

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Directie Communicatie

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag

www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

www.minfin.nl

Ons kenmerk

2020-0000020169

Bijlagen

1

Datum 30 januari 2020
Betreft Rondetafelgesprekken 20 januari 2020

Beste ouders en andere aanwezigen bij de rondetafelgesprekken,

Om te beginnen hartelijk dank voor uw komst en uw openhartigheid tijdens de rondetafelgesprekken op maandag 20 januari. U heeft ons geraakt door de vele aangrijpende verhalen. Het werd ons duidelijk dat we onmogelijk al uw zorgen en verdriet weg kunnen nemen. Maar het sterkt ons wel in het voornemen om zo snel mogelijk met passende oplossingen te komen. Het is belangrijk dat dit in alle zorgvuldigheid gebeurt.

Aan elke gesprekstafel zijn aantekeningen gemaakt. Tijdens de bijeenkomst hebben wij u een korte samenvatting van de gesprekken beloofd. Deze samenvatting is bijgevoegd bij deze brief. Zoals u hopelijk zult begrijpen kan een samenvatting onmogelijk compleet zijn en recht doen aan alle emoties en ervaringen van u en de andere ouders. Daarvoor is het verslag te kort en – in het belang van de privacy van u en de andere gedupeerde ouders – te anoniem. Wat u er hopelijk wel in terugleest, zijn de belangrijkste punten uit uw verhalen. En daarbij de bevestiging dat wij uit de fouten die zijn gemaakt lessen willen trekken voor de toekomst.

Wij zullen er alles aan blijven doen om uw vertrouwen in de overheid, en in de Belastingdienst in het bijzonder, te herstellen. Nogmaals heel hartelijk dank voor de moed om uw vaak emotionele en persoonlijke verhalen met ons te delen.

Hoogachtend,
de minister van Financiën, de minister-president,

Wopke Hoekstra

Mark Rutte

Verslag ouderbijeenkomst, 20 januari 2020

Op maandag 20 januari was u, samen met zo'n 325 andere ouders en een aantal begeleiders, aanwezig in de Broodfabriek in Rijswijk. U werd uitgenodigd voor deze besloten bijeenkomst omdat u gedupeerd bent in de CAF-11 zaak of omdat u inzage in uw dossier heeft gevraagd. Tijdens de rondetafelgesprekken deelde u uw ervaringen met minister-president Mark Rutte, minister van Financiën Wopke Hoekstra en met medewerkers van het ministerie van Financiën, de Belastingdienst en Toeslagen. Uw verhaal stond centraal.

Deel 1 bijeenkomst

Opening

Bij de start van de bijeenkomst bood minister-president Rutte namens het kabinet excuses aan, in navolging van staatssecretaris Snel en minister Hoekstra, voor de doorgeslagen fraudeaanpak. Minister Hoekstra en minister-president Rutte gaven aan dat zij zich heel goed realiseren dat het verloren vertrouwen in de overheid niet zomaar hersteld is, maar zij hoopten dat de bijeenkomst een eerste stap kan zijn. De problemen zijn complex en vragen om een zorgvuldige oplossing, die helaas de nodige tijd zal vergen.

Duidelijkheid

U kwam met verschillende redenen naar de bijeenkomst. Velen van u deelden schrijnende verhalen over de grote persoonlijke en of financiële problemen waarin u terecht bent gekomen. U wilde gehoord worden of duidelijkheid krijgen over uw situatie. Velen van u gaven aan nog maar weinig vertrouwen te hebben in het systeem.

Deel 2 bijeenkomst

Persoonlijke gesprekken

Het tweede deel van de bijeenkomst bestond uit rondetafelgesprekken. U en andere ouders zaten verdeeld over 32 tafels, zodat iedereen de kans kreeg om zijn of haar verhaal te doen. De gesprekken werden geleid door medewerkers van het ministerie van Financiën, de Belastingdienst en Toeslagen.

Fraude

Velen van u zijn door de Belastingdienst onterecht als fraudeur behandeld. U wilt dan ook van dit stempel fraudeur af en heeft behoefte aan een 'schone lei'. Vaak was het voor u niet duidelijk waarom u werd aangemerkt als fraudeur. De brieven en berekeningen kwamen erg ingewikkeld over en soms zaten er fouten in. Velen van u vroegen zich af waarom de Belastingdienst niet gewoon persoonlijk contact opnam als ze iets van u willen. Het verbaasde u bovendien dat de Belastingdienst zoveel gegevens van u vraagt, zeker omdat de overheid toch toegang lijkt te hebben tot alle gegevens?

Ongelijke strijd

Het voelde als een ongelijke strijd tegen de Belastingdienst. Wanneer sommigen van u iets te laat bleken met het aanleveren van brieven of stukken, werd u dat zwaar aangerekend. U vond dat hard en onrechtvaardig omdat de Belastingdienst tegelijkertijd juist vaak de afgesproken termijnen niet haalde of niet terugbelde wanneer dat was beloofd. Regelmatig blijkt opgestuurde post en blijken bewijsstukken – zelfs aangetekend of persoonlijk bij de balie overhandigd— bij de Belastingdienst niet meer terug te vinden. Het was daardoor moeilijk te achterhalen wat er aan de hand was of welke stukken er nog ontbraken.

Belastingtelefoon

Wanneer u de Belastingtelefoon belde, werden meerderen van u kortaf of onaardig te woord gestaan. Een aantal van u kreeg verschillende antwoorden op dezelfde vragen. De problemen van u en andere ouders waren vaak te ingewikkeld voor medewerkers van de Belastingtelefoon. Een enkele keer hadden sommigen van u het gevoel dat u slechter werd behandeld dan als er iemand anders belde met vergelijkbare vragen.

Oneerlijk

Meerderen van u die bij een frauderende kinderopvangorganisatie bleken aangesloten, begrijpen niet waarom de Belastingdienst u als schuldige ziet, terwijl in veel gevallen zelfs de rechter de opvangorganisatie als schuldige heeft aangewezen. Het voelt voor u en anderen zo oneerlijk dat de overheid weet dat de organisatie fraudeert en dan probeert bij de ouders het geld terug te halen. Een persoonlijk gesprek over de eigen situatie met iemand die veel verstand heeft van uw dossier, werd door velen van u gemist. Een vaste behandelaar of een contactpersoon zou daarbij kunnen helpen.

Schulden

Schulden liepen vaak snel op en een aantal van u kwam steeds dieper in de schulden terecht. Sommigen van u konden door een BKR-registratie niet eens meer een telefoonabonnement afsluiten. De schuldenlast had vaak grote gevolgen voor uw lichamelijke en geestelijke gezondheid, het leidde tot stress en depressie. Post van de Belastingdienst werd niet, of met angst in het hart geopend. En wanneer sommigen van u een persoonlijke betalingsregeling kregen aangeboden, waren de persoonlijke omstandigheden niet voldoende meegenomen waardoor een aantal van u echt te weinig geld overhield om van te kunnen leven. Wie in zijn of haar omgeving kon lenen, deed dat vaak. Maar niet iedereen van u kon dat of schaamde zich daarvoor.

Het ergste voor de kinderen

Velen van u vonden het allerergste dat uw kinderen eronder hebben geleden. Ook zij hadden last van stress en kregen minder aandacht van u dan u zou willen. Meerderen van u stelden de vraag hoe de Belastingdienst de kinderen compenseert.

Compensatie

Voor sommigen van u lijkt het ergste nu voorbij, maar u durft soms geen toeslagen meer aan te vragen, uit angst dat het toch weer zal worden teruggevorderd. De compensatie vinden sommigen van u te laag. Hoe compenseer je namelijk het leed en verdriet? Of als je bijvoorbeeld hebt moeten stoppen met werken, omdat je geen opvang meer kon krijgen, of omdat je van je baas geen schulden mag hebben?

Verjaring en tijdelijk opschorten

U als ouder wiens zaak nog niet in behandeling is, geeft veelvuldig aan zich grote zorgen te maken over de verjaringstermijn. Velen van u hebben er wel begrip voor dat het herstellen wat langer duurt. Maar u vraagt dan om duidelijk aan te geven wanneer er wel meer bekend is. Nu voelt het allemaal heel onzeker. Bovendien heeft een aantal van u behoefte om even niet te worden lastiggevallen door de Belastingdienst. Tijdelijk niet hoeven terug te betalen of alvast een deel van de compensatie vooruitbetalen, is meerdere keren door u als mogelijke oplossing aangegeven.

Systeem niet goed

Alles bij elkaar opgeteld, zo zeggen velen van u, blijkt het systeem van toeslagen zoals we dat nu kennen niet goed. Hoge voorschotten uitkeren met het risico om die terug te moeten betalen, is financieel onverantwoord. Dat er naar u is geluisterd, is een begin. Sommigen van u opperen de mogelijkheid om betrokken te zijn bij de oplossing, bijvoorbeeld door te participeren bij beoordelingen of een klantenraad te beginnen.

Contact

Minister-president Rutte en minister Hoekstra gaven na afloop aan, dat het indringende en regelmatig hartverscheurende verhalen waren. Alle ervaringen, verhalen en suggesties van u en alle andere ouders zijn zorgvuldig genoteerd. Datzelfde geldt voor individuele klachten en vragen. U heeft kunnen aangeven of u daarover een persoonlijk gesprek zou willen. Wanneer u heeft aangegeven dat u dat wenst, wordt u daar voor uiterlijk eind februari over teruggebeld. U kunt ook altijd contact opnemen met het speciale telefoonnummer 0800-2358358.