeding voor wettelijke rente en die werd in dit geval automatisch toegekend aan 109 ouders. Maar gezien de tekortkomingen in

het proces heb ik besloten om in CAF-11-zaken immateriële schadevergoeding wegens schending van de redelijke termijn proactief en ruimhartig toe te kennen, ook al werd er niet om verzocht. Dat is dus de schadevergoeding van €500 voor elke zes maanden dat de termijn is overschreden. Deze uitzondering heb ik tot nu toe overigens alleen voor CAF-11-zaken gemaakt. Ouders die daar dus niet om hebben verzocht, maar van wie de bezwaar- en beroepsbehandeling wel langer duurde dan twee jaar, krijgen dus ook deze compensatie. Dat zijn er ongeveer 60.

Dan was er nog de vraag: gaat u in andere dossiers met een te lange afhandeling en een te lange bezwaar en beroep ook schadevergoeding toekennen? Hiervoor geldt dat door de optelsom van het directe stopzetten, de trage afhandeling en de slechte informatievoorziening in de CAF-11-dossiers bijzondere omstandigheden gelden waarin ik de ouders tegemoet wil komen. Ouders die in andere zaken een proces hebben dat langer duurt dan de redelijke termijn, kunnen daarvoor ook aanspraak maken op een vergoeding, maar zij moeten er in dat geval zelf om vragen. Dat is, denk ik, het verschil dat we hier delen.

Mevrouw Westerveld en de heer Azarkan vroegen of die €500 dan niet veel te weinig is. Ik geloof zelfs dat het woord "fooi" werd genoemd. Ik snap die gedachte, want mensen hebben natuurlijk, na jarenlang dat probleem te hebben ervaren, het idee: is dat alles wat ik krijg? Die €500 per zes maanden volgt gewoon uit vaste jurisprudentie. Dat is, zeg maar, de wettelijke manier waarop wij dat kunnen doen. Normaliter wordt het dus niet proactief verstrekt. Wij hebben dat wel gedaan, omdat ik vond dat er in die CAF-11 ook genoeg redenen zaten om het in dit geval wel te doen.

Dan kom ik bij het blokje overige vragen, voorzitter.

**De voorzitter:**

Ik wil de staatssecretaris vragen om eerst even zijn hele verhaal af te maken. Daarna kijken we of er nog vragen zijn blijven liggen. Doen we dat niet, dan gaan we echt een beetje uit de tijd lopen. Dank voor uw begrip.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik had nog een vraag staan van de heer Azarkan. Hij vroeg hoe het zo mis kon gaan met de informatievoorziening. Uit de gang van zaken blijkt dat het informatiebeheer bij Toeslagen dus niet op orde was. Het is niet goed mogelijk om alle documenten, zoals bijvoorbeeld de werkinstructies, zomaar terug te vinden. Ook was de status van bepaalde documenten vaak moeilijk te achterhalen. Op dit punt vond ik Toeslagen dus niet goed in control. Daarom heeft Toeslagen de opdracht gekregen om het informatiebeheer op orde te brengen. Daar zal ik fel achteraan blijven zitten, maar dat zal niet van vandaag op morgen in één keer zijn opgelost. Er worden nu wel procedures opgesteld voor het vaststellen, opslaan, beheren en opleveren van bijvoorbeeld werkinstructies en andere relevante documenten. Met deze procedures moet het ook beter mogelijk worden om voortaan stukken tijdig aan burgers te verstrekken en ook om verantwoording af te kunnen leggen aan de Kamer.

De heer Mulder en de heer Van Weyenberg stelden een vraag die eigenlijk de andere kant op ging. Is de staatssecretaris nog wel streng genoeg richting fraudeurs? Zo

begreep ik vraag althans. Ook hier blijft, denk ik, de balans staan die ik eerder heb benoemd. Wij willen natuurlijk ontzettend graag iedereen aanpakken die niet een juiste inzending heeft of die, laat ik het zo zeggen, niet goedwillend is en een loopje probeert te nemen met de regels. Dat zijn echte fraudeurs en daar willen we echt vol op blijven inzetten. Maar tegelijkertijd weten we dat we, als we dat te hard doen, daarin mensen meenemen die dat niet verdienen. En nogmaals, die balans werd niet goed gevonden. Ik hoop dan ook dat we met de maatregelen die ik heb aangekondigd, beter in staat zijn om dat wel te doen. Het feit dat we die balans niet goed hadden gevonden, kwam tot uiting in de brieven die ik daarover heb gestuurd en de welgemeende excuses die ik daarvoor heb aangeboden.

**De voorzitter:**

Meneer Mulder, volgens mij hebben we net met elkaar afgesproken dat de staatssecretaris even alle vragen die er nog liggen, beantwoordt. Daarna krijgt u de gelegenheid om te interrumperen als er vragen nog niet zijn beantwoord. En er is ook nog een tweede termijn. Ik weet dat u schaars bent geweest met interrupties en ik geef u hierna daarom meteen het woord. Dank.

**Staatssecretaris Snel:**

Voorzitter. Dan ligt er nog een vraag van de heer Omtzigt over de koppeling tussen de vraagouders en het gastouderbureau. Het systeem van toeslagen maakt het niet direct duidelijk. Bij een aanvraag kinderopvangtoeslag moeten ouders opgeven welke gastouder zij gebruiken voor de opvang en niet via welk gastouderbureau zij dat doen. Ik heb in de brief van 15 mei 2018 aan de Kamer gemeld dat dat ook niet direct nodig was, omdat het feit dat een gastouder geregistreerd is, al aangeeft dat er een relatie is met het geregistreerde gastouderbureau. Een gastouder kan dus opvang verzorgen via meerdere gastouderbureaus. Het is ook om die reden voor Toeslagen niet direct inzichtelijk welke vraagouder via welk gastouderbureau opvang afneemt. Om de onderzoekspopulatie vast te stellen, is daarom gekeken welke gastouders bij het betreffende gastouderbureau aangesloten waren. Daarna is gekeken welke vraagouders de betreffende gastouder hadden opgegeven in hun aanvraag bij de kinderopvangtoeslag. Ook daarvan heb ik in diezelfde brief gemeld dat het onvermijdelijk is dat er vraagouders in de onderzoekspopulatie terecht zijn gekomen die in één of meerdere jaren opvang afnamen via een gastouderbureau, dat niet hetzelfde was op basis waarvan er sprake was van een risico. Dat is inderdaad waar.

Dan vroeg mevrouw Westerveld ook nog of de Belastingdienst niet kan zien welke vraagouders indirect bij welk gastouderbureau zitten. Te zien is alleen bij welke gastouder, dus niet bij welk gastouderbureau, maar alleen bij welke gastouder. Zou het dan ook niet beter zijn om bij te houden welke vraagouders horen bij welk gastouderbureau? Daarop is het antwoord dat wij weten dat er natuurlijk een link is tussen de vraagouder en de gastouder. Dit is namelijk opgenomen in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Maar gastouders kunnen dus ook bij meerdere bureaus aangesloten zijn en pas bij het opvragen van de stukken of bij de gegevenslevering van het bureau — dat kan op maand- of op jaarbasis gebeuren — zien we

de link tussen de vraagouder en het bureau. Dat maakt het natuurlijk gecompliceerd.

Dan was er ook nog een vraag van mevrouw Westerveld over spookouders. Durven mensen daarom niet meer naar de Belastingdienst? Hebben we niet te maken met spookouders omdat die iedere keer met andere aantallen komt? Ik geloof dat dat de vraag was. Ook hierop ben ik wat uitgebreider ingegaan in die brief van 15 mei 2018 over de aantallen. Voor zover ik weet zijn de aantallen die ik in die brief heb genoemd, niet veranderd. Het is natuurlijk wel zo dat het voor de ouders mogelijk is om een verzoek om herziening of een bezwaarschrift in te dienen, waardoor het aantal bezwaren en beroepen nog kan wijzigen. Overigens, zeg ik daar nog bij, is mij niet bekend dat mensen om die reden niet meer naar de Belastingdienst zouden willen komen, maar dat laat ik maar even voor wat het is.

Voorzitter. Ten slotte — ik ben er echt bijna — vroeg de heer Van Weyenberg nog hoe er kan worden gezorgd dat bij experimenten of nieuwe werkwijzen mensen niet de dupe gaan worden van de werkwijze, zoals we dat in het verleden hebben gezien. Nou, de uitvraag bij nieuwe zaken gaat tegenwoordig anders, zoals ik ook heb uitgelegd. De situatie die we hadden, dat ze in één keer worden gestopt, kan gelukkig ook niet meer gebeuren. Bovendien wordt er nu ook steeds een rappel gestuurd en wordt de burger ook nagebeld in die situaties. Daarmee hopen we echt een soort andere praktijk te hebben opgericht ten opzichte van de praktijk die we hadden en waar we vandaag zoveel over hebben gesproken.

