

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Ons kenmerk**  
2020-0000131832

**Uw brief (kenmerk)**  
2020Z11721

Datum 10 juli 2020  
Betreft Commissie van wijzen

Geachte voorzitter,

Op 22 juni jl. heeft de heer Omtzigt vragen gesteld over de wijze waarop de Commissie van wijzen (hierna: de Commissie) geoordeeld heeft dat bepaalde CAF-zaken wel vergelijkbaar zijn met CAF 11, waardoor de hele groep ouders in principe in aanmerking komt voor compensatie zonder gedetailleerde beoordeling van hun individuele dossier, en andere CAF-zaken niet. Op 23 juni jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over een fout in de informatievoorziening aan de Commissie.<sup>1</sup> In het algemeen overleg Belastingdienst op dezelfde dag heb ik mevrouw Leijten en de heer Omtzigt toegezegd in een brief hierop terug te komen. Met deze brief voldoe ik aan deze toezegging. In de bijlage treft u de antwoorden op de vragen van de heer Omtzigt. De daarbij gevraagde documenten, twee algemene memo's en 22 samenvattingen van CAF-zaken, heb ik bijgevoegd, waarbij privacygevoelige gegevens onleesbaar zijn gemaakt.

*Wat is er exact gebeurd?*

In het debat met uw Kamer over de wet Hardheidsaanpassing Awir op 10 en 17 juni jl. heeft uw Kamer zorgen geuit over de informatievoorziening van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT) aan de Commissie. Naar aanleiding hiervan heb ik nogmaals grondig laten kijken naar het dossier CAF-Anker. Zowel naar de werkwijze binnen de UHT, als die van de Commissie. Zoals op 23 juni gemeld is hierbij gebleken dat een deel van de informatie die de Commissie vanuit de UHT ontving niet juist en niet volledig was. De Commissie is dus op basis van deels onjuiste informatie tot haar advies gekomen. Daarnaast heeft uw Kamer ook gevraagd of de dossiers over de CAF-onderzoeksfasen waren meegenomen en of sprake was van onvolledige informatie om de vergelijkbaarheid met CAF 11 te beoordelen. Om die reden heb ik toegezegd extra waarborgen in te bouwen zodat de informatie op basis waarvan dossiers beoordeeld worden en uiteindelijk besluiten worden genomen, in de toekomst juist en volledig is.

De UHT en de Commissie hebben gekeken naar de vijf criteria uit het eindrapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen (hierna: AUT) om vergelijkbaarheid

---

<sup>1</sup> 2020D25665.

met CAF 11 te beoordelen. Eén daarvan is het aantal verzonden rappels. De wet bepaalt dat na het opvragen van bewijsstukken bij burgers voor het beoordelen van het recht op toeslagen een rappelbrief aan de burger dient te worden gestuurd. De burger heeft zodoende een tweede gelegenheid om stukken aan te leveren voordat eventueel de toeslag wordt stopgezet. Zogenaamde 'combi rappel/stops', waarbij gelijktijdig met het versturen van het rappel de toeslag al werd stopgezet, tellen hiervoor niet als een echt rappel en moesten dan ook niet meegeteld worden in deze beoordeling. Dat komt omdat deze werkwijze niet past in de rappel-systematiek zoals deze voortvloeit uit de wet- en regelgeving zoals ook toegelicht bij brief van 18 december 2019.<sup>2</sup> Bij CAF-Anker is bij het rapporteren over dit onderzoek aan de Commissie van Wijzen deze foutief toegepaste rappelsystematiek ten onrechte meegenomen als wettelijk rappel. In een gedane deelwaarneming in het onderzoeksdossier, waarbij dertien dossiers van individuele ouders zijn beoordeeld, zijn de combi rappel/stops in 12 gevallen foutief geteld als regulier/wettelijke rappel. Dit heeft geleid tot een (foutief) percentage van "95% verzonden rappels" dat aan de Commissie is meegegeven. Dit had "0%" moeten zijn, waardoor de Commissie wellicht tot een andere conclusie was gekomen.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2020-0000131832

#### *Hoe heeft het kunnen gebeuren*

Ik betreur het zeer dat de Commissie op basis van onjuiste en onvolledige informatie tot haar advies is gekomen. Specifiek ten aanzien van de rappels heeft de Commissie in haar werkomschrijving duidelijk gemaakt welke soorten rappels meegeteld moesten worden bij de informatie die aan haar verstrekt werd. Ze hadden dan ook geen reden te twijfelen aan de aangeleverde informatie. Mijn reconstructie heeft geen aanleiding gegeven om te vermoeden dat hier sprake was van een opzettelijke fout. Wel van een ernstige fout die nooit had mogen gebeuren en potentieel doorslaggevend is geweest voor de conclusie van de Commissie.

De hersteloperatie is een enorme klus waarbij in korte tijd inmiddels ruim 400 FTE werkzaam zijn. Aangezien deze hersteloperatie maatwerk betreft voor de gedupeerde ouders en daarmee zeer arbeidsintensief is, zijn fouten helaas nooit volledig uit te sluiten. Daarbij wordt een precaire balans tussen zorgvuldigheid en snelheid gezocht. De bemensing bestaat, zoals eerder met uw Kamer besproken, grotendeels uit nieuwe medewerkers die in eerste instantie nog beperkte ervaring hebben met de processen van Toeslagen. Onderdeel van het inrichten van de herstelorganisatie is het inrichten van checks and balances waaronder een ordentelijke vaktechnische structuur om de kwaliteit te kunnen borgen. Het voorwerk door UHT ten behoeve van de beoordeling door de commissie op CAF 11 vergelijkbaarheid vond plaats in april. Op dat moment bevond UHT zich als organisatie in een pril stadium van volwassenheid. Er was een groot gevoel van urgentie om snel duidelijkheid voor de CAF-ouders te geven en tegelijkertijd werd nog gewerkt aan het opbouwen van kennis en checks and balances. In dit stadium zijn helaas fouten gemaakt bij het analyseren van de data, specifiek ten aanzien van het classificeren van verschillende soorten rappelbrieven als voorwerk voor de commissie. Deze fouten in het voorwerk hebben ook doorgewerkt in de informatie die aan de Commissie is verstrekt waardoor zij hun oordeel op basis van deels onjuiste informatie hebben gebaseerd. De bevindingen van de vaktechnisch specialisten zijn in de snelheid van het traject onvoldoende verwerkt.

De les daarbij is ook dat we richting de toekomst meer zullen stilstaan bij de relatie tussen de vijf kwantitatieve criteria voor vooringenomenheid zoals deze in

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 568.

het rapport van de AUT zijn opgenomen en de aanleiding voor de behandeling van de ouders zoals deze uit de onderzoeksfase van het CAF naar voren komt.

*Voortgang vier acties*

In mijn brief van 23 juni jl. heb ik een aantal acties benoemd zodat de werkzaamheden in de toekomst zorgvuldiger verlopen. Fouten zijn nooit 100% uit te sluiten, maar deze acties zijn erop gericht om alles te doen om ze wel te voorkomen en ze te signaleren voordat ze nadelige consequenties kunnen hebben.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk  
2020-0000131832**

Naar aanleiding van de casus Anker zullen de acht CAF-zaken waarin de ouders een brief hebben gekregen dat hun zaak niet vergelijkbaar is met CAF 11, opnieuw worden voorgelegd aan de Commissie. Dit nadat een interne vaktechnische toets en een beoordeling door een onafhankelijke externe partij heeft plaatsgevonden op de juistheid en volledigheid van de aangeleverde informatie. Deze herbeoordeling vindt plaats tijdens de zomer en wordt afgerond voor 1 september, om daarna de ouders opnieuw te kunnen informeren. Op basis van de bevindingen in de komende periode uit deze herbeoordeling en de parallel lopende individuele beoordelingen in de reeds als vergelijkbaar geachte CAF-zaken wordt een passende werkwijze bepaald ten aanzien van de overige CAF-zaken, die door de AUT niet als mogelijk of waarschijnlijk vergelijkbaar met CAF 11 werden aangemerkt.

De opzet en werking van UHT worden doorgelicht door een extern bureau. Dit bureau is inmiddels aan de slag. Parallel wordt reeds gewerkt aan het versterken van het management en de organisatie. Hier wordt momenteel voor geworven en mijn verwachting is dat dit op korte termijn tot benoemingen leidt. Tevens worden extra waarborgen ingebouwd zodat de informatie op basis waarvan dossiers beoordeeld worden en uiteindelijk besluiten worden genomen, in de toekomst juist en volledig is. Daarvoor versterk ik de relatie tussen de medewerkers van de herstelorganisatie en de vaktechnische specialisten bij UHT en de corporate dienst Vaktechniek. Voorgenomen standpunten die aan de Commissie worden voorgelegd, moeten gedragen zijn door de vaktechnische lijn. In dat kader zal ook op zijn minst iedere twee maanden een externe doorlichting plaatsvinden op de kwaliteit van de processen en producten van de herstelorganisatie.

In de eerste Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag na het reces (naar verwachting half september) zal ik u nader informeren over de voortgang van deze acties. Ik verwacht u dan ook de resultaten van de externe doorlichting te kunnen toezenden.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën –  
Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen