

Verslag van een openbaar verhoor

De parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening heeft op 28 september 2023 **de heer Blankestijn** als getuige gehoord, die werd bijgestaan door mevrouw Everaers.

Voorzitter: Belhaj

Griffier: Sjerp

Aanwezige leden van de commissie: Aartsen, Azarkan, Belhaj, Maatoug, Van Nispen, Van Raan, Sylvana Simons en Slootweg.

Aanvang 13.15 uur.

De **voorzitter**:

Ik verzoek de griffier om de volgende getuige van vandaag, de heer Blankestijn, naar binnen te leiden.

(De heer Blankestijn wordt binnengeleid door de griffier.)

De **voorzitter**:

Welkom, meneer Blankestijn. U wordt vandaag gehoord als getuige. Dit verhoor vindt plaats onder ede. U heeft ervoor gekozen de eed af te leggen. Ik verzoek u met de eed te bevestigen dat u de gehele waarheid en niets dan de waarheid zal zeggen.

(In handen van de voorzitter legt de heer Blankestijn de eed af.)

De **voorzitter**:

Dan staat u nu onder ede en mag u plaatsnemen.

Goedemiddag, meneer Blankestijn. Ik heet u van harte welkom, ditmaal namens de hele enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening.

De Tweede Kamer heeft op 1 februari 2022 besloten een parlementaire enquête te houden naar fraudebeleid en dienstverlening van de overheid. Doel van de enquête is te komen tot waarheidsvinding en daar een oordeel over te vormen. Centraal staat de manier waarop de overheid fraude bestrijdt en tekort is geschoten in de dienstverlening aan en de

rechtsbescherming van burgers. Wij onderzoeken hoe en waarom dit heeft kunnen gebeuren.

Ik zie dat u wordt bijgestaan. De commissie wil u erop wijzen dat degene die u bijstand verleent, niet namens u het woord dient te nemen. Dit verhoor zal worden afgenomen door mevrouw Simons en de heer Azarkan. Voordat we gaan beginnen, wil ik vragen of alles duidelijk is.

De heer **Blankestijn**:
Het is duidelijk. Dank u.

De **voorzitter**:
Mooi. Dan stel ik voor dat we gaan beginnen. Ik geef het woord aan mevrouw Simons.

Mevrouw **Simons**:
Dank u wel, voorzitter. Goedemiddag, meneer Blankestijn. U was van 1 september 2011 tot 1 december 2018 directeur van de Dienst Toeslagen van de Belastingdienst. U was daarmee de hoogste baas van de Dienst Toeslagen. Op 18 november 2020 bent u gehoord door de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag over uw betrokkenheid bij het toeslagenschandaal. In dit verhoor willen we het graag met u hebben over de volgende zaken: de werkwijze van de Dienst Toeslagen, de verhoudingen met de Belastingdienst en met de verantwoordelijke beleidsministeries, de aandacht voor de rechtsbescherming van burgers en het gebruik van het risicoclassificatiemodel door de Dienst Toeslagen.

U werkt sinds 1984 voor de Belastingdienst, als mijn informatie correct is, meneer Blankestijn. U heeft daar verschillende leidinggevende posities bekleed. U heeft de toevoeging van de Dienst Toeslagen aan het geheel van de Belastingdienst in 2005 meegemaakt. De commissie heeft gisteren de heer Blansjaar verhoord. Die vertelde ons dat de Belastingdienst bezwaren had om de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het toeslagenstelsel op zich te nemen. Herkent u dit?

De heer **Blankestijn**:
Ja. Misschien mag ik even een aanvulling doen op wat u zei over mijn start bij de Belastingdienst? U noemde 1 september 1984. Dat klopt. Toen ben ik benoemd. Maar ik ben twee jaar daarvoor al in dienst gekomen als buitengewoon ambtenaar. Dus het is voor mij al wat langer; twee jaar daarvoor.

Mevrouw **Simons**:

Fijn. Dank u voor deze toevoeging. Ik vertelde al dat wij als commissie gisteren van de heer Blansjaar hebben gehoord dat de Belastingdienst bezwaren had. Weet u nog hoe er binnen de Belastingdienst werd gedacht over het kabinetsbesluit om de Dienst Toeslagen toe te voegen aan de Belastingdienst?

De heer **Blankestijn**:

Een hele duidelijke opinie binnen de Belastingdienst was dat het uitbetalen van toeslagen echt heel iets anders is dan het heffen van belastingen en het innen van belastingen. Het was voor ons een wezensvreemde taak. Het is maar de vraag of je dat goed zou kunnen doen, dus of je daar goed voor geëquipeerd bent. Ik weet nog wel dat er, zeker in de beginjaren – want het was behoorlijk moeilijk om het allemaal van de grond te krijgen – behoorlijk wat scepsis was en eigenlijk altijd is gebleven binnen de Belastingdienst over de aanwezigheid van een Dienst Toeslagen binnen de hele Belastingdienst.

Mevrouw **Simons**:

U zegt: er is een wezenlijk verschil tussen het heffen van belastingen, het innen van geld en het uitkeren van geld. Kunt u dat iets concreter maken?

De heer **Blankestijn**:

Het is eigenlijk het omgekeerde proces.

Mevrouw **Simons**:

Wat maakt het uit? Wat is bij de ene handeling nodig wat bij de andere handeling misschien niet nodig is of andersom?

De heer **Blankestijn**:

Een heel groot verschil is dat de toeslagenwetgeving zo is opgezet dat je een toeslag aanvraagt op basis van een voorschot, zonder dat er eigenlijk contra-informatie aanwezig is.

Mevrouw **Simons**:

En wat bedoelt u met "contra-informatie"?

De heer **Blankestijn**:

De aanvraag is gebaseerd op een schatting van de burger. Er is binnen Toeslagen geen informatie beschikbaar om te toetsen of wat die burger als schatting aangeeft, ook klopt. Dat is één. Daar start het proces mee. Bij belastingen doe je na afloop van het jaar aangifte en geef je aan wat het

wettelijke, rechtmatige deel is dat je moet afdragen over de inkomsten die je in het jaar daarvoor hebt genoten.

Mevrouw **Simons**:

En die inkomsten zijn heel concreet bekend bij de Belastingdienst.

De heer **Blankestijn**:

Ja, en je weet ook dat je verplicht bent om een deel van je inkomen af te dragen aan de Belastingdienst. Dat is eigenlijk een volledig ander proces. Een ander verschil is de omvang van de Dienst Toeslagen, dus het aantal burgers dat bediend wordt. Door de bank genomen krijgen 8 miljoen burgers maandelijks een toeslag. Het verkeer met de organisatie verloopt allemaal geautomatiseerd, met formulieren en het beschikken en betalen, en is wezenlijk anders dan bij belastingen. Er wordt elke maand een uitbetaling gedaan door de Dienst Toeslagen: dus twaalf keer 8 miljoen. Dat is een enorm massaal proces met heel veel variabelen die van invloed kunnen zijn op de hoogte. Bij belastingen is dat allemaal anders, met name als ik het heb over de inkomstenbelasting, want dat is dan de referentie. Dan kijk je na afloop van het jaar wat je rechtmatige deel is dat je moet betalen. Alle gegevens daarvoor zijn stabiel. Je weet wat je vertrekpunt is. Voor iedereen is duidelijk wat de uitkomst zal zijn van het bedrag dat je moet betalen.

Mevrouw **Simons**:

Duidelijk, dank u wel. Zijn er ondanks die verschillen in werkprocessen toch een aantal werkprocessen wellicht gekopieerd naar de Dienst Toeslagen?

De heer **Blankestijn**:

Dat heeft u, denk ik, al in de stukken gelezen en in eerdere verhoren gehoord. De Belastingdienst heeft deze taak met name gekregen omdat de Belastingdienst goed is in het uitvoeren van massale processen. Dat is, denk ik, wel een hele belangrijke notie die we moeten hebben. Nu gaat het gesprek over: er moet meer maatwerk geleverd worden binnen Toeslagen. Toeslagen is qua wetgeving en qua proces zo opgebouwd dat het massaal is. Wat betekent dat? Dat stelt hele andere eisen aan je organisatie en aan de mensen die je hebt om binnen die organisatie te werken. In essentie is het uitkeren van toeslagen echt een heel andere business dan het heffen van belastingen. Er zijn een aantal parallellen in processen te noemen. Er moet betaald worden. De Belastingdienst betaalt ook uit als je geld terug mag krijgen. Als het gaat over invorderen en betalen zijn er parallellen. Er zitten ook parallellen in een aantal andere processen.

Mevrouw **Simons**:

Zijn er los van die parallellen ook concrete werkprocessen gekopieerd? Is het mogelijk geweest om te zeggen: zo deden we dat daar en zo gaan we dat hier ook doen?

De heer **Blankestijn**:

Een deel van het proces wordt uitgevoerd door andere organisaties van de Belastingdienst. Als mensen met de BelastingTelefoon bellen met een vraag voor Toeslagen, dan krijgen ze de BelastingTelefoon. Dat is het onderdeel dat de service voor de hele Belastingdienst doet. Er zitten weliswaar mensen met een specialisatie in toeslagen, maar toch. Het is een ander onderdeel. Het massale proces van het uitbetalen gebeurt niet door de Dienst Toeslagen, maar door Centrale Administratieve Processen. De Belastingdienst werkt heel erg in ketens. Wij maken als Toeslagen ook gebruik van dezelfde ketenpartners als Belastingdienstorganisatieonderdelen. Daar zit dus wel een hele grote parallel.

Mevrouw **Simons**:

U noemt het "ketenpartners". Zijn het externe ketenpartners?

De heer **Blankestijn**:

Nee, intern.

Mevrouw **Simons**:

We hebben ook begrepen dat dit bijvoorbeeld ook geldt voor de afdeling Incasso.

De heer **Blankestijn**:

Ja. Het uitbetalen van voorschotten en het terugvorderen van te veel betaalde voorschotten gebeurt door de invordering. De invordering, zoals we dat noemen binnen de Belastingdienst, is onderdeel van de Belastingdienst, die dus voor de hele Belastingdienst werkt. Dat valt niet onder de verantwoordelijkheid van Toeslagen.

Mevrouw **Simons**:

Dank u wel. U bent, zoals gezegd, in september 2011 begonnen als directeur. Wat voor organisatie trof u aan? Hoe stond de Dienst Toeslagen er op dat moment voor?

De heer **Blankestijn**:

Ik hoop dat ik daar even iets meer over mag vertellen dan twee zinnen.

Mevrouw **Simons**:

Graag.

De heer **Blankestijn**:

Het was een organisatie die een ontzettend moeilijke start had gehad. Ik denk dat dat voor iedereen duidelijk is geworden. De organisatie is in 2006 gestart. De kerntaak was uitbetalen, maar dat lukte niet. Binnen de hele Belastingdienst zijn tijdens het paasfeest mensen uitgenodigd om te gaan werken om te helpen om handmatig betalingen te kunnen doen.

Mevrouw **Simons**:

Wat was het grote probleem?

De heer **Blankestijn**:

Het automatiseringssysteem van Toeslagen werkte niet goed. Dat betekende dus dat we in eerste instantie onze kerntaak niet konden uitvoeren. Dat was natuurlijk echt ontluisterend. De betalingen lukten niet. Er zijn toen 600 mensen uit heel Nederland tijdens de paasdagen met bussen naar Utrecht gereden om toch tot uitbetaling te kunnen komen.

Mevrouw **Simons**:

Wat betekende het dat betalingen niet lukten?

De heer **Blankestijn**:

Burgers kregen hun geld niet.

Mevrouw **Simons**:

Hoe groot was die groep burgers?

De heer **Blankestijn**:

Het lukte in de beginfase in z'n geheel niet om goed uit te kunnen betalen. Ik werkte toen nog niet bij Toeslagen, maar bij Belastingen. Er is een hele fase geweest waarin er echt hele grote problemen waren om überhaupt het geld bij de burger te krijgen. Dat automatiseringssysteem voldeed niet, bleek al snel. De hoofdreden is dat er bij toeslagen heel veel mutaties zijn.

Mevrouw **Simons**:

Mutaties zijn wijzigingen, nieuwe informatie ...

De heer **Blankestijn**:

Ja, wijzigingen. De gezinssamenstelling kan wijzigen, mensen verhuizen,

mensen gaan scheiden of er komt een ander huurobject. Er zijn heel veel wijzigingen. Het oude automatiseringssysteem was eigenlijk gebouwd zoals bij de Belastingdienst. U vroeg net wat er gekopieerd was. Nou, het is niet helemaal gekopieerd, maar het oude automatiseringssysteem was eigenlijk opgezet volgens de filosofie waarmee de Belastingdienst negatieve aanslagen oplegt en uitkeert. Als iemand een hypotheek en renteaftrek heeft, kan hij maandelijks een teruggave van de Belastingdienst krijgen. Dat is een heel stabiel gegeven. Dat kan 20 of 30 jaar hetzelfde zijn, of misschien dat iemand in die tijd één keer verhuist. Maar bij toeslagen gebeurt er elke maand misschien wel iets wat op elkaar inwerkt. Het eerste automatiseringssysteem was eigenlijk ongeschikt om dat proces van Toeslagen adequaat te ondersteunen.

Mevrouw **Simons**:

Nou zegt u, meneer Blankestijn, dat dit al bij het begin van de incorporatie van de dienst zo was. Maar u begon daar in 2011. Was er intussen enige vooruitgang geboekt in die jaren?

De heer **Blankestijn**:

Ja, er was wel vooruitgang geboekt, maar ik kan u vertellen dat de Rekenkamer de eerste vier jaar, geloof ik, vernietigend geoordeeld heeft over het hele proces van de Dienst Toeslagen. Toen ik kwam, was het uitbetaalproces inmiddels onder controle; ik denk al een paar jaar. De noodsituatie van het begin, waarbij allerlei noodsporen gemaakt moesten worden, was er niet meer. Dat lukte dus.

Maar het proces van Toeslagen kent twee belangrijke fases. Je hebt een aanvraag op basis van de schatting en dan krijg je een voorlopige toekenning. Na afloop van het jaar wordt de balans opgemaakt en krijg je een definitieve toekenning. Dan kan er een in verschil zitten. Het kan goed zijn, het kan fout zijn; of "fout", het kan te laag of te hoog zijn. Maar dat gebeurde toen niet meteen na afloop van het toeslagjaar. Dat gebeurde in de beginfase echt pas drie jaar na dato. Dus iemand die een toeslag had gehad, dus een voorschot, over 2006, kreeg door de bank genomen pas in 2009 de definitieve toekenning. Er was dus een forse werkvoorraad – dat kan je ook "achterstand" noemen – wat betreft het afdoen van die definitieve beschikkingen. Toen ik aantrad, werkten ze nog met het oude systeem en was er dus nog een forse voorraad definitief toe te kennen toeslagen. Dat betekende dus dat je op dat vlak nog steeds enorm achter de feiten aanliep. Mensen hadden natuurlijk wel hun voorschot gekregen. In die zin was er rust rondom Toeslagen, want de voorschotten werden tijdig uitbetaald. Maar de

definitieve toekenningen lieten heel lang op zich wachten. Dat heeft ook wel forse effecten op burgers gehad.

Mevrouw **Simons**:

Daar gaan wij het in dit verhoor nog uitgebreid over hebben. U zei al hoeveel aanvragen en mutaties er maandelijks waren. Kunt u mij dat nog één keer zo ongeveer vertellen?

De heer **Blankestijn**:

Toeslagen doet door de bank genomen – het is wat wisselend geweest over de loop der jaren – 8 miljoen betalingen per maand. Er kwamen bij mijn weten in de periode dat ik verantwoordelijk was gemiddeld zo'n 400.000 nieuwe aanvragen binnen in een jaar. Kijk, mensen kunnen erin komen met een aanvraag voor zorg. Gaan ze meer verdienen, dan verdwijnt dat. Dan gaan ze drie jaar later kinderen naar de opvang doen en krijgen ze weer een andere toeslag. Dus Toeslagen heeft ook geen stabiele base van klanten. Dat heeft natuurlijk ook te maken met het proces zoals het is vormgegeven.

Mevrouw **Simons**:

Had u op dat moment voldoende menskracht om nog steeds met die achterstand bezig te zijn en om alle nieuwe aanvragen en mutaties te verwerken?

De heer **Blankestijn**:

Nou, toen ik aantrad, heb ik van mijn dg twee opdrachten gekregen. Het automatiseringssysteem moest vervangen worden. Dat was al heel snel duidelijk. In 2007, dacht ik, is men gestart met het ontwerpen en bouwen van een nieuw automatiseringssysteem. Mijn opdracht was om met dat nieuwe automatiseringssysteem de bevoorschotting van 2012 te gaan doen. Ik was op 1 september begonnen en in december moest dat nieuwe systeem live gaan. Waarom vertel ik dat? Omdat vanaf dat moment de toeslagen dus gedaan zouden worden door dat nieuwe systeem. Maar het oude systeem ... Ik vertelde u net al: in 2011 moesten we 2008 nog definitief toekennen. Ik ben dus gestart in een periode waarin we twee automatiseringssystemen naast elkaar hadden en er een enorme werkvoorraad lag, definitief toe te kennen. Dat leidde gewoon tot echt een grote achterstand.

Mevrouw **Simons**:

En mijn vraag is: had u voldoende menskracht om met dit probleem adequaat om te gaan?

De heer Blankestijn:

Ik heb daar natuurlijk in die tijd naar gekeken en gezegd: ik heb te weinig mensen. Als ik nu terugkijk – die kans heb ik nu, want ik ben er inmiddels vijf jaar weg – durf ik bijna te zeggen dat het een ondoenlijke taak is geweest, als ik kijk naar wat er toen op ons bordje lag. Alleen al de implementatie van een nieuw automatiseringssysteem vraagt heel veel van een organisatie. Een ander aspect is de bezetting, de formatie van de Dienst Toeslagen. Die was zo'n 600 fte, fulltime equivalents, vaste medewerkers, en er was inmiddels een hele grote groep uitzendkrachten. Die hele grote groep uitzendkrachten heeft Toeslagen echt overeind gehouden. Dat was ook ongeveer zo'n 500, 600 man. Die gingen elke keer weer naar buiten, want ze hadden werk. Dan moesten er weer nieuwe komen. Dat was gewoon eigenlijk veel te weinig, als ik ernaar kijk, zeker om in een redelijk snel tempo bij te komen op die oudere jaren. Natuurlijk hebben we daarover gesproken. Natuurlijk heb ik tegen mijn dg gezegd: dit is eigenlijk veel te weinig.

Kijkend naar het soort werk van Toeslagen, als je dat vergelijkt met dat van de Belastingdienst: het is werk dat op een vrij eenvoudige manier in de wet is vastgelegd. Het is eigenlijk, zoals ik al zei, een massaal proces en heel strakke wetgeving. Ik hoop dat we het daar ook nog over gaan hebben. De materiële wetgeving, dus de inhoudelijke wetgeving, van de vier toeslagen is in essentie heel eenvoudige wetgeving. Dat betekent dus dat je strakke werkprocessen hebt, want het gaat wel om 8 miljoen stuks, en eenvoudige wetgeving. Dat betekent dat er heel weinig interpretatieruimte is voor medewerkers.

Je hebt dus een grote werklust. Wat je ook nodig hebt, is mensen die daar op een innovatieve manier naar kunnen kijken. Dan heb je aan een bezetting van 600 vaste mensen – want je moet het dan wel van je vaste mensen hebben – van het niveau dat past bij het soort werk ... Dat betekent dat je heel weinig mensen hebt met een hoger opleidingsniveau. Dan is het, zoals ik er nu naar kijk, echt een bijna onmogelijke taak geweest om het goed te doen. We hebben het gedaan, naar eer en geweten en naar beste kunnen. Maar zoals ik er nu naar kijk, denk ik: het is eigenlijk bijna onmogelijk geweest om dat goed te doen.

Mevrouw Simons:

Dat zal zijn weerslag hebben gehad op de mensen aan wie u vroeg dat werk te doen. U zei ook al eerder wat de gevolgen voor de burgers waren,

namelijk dat sommigen van hen al lang aan het wachten waren op hun definitieve beschikking.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

Mevrouw **Simons**:

Ik kan me voorstellen dat dat ook effect heeft op het feit dat op het moment dat u aan het inhalen bent, mensen ook geconfronteerd worden met ofwel geld dat zij nog tegoed hadden bij een definitieve beschikking ofwel geld dat zij teruggevorderd zagen.

De heer **Blankestijn**:

Weet u wat het gevolg is? Een toeslag vraag je aan. Heb je 'm eenmaal aangevraagd, dan wordt die in december van hetzelfde jaar automatisch voortgezet naar het volgende jaar. Het staat ook in de wet, in de Awir, dat we dat doen. Dat is een service. Mensen hoeven dus niet elk jaar opnieuw die toeslag aan te vragen. Zit je er eenmaal in, dan blijf je erin. Maar als je schatting van het eerste jaar niet zo goed was, wat bij een schatting overigens heel goed kan, dan liep in een fase waarin je niet al na een jaar je definitieve toekenning had die schatting door, liep die twee, drie jaar verder. Dat betekent dus dat je alleen al om die reden met veel hogere terugvorderingen geconfronteerd zou kunnen worden.

Mevrouw **Simons**:

Dat is duidelijk. Dank u wel. Zijn er wellicht alternatieve oplossingen overwