

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2911

Vragen van de leden **Leijten** (SP) en **Omtzigt** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het verstrekken van volledige dossiers aan gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire* (ingezonden 8 mei 2020).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Huffelen** (Financiën, Toeslagen en Douane) (ontvangen 26 mei 2020).

Vraag 1

Hoeveel gedupeerden die hun dossier hebben opgevraagd hebben 5 mei 2020 een brief ontvangen met daarin uitstel van het toesturen van hun persoonlijke dossier?¹

Antwoord 1

In totaal hebben per 14 mei jl. 633 personen de brief ontvangen. Deze brief is niet alleen om betrokkenen de voortgang te laten weten maar ook wordt in de brief aangegeven dat Toeslagen hen telefonisch zal benaderen om uit te zoeken aan welke informatie de grootste behoefte is.

Vraag 2

Snapt u dat het voor mensen die hun dossier al hebben ontvangen zeer vreemd overkomt om de uitstelbrief te ontvangen en dat zij daardoor niet het idee hebben dat de crisisorganisatie de administratie op orde heeft?

Antwoord 2

Ja dat snap ik. Helaas is aan 13 personen toch deze brief verzonden, terwijl zij al in het bezit waren van hun dossier. Met hen is inmiddels telefonisch contact opgenomen.

Vraag 3

Waarom bent u overgegaan tot het uitstellen van het toesturen van dossiers, terwijl mensen al enkele maanden tot meer dan een half jaar wachten op hun gegevens?

¹ Brief verstuurd aan de ouders, onderhands meegestuurd

Antwoord 3

Omdat ik wil dat deze ouders zo snel mogelijk precies de informatie kunnen krijgen die zij van de Belastingdienst willen hebben over hun persoonlijke situatie. Gebleken is dat de eigenlijke informatiebehoefte niet altijd aansluit bij het ingediende verzoek «inzage dossier». Daarnaast is gebleken dat het samenstellen van een dossier zeer tijdrovende is, veel menskracht van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen vergt, terwijl deze organisatie ook druk bezig is met het (voorbereiden van) de financiële compensatie aan gedupeerde ouders. Gemiddeld duurt het samenstellen van een dossier 400 uur. In de op 28 april jl. toegestuurde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag heb ik de uitdagingen geschetst om tegemoet te komen aan de wens tot inzage in de dossiers.² Het tijdig, volgens de eerder gecommuniceerde termijn van 12 weken, vervaardigen van alle nog openstaande aanvragen van dossiers is gezien de benodigde menskracht onmogelijk. De redenen hiervoor zijn dat de dossiers zijn opgebouwd uit vaak honderden documenten en soms duizenden pagina's die opgeslagen zijn in verschillende systemen. De betreffende documenten moeten worden hernoemd en in de juiste volgorde geplaatst, zodat de documenten op een logische volgorde in de dossiers terecht komen. De documenten moeten vervolgens handmatig worden gelakt om te voorkomen dat privacy-gevoelige gegevens over anderen dan de aanvrager zichtbaar zijn. De huidige werkwijze houdt in dat de persoon die het dossier heeft opgevraagd, wordt gebeld. In dat gesprek wordt de informatiebehoefte vastgesteld. Vervolgens wordt een afspraak gepland om de vragen te beantwoorden. Wanneer de ouder na de gesprekken alsnog een volledig dossier wenst te ontvangen, zal het dossier uiteraard worden samengesteld. Met deze werkwijze wordt geprobeerd sneller antwoord te geven op vragen die de ouder heeft over zijn dossier. Over deze nieuwe werkwijze heeft overleg plaatsgevonden met de Nationale ombudsman waarbij suggesties van zijn kant in het procesontwerp zijn meegenomen. De Nationale ombudsman zal toezicht houden op deze nieuwe werkwijze.

Vraag 4

Hoeveel mensen hebben documenten die betrekking hebben op de besluitvorming over het stopzetten en terugvorderen van kinderopvangtoeslag aangevraagd via de ter beschikking gestelde brief van de Bond voor Belastingbetalers?³ Hoeveel van deze dossiers zijn verschaft en hoeveel mensen hebben een brief gekregen met uitstel?

Antwoord 4

Deze subgroep van de dossierverzoeken is niet specifiek in beeld gebracht. De dossierverzoeken worden niet geregistreerd aan de hand van het gebruikte format, zoals dat van de Bond van Belastingbetalers.

Vraag 5

Hoeveel mensen hebben hun dossier opgevraagd na de actie van gedupeerden in Rotterdam op 11 november 2019?⁴ Hoeveel daarvan hebben hun dossier inmiddels ontvangen en hoeveel wachten nog op antwoord?

Antwoord 5

In totaal hebben per 14 mei jl. 661 ouders hun dossier opgevraagd. Hiervan hebben 41 ouders, die hun verzoek hebben gedaan op 11 of 12 november, hun dossier ontvangen. 620 Ouders moeten hun dossier nog krijgen, 29 hiervan maken nu onderdeel uit van de eerste groep met deze werkwijze.

Vraag 6

Hoe verlopen de gesprekken die gevoerd worden met mensen die gebeld worden om te weten welke informatie zij precies willen hebben?

² Bijlage bij Kamerstuk 31 066, nr. 630.

³ Brief 3 via Bond voor Belastingbetalers: <https://bondvoorbelastingbetalers.nl/CAF-zaken>

⁴ Trouw, 11 november 2019 (<https://www.trouw.nl/economie/ouders-krijgen-inzage-in-toeslagdossier-belastingdienst-we-zijn-alles-kwijtgeraakt-b8ff05bc/>)

Antwoord 6

De gesprekken met deze mensen zijn vaak lang en emotioneel. Het gaat soms om mensen die het vertrouwen in de Belastingdienst zijn kwijtgeraakt. Toch blijkt dat in veel gevallen mensen het prettig vinden om gehoord te worden en een persoonlijk behandelaar toegewezen te krijgen. Daarnaast blijkt inderdaad dat in veel gevallen de eigenlijke informatiebehoefte niet altijd aansluit bij het ingediende verzoek «inzage dossier», maar ook geholpen zijn met het toesturen van een samenvatting of een concreet antwoord op hun vragen.

Vraag 7

Welke inspanning is er, na het versturen van de laatste dossiers in februari, gepleegd om meer dossiers van gedupeerden samen te stellen? Klopt de indruk dat het samenstellen stil is komen te liggen na de laatste verzending? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 7

Graag wil ik benadrukken dat mijn eerste prioriteit ligt bij het herstel en compensatie van en voor de gedupeerde ouders. Er is voor de ouders die verzocht hebben om inzage in hun dossier afgelopen maanden gewerkt aan een nieuwe werkwijze (zie ook vraag 3). Enerzijds omdat gebleken is dat de eigenlijke informatiebehoefte niet helemaal aansluit bij het verzoek «inzage dossier» van de ouders, anderzijds omdat het samenstellen van een dossier een tijdrovende klus is, die veel menskracht vergt. Daarnaast wil ik maximaal maatwerk leveren, omdat gebleken is dat daar de behoefte van de ouders ligt. Overigens wil ik wel graag benadrukken dat voor de herbeoordeling ten behoeve van herstel en compensatie het niet noodzakelijk is om eerst een compleet dossier per gedupeerde samen te stellen.

Vraag 8

Erkent u dat mensen simpelweg willen weten op basis van welke gronden is beoordeeld waarom er geen recht op kinderopvangtoeslag was en zelfs alles voor meerdere jaren moest worden teruggevorderd? Erkent u tevens dat zij die informatie verdienen te hebben voordat hun zaak wordt bekeken vanuit de crisisorganisatie? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 8

Ja ik snap heel goed dat betrokkenen precies willen weten op basis van welke documenten en/of bewijzen er indertijd beslissingen genomen waardoor ze zich, soms al jaren, zwaar gedupeerd voelen. Ik wil daarom inzetten op maatwerk voor deze groep, inclusief persoonlijke gesprekken waar ik zelf ook bij aanwezig ben geweest, in plaats van het uitsluitend toesturen van documenten. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 3. Wanneer de ouder na de gesprekken alsnog een volledig dossier wenst te ontvangen, zal het dossier uiteraard worden samengesteld.

Vraag 9

Kunt u aangeven waarom het zo moeilijk is om de onderliggende documentatie die betrekking heeft op de besluitvorming rond recht op kinderopvangtoeslag, het terugvorderen ervan en vaak het oordeel dat iemand met opzet/grove schuld heeft gehandeld, te genereren?

Antwoord 9

Zie hiervoor het antwoord op vraag 3.

Vraag 10

Wanneer de Belastingdienst geen onderliggende documentatie (meer) heeft, hoe gaan gedupeerden dan ooit herbeoordeeld worden op hun recht op kinderopvangtoeslag en eventuele compensatie? Kunt u aangeven hoe dit probleem ondervangen gaat worden?