De laatste vraag is van mevrouw Westerveld over de directe financiering kinderopvang. Daar was ooit wetgeving over in voorbereiding. Dat is nu stopgezet. Was dit niet gebeurd als dat voorstel wel was doorggegaan? Hier zit natuurlijk wel een hele grote timelapse in. We hebben het hier de hele tijd over casussen van ergens in 2014. Dit wetsvoorstel was later en het is heel moeilijk om te zeggen of diezelfde casussen zich om die reden hadden voorgedaan, want ook in dat andere geval is er nog steeds kans op misbruik en fraude. Uiteindelijk zijn we in de brief van de staatssecretaris van Sociale Zaken en mijzelf uitgebreid ingegaan op de redenen waarom wij denken dat het direct financieren geen werkbaar plan is of in ieder geval niet tot een verbetering zou leiden ten opzichte van de situatie die we nu hebben.

Dan zie ik hier nog één opmerking, namelijk dat de heer Van Weyenberg daar ook een vraag over had. O nee, de heer Van Weyenberg had daar geen vraag over, hij ondersteunde dat deze punten ook in het ibo Toeslagen worden opgenomen. Dat is inderdaad het punt. Daar had hij helemaal gelijk in. Ibo Toeslagen is in dat opzicht echt een groot en belangrijk stuk. We hebben het hier vandaag over kinderopvangtoeslagen, maar we hebben een dergelijke problematiek soms ook bij andere toeslagen, en het IBO is gevraagd om daar ook aandacht aan te geven.

Voorzitter. Dat was mijn antwoord op de vragen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan kijk ik naar de heer Mulder. Jazeker, we hadden een afspraak. Daarna geef ik het woord aan mevrouw Westerveld, want die stond ook al eerder op, en dan aan de heer Azarkan.

De heer **Edgar Mulder** (PVV):

Ik ben verbaasd dat mijn vraag niet beantwoord is. Ik had een heel duidelijke vraag gesteld. Wat heeft de staatssecretaris gedaan richting de verantwoordelijke in dit dossier? Terloops wordt er gemeld dat er een nieuwe directeur Toeslagen zit. Betekent dit dat de oude is ontslagen? Of heeft hij gebruik kunnen maken van de vertrekregeling? Met andere woorden: wat heeft de staatssecretaris concreet gedaan?

**Staatssecretaris Snel:**

Zoals ook de heer Mulder weet: op het moment dat je zaken wilt verbeteren, is het belangrijkste om niet met iedereen hier in de Kamer te delen wat ik allemaal wel en niet achter gesloten deuren heb gezegd. Dat ga ik dus ook echt niet doen. Het mag duidelijk zijn dat ik ook niet tevreden was over de situatie. Het feit dat we staan waar we staan, zegt daar eigenlijk al genoeg over. Ik kan zeggen dat de vorige directeur Toeslagen in ieder geval niet met de vertrekregeling is weggegaan.

Mevrouw **Westerveld** (GroenLinks):

Er werden een aantal vragen gesteld over de vergoeding van €500 per halfjaar. De heer Azarkan berekende al vrij nauwkeurig wat die per dag betekent. Mijn vraag aan de staatssecretaris in eerste termijn was of hij dit ziet als een ruime vergoeding of ook als een kleine tegemoetkoming, een fooi. We hebben allemaal e-mails gehad van heel veel ouders, waarin ze beschrijven wat dit gedoe heeft betekend voor hun leven. Sommige mensen kregen een burn-out, werden ontslagen of zaten depressief thuis. Het heeft nogal wat gedaan!

**Staatssecretaris Snel:**

Dat zijn twee punten, denk ik. De ruimhartigheid die is betracht, zat 'm niet in de hoogte van het bedrag, maar in het feit dat wij dat gevraagd en ongevraagd toekenden. Nogmaals, dat hebben we tot nu toe alleen gedaan bij CAF-11. Bij alle anderen zaken waar mensen zich, vaak ook terecht, niet goed behandeld voelen, moeten ze het zelf vragen. Maar hier zijn we verdergegaan. Dat is de ruimhartigheid.

Over de hoogte van het bedrag zijn gewoon afspraken gemaakt. Daarover bestaat vaste jurisprudentie. Daar kan ik niet zoveel aan doen. Als een burger aantoonbare schade heeft ondervonden door wat er is gebeurd, heeft die natuurlijk wel altijd een gang tot de rechter. Als de rechter hem daarin gelijk geeft, krijgt hij dat recht ook.

Mevrouw **Westerveld** (GroenLinks):

Ik heb er moeite mee dat mensen zelf hun gelijk moeten zien te halen als er grote fouten worden gemaakt. We weten dat ...

**Staatssecretaris Snel:**

Ik gaf volgens mij net aan dat in dit geval ...



**De voorzitter:**

Staatssecretaris, ik wilde mevrouw Westerveld even uit laten praten.

**Mevrouw Westerveld (GroenLinks):**

Ik weet dat de staatssecretaris zei dat we in dit geval ruimhartig zijn, maar volgens mij zou dat standaardbeleid moeten zijn. Als er fouten worden gemaakt vanuit een overheidsdienst, zou de overheidsdienst dat zelf goed moeten maken, in plaats van dat mensen tot een gang naar de rechter worden gedwongen. Dat is in dit geval niet gebeurd, maar het gebeurt wel heel vaak. Denkt de staatssecretaris dat we alle mensen hebben bereikt? Want het is nogal wat om die stap te zetten. Het is nogal wat om zelf een advocaat in te moeten schakelen en bezwaar aan te kaarten tegen de Belastingdienst.

**Staatssecretaris Snel:**

Nogmaals, ik heb mij uitgeput in het proberen aan te geven wat ik vind dat de menselijke maat is. Tegelijkertijd kan ik niet anders dan ook blijven staan voor het feit dat wij een aantal wetsprincipes hebben. Op het moment dat iemand claimt dat hij echt immateriële schade heeft geleden door een besluit van de overheid, zal hij altijd een soort aantoonbare relatie moeten aangeven met het gebeurde. Die causaliteit moet worden aangetoond. Het kan niet zo zijn dat de overheid zegt: nou ja, oké, dan ga ik dat wel doen. Daarom is een afspraak gemaakt over die immateriële vergoedingen. Dat is de €500, die u laag vindt. Dat kan ik me voorstellen, maar tegelijkertijd is de causaliteit hier niet bewezen, maar wordt het sowieso toegekend. Maar op het moment dat iemand vindt dat hij onterecht is behandeld, staat natuurlijk altijd de rechtsgang open. Dan is het ook niet raar dat daarbij een zekere causaliteit aangetoond moet worden. En als die er is, heeft hij of zij daar ook echt recht op.

**De voorzitter:**

Dank u wel. De heer Azarkan, tot slot.

**De heer Azarkan (DENK):**

Er is nog één ding dat mij echt bezighoudt: dat gastouderbureau. De minister ... De staatssecretaris geeft aan ...

**De voorzitter:**

U doet het goed, denk ik.

**De heer Azarkan (DENK):**

Ik promoveer hem even. De staatssecretaris geeft aan dat er ernstige signalen binnenkwamen dat 235 mensen tot op de dag van vandaag, dus al vijf jaar lang, het op de een of andere manier heel moeilijk hebben. Ze zijn soms tegengewerkt. Ze zijn behandeld op een manier waarvan de staatssecretaris zegt: dat had niet zo gemoeten. Ik ga ervan uit dat die signalen ernstig waren. Mijn vraag is: welke sanctie heeft dat gastouderbureau nou gekregen vanuit de Belastingdienst?

**Staatssecretaris Snel:**

Daar moet ik even over denken, over wat u bedoelt met "sancties". In ieder geval trof de dienst bij het gastouderbureau blijkbaar een hoop gevallen aan, waarschijnlijk van gastouders die ervoor werkten, waarin de papieren niet in orde waren, waarin uren werden gedeclareerd die er niet waren en nepfacturen werden geschreven. Er waren overzijds dingen. Er was echt veel aan de hand. Dat is geen lichtzinnig moment geweest. Op dat moment besluit zo'n team: hier lijkt er sprake van een facilitator. Dit is geen individueel geval dat vragen oproept, maar hier lijkt erop dat iemand, een bureau, echt bezig is om dingen te organiseren. Dat vermoeden bestaat en vervolgens komen we in de zaak waar we zijn. Dat is niet lichtzinnig gebeurd. Ik heb niet alle individuele gevallen. Kijk naar in hoeveel gevallen is aangetoond dat het niet goed is gegaan. Het is niet zo dat de discussie die we hebben, betekent dat alle 235 mensen uiteindelijk gelijk gaan krijgen. Nogmaals, dat is niet zo. De signalen die er waren, waren serieus en dat is de reden dat uiteindelijk er een signaal is uitgegaan dat er een risico was dat er sprake was van een gefaciliteerde aanpak en daar wil de Belastingdienst graag wat aan doen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. De heer Azarkan, tot slot.

**De heer Azarkan (DENK):**

Ik ga ervan uit dat de staatssecretaris hetgeen hij beschrijft in de tweede termijn kan aanvullen, want ik vind het echt heel opvallend. Er werken verstandige mensen bij de Belastingdienst. Dat heb ik zelf ook menig keer mogen ervaren. Als je vaststelt dat het besluit om 235 mensen dit aan te doen gebaseerd is signalen over misstanden, duidelijke signalen, meervoudig, bij een gastouderbureau, heb je ook de dure plicht om dat uit te zoeken. Ik wil dus graag van de staatssecretaris weten hoe het is uitgezocht, in welke tempo dat is gebeurd en wat dan de conclusie is geweest ten aanzien van dit gastouderbureau en wat de sanctie is geweest als daar dit soort misstanden zijn aangetroffen.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik zal op die sanctie zal ik in tweede termijn terugkomen. In reactie op het eerste deel van de interventie van de heer Azarkan, heb ik geprobeerd aan te geven dat het feit dat er risicosignalen waren — die waren stevig en ik zal kijken of ik daar iets meer over kan vertellen in de tweede termijn — leidt tot een situatie waarin je niet automatisch je recht meer krijgt. Dat kan gebeuren, maar gingen er meer dingen fout. Hier werd de toeslag namelijk niet even aangehouden, maar werd die stopgezet en moesten mensen die opnieuw aanvragen. Vervolgens deed de Belastingdienst er veel te lang over. Dat is hetgeen waar we het hier over hebben, niet het feit dat er een risicoanalyse is. Dat is en blijft verstandig werk van de dienst. Het gaat hier om de hele periode daarna, om wat er vervolgens gebeurde. Dat kan niet door de beugel, daar heb ik excuses voor aangeboden en daar hebben we verbetermaatregelen voor neergezet.

**De heer Azarkan (DENK):**

Dat betekent dat niet ineens collectief een deel van de Belastingdienst even niet meer weet hoe ze hun werk moeten doen. Dus ook hier heeft de Belastingdienst, deze

club van Toeslagen, op enig moment gedacht: hier gebeurt iets, hier zien we signalen voorbij komen die echt niet kunnen, dus wij gaan 235 mensen treffen. Men weet dat bij de Belastingdienst en dan wil ik ook van de staatssecretaris weten hoe snel dit dan uitgezocht is, langs welke lijnen dat is gebeurd en wat uiteindelijk uit dat onderzoek is gekomen.

**De voorzitter:**

De staatssecretaris heeft aangegeven dat hij daar in tweede termijn nog even op terug wil komen.

**Staatssecretaris Snel:**

Dat zal ik zeker doen, maar de constatering dat dat te lang heeft geduurd is juist de kern van het verwijt dat ik hier heb gemaakt. Dat is de kern. Dat is precies hetgeen wat niet goed is gegaan.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Mevrouw Leijten gaat de eerste termijn afsluiten met haar laatste vraag.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik heb de staatssecretaris over het schoon schip maken gevraagd of hij gewoon alles wat hij ons vertrouwelijk ter inzage heeft gegeven openbaar wil maken, zodat mensen gewoon kunnen zien hoe het geëvalueerd is en wat daar gebeurd is in plaats van alleen maar beschrijvingen daarvan in brieven. Ik heb de stukken niet gezien. Ik doe dat niet, kijken naar dat soort vertrouwelijk ter inzage gelegde stukken. Ik wil gewoon dat het openbaar is. Juist als je zegt dat je er een streep onder zet, dat je ervan hebt geleerd en dat je het niet meer zo doet, is het voor de toets belangrijk dat het openbaar wordt.

**Staatssecretaris Snel:**

Ook daar hebben we eerder over van gedachten gewisseld met de Kamer. Deze stukken bevatten niet alleen persoonsgegevens. Die zijn in vertrouwen aan mij gegeven en dan is het niet aan mij om die zomaar hier te delen. Dat is een. En ten tweede zit er natuurlijk ook informatie in die vertrouwelijk is vanwege het toezicht dat wordt gehouden. En ook die informatie wil ik niet graag in het publieke debat brengen. Dus nogmaals, ik wil u die informatie niet onthouden. Daarom heb ik ook gezegd: u mag het vertrouwelijk inkijken. Maar ik kan echt niet allerlei persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens in verband met het toezicht, in de openbaarheid brengen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik bedank de staatssecretaris voor zijn uitvoerige beantwoording. Ik kijk even naar de Kamer om te zien of er behoefte is aan het houden van een tweede termijn. Volgens mij is dat het geval. Er zijn veel vragen al beantwoord, maar een aantal vragen moet nog beantwoord worden. Het woord is aan de heer Omtzigt van het CDA.



**De heer Omtzigt (CDA):**

Voorzitter, dank. De staatssecretaris zegt toe om in gesprek te gaan met de ouders die in gesprek willen gaan. Dat vind ik erg belangrijk. Ik hoor graag zijn indruk over de impact die dit op mensen gehad heeft. En ik hoor graag of hij vindt dat deze mensen voldoende gecompenseerd zijn.

Ook ben ik blij dat er de toezegging ligt dat de ADR gaat kijken naar de overige CAF-projecten, en ik hoop dat de ADR ook gaat kijken naar de toezichtlijsten.

Ik ben er teleurgesteld over dat ik de kosten van de landsadvocaat nog niet te horen krijg. Het excuus dat we bij lopende zaken niet horen wat de kosten van de landsadvocaat zijn, gaat volgens mij niet op. Ik heb al drie voorbeelden uit de afgelopen twee jaar gevonden van zaken waarbij we te horen hebben gekregen wat de kosten van de landsadvocaat waren. Dat geldt in de eerste plaats in de zaak versus Urgenda. Ik geloof dat die zaak nog steeds niet is afgelopen. In de tweede plaats is er de zaak over de onteigening van de Hedwigepolder. Daarin kregen wij in 2015/2016 al te horen wat de kosten waren, terwijl die zaak pas in 2018 bij de Raad van State lag. En in een zaak over een bepaalde ambtenaar van Justitie zijn de zaken ook gewoon gemeld. Dus ik neem aan dat de kosten hier gewoon gemeld worden en dat ik verschoond zal blijven van de plicht om een WOB-verzoek in te dienen voor een vraag die ik al in de vorm van een Kamervraag heb gesteld.

Voorzitter. Ik ga een motie indienen. Ik ga geen motie indienen met het verzoek om de zaak op te lossen. Het moge duidelijk zijn dat die oplossing er moet komen, en dat verzoek is in de eerste termijn ook Kamerbreed duidelijk gemaakt. De excuses van de dienst en de rentevergoeding zijn stappen, maar zijn nog niet voldoende. Ik zie dat er meer dossiers zijn waarbij burgers niet de politieke handvatten hebben. Formeel gezien hadden ze van alles kunnen doen en bezwaar kunnen aantekenen, maar informeel gezien zijn ze het moeras ingetrokken. Daar wil ik een structurele oplossing voor hebben. Daarom dien ik de volgende motie in.

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat juridische rechtsbescherming van burgers een belangrijke pilaar is van het belastingrecht;

constaterende dat in de praktijk soms problemen kunnen ontstaan bij het benutten van deze juridische mogelijkheden, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende kennis bij burgers over de mogelijkheden, onduidelijke communicatie door de Belastingdienst, en conflicterende regelgeving;

verzoekt de regering binnen twee maanden een voorstel aan de Kamer te doen toekomen voor een extern onderzoek naar mogelijkheden tot verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door het lid Omtzigt. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 468 (31066).

**De heer Omtzigt (CDA):**

Dit gaat om belastingzaken, toeslagzaken en ook om de BelastingTelefoon. En misschien zou het goed zijn om, net als in de VS, een panel van experts te hebben, of een soort ombudsmanfunctie die binnen de Belastingdienst zit, of net daarbuiten. Zo'n instantie zou dan in kunnen grijpen. Dat gaat een beetje in de richting van het Kafkavorstel. Maar laat een onafhankelijk jurist, en zeg maar een onafhankelijke sociaal raadsman, er eens met een frisse blik naar kijken.

Dank u wel, voorzitter.

**De voorzitter:**

Het woord is aan mevrouw Westerveld.



Mevrouw **Westerveld** (GroenLinks):  
Voorzitter. Ik heb drie moties.

---

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat bij veel mensen onterecht kinderopvangtoeslag is stopgezet en tienduizenden euro's werden teruggevorderd;

overwegende dat hiervoor excuses zijn gemaakt maar deze zaak niet voor alle gedupeerden naar tevredenheid is opgelost;

overwegende dat niemand gebaat is bij nogmaals jarenlang juridisch getouwtrek;

verzoekt de regering de Belastingdienst opdracht te geven deze gedupeerden proactief te benaderen voor een gesprek met als doel te komen tot een oplossing;

verzoekt de regering tevens bij dit gesprek een onafhankelijke partij aanwezig te laten zijn die kan bemiddelen als dat nodig is,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door de leden Westerveld, Gijs van Dijk en Leijten. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 469 (31066).

---

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat het Verdrag inzake de rechten van het kind stelt dat bij beslissingen die gevolgen hebben voor de kinderen een belangenafweging moet worden gemaakt;

overwegende dat uit dit verdrag ook blijkt dat bij een conflict tussen deze belangen, het belang van het kind voorop moet worden gesteld;

verzoekt de regering bij elke beslissing tot het stopzetten van de kinderopvangtoeslag het belang van het kind voorop te stellen,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door de leden Westerveld en Gijs van Dijk. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 470 (31066).

Mevrouw **Westerveld** (GroenLinks):  
De laatste motie.

---

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat directe financiering ouders minder kwetsbaar maakt voor fouten van de overheid in de uitkering van kinderopvangtoeslag;

overwegende dat maar liefst 45% van de ouders vaak achteraf wordt geconfronteerd met terugvorderingen door de Belastingdienst;

overwegende dat directe financiering het stelsel voor ouders eenvoudiger maakt en schulden voorkomt;

overwegende dat het wetsvoorstel voor directe financiering in een vergevorderd stadium is, maar is ingetrokken na advies van de Raad van State;

verzoekt de regering aan de slag te gaan met de knelpunten die de Raad van State aandraagt, en de Kamer te informeren over oplossingen dan wel onoverkomelijkheden,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door de leden Westerveld en Gijs van Dijk. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 471 (31066).

Dan geef ik graag het woord aan mevrouw Leijten van de SP.



Mevrouw **Leijten** (SP):

Voorzitter. Ik weet eigenlijk niet zo goed waar ik moet beginnen. Ik vind het enerzijds natuurlijk goed dat de staatssecretaris in gesprek gaat, maar wordt dat een gesprek om iets op te lossen, of wordt dat alleen maar een gesprek om dingen uit te leggen? Ik krijg toch wel de indruk dat het laatste het geval is. Wat schieten mensen daar dan mee op? Ik heb de motie die GroenLinks net heeft ingediend, daarom medeondertekend.

Er komt een onderzoek naar al die CAF-zaken, naar dat team dat er gewoon lekker cowboyachtig op af mocht, dat snelle procedures hanteerde en nauwelijks werkinstructies had, en waarvan na twee jaar ook is gezegd "we kappen ermee", omdat er wellicht wel heel veel bezwaren binnenkwamen. Misschien is er wel geconstateerd dat het over de grenzen van de wet heen ging. Wij kunnen dat niet controleren, want al die zelfevaluaties krijgen wij gewoon niet. Ik hoop dat de opdracht aan de ADR, de Auditdienst Rijk, zo ruim is dat dit wél boven tafel komt. Ik ga er ook van uit dat dit publiekelijke verslaglegging wordt en dat we hier gewoon nog over kunnen praten en van kunnen leren. Want ook al kan de tijdgeest wellicht zo zijn geweest dat we de Belastingdienst hebben opgedragen "ga nou eens wat meer kijken naar die fraudekant", we hebben nooit gezegd: beschouw de burger als een calculerende vijand, als iemand die altijd het onderste uit de kan wil. Natuurlijk zijn er mensen die gebruikmaken van situaties, maar weet u waar u die vindt? Die vindt u vooral bij de meest vermogende, grote bedrijven, die dure belastingadviezen kunnen inwinnen. Die vindt u meestal niet hier. Wat deze mensen is aangedaan, is inderdaad schrijnend — ik sluit mij aan bij die conclusie — maar ik vraag me dus af of er niet veel meer is gebeurd wat ons zal blijven achtervolgen.

Voorzitter. Ik dien de volgende motie in. Ik vind het lastig omdat ik net het antwoord niet heb gehad, maar ik doe het wel, aangezien er geen derde termijn is.

---

#### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de staatssecretaris zegt dat het hebben lopen van een bezwaarprocedure invloed heeft op ander contact met de Belastingdienst;

overwegende dat het onwenselijk is dat de dienstverlening wordt opgeschort bij een bezwaarprocedure;

verzoekt de regering bij een bezwaarprocedure altijd de menselijke maat te hanteren, en de dienstverlening aan de belastingplichtige niet te staken,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door het lid Leijten. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 472 (31066).

Dan geef ik graag het woord aan de heer Mulder van de PVV.



De heer **Edgar Mulder** (PVV):

Voorzitter. Deze Kamer is het laatste jaar drukker geweest met alle fouten en problemen van de Belastingdienst dan met welk ander onderwerp dan ook. Wat opvalt in die debatten, is het feit dat bijna de gehele Kamer dan dezelfde kritiek heeft. Maar zodra het aankomt op daden, geeft de coalitie niet thuis. Dat betekent dus: geen onderzoek, geen groot project, helemaal niets. Er komen wel heel veel vragen trouwens, hoor. Maar je zou er cynisch van kunnen worden.

Voorzitter, als u het mij toestaat, heb ik nog één vraag aan de staatssecretaris. Hij liet ons net weten dat de vorige directeur Toeslagen vertrokken is, en wel zonder gebruik te maken van de vertrekregeling. Ik zou dat heel graag op papier willen zien.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan geef ik het woord aan de heer Azarkan van DENK.



De heer **Azarkan** (DENK):

Voorzitter, dank. Ook dank aan de staatssecretaris — ik zou bijna "minister" zeggen — voor de beantwoording. In een aantal opzichten was deze teleurstellend. Daarom heb ik een aantal moties.

---

#### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat 230 gezinnen in grote problemen zijn gekomen door de handelswijze van de afdeling Toeslagen;

overwegende dat deze problemen moedwillig zijn veroorzaakt door het vroegtijdig en ongefundeerd stopzetten van kinderopvangtoeslagen, en vervolgens het zich niet constructief opstellen bij het opnieuw in behandeling nemen van de aanvragen;

verzoekt de regering nu:

- de gedupeerden proactief te benaderen;
- volledige duidelijkheid en inzicht te geven in hun dossiers;
- niet alleen excuses aan te bieden, maar ook een ruimhartige financiële compensatie;
- waaronder ook voor de ingeschakelde juridische en psychische hulpverlening, teneinde ellenlange juridische procedures te voorkomen;

verzoekt de regering tevens de Kamer hierover binnen drie maanden te informeren,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door het lid Azarkan. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 473 (31066).

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat 230 gezinnen in grote problemen zijn gekomen door de handelwijze van de afdeling Toeslagen;

overwegende dat deze problemen moedwillig zijn veroorzaakt door het vroegtijdig en ongefundeerd stopzetten van kinderopvangtoeslagen, en vervolgens het zich niet constructief opstellen bij het opnieuw in behandeling nemen van de aanvragen;

overwegende dat door toedoen van de overheid zelf mensen met schade zitten, die vergoed moet worden;

verzoekt de regering een onafhankelijke commissie van wijzen in te stellen, of een andere vorm van arbitrage in te stellen, die een bindende uitspraak kan doen over de afhandeling van de schade, teneinde ellenlange procedures te voorkomen;

verzoekt de regering tevens de Kamer hier binnen drie maanden over te informeren,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door het lid Azarkan. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 474 (31066).

De heer **Azarkan** (DENK):

Dan de laatste motie, voorzitter.

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat 230 gezinnen in grote problemen zijn gekomen door de handelwijze van de afdeling Toeslagen;

overwegende dat deze problemen moedwillig zijn veroorzaakt door het vroegtijdig en ongefundeerd stopzetten van kinderopvangtoeslagen, en vervolgens het zich niet constructief opstellen bij het opnieuw in behandeling nemen van de aanvragen;

overwegende dat er wel excuses zijn aangeboden, maar niet op de manier waarop de Nationale ombudsman dat adviseert, en dat vooral wordt gekeken naar de eigen leer-

effecten en niet naar de gevolgen voor de gedupeerde burgers;

overwegende dat nog steeds stukken worden achtergehouden, en de Kamer niet steeds in de gelegenheid is om de regering op de juiste wijze te controleren;

spreekt haar treurnis uit over de gang van zaken,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door het lid Azarkan. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 475 (31066).

Dank u wel. Dan kijk ik naar mevrouw Lidders van de VVD voor haar inbreng.



Mevrouw **Lidders** (VVD):

Voorzitter, dank u wel. Ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording van de vele vragen, maar zeker ook voor de wijze waarop hij is ingegaan op deze kwestie. Deze kwestie speelt al langer. We hebben er in de eerste termijn uitgebreid bij stilgestaan dat het voor veel mensen een schrijnende situatie is.

Ik ben blij met de toezegging, voor zover ik over dat begrip mag spreken, dat de staatssecretaris heeft aangegeven in gesprek te gaan met de mensen. Ik had in de eerste termijn ook gevraagd om daarbij ook de bureaus te betrekken die zonder schuld toch in problemen zitten. Ik ga ervan uit dat die mensen zich daar ook voor kunnen melden, omdat het niet een grote hoeveelheid zal zijn.

Het tweede punt waar ik blij mee ben — daar heb ik bij de interruptiemicrofoon al iets over gezegd — is het onderzoek. Door verschillende leden zijn er veel vragen gesteld over andere zogeheten CAF-zaken. Ik denk dat het terecht is dat er nu onderzoek wordt gedaan, zodat we daar helderheid over hebben, wat mij betreft voor eens en voor altijd.

Voorzitter. Ik heb stilgestaan bij de communicatie. Daarover en met name over de menselijke maat heb ik de staatssecretaris met zoveel woorden horen zeggen dat hij daar verder naar zal kijken. Ik hoop dat we er wellicht voor de zomer, of in ieder geval op een geëigend moment, naar aanleiding van de terugkoppeling nog een keer bij stil kunnen staan hoe dat precies eruit komt te zien. Dat betreft met name de communicatie. Als mensen in een bepaalde situatie zitten en daarover bellen, moeten ze op een adequate manier geholpen worden.

Dank u wel, voorzitter.

**De voorzitter:**

Dank u wel.

Dan geef ik het woord aan de heer Van Weyenberg van D66.



De heer **Van Weyenberg** (D66):

Dank u wel, voorzitter. Ook ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording in deze zaak. Deze pijnlijke zaak laat zien hoe dingen fout kunnen gaan en hoe mensen eigenlijk helemaal klem kunnen komen te zitten in een systeem van een overheid die zich hier gewoon niet aan de regels houdt en daarna in het herstel niet de stappen zet die hadden moeten worden gezet.

Een aantal belangrijke toezeggingen van de staatssecretaris zijn al gememoreerd, zoals in gesprek gaan met gedupeerden en echt gaan kijken of er niet bij de andere onderzoeksprojecten soortgelijke problemen zijn opgetreden. Het is verstandig om dat zeker te stellen en te kijken naar de menselijke maat in de communicatie, ook als het gaat om de discretionaire ruimte. Ik ben blij dat het idee van zo'n Kafka-unit daarin wordt meegenomen, zodat mensen als er zoiets speelt altijd ergens terecht kunnen; dat iemand de telefoon opneemt en dat er met hen gesproken wordt, zodat mensen weten wat ze moeten doen.

Ik heb nog één specifieke vraag. Ik realiseer me dat het antwoord daarop niet per ommegaande komt. Dus als dat in een brief kan worden meegenomen, vind ik dat ook prima. Begrijp ik nou goed wat mij vandaag werd verteld over de gang van zaken bij een contractfout met de kinderopvangtoeslag waarbij de ouders op zich recht hebben op toeslag, maar er een fout is in het contract? Wordt er dan automatisch tot vijf jaar teruggevorderd bij de ouders vanwege die contractfout, terwijl de ouders zich daar niet van bewust waren, of het misschien wel hebben aangekaart? Is dat inderdaad staand beleid? Ik begrijp dat ik dit iets te precies vraag om daar nu per ommegaande antwoord op te krijgen, maar ik zou er wel graag een schriftelijke reactie op hebben.

Dank u wel.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Daarmee zijn we aan het einde gekomen van de tweede termijn van de Kamer. De staatssecretaris heeft aangegeven dat hij ongeveer een kwartier nodig heeft om zich voor te bereiden op de vragen en om een appreciatie te geven van de ingediende moties.

De vergadering wordt van 17.42 uur tot 18.01 uur geschorst.

De **voorzitter**:

Er zijn een aantal moties ingediend en een aantal vragen gesteld. Ik vraag de leden om hun plaats in te nemen en om alleen te reageren op de moties die zij zelf hebben ingediend of op de vragen die zij zelf gesteld hebben, zodat we niet het debat gaan herhalen. Ik geef het woord aan de staatssecretaris.



Staatssecretaris **Snel**:

Dank u wel, voorzitter. Er zijn nog een aantal vragen over uit de eerste termijn en er zijn ook een aantal moties. Laat ik beginnen met de vragen die nog openstaan.

De heer Omtzigt zei: oké, we hebben nu inzicht in het aantal mensen dat op de zwarte lijst staat, maar hebben we dat ook over de periode waarin dat speelde, in 2014? Ik heb al aangegeven dat die lijst dynamisch is en dat we die niet dagelijks hebben bijgehouden. Een misschien veel belangrijker punt, waar ik net op wees, is dat we in strijd met de AVG zouden handelen als we dergelijke stukken zouden bewaren. Het aantal stukken dat we hebben is niet bekend. Het zou daarmee in strijd zijn om dat prijs te geven en te bewaren. Er is een bezwaarprocedurelijst, waarop het bezwaar voor dat jaar staat, en de toeslag waarvoor bezwaar wordt gemaakt. Dat is bijvoorbeeld bedoeld om terugvordering te kunnen stoppen. Dat met betrekking tot die zwarte lijst.

De heer Azarkan vroeg hoe het allemaal is begonnen. Waarom waren er die signalen? Ik heb al een paar keer gezegd dat ik niet op alle individuele zaken inga, maar in de Kamerbrief met stuknummer 31066 — maar u weet die stuknummers vast beter dan ik — zijn wij daar uitgebreid op ingegaan. De belangrijkste samenvatting is dat het project startte in 2013, na signalen van de GGD. Die kwam dus het eerst met deze bevindingen. Het CAF-11-team deed onderzoek naar aanleiding van deze signalen. De bevindingen uit dat onderzoek waren reden voor verdere controle. Begin 2014 vonden er daarom controlebezoeken plaats bij ongeveer twintig gastouders en bij het gastouderbureau. Geconstateerd werd dat de administratie van de onderzochte gastouders en het gastouderbureau op veel punten niet klopte, zoals de GGD had aangegeven. Toen is men verdergegaan met dat onderzoek. Dat was de aanleiding voor het geheel.

Nogmaals, de GGD heeft dat aangekaart. Er waren voldoende signalen om te twifelen aan de rechtmatigheid van dat recht op kinderopvangtoeslag. Dat was de reden. Ik wil de Kamer meegeven dat de afdeling Toeslagen verantwoordelijk is voor het vaststellen van het recht op toeslagen en niet de mogelijkheid heeft om een gastouderbureau direct zelf een sanctie op te leggen. Er is ook gevraagd of er uiteindelijk ook sancties zijn opgelegd. Dat is aan de gemeente, de GGD of in geval van fraude of misbruik aan het Openbaar Ministerie. Daar gaan wij niet over. We hebben die signalen wel doorgegeven, voor zover ik weet. Op basis van de gegevens die wij hebben, zien wij niet dat er een sanctie is opgelegd aan het gastouderbureau door een van deze instanties.

De **voorzitter**:

Een korte vraag van de heer Azarkan.

De heer **Azarkan** (DENK):

Ik vind dat buitengewoon vreemd en ik vraag hoe dat kan bij die signalen die buitengewoon ernstig waren, dermate ernstig dat we er vijf jaar later nog steeds regelmatig over praten, omdat we zien dat ouders enorm last hebben van dat gevecht met de overheid. Is de Belastingdienst op basis van die signalen met dat gastouderbureau in overleg getreden? Is er ook een sanctie opgelegd door de Belastingdienst aan dat gastouderbureau? Mag dat niet meer bestaan? Krijgt het geen gastouders meer? Wat heeft de Belastingdienst gedaan richting dat gastouderbureau op basis van deze ernstige signalen?

**Staatssecretaris Snel:**

Het antwoord is dus nee, want zoals ik net zei: dat is niet aan de dienst. De GGD constateerde het vermoeden van fraude. Dat is vervolgens onderzocht door de dienst, zoals ik net heb aangegeven. Zij zijn langs geweest bij de bureaus en bij de gastouders. Zij zagen dat de administratie inderdaad niet op orde was. Vervolgens is men gaan kijken of er meer aan de hand was, en dan komen we in de verhaallijn die we vandaag hadden. Het opleggen van een sanctie is niet aan ons, maar aan die andere instanties. U kunt het raar vinden dat het niet is gebeurd. Ik ken de uitspraken in die zaken niet, maar het is niet zo dat de Belastingdienst sancties heeft opgelegd aan dit gastouderbureau.

**De voorzitter:**

De heer Azarkan, afrondend.

**De heer Azarkan (DENK):**

Het is toch buitengewoon opmerkelijk dat op basis van signalen van de GGD wordt geconstateerd ...

**De voorzitter:**

Ik ga u even onderbreken, want u valt in herhaling. U moet wel iets nieuws ...

**De heer Azarkan (DENK):**

Het is wel belangrijk. Nee, het is niet nieuw. Er worden ernstige misstanden door de GGD gemeld. De Belastingdienst gaat bij dit gastouderbureau op controle. Daar begint het allemaal. Hij constateert dat de administratie niet op orde is. Daarna doet de Belastingdienst niks richting dit gastouderbureau.

**De voorzitter:**

Het is toch dezelfde vraag. De staatssecretaris heeft daar reeds op gereageerd.

Mevrouw Leijten.

**Mevrouw Leijten (SP):**

In de brief die wij in september kregen — dat was een reactie op het rapport van de Nationale ombudsman Geen powerplay maar fair play — staat onder het kopje Zelfevaluatie dat het team heeft gezien dat er eigenlijk nauwelijks samenhang te zien is tussen bewijsstukken die door de verschillende vraagouders aangeleverd zijn en dat de beoordeling zich gericht heeft op individuele aanvragers en niet op de mogelijke rol van het gastouderbureau als facilitator van het misbruik. Ik snap dat de staatssecretaris zegt dat dit de aanleiding is, maar uit de zelfevaluatie komt naar voren dat vervolgens bij het handelen juist het gastouderbureau niet als facilitator is gezien.

**De voorzitter:**

Dank u wel.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik wil dat toch wel opgemerkt hebben.

**De voorzitter:**

Dat is volgens mij een aanvulling op de vraag van de heer Azarkan. De staatssecretaris tot slot hierover.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik snap dat, als je toch iets aantreft, als er misverstanden zijn omtrent de rol van de facilitator, men in dat onderzoek ook bij de gastouders gaat kijken wat het is. Daar werd dus bijvoorbeeld aangetroffen dat die uren van de mensen wederzijds altijd precies dezelfde waren, of het nou kerst was, 1 januari of 2 januari of wat dan ook. Dat was gewoon echt niet in orde. Daar heeft de Belastingdienst ... Uiteindelijk is het aanvragen van de toeslagen niet voor het gastouderbureau, maar voor die mensen. En daar gaat de Belastingdienst dan uiteindelijk een oordeel over vormen: klopt dat of klopt dat niet? Het is dus ook niet aan ons, maar aan andere instanties om te kijken: werden de contracten die niet deugden misschien gefaciliteerd vanuit het gastouderbureau? Het kan best zo zijn, maar dat weten we niet. Nogmaals, daar gaat de dienst niet over. De dienst beoordeelt uiteindelijk de toeslagrelatie: klopt dat, zijn die urenstaten voldoende? Hij heeft daar geconstateerd dat dat niet klopte.

Goed. Ik ga verder, voorzitter.

De heer Omtzigt zei: ho, ho, u zegt dat er excuses zijn aangeboden aan het gastouderbureau; dat is helemaal nieuw voor mij. Ik was daar verbaasd over, omdat ik dacht dat het wel degelijk gebeurd was. Begin 2018 is er inderdaad een gesprek geweest tussen de dienst en het gastouderbureau. Daarover is gerapporteerd in een brief van 14 mei 2018 aan de Nationale ombudsman. Die is in afschrift naar uw Kamer gegaan. Daarin werd ook vastgelegd dat die excuses waren aangeboden aan het gastouderbureau in kwesties. Zoals aangegeven — om dat misverstand weg te hebben — heb ik die excuses overigens ook aan de vraagouders aangeboden.

Er was een beetje een misverstand tussen mij en mevrouw Leijten over de toezichtlijst en wat de gevolgen waren voor de middelen en toeslagen. Ik had het niet helemaal bij het juiste end. Het is namelijk zo dat er tussen toeslagen en belastingen geen link is. Die staan dus los van elkaar. De doorwerking van toeslagen blijft beperkt tot de toeslagen zelf; deze hebben geen doorwerking naar of invloed op andere middelen, zoals bijvoorbeeld de inkomstenbelasting. Die toezichtlijst werkt dus alleen voor toeslagen en is niet middel-overstijgend. Maar binnen toeslagen was het verhaal dat ik vertelde wél aanwezig. Dus plaatsing op een toezichtlijst voor één van de toeslagen werkt dus wel door op een andere, bijvoorbeeld van een huurtoeslag op een zorgtoeslag.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Oké, dat is dan iets wat ik geen zwarte lijst mag noemen. Maar het is wel een signaal dat er iets met je aan de hand is. Als je bezwaar hebt aangetekend en zelfs voor de rechter belandt, zou het dan kunnen zijn dat dan wel je hele inkomstenbelasting erbij wordt gehaald zodat kan worden gekeken of je wellicht werk had en of je de juiste gegevens aandraagt? Of gaat het dan echt gewoon over die aanvraag en de verantwoording voor die aanvraag zelf?

**Staatssecretaris Snel:**

Nee. Het is dus niet middel-overstijgend. Het blijft dus echt binnen de toeslagen zelf.

**De voorzitter:**

Mag ik aan mevrouw Leijten vragen of dit nog betekenis heeft voor haar motie op stuk nr. 472?

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik moet dit eventjes laten bezinken, want je kunt ook nog iets van kinderopvangtoeslag hebben, terwijl je een huurtoeslag nodig hebt. Moet je dat laten interfereren? Maar dan moet ik de motie misschien ook anders formuleren. Ik denk er even over na. Ik laat het weten voordat we gaan stemmen.

**De voorzitter:**

Fijn. Dank u wel, mevrouw Leijten.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik weet niet of het helpt — ik hoop het — voor dat denkproces, maar een van de redenen dat we er in het verleden voor kozen om dat zo te doen, is de volgende. Stel, iemand is het niet eens met het feit dat hij geen of een te lage toeslag krijgt, en hij gaat daartegen in bezwaar. Als je dan diezelfde toeslag wel zou blijven doorbetalen, dan wordt op een gegeven moment die schuldenberg dus eigenlijk heel groot. Nogmaals, die rechten blijven allemaal bestaan, maar om die reden is het zo dat de automatische toekenning daarvan binnen Toeslagen dan even on hold wordt gezet. Het mag niet worden stopgezet — daar hebben we het over gehad — maar het mag wel on hold worden gezet. Zo werkt het binnen Toeslagen. Dat is ook vaak vanuit de bescherming van de positie, want als dat geld er niet meer is, krijgen we weer allerlei andere procedures waar we niet in terecht willen komen. Ik hoop dat dit helpt; misschien niet, maar ik wilde dit toch even aangeven.

**De voorzitter:**

Volgens mij is er nog een piepkleine vraag nodig om te kijken wat mevrouw Leijten gaat doen met haar motie, dus ik geef haar de gelegenheid om een korte vraag te stellen.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Kijk, op het moment dat het gaat over kinderopvangtoeslag, kan ik me dat voorstellen. Maar stel dat je verhuist en je hebt huurtoeslag nodig, dan is dat toch een andere toeslag? Dus waarom heeft dat dan met elkaar te maken? Dat puzzelt mij in m'n hoofd een beetje. Dus ik sluit ook helemaal niet uit dat ik de motie anders opschrijf, haar aanhoud en om een reactie vraag, maar ik zie ook nog wel mogelijke problemen omtrent de situatie dat het binnen Toeslagen wel met elkaar gelinkt is.

**Staatssecretaris Snel:**

Ja, zonder hier nu opeens precies de expert van die toekenningen te zijn, kan ik me het volgende wel voorstellen. Tussen verschillende toeslagen bestaat ... Bijvoorbeeld: wat is mijn inkomenshoogte? Als je daar een meningsver-

schil over hebt, kan die ook op verschillende toeslagen van invloed zijn. Dus nogmaals, er is geen link met wat er dan met je inkomstenbelasting of zo gebeurt. Die staat er echt los van. Daarnet zei ik dat er misschien een verband was, maar dat is niet zo; het blijft binnen Toeslagen. Maar er kunnen natuurlijk wel elementen van de aanvraag voor verschillende toeslagen van belang zijn. Dus het zou zo kunnen zijn dat wanneer je ergens geen recht op hebt maar je krijgt wel alvast die andere toeslagen, je dan ook bij die andere toeslagen problemen krijgt met betrekking tot terugvordering.

**Voorzitter.** Dan de vraag van de heer Omtzigt over de landsadvocaat en de kosten daarvan. Ik heb in mijn brief van vanochtend volgens mij gezegd dat ik bereid ben om te laten onderzoeken wat het totaalbedrag is dat inderdaad is uitgegeven in de CAF-11-zaken tot nu toe. Dat heb ik alleen niet een-twee-drie sinds het schrijven van de brief op tafel. Ik denk dat een week voor mij voldoende moet zijn om zeker te weten dat ik daarbij niet mis zit. Dus voor het totaalbedrag van CAF-11 — dat is eigenlijk het verzoek van de heer Omtzigt — kan ik dat wel mededelen. Dus dat komt dan nog naar uw Kamer.

Dan heb ik volgens mij nog de vraag van de heer Van Weyenberg. Die is inderdaad vrij precies, over die terugvordering. Daar kan ik nu iets over zeggen, maar het is inderdaad vrij ingewikkeld. Misschien is het verstandiger als ik daar een klein beetje meer tijd voor neem in een schriftelijke reactie, en daar nu niet op inga.

**De voorzitter:**

Dat is fijn. De heer Van Weyenberg sprak ook over een schriftelijke reactie.

**Staatssecretaris Snel:**

Daarom, dus dat lijkt me ook verstandig.

En er was nog één vraag van mevrouw Ladders over de communicatie. Kijk, volgens mij gaat het hier met name over die menselijke maat. Dat is het centrale punt. Stel dat er iets gebeurt, dan moet je dat nog steeds willen uitleggen. Daar hebben we natuurlijk de BelastingTelefoon voor. We hebben een eerstelijns-BelastingTelefoon en we hebben ook een tweede lijn van de Belastingtelefoon. Dus als er echt specifieke vragen zijn, kun je daar terecht. En tegelijkertijd zou het best zo kunnen zijn dat je ook nog iets anders wi — al was het maar omdat je soms langer moet wachten dan mij lief is. Daarvan heb ik gezegd: in het onderzoek dat die sg's nu samen gaan doen, wordt juist gekeken of er maatwerk mogelijk is, ook in de communicatie. U vroeg of dat dan binnen drie maanden kan. Nou, dat lukt dus niet, want dat onderzoek is aan het einde van het jaar gereed. Maar ik vind het wel een belangrijk punt om mee te nemen, dus dan plakken we daar ook een termijn aan vast.

**Voorzitter.** Dan kom ik bij de moties. Ik doe het van voren af aan, dus ik begin met de motie van ...

**De voorzitter:**

Er is nog een interruptie van de heer Mulder.



De heer **Edgar Mulder** (PVV):

Ja, want de staatssecretaris schijnt toch echt problemen te hebben met de beantwoording van de enige vraag die ik vandaag heb gesteld over mogelijke consequenties in dit dramadossier. Dat was de vraag: waar is de vorige directeur gebleven? Als eerste kreeg ik terloops als antwoord dat er een nieuw iemand zit. Oké, dat is dan zo. Daarop vroeg ik: is die meneer dan met een vertrekregeling weggegaan?

Staatssecretaris **Snel**:

Ja, en het antwoord daarop was nee.

De heer **Edgar Mulder** (PVV):

Dat is schijnbaar niet het geval. Dan werkt die meneer dus nog gewoon bij de Belastingdienst. Klopt dat, is mijn vraag, en hoezo is er dan iemand gestraft?

Staatssecretaris **Snel**:

Ik heb al aangegeven mijn personeelsbeleid hier niet en plein public met iedereen door te nemen. Ik heb aangegeven wat ik zei. Ik liet mij ontvallen — dat was misschien wat te veel — dat er inderdaad een nieuwe directeur is. Dat kan allerlei redenen hebben. U vroeg of de oude directeur met een vertrekregeling is vertrokken. Mijn antwoord daarop was "nee" en dat herhaal ik. Dat wil ik de Kamer verder niet schriftelijk mededelen.

De **voorzitter**:

De heer Mulder, afsluitend.

De heer **Edgar Mulder** (PVV):

Ja, dat snap ik. Het is een exacte weergave. Ik was juist zo blij, ook voor alle mensen die dit hebben meegemaakt, dat er eindelijk eens opgetreden wordt. Daarom heb ik gevraagd wat er dan gebeurd is. Het moet toch mogelijk zijn om te beschrijven wat daar plaatsgevonden heeft en hoe er eindelijk eens iemand verantwoordelijk is gemaakt voor alle fouten. Ik snap niet waarom het zo moeilijk is om dat toe te lichten.

De **voorzitter**:

De staatssecretaris heeft duidelijk aangegeven dat hij dat niet gaat doen, dus volgens mij is het een herhaling van de vraag.

Staatssecretaris **Snel**:

We moeten ontzettend oppassen. We hebben hier vandaag best een pittig debat gehad over allerlei dingen die fout zijn gegaan bij de toeslagen. Dat hebben we helemaal beschreven, stap voor stap, daar hebben we excuses voor aangeboden en daar hebben we een verbeterplan voor ingediend. Dit willen we nooit meer, en zo is het. Wat er toch een beetje dreigt te gebeuren, is dat er een soort directe koppeling aan één figuur, één persoon, één besluit wordt gemaakt. Nogmaals, het was erger dan dat: het was een serie acties achter elkaar op een verkeerde balans tussen het aanpakken van fraude en de menselijke maat. Daar heb ik alles over toegelicht. Ik denk dat we echt niet terecht moeten komen in de discussie of er één meneer of

mevrouw, wie dan ook, verantwoordelijk was voor wat dan ook en of die wel ontslagen is. Daar doe ik echt niet aan mee. Ik heb aangegeven dat het klopt dat er een nieuwe directeur is en dat de oude niet met een vertrekregeling is weggegaan, want daar vroeg u naar. Daar wil ik het echt bij laten.

De **voorzitter**:

Iets nieuws?

De heer **Edgar Mulder** (PVV):

Ja. Mijn bedoeling is niet om naar één persoon te vragen.

De **voorzitter**:

Wat is nu uw concrete vraag nog aan de staatssecretaris?

De heer **Edgar Mulder** (PVV):

Mijn initiële opmerking was dat als dit in de echte wereld gebeurt, er altijd mensen ...

De **voorzitter**:

Dat heeft u gezegd, maar wat is uw vraag nu?

De heer **Edgar Mulder** (PVV):

Dat ik het niet meer dan normaal zou vinden dat er een beschrijving komt van wat daar gebeurd is, want er is op enig moment geconstateerd dat er zaken fout zijn gegaan. Ik vind het helemaal niet gek dat daarover mensen ter verantwoording worden geroepen. Waarom mogen wij dat niet weten?

De **voorzitter**:

De staatssecretaris heeft daar eigenlijk al twee keer, misschien al wel drie keer, op gereageerd, dus hij gaat over tot de appreciatie van de moties.

Staatssecretaris **Snel**:

Voorzitter. Ik begin met de eerste motie, de motie-Omtzigt op stuk nr. 468. Daarin wordt de regering verzocht om binnen twee maanden een voorstel aan de Kamer te doen toekomen voor een extern onderzoek naar mogelijkheden tot verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken. Het verzoek in de motie is wat anders dan wat ik eerder had toegezegd. Ik snap helemaal wat erachter zit. Het gaat een beetje verder, het betreft een bredere reikwijdte dan alleen een onafhankelijk oog, zoals ik heb gezegd. Maar goed, gelet op de stand van zaken en het gevoelen dat ikzelf en de Kamer hebben, heb ik er wel begrip voor. Daarom laat ik het oordeel hierover uiteindelijk aan de Kamer.

Dan kom ik bij de moties van GroenLinks. De motie-Westerfeld c.s. op stuk nr. 469 gaat over de overweging dat niemand gebaat is bij lang touwtrekken. Vervolgens wordt de regering verzocht om de Belastingdienst opdracht te geven de gedupeerden proactief te benaderen voor een gesprek met als doel te komen tot een oplossing. Ik heb het al een paar keer proberen te zeggen: we hebben een hele hoop

doelen bij dat gesprek, al was het maar omdat we elkaar beter willen begrijpen, maar het doel kan niet zijn om te komen tot een financiële oplossing. Dat heb ik al een paar keer aangegeven, maar deze motie vraagt er alsnog om. Om die reden ontraad ik haar.

**De voorzitter:**

De motie op stuk nr. 469 ontraadt u. Ik zie de heer Omtzigt bij de interruptiemicrofoon staan, maar zijn naam staat niet onder deze motie, dus de staatssecretaris vervolgt zijn betoog met een reactie op de volgende moties.

**Staatssecretaris Snel:**

De motie op stuk nr. 470 gaat over het Verdrag inzake de rechten van het kind. Ik ben daar eerder vrij uitgebreid op ingegaan in de brief. De juridische beoordeling daarvan is een andere. Tegelijkertijd heb ik meteen erkend dat de impact daarvan, ook al is die toeslag niet gericht op de rechten van het kind maar op het gezinsinkomen, natuurlijk wel degelijk van invloed is op het kind. De heer Omtzigt haalde er een voorbeeld bij en dat ben ik natuurlijk helemaal met hem eens. Daar gaat het niet om. Maar in deze motie wordt gevraagd om bij elke beslissing tot het stopzetten van de kinderopvangtoeslag het belang van het kind voorop te stellen. In de brief werd juist aangegeven dat dat niet de doelstelling is. Ik ben me er wel van bewust dat het uiteindelijk van invloed kan zijn.

Nogmaals, ik ben hier in mijn eerdere beoordeling uitgebreid schriftelijk op ingegaan. Ik heb daarbij overigens aangegeven dat deze zaak meer op het terrein van mijn collega's van SZW ligt. Die gaan over dit soort dingen. Maar gezien het eerdere en ook mijn brief wil ik deze motie desalniettemin gewoon ontraden.

**Mevrouw Westerveld (GroenLinks):**

Ik heb die brief natuurlijk ook gelezen en ik weet wat het doel is van kinderopvangtoeslag. Tegelijkertijd heeft het wel gevolgen voor het welzijn van een kind als die wordt stopgezet. Wij hebben als Nederland het Europees Verdrag voor de Rechten van het Kind ondertekend. Daar staat in dat bij conflicterende belangen altijd het belang van het kind voorop moet staan. Dat gebeurt gewoon niet altijd. Er worden toeslagen stopgezet waarbij niet wordt gekeken wat dat doet met kinderen in een gezin. Ik vraag dus in de motie om daarnaar te kijken. Ik weet wat het doel is van de toeslag, maar ik vraag om bij het stopzetten of bij andere besluiten inzake die toeslag eerst en vooral naar het belang van het kind te kijken. Ik vraag om dat voorop te stellen.

**Staatssecretaris Snel:**

Precies dat laatste is dus niet datgene wat wordt beoogd. Dat heb ik al uitgebreid aangegeven. U kunt daar dan nog een keer naar vragen, maar het antwoord blijft hetzelfde. Ik zal nooit ontkennen dat dat van invloed kan zijn. Alleen, het vooropstellen van het recht van een kind is niet wat wij doen bij het bepalen van de toeslag. Dat staat ook niet als zodanig in dat verdrag vermeld. Daar ben ik uitgebreid op ingegaan. Ik ontraad de motie dus echt.

**De voorzitter:**

Ik zie de heer Omtzigt staan. We hebben volgens mij net met elkaar afgesproken om alleen vragen te stellen over de eigen moties. Uw motie kreeg oordeel Kamer. Als u daar een vraag over heeft, is dat prima. Maar we gaan niet allerlei vragen stellen over moties van andere mensen. Dan zijn wij hier vanavond om 21.00 uur nog bezig.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik heb aan het begin van mijn betoog gevraagd om te kijken of er nog financiële compensatie nodig is. Ik snapte dat dat niet in de eerste antwoorden zat en nam daarom deze motie als een aanleiding daartoe. Zou de minister, sorry de staatssecretaris — de heer Azarkan heeft mij besmet — nadat het gesprek met de ouders heeft plaatsgevonden aan de Kamer terug kunnen koppelen of hij denkt dat aanvullende maatregelen al dan niet noodzakelijk zijn? Dat is wat we graag van hem willen horen? Wij willen weten of het goed afgehandeld is, of dingen beter gaan en of er misschien nog iets anders moet gebeuren. Dan kunnen we daarna kijken naar de motie.

**Staatssecretaris Snel:**

Natuurlijk gebruik ik uiteindelijk dat gesprek om dat mee te nemen in de verdere stappen die we aan het nemen zijn en in de uitwerking van de stappen die we al gezet hebben. Maar als de vraag is of ik kan toelichten of er bijvoorbeeld een hoge financiële compensatie nodig is? Nogmaals, dat is echt niet aan mij, dat is aan de inspecteur. Desalniettemin kunnen we kijken, in het proces, in de behandeling, hoe dat gegaan is en of we daar nog iets van kunnen leren. Ik hoop en denk dat ik in dat gesprek natuurlijk nog een verdere verdieping daarvan krijg. Dan kunnen we het meenemen. Maar als het specifiek gaat om de financiële compensatie — dat hoorde ik de heer Omtzigt eerst zeggen — dan moet ik zeggen dat dat echt aan de inspecteur en aan de rechter is.

**De voorzitter:**

De heer Omtzigt, afrondend.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Dan verwacht ik toch dat er in de brief — en die verwacht ik echt binnen een maand na dat gesprek — wordt ingegaan op de vraag of de staatssecretaris vindt dat deze burgers al dan niet afdoende gecompenseerd zijn.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik zal in mijn brief rapporteren over het gesprek en over wat ik daarvan geleerd heb.

**De voorzitter:**

Dan gaan we verder met de motie op stuk nr. 471.

**Staatssecretaris Snel:**

Ja, die is ook van GroenLinks. Heel simpel: die wil ik eigenlijk ontraden. In de motie wordt nog een keer aangegeven dat GroenLinks het een goed idee vindt om die directe financiering op te zetten. Mevrouw Westerveld geeft

daar ook argumenten voor. Het kabinet heeft er niet voor gekozen om met deze systematiek verder te gaan. Het kabinet ontraadt dan ook de motie.

Dan de motie op stuk nr. 472 van het lid Leijten.

**De voorzitter:**

Daar heeft u het over gehad in een interruptiedebat.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik vroeg me af of ik daar nog op moest reageren. Ik denk dat ik het meeste daarover al verteld heb.

**De voorzitter:**

Misschien is het wel goed om aan te geven wat uw appreciatie is, voor het geval mevrouw Leijten de motie niet aanpast. Het is wel goed om die te horen.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik vond het lastig. Het verzoek om de menselijke maat te hanteren, dat snap ik helemaal. Maar ik ben iets minder zeker over het uitzetten van de mogelijkheid om tijdens bezwaar niet een automatische toekenning te hebben. Dat lijkt me onverstandig, omdat je daarmee misschien onbedoeld een schuldenberg creëert. Ik dacht: dat wil ik niet. Maar de passage over die menselijke maat, daar kon ik natuurlijk wel echt in meegaan.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik heb erover na zitten denken en ik heb toch wel het idee dat het van invloed is op de manier waarop de dienst omgaat met je verzoeken als je op zo'n lijst komt. Je hebt de bezwaarprocedurelijst en die andere lijsten. Zoals wij zien in deze casus, is het waarom voor mensen vaak niet duidelijk. Dan gaat het via brieven en wellicht via procedures, waarin de menselijke maat niet goed wordt meegewogen. Dus ik overweeg nu om het dictum zoals het nu is te behouden, en daarmee de staatssecretaris te vragen: kijk nou eens naar die procedures. Misschien moet er een telefoontje tegenaan: "U heeft iets automatisch aangevraagd, kunnen we helaas niet behandelen, komt u even langs." Dat moet je niet via een brief doen, die mensen misschien niet begrijpen. Het heeft soms ook wel een beetje met zo'n team te maken dat daarnaar kijkt. Ik denk dus eigenlijk dat ik de motie gewoon alleen het dictum ga laten zijn.

**De voorzitter:**

Het is in ieder geval belangrijk om van de staatssecretaris de appreciatie te horen op basis van de motie zoals die nu luidt. Dan kijken we wel even naar de aangepaste motie en wat dan het oordeel is.

**Staatssecretaris Snel:**

De woorden "de dienstverlening ... niet te staken" vormen dan de kern. Als ik de motie zo interpreteer dat de dienstverlening inhoudt dat je gewoon normaal moet blijven communiceren en duidelijk maken wat er aan de hand is, dan vind ik dat belangrijk. Als "de dienstverlening" zou betekenen dat we dus niet met betrekking tot bijvoorbeeld

de andere toeslagen tot automatische stopzetting kunnen overgaan — maar ik ga ervan uit dat dit niet zo is — dan vind ik het ingewikkeld. Maar ik denk nu echt, nu ik dit heb gehoord, dat ik de motie interpreteer zoals gezegd: de dienstverlening en het communiceren daarover zijn belangrijk. Dan kan ik deze motie zeker "oordeel Kamer" geven.

Dan de motie-Azarkan op stuk nr. 473. De heer Azarkan heeft een aantal overwegingen opgenomen die net iets anders waren dan mijn constatering was, hoewel we, denk ik, wel hetzelfde bedoelen. Maar goed, even los daarvan, de regering wordt gevraagd een ruimhartige financiële compensatie te bieden. Nogmaals, daarvan heb ik in eerste termijn duidelijk gezegd: daar ga ik niet over. In eerste instantie kunnen wij die €500 ruimhartig toekennen zonder aanvragen. Als er meer is, bijvoorbeeld omdat er echt immateriële schade is geweest, is het niet aan mij maar aan de rechter. Ik wil daar gewoon echt niet in treden en om die reden ontraad ik deze motie.

Voor de motie-Azarkan op stuk nr. 474 geldt eigenlijk dat deze motie ertoe oproept om in plaats van het recht dat de burger bij een rechter kan halen, dit op een andere manier in te richten, met een onafhankelijke commissie van wijzen, en dan ook nog arbitrage in te stellen die bindende uitspraken kan doen. Ik denk echt dat we daar in Nederland een beter systeem voor hebben, namelijk: als je je onheus bejegend voelt, heb je gewoon een volledige rechtsgang naar de rechter. Dat lijkt mij echt een betere manier dan die waartoe deze motie mij oproept. Dus ook die moet ik daarom ontraden.

De laatste motie is de motie-Azarkan op stuk nr. 475. Die vraagt volgens mij niets aan mij, dus daar zal ik niet op reageren.

**De heer Azarkan (DENK):**

Ik heb nog een allerlaatste vraag, ook in het kader van de beantwoording in tweede termijn van de staatssecretaris. De staatssecretaris gaf aan dat op basis van de constatering van de GGD het gastouderbureau en de gastouders nader zijn bezocht en dat daar zaken zijn geconstateerd. Nu heb ik even in mijn dossier gekeken. Ik heb een brief van 11 december 2014, waarin de gemeente aangeeft dat de GGD onderzoek heeft gedaan. Daarin worden het desbetreffende gastouderbureau complimenten gemaakt over de kwaliteit die toegepast wordt. Kent de minister die brief?

**Staatssecretaris Snel:**

De staatssecretaris kent die brief niet. Ik weet alleen dat er signalen waren, in 2013, dat er mogelijk sprake was van misstanden. De vraag was of wij daar een onderzoek naar konden doen. Dat hebben we gedaan.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Mevrouw Westerveld, over welke motie wilt u het hebben?

**Mevrouw Westerveld (GroenLinks):**

Voorzitter. De motie op stuk nr. 469, die ik als eerste indiende, zou ik graag willen aanhouden, omdat er nog een

brief komt waarin de staatssecretaris terugkoppeling geeft over zijn gesprek. Dus het lijkt mij goed om die brief even af te wachten.

**De voorzitter:**

Op verzoek van mevrouw Westerveld stel ik voor haar motie (31066, nr. 469) aan te houden.

Daartoe wordt besloten.

**Staatssecretaris Snel:**

Dit was het van mijn kant, voorzitter.

De beraadslaging wordt gesloten.

**De voorzitter:**

Daarmee zijn wij aan het einde gekomen van dit debat. Stemming over de ingediende moties vindt volgende week dinsdag plaats.

Ik dank de staatssecretaris, de Kamer, de mensen op de publieke tribune en de kijkers thuis.

De vergadering wordt van 18.30 uur tot 19.30 uur geschorst.

**Voorzitter: Arib**