

De vaste commissie voor Financiën heeft op 13 januari 2022 enkele vragen en opmerkingen aan de Staatssecretaris van Financiën – toeslagen en douane voorgelegd over haar op 30 november 2021 toegezonden brief inzake het Jaarplan Toeslagen 2022, de stand van de Uitvoering Toeslagen en de Voortgangsrapportage Toeslagen over 1e acht maanden 2021 (Kamerstuk 31 066, nr. 924).

De fungerend voorzitter van de commissie,
Tielen

Adjunct-griffier van de commissie,
Lips

I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van het «jaarplan Toeslagen 2022, de stand van de Uitvoering Toeslagen en de Voortgangsrapportage Toeslagen over de 1^e acht maanden 2021» en hebben nog een aantal vragen.

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan toelichten op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat de omschrijving en inrichting van de activiteiten voor de Uitvoeringsinstantie Herstel Toeslagen (UHT), ondanks dat het onderdeel is van de herijking van de aanpak van de hersteloperatie, onderdeel blijft van het Jaarplan Toeslagen 2022 en de bijbehorende strategische doelen, missie en visie zoals benoemd in Jaarplan Toeslagen 2022.

De leden van de VVD-fractie vragen voorts of het kabinet kan aangeven op welke manier de uitvoering van het coalitieakkoord van 15 december 2021 bij de uitvoering van het Jaarplan Toeslagen 2022 wordt gewaarborgd.

De leden van de VVD-fractie vragen verder of het kabinet kan toelichten op welke manier wordt gewaarborgd dat signalen vanuit de gehele Toeslagen organisatie die relevant zijn onderdeel zijn van de Stand van de uitvoering.

De leden van de VVD-fractie vragen bovendien of het kabinet kan aangeven hoe de open dialoog over de uitvoering van het toeslagenstelsel wordt gestimuleerd en of hiervoor reeds specifieke plannen zijn gemaakt. Op welke wijze wordt gewaarborgd dat deze dialoog als een veilige omgeving wordt beschouwd binnen Toeslagen zelf en de opdrachtgevers (politiek en maatschappelijke partners) onderdeel blijven van deze dialoog en hierdoor geïnformeerd blijven?

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan toelichten welke criteria worden gebruikt om te bepalen hoe en of signalen kunnen worden opgepakt.

Het kabinet geeft aan dat de wijze waarop het signaalmanagement binnen Toeslagen is georganiseerd nader wordt ontwikkeld. De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan aangeven wanneer meer informatie hierover bekend is.

De leden van de VVD-fractie vragen ten aanzien van het Jaarplan Toeslagen 2022 of het kabinet kan toelichten hoe de persoonlijke begeleiding eruitziet die wordt geboden aan diegene die ondersteuning nodig heeft als onderdeel van het Programma Vernieuwing Dienstverlening.

De leden van de VVD-fractie vragen voorts of het kabinet kan toelichten of er een evaluatie komt met betrekking tot de uitvoering van de strategische doelen, missie en visie zoals opgenomen in het Jaarplan Toeslagen 2022.

Deze leden constateren dat het kabinet aangeeft het komende jaar te werken aan het inrichten van de nieuwe governance, de inrichting van het extern toezicht, het vinden van nieuwe en verbeterde samenwerkingsverbanden met de Belastingdienst en opdrachtgevers. De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan aangeven of en wanneer hierover meer informatie bekend wordt gemaakt, over de voortgang en inrichting hiervan.

De leden van de VVD-fractie vragen tevens of het kabinet kan toelichten op welke wijze de UHT en het programma DG Herstel samenwerken bij het beoordelen, bieden van herstel en ondersteuning.

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan aangeven hoe de lessen die zijn geleerd uit het verleden, zoals de manieren waarop de huidige wet- en regelgeving ouders in het verleden heeft geraakt en het UHT-proces zelf, worden ingezet voor het Jaarplan Toeslagen 2022.

De leden van de VVD-fractie vragen verder of het kabinet kan toelichten op welke manier toezicht wordt gehouden dat de cultuur binnen Toeslagen open blijft, medewerkers invulling geven aan de kompaswaarden en de beoogde resultaten in 2022 worden gewaarborgd. Wordt hiervoor een specifieke functie of specifiek team ingericht?

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan aangeven op welke wijze de Kamer op de hoogte wordt gehouden over de oplossingen en verbetertrajecten met betrekking tot alle toeslagen gedurende 2022. De leden van de VVD-fractie vragen bovendien of het kabinet de pilot «invoeringstoets» gaat evalueren. Zo ja, wanneer?

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan toelichten op welke wijze de Kamer op de hoogte wordt gehouden over het herijkte proces van intensief toezicht binnen Toeslagen.

De leden van de VVD-fractie vragen ten aanzien van de stand van de uitvoering – Toeslagen 2021 of het kabinet kan aangeven welke criteria worden gebruikt om te bepalen welke knelpunten prioriteit krijgen. Hoe wordt omgegaan met knelpunten die geen prioriteit krijgen?

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan toelichten op welke manier Toeslagen zal gaan samenwerken met andere uitvoeringsinstanties om knelpunten de komende tijd te kunnen aanpakken.

De leden van de VVD-fractie vragen ten aanzien van de beleidsreactie Stand van de Uitvoering Toeslagen of het kabinet kan aangeven hoe de Kamer op de hoogte wordt gehouden met betrekking tot de verdere ontwikkeling, het verder uitbouwen van het signaalmanagement en de hernieuwde overlegstructuur.

Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie

De leden van de D66-fractie hebben met grote interesse kennisgenomen van het jaarplan, de stand van de uitvoering en de voortgangsrapportage Toeslagen. Het is van groot belang dat overheidsorganisaties transparant communiceren over knelpunten waar ze tegenaan lopen in de uitvoering van beleid. Deze leden herkennen de geschetste situatie.

De leden van de D66-fractie zien de in het coalitieakkoord aangekondigde omvorming van de huur- en kinderopvangtoeslag als oplossing voor een aantal van de genoemde knelpunten in de stand van de uitvoering. Deze leden hopen hiermee de uitvoering van beleid, voor burgers én voor Toeslagen, simpeler en transparanter te maken.

De leden van de D66-fractie zien een gebrek aan iv-capaciteit vaker terugkomen als flessenhals, zo ook bij de fundamentele verbetering voor dienstverlening bij toeslagen. Tegelijkertijd worden er veel knelpunten gesignaleerd die kleine of grote aanpassingen in de uitvoeringsstructuur vergen. Deze leden vragen het kabinet of het reëel is dat op termijn niet meer te kampen is met technische schulden bij toeslagen. Op welke termijn is dat dan? De Kamer heeft in het verleden vaker de intentie uitgesproken om terughoudend om te gaan met nieuw beleid. In de

praktijk constateren de leden van de D66-fractie dat het niet altijd mogelijk of rechtvaardig is om beleid stil te laten staan. Deze leden vragen of het kabinet het met hen eens is dat enkel beleidsstilstand niet de oplossing is. Deze leden vragen welke mogelijkheden het kabinet ziet om technische schulden te voorkomen zonder steeds beleidsluwe periodes in te hoeven bouwen.

Vragen en opmerkingen van de leden van de PVV-fractie

De leden van de PVV-fractie hebben kennisgenomen van de brief van 30 november 2021 inzake het Jaarplan Toeslagen 2022.

De leden van de PVV-fractie hebben enkele vragen en/of opmerkingen.

In de beleidsreactie van 6 oktober 2021 komt naar voren dat er kortweg een drietal knelpunten naar voren komen bij Toeslagen. Te weten, een verouderde IV-portfolio, complexe en knellende wet- en regelgeving en het beschadigd vertrouwen in Toeslagen.

Kan het kabinet aangeven welke van de drie knelpunten voor 2022 haar prioriteit heeft en welk concreet doel zij eind 2022 behaald wil hebben?

Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van het jaarplan Toeslagen, waarin eveneens veel punten uit de voortgangsrapportage zijn verwerkt. Deze leden denken dat goede stappen worden gezet om de organisatie beter te laten functioneren met als doel om burgers beter te kunnen bedienen zonder de zorgvuldige omgang met gemeenschapsgeld uit het oog te verliezen. Deze leden hebben enkele vragen bij het Jaarplan. De leden van de CDA-fractie lezen in het Jaarplan dat wordt gesproken over «toezicht op gepaste en toereikende wijze». Wat houdt dit precies in? Ook zien deze leden dat onder het intensief toezicht niet langer gesproken wordt over «fraudebestrijding». Wat zijn de nieuwe werkwijzen onder het intensief toezicht? Wanneer zullen de kaders voor intensief toezicht worden afgerond? Op basis van wat voor (risico)factoren vindt nu het intensief toezicht plaats? Wat zijn de eerste resultaten met betrekking tot uitvoering van het intensief toezicht?

De leden van de CDA-fractie lezen voorts dat in 2021 het programma Leiderschap en Cultuur is gestart. Wat merkt men daarvan in de dagelijkse praktijk? Welke veranderingen zijn reeds binnen afdelingen en teams waar te nemen? Wat gaat er goed en wat is hardnekkig? Hoe wordt zicht gehouden op de ontwikkeling van de cultuur binnen de Belastingdienst Toeslagen in de goede richting?

De leden van de CDA-fractie vinden het goed dat over netwerkservicepunten en steunpunten wordt gesproken. Het is heel belangrijk dat mensen die daar behoefte aan hebben op fysieke plekken terecht kunnen. Deze leden vragen waar de tien nieuwe fysieke locaties zijn geopend en graag zouden deze leden een overzicht hebben waar alle fysieke locaties zich bevinden. Is daar voldoende spreiding te zien of zijn de locaties bijvoorbeeld met name gericht op grote steden? Op basis waarvan zijn de locaties gekozen?

Bij de reguliere uitvoering hebben de leden van de CDA-fractie enkele vragen over de indicatoren bij de getallen. Deze leden zien grote aantallen aanvragen, maar nog veel grotere aantallen mutaties en telefoontjes. Waarom zijn er zo veel mutaties? Met wat voor soort vragen bellen mensen het vaakst? Gaat dat om onduidelijkheid in processen? Hoe

worden de aantallen geanalyseerd om daar conclusies voor verbetering uit te trekken?

De leden van de CDA-fractie zien in de risicoparagraaf de IV-capaciteit als knelpunt terugkomen, net als in de meeste stukken over de Belastingdienst. Hier staat dat de IV-veranderingscapaciteit waar mogelijk wordt vergroot om achterstand in de verwerking van IV-wensen te beperken. Hoe wil Toeslagen de IV-veranderingscapaciteit gaan vergroten? Ook zien deze leden dat als risico wordt genoemd het tekort aan personeel. In hoeverre is het mogelijk voldoende personeel te vinden om dit risico te mitigeren in de huidige krappe arbeidsmarkt? Op welke «andere kwalificaties» wordt hier geselecteerd? Wat is het risico dat teveel personeel wordt aangenomen die niet de oorspronkelijk gewenste kwalificaties hebben en hoe wordt dit personeel toch adequaat opgeleid? Hoe wordt voorts de vaktechnische kolom versterkt als er tekort heerst aan gekwalificeerd personeel? Hoe wordt in de vaktechnische kolom omgegaan met burgerperspectieven? Kan het kabinet ook toelichten hoe de menselijke maat in handboeken en interne procedures voor het uitdragen van de (actuele) wet- en regelgeving wordt verwerkt?

Deze leden lezen ook dat scenarioanalyses worden gemaakt waarbij de gevolgen van stelselwijzigingen in de uitvoering voor de lange termijn in beeld zijn. Kunnen deze scenarioanalyses ook met de Kamer worden gedeeld, zodat die kunnen worden meegenomen in de besluitvorming over nieuwe stelselwijzigingen? Wat zijn de knelpunten op de kortere termijn binnen het huidige stelsel?

De leden van de CDA-fractie hebben afsluitend bij het Jaarplan nog enkele vragen over de bijlage met prestatie-indicatoren. Deze leden vragen allereerst hoe burgers tevredenheid wordt gemeten en waarom er pas vanaf 2022 een streefwaarde is opgenomen. Hoe kan die meer dan 90 procent worden bereikt? Ten aanzien van de klanttevredenheid vragen deze leden om hoeveel contactmomenten dit concreet gaat. Bijvoorbeeld, wat betekent het dat 30 procent lager dan drie sterren geeft – hoeveel gesprekken zijn dat? Hoeveel contactmomenten wordt een 1,5 of lager gegeven? Voor wat betreft klantcontact zijn deze leden verder benieuwd hoe op het niveau van dienstverlening wordt gestuurd. Binnen hoeveel tijd moet worden teruggebeld? Wat is de reactietijd op een mail? Verder vragen deze leden wat de streefwaarde 2022 van 93 procent toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag boven de 500 euro, concreet betekent. Hoeveel terugvorderingen zijn naar verwachting wel boven de 500 euro?

Ten aanzien van de Stand van de Uitvoering Toeslagen vinden de leden van de CDA-fractie het goed dat deze sinds 2021 wordt opgesteld en met de Kamer gedeeld. Zo ontstaat er beter inzicht in de signalen die de dienst ontvangt, de meest urgente vraagstukken en de knelpunten in praktijk. Hoe wordt de stand van de uitvoering vervolgens verwerkt in de plannen van de Belastingdienst Toeslagen en wordt hier specifiek over gerapporteerd in de voortgangsrapportage? Meer uitgezoomd, hoe worden de verschillende stukken geïntegreerd tot één benadering voor de Belastingdienst Toeslagen? Hoe gaat de wetgever met deze stukken om? In de stand van de uitvoering staan bijvoorbeeld de meest urgente vraagstukken die aanpassing van de wet behoeven. Staan deze ook bij het kabinet op de prioriteitenlijst en wanneer staan deze in de planning om op te pakken?

Ten aanzien van massale processen versus maatwerk vragen de leden van de CDA-fractie op welk moment precies wat nodig is. Natuurlijk zijn met de grote hoeveelheden aanvragen geautomatiseerde processen nodig,

maar moet binnen die processen al maatwerk worden ingebouwd of komt dit vooral daarna kijken bij contact met burgers over aanvragen? Of kunnen bijvoorbeeld afwijkende aangiftes uit de automatische processen omhoogschieten die vervolgens handmatig worden bekeken?

De leden van de CDA-fractie lezen bij de spanningen bij implementatie van wet- en regelgeving het voorbeeld dat regelingen in een later stadium worden uitgebreid, zoals bij het toenemend aantal vermogensuitzonderingen. Zijn de aanvullende vermogensuitzonderingen bijvoorbeeld de uitzonderingen in verband met de compensatiebedragen naar aanleiding van de toeslagenaffaire? Betekent dit dus dat met elke aanvullende regeling die wordt ingevoerd in de hersteloperatie, er weer nieuwe aanvullende complexiteiten voor de Belastingdienst ontstaan en hoe kunnen die in het vervolg wel voldoende worden onderkend? Ook lezen deze leden dat vroegtijdige betrokkenheid van uitvoering bij wet- en regelgeving helpt bij het maken van de juiste afwegingen. Deze leden zijn benieuwd wat wordt verstaan onder «vroegtijdig». Is dit het uitvoeren van een uitvoeringstoets bij nieuwe wetgeving of moet de uitvoering ook eerder bij het opstellen van de wetgeving wordt betrokken en moet wetgeving ook meer vanuit het uitvoeringsperspectief worden geschreven?

Met betrekking tot de IV-systemen hebben de leden van de CDA-fractie, zoals al vaak geuit, grote zorgen. Dit blijft op alle vlakken binnen de Belastingdienst een groot knelpunt. Nieuwe wet- en regelgeving vraagt veel IV-capaciteit, waarbij als voorbeeld de verhoging van de vrijstelling in box 3 wordt gegeven als majeure aanpassing. Nu is in het nieuwe coalitieakkoord wederom een verhoging van de belastingvrije som voorgenomen. In hoeverre leidt dit weer tot groot beslag op de IV-capaciteit?

Bij de paragraaf over discretionaire ruimte denken de leden van de CDA-fractie dat er veel te winnen is. Juist de behandelaren, niet de machines, kunnen maatwerk bieden aan mensen. Dit lijkt deze leden dan ook een focuspunt voor de organisatie in de dienstverlening van de burger. Als behandelaren betere handvatten of voorbeelden van casusposities tot hun beschikking hebben waarmee zij meer vrijheid voelen om beslissingen te nemen en minder angst om fouten te maken, kan dit helpen bij het sneller vinden van oplossingen. Deze leden vragen op dit punt nadruk te leggen en zijn benieuwd wat hier concreet al gebeurt en hoe dit zo snel mogelijk kan worden bevorderd. Ook vragen deze leden hoe de samenwerking met andere stakeholders kan worden geïntensiveerd en of en hoe daar bijvoorbeeld ook betere overheidsinformatie over kan worden gegeven, zodat burgers op één plek kunnen zien waar ze terecht kunnen met welk probleem. Kan informatie over de stakeholders ook duidelijk op de website van de Belastingdienst worden verwerkt, bijvoorbeeld met een paar voorbereidende ja/nee vragen, zodat mensen gericht kunnen worden doorverwezen?

Vragen en opmerkingen van de leden van de ChristenUnie-fractie

De leden van de ChristenUnie-fractie hebben kennisgenomen van het voorliggende jaarplan, de stand van de uitvoering en de voortgangrapportage Toeslagen. Voor deze leden geldt altijd als kompas in overleggen en debatten het perspectief van de gedupeerde ouders. Deze leden willen deze inbreng dan ook beginnen met het uitspreken van de hoop dat dit jaarplan weer een stap in de goede richting is en een bijdrage zal leveren aan herstel. In dit schriftelijk overleg willen de leden van de ChristenUnie-fractie stilstaan bij een drietal onderwerpen: de herijking van de aanpak van de hersteloperatie, de voorgenomen kabinetsplannen en de ambities van het kabinet.

Deze leden constateren dat er veel in het jaarplan staat, maar er ook zaken ontbreken. Deze leden lezen nog niet veel over de herijking van de aanpak van de hersteloperatie. Deze is bij de afronding van het jaarplan nog gaande, maar het was al wel duidelijk dat de herijking zou plaatsvinden. Inmiddels is duidelijk dat er twee additionele regelingen verder uitgewerkt worden: het integreren van de (werkelijke) schadeposten in de integrale beoordeling, en de VSO-route (voorschoolse opvang).

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen het kabinet hoe deze aspecten van de herijking een plek krijgen in 2022? Het jaarplan geeft inzicht in de plannen, verantwoordelijkheden en doelen van het komende jaar, maar de leden vragen het kabinet hoe de herijking onderdeel wordt van die plannen, verantwoordelijkheden en doelen. Welke stappen worden er komend jaar gezet in de hersteloperatie toeslagen om de genoemde aspecten van de herijking in deze organisatie te integreren?

De leden van de ChristenUnie-fractie hebben daarnaast enkele vragen over voorgenomen plannen van het kabinet. Het kabinet is voornemens om uiteindelijk de toeslagen af te schaffen met als tussenstappen het afschaffen van de kinderopvangtoeslag en het vereenvoudigen van de huurtoeslag. Deze leden vragen het kabinet of en hoe deze voornemens landen in de plannen, doelen en verantwoordelijkheden van het komende jaar. Welke stappen wil het kabinet dit jaar zetten?

Tot slot vragen de leden van de ChristenUnie-fractie het kabinet of het kabinet aanvullend op het jaarplan extra ambities heeft op het terrein van toeslagen. Welke doelen heeft het kabinet bepaald voor de komende jaren? Deze leden zijn erg benieuwd naar hoe de Staatssecretaris haar ambt zal gaan invullen en wensen de nieuwe Staatssecretaris daarbij van harte succes toe.

Vragen en opmerkingen van het lid van de BBB-fractie

Het lid van de BBB-fractie heeft kennisgenomen van het pakket aan informatie van de Staatssecretaris van Toeslagen en Douane over het Jaarplan Toeslagen 2022 en de stand van de Uitvoering Toeslagen en Voortgangsrapportage Toeslagen over 1e acht maanden 2021.

Het lid van de BBB-fractie wil graag dat mensen centraal worden gesteld en niet de regels en is van mening dat de Tweede Kamer sterk moet gaan inzetten voor het afschaffen van het stelsel van Toeslagen omdat deze symptoombestrijding naast hoge uitvoeringskosten ook grote problemen oplevert voor honderdduizenden huishoudens en een veelvoud aan Nederlandse burgers.

Dat de overheid ruim 5,6 miljoen huishoudens tegemoet moet komen in de kosten voor de zorgverzekering, de zorg voor kinderen en de ruimte om te wonen geeft aan dat de basis van het systeem ondeugdelijk is. Toeslagen zouden in de ogen van dit lid een uitzondering moeten zijn om kleine omissies in regelingen te repareren en geen reddingsvlot voor een groot deel van de bevolking.

Het lid van de BBB-fractie heeft waardering voor de inzet van de uitvoeringsorganisaties die dagelijks toch aan de slag gaan om een nauwelijks uit te voeren systeem zo goed en veelal zo menselijk mogelijk invulling te geven. Maar deze situatie is in de ogen van dit lid onwenselijk en zoals gebleken onhoudbaar. De vele en omvangrijke knelpunten die blijken uit de rapporten en de dagelijkse mails die het lid van de BBB-fractie ontvangt, steunen het lid van de BBB-fractie in haar conclusie dat rigoureuze hervormingen noodzakelijk en urgent zijn. Dit lid wijst er dan

ook nogmaals nadrukkelijk op dat via instrumenten als belastingkorting, minimumlonen en belastingschalen aanvullingen op inkomens slechts in uitzonderlijke gevallen nodig moeten zijn en niet zoals nu bij 5,6 van de circa 8 miljoen huishoudens.

Vragen en opmerkingen van het lid van de BIJ1-fractie

Het lid van de BIJ1-fractie heeft kennisgenomen van het jaarplan Toeslagen 2022, de Stand van de Uitvoering Toeslagen en de Voortgangsrapportage over de eerste acht maanden van 2021. Dit lid had gehoopt meer zelfreflectie en bescheidenheid te proeven, maar hoopt ten zeerste dat de optimistische toon uit het jaarplan zich ook daadwerkelijk zal vertalen naar voelbare verandering voor de Nederlandse burger.

Ten aanzien van het Jaarplan Toeslagen 2022 is het lid van de BIJ1-fractie verrast te lezen dat Toeslagen zich vanaf 2022 laat leiden door de vragen of iets rechtvaardig is, of men het samen doet en of men aanspreekbaar is. Ondanks dat het erg mooi klinkt, vraagt dit lid voor wie zou het rechtvaardig moeten zijn en door wie wordt dat beoordeeld. Gaat het over rechtvaardigheid voor de burger die de toeslagen hard nodig heeft of gaat het over «rechtvaardigheid» volgens de arbitraire regels die bepalen wie er überhaupt recht heeft op toeslagen? In andere woorden: gaat het over rechtvaardigheid voor de groepen mensen die zodanig worden gemarginaliseerd door het economische systeem in Nederland dat toeslagen onmisbaar zijn in hun leven, wat ook en nog steeds voorkomt bij mensen die door het systeem niet worden erkend als zodanig, of gaat het over «rechtvaardigheid» voor de belastingbetaler die waarde hecht aan toezicht en handhaving? Ook vraagt dit lid met wie Toeslagen wat precies samen wil doen. Hoe ziet die samenwerking er dan exact uit? Als het hier bijvoorbeeld samenwerking met de burger betreft, in hoeverre heeft de burger zeggenschap, eigenaarschap of beslissingsmacht in de processen waarin de desbetreffende burgers worden betrokken? Tot slot vraagt dit lid op dit punt door wie Toeslagen aangesproken zou willen worden, in hoeverre faciliteert Toeslagen dat en wat wordt er vervolgens mee gedaan als er geen politieke druk op staat?

Het lid van de BIJ1-fractie leest ook dat Toeslagen «blijvend in verbinding is met burgers» (pagina 8), maar wordt niet veel wijzer over wat dat precies inhoudt. Wat maakt die verbinding blijvend, en hoe lang bestaat die «blijvende verbinding» al? Als die «blijvende verbinding» al bestond voordat het toeslagenschandaal wijd in de media kwam, hoe wordt die verbinding nu vernieuwd en waarom heeft het in het verleden niet voor de gewenste binding gezorgd? Als die «blijvende verbinding» relatief nieuw is en pas sinds het bekend worden van het toeslagenschandaal in werking is getreden, waar komt die «blijvende verbinding» nu vandaan en hoe is die vormgegeven? Wie wordt er uitgenodigd voor de burgerpanels? Hoe representatief zijn die? Door wie worden ze geleid en waar worden ze veelal georganiseerd?

Het lid van de BIJ1-fractie vraagt of Toeslagen zich voldoende gesterkt, gefaciliteerd en gesteund ziet door het kabinet om het netwerk van servicepunten te faciliteren, zoals sociaal raadslieden, gemeenten, vluchtelingenwerk en vrijwilligersorganisaties. En of Toeslagen vanuit dat netwerk zelf signalen ontvangt dat die servicepunten extra ondersteuning behoeven? Is Toeslagen in staat die extra ondersteuning te bieden, of heeft Toeslagen daar zelf extra middelen voor nodig vanuit het Rijk?

Het lid van de BIJ1-fractie vraagt hoe Toeslagen de signalen die het ophaalt bij burgers «openlijk bespreekt en samen met de buitenwereld zorgt voor oplossingen voor de burger» (pagina 9). Waar en hoe vinden

die openlijke besprekingen plaats en voor wie zijn die open en toegankelijk? Wie is de buitenwereld met wie Toeslagen aan oplossingen werkt? Hoe is dat vormgegeven en wat houdt die samenwerking precies in? Hoe wordt de werking van die oplossingen getoetst bij de burger, en wie evalueert die oplossingen dan alvorens deze worden geïmplementeerd?

Het lid van de BIJ1-fractie vindt het ook enigszins misplaatst om reeds te spreken over een solide richting van het nieuwe DG Toeslagen, terwijl er in het fundament voor de vernieuwings- en uitvoeringsopgave alleen wordt gesproken over het aanbrengen van focus en het borgen van coördinatie in hetgeen Toeslagen doet, het wendbaar maken van de organisatie om de gewenste veranderingen door te voeren en in te spelen op veranderende situaties. Er wordt hier in de visie van dit lid niet gereflecteerd op de rol van de ambtelijke top in het Toeslagenschandaal, in hoeverre die top betrokken is bij het ontwikkelen van de nieuwe governance en wat de reikwijdte is van het externe toezicht op Toeslagen. Ook wordt er niet gesproken in hoeverre de nieuwe Topstructuur anders is dan de voorgaande ambtelijke top en wat er van de Topstructuur verwacht mag worden om het vertrouwen in de ambtelijke top te herstellen. Dit lid hoopt hier vooralsnog antwoord op te krijgen.

Het lid van de BIJ1-fractie vraagt wat Toeslagen nu al heeft geworven aan inzichten over de manieren waarop de huidige wet- en regelgeving ouders in het verleden heeft geraakt en wat er met die inzichten wordt gedaan.

Het lid van de BIJ1-fractie vraagt voorts hoe Toeslagen hun aanwezigheid in kwetsbare wijken gaat versterken, niet alleen om signalen op te halen, maar juist ook om kennis te verstevigen en te verduidelijken waar nodig.

Het lid van de BIJ1-fractie leest dat het doel is om de cultuur binnen Toeslagen zich te laten kenmerken door openheid en samenwerking tussen medewerkers op en tussen alle niveaus. Toch leest dit lid ook dat de beoogde resultaten voornamelijk expliciet betrekking hebben op de medewerkers en niet op de leidinggevendenden. Medewerkers moeten zich bijvoorbeeld vrij en uitgenodigd voelen in het adresseren van signalen en knelpunten, in plaats van dat leidinggevendenden hun medewerkers aanmoedigen en uitnodigen om signalen en knelpunten te bespreken. Dat maakt dat dit lid vraagt wat er wordt veranderd in de ambtelijke top en hoe leidinggevendenden op kritische wijze hun verantwoordelijkheden gaan onderzoeken, uitvoeren en opnieuw vormgeven? Hoe verhouden de urgentie van cultuurverandering en de rol van leidinggevendenden daarin zich tot het feit dat leidinggevendenden niet verplicht worden deel te nemen aan een ontwikkelassessment maar slechts op vrijwillige basis starten met het bezien van hun persoonlijke positie in relatie tot de ingezette koers en doelen van Toeslagen? Geldt die vrijwillige basis ook voor het programma Leiderschap en Cultuur, wat volgens de organisatie zelf één van de bouwstenen van interne verandering zou moeten zijn? Tot slot, in hoeverre staan antiracisme en -discriminatie centraal in de voornoemde programma's, niet alleen in relatie tot medewerkers onderling maar ook en juist naar de burger toe? Want ondanks dat alle gegevens over dubbele nationaliteiten uit de systemen van Toeslagen zijn verwijderd en nationaliteit geen indicator meer is die voorkomt in risicomodellen, zijn er nog altijd andere factoren op basis waarvan medewerkers vooroordelen koesteren die in de praktijk worden gemanifesteerd.

Het lid van de BIJ1-fractie leest op pagina 24 dat Toeslagen onder andere structureel onderzoek doet onder burgers en met hen samenwerkt om inzichten te genereren over de knelpunten in hun processen. Dit lid vraagt hoe die samenwerking eruit ziet en wat het tot nu toe heeft opgeleverd.

Het lid van de BIJ1-fractie is van mening dat zelfs in het jaarplan de beschrijving van de reguliere uitvoering nog ingewikkeld en ontoegankelijk klinkt: het is vooralsnog niet makkelijk te begrijpen voor de fractie. Dit lid vraagt waar Toeslagen zelf, in de reguliere uitvoering zoals omschreven, risico's ziet en op welke knelpunten de organisatie nu al anticipeert.

Het lid van de BIJ1-fractie leest op pagina 8 van de Eerste voortgangsrapportage Toeslagen 2021 dat er wordt gewerkt aan het voorkomen van het aanleveren van foutieve informatie aan de voorkant van het toeslagenproces en dat één van de signalen op basis waarvan dat gebeurt een «afwijkende doelgroepsstatus» betreft. Dit lid vraagt naar een hele heldere definitie en uitleg van dit begrip, en de manier waarop dit wordt ingevuld, gehandhaafd en in de praktijk werkt.