Antwoord 10

In mijn brief van 13 maart jl. heb ik aangegeven dat het voor de beginjaren van het Toeslagenstelsel (2005 tot en met 2009) onwaarschijnlijk is dat Toeslagen over alle noodzakelijke informatie beschikt om het recht op

reparatie voor alle ouders volledig te kunnen beoordelen.⁵ Mogelijk hebben ook ouders geen documenten meer uit deze periode Ik doe mijn uiterste best om in samenwerking met bijvoorbeeld banken en opvangorganisaties te kijken welke informatie nog bij hen kan worden opgevraagd. Er moet beoordeeld worden of het aannemelijk is dat er op grond van de wel beschikbare gegevens en de context van het specifieke geval aanspraak bestaat op herstel. Ondanks inspanningen van alle betrokken partijen blijft het mogelijk dat voor een deel van de ouders niet kan worden vastgesteld of zij in aanmerking komen voor reparatie en dat deze niet kan worden toegekend.

Vraag 11

Welk perspectief is er om mensen hun dossier of op zijn minst de onderliggende documentatie te verstrekken die leidde tot het stopzetten en terugvorderen? Wanneer krijgen mensen wél hun gegevens?

Antwoord 11

De betrokken personen worden deze maand gebeld. In die gesprekken wordt gevraagd naar hun informatiebehoefte. Als deze inventarisatie is afgerond kan en zal een globale planning gemaakt worden van wanneer en hoe hier zo goed én snel mogelijk recht aan kan worden gedaan.

Vraag 12

Klopt het dat een burger krachtens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), artikel 15 het recht heeft om binnen vier weken (of wanneer de Belastingdienst uitstel vraagt binnen acht weken) recht heeft om al zijn/haar gegevens in te zien bij de Belastingdienst?

Antwoord 12

De AVG geeft een burger verschillende rechten, waaronder het recht op inzage. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek krachtens de artikelen 15 tot en met 22 informatie over het gevolg dat aan het verzoek tot inzage is gegeven. Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken kan die termijn indien nodig met nog eens twee maanden worden verlengd. De verwerkingsverantwoordelijke stelt de betrokkene binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis van een dergelijke verlenging. In dit verband merk ik op dat via het inzagerecht op grond van de AVG, een betrokkene inzage kan krijgen in de persoonsgegevens die de Belastingdienst over hem verwerkt en informatie kan krijgen over het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt en of, en zo ja met wie, de persoonsgegevens worden gedeeld. Onder persoonsgegevens wordt verstaan alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals naam, adres, woonplaats en het burgerservicenummer. Het gaat hierbij dus niet om bevindingen uit en oordeelsvorming gebaseerd op onderzoeken.

Zoals uw Kamer ook opmerkt in de vraagstelling is door de betrokken ouders om het volledige dossier verzocht, teneinde te weten te komen op basis waarvan is de Belastingdienst/Toeslagen tot het oordeel is gekomen dat er geen recht op kinderopvangtoeslag meer was. Ouders hebben dan in beginsel niets aan feitelijke persoonsgegevens die op basis van een AVG-inzageverzoek kunnen worden verstrekt, maar hebben behoefte aan de bevindingen uit onderzoeken en oordeelsvorming. Om deze reden zijn verzoeken om een kopie van het volledige dossier niet behandeld als een verzoek conform artikel 15 van de AVG.

Vraag 13

Bent u bekend met de uitvoeringswet AVG, waarvan artikel 34 luidt: «Een schriftelijke beslissing op een verzoek als bedoeld in de artikelen 15 tot en met 22 van de verordening wordt genomen binnen de in artikel 12, derde lid, van de verordening genoemde termijnen en geldt, voor zover deze is genomen door een bestuursorgaan, als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.»?

⁵ Kamerstukken II, 2019/20, 31 066, nr. 613.

Antwoord 13

Ja.

Vraag 14

Heeft u tijdig (binnen een maand of na verdaging binnen drie maanden) een voor bezwaar en beroep vatbare beschikking genomen op de inzageverzoeken? Zo nee waarom heeft u geen formele besluiten gestuurd?

Antwoord 14

Zoals in het antwoord op vraag 12 is beschreven, zijn de dossierverzoeken niet behandeld als een verzoek conform artikel 15 van de AVG. Dit houdt in dat er op deze verzoeken geen beslissingen zijn genomen die kwalificeren als een besluit, waarvoor bezwaar en beroep openstaat.

Vraag 15

Indien u geen formeel besluit genomen heeft, kunnen de ouders dan op grond van artikel 6:12 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) de Belastingdienst formeel in gebreke stellen en binnen twee weken het dossier eisen?

Antwoord 15

De Belastingdienst is op basis van de Awb verplicht om een besluit deugdelijk te motiveren. De motiveringsplicht ziet met name op het geven van een onderbouwde uitleg waarom het besluit is genomen. Om dit te ondersteunen kan het noodzakelijk zijn om stukken te verstrekken. Al bij het oorspronkelijke besluit (tot bijvoorbeeld neerwaartse correctie van de toeslag of het ongegrond verklaren van een bezwaarschrift) had de informatie die hieraan ten grondslag lag met de ouders moeten worden gedeeld. Als er geen motivering is gegeven en de belanghebbende hier later om verzoekt, dient er binnen een redelijke termijn alsnog een motivering te worden verstrekt. Het verstrekken van (stukken ter ondersteuning van) de motivering maakt onderdeel uit van het oorspronkelijke besluit en vormt geen op zichzelf staand besluit dat binnen een vastgestelde termijn moet worden genomen. Ook het verzoek om een motivering is geen aanvraag om een besluit als bedoeld in artikel 1:3, derde lid, van de Awb. Artikel 6:12 van de Awb is derhalve niet van toepassing.

Uiteraard moet er binnen een redelijke termijn gehoor worden gegeven aan een verzoek om een nadere motivering. Wat een redelijke termijn is, hangt af van de omstandigheden van het geval, zoals de complexiteit van de zaak en de grootte van het dossier. Hierbij speelt een grote rol dat de Belastingdienst/Toeslagen geen eenduidige klantdossiers heeft die een-op-een verstrekt kunnen worden. Over burgers zijn gegevens opgeslagen over meerdere soorten toeslagen, meerdere jaren en meerdere vormen van behandeling. Het systeem van bevoorschotting en definitieve toekenning brengt een veelheid aan tussentijdse wijzigingen mee, die in verschillende fasen en teams worden behandeld. Het gaat dan bijvoorbeeld over dienstverlening, toezicht, bezwaar, beroep en klacht. Om aan de vraag van ouders te voldoen en alle beschikbare informatie te verstrekken, moet informatie uit diverse systemen worden uitgeprint en gebundeld in mappen. Dit vergt geruime tijd, zie hiervoor ook het antwoord op vraag 3.

Vraag 16

Klopt het dat ouders, die dan binnen twee weken geen besluit krijgen en het dossier, een dwangsom per dag kunnen vragen bij de Belastingdienst (ex artikel 4:17 Awb)?

Antwoord 16

Nee, dat klopt niet. Het verstrekken van (stukken ter ondersteuning van) de motivering maakt onderdeel uit van het oorspronkelijke besluit en vormt geen op zichzelf staand besluit dat binnen een vastgestelde termijn moet worden genomen. Derhalve is artikel 6:12 van de Awb niet van toepassing en kan ook artikel 4:17 van de Awb geen toepassing vinden.

Vraag 17

Waarom heeft u afgezien van het nemen van formele beschikkingen bij de vraag om inzage (die overigens onder de AVG vormvrij mag worden ingediend)?

Antwoord 17

Zoals in de antwoorden op vraag 12 en 14 aan de orde is gesteld zijn de verzoeken om inzage niet behandeld als een verzoek conform artikel 15 van de AVG. De betrokken ouders hebben gevraagd om inzage in hun dossier om informatie te krijgen over de bevindingen uit onderzoeken en de oordeelsvorming die tot de stopzetting of neerwaartse correctie van de kinderopvangtoeslag hebben geleid. Deze informatie kan niet worden verkregen met een verzoek tot inzage op grond van artikel 15 van de AVG. Een dergelijk verzoek beperkt zich namelijk slechts tot feitelijke persoonsgegevens.

Vraag 18

Lukt het u om ofwel binnen twee weken de dossiers te geven, dan wel een formeel besluit te nemen, dan wel een schadevergoeding toe te kennen, omdat de Belastingdienst hier wederom in gebreke blijft ten opzichte van de ouders (graag een uitgebreid antwoord)?

Antwoord 18

Zie hiervoor ook bovenstaande antwoorden. Alle ouders zullen nog deze maand gebeld worden en zal geïnventariseerd worden waar precies hun behoefte ligt en hoe hier vanuit de Belastingdienst zo goed en snel mogelijk aan voldaan kan worden.

Vraag 19

Wat is de uiterste datum, waarop mensen die vorig jaar hun hele dossier gevraagd hebben, dat dossier ook krijgen?

Antwoord 19

Hierover informeer ik uw kamer volgende maand.

Vraag 20

Kunt u deze vragen een voor een en binnen een week beantwoorden i.v.m. de gesprekken van 18 mei en het debat van 19 mei?

Antwoord 20

Deze antwoorden zijn voor het debat, dat gepland is op 26 mei, verstuurd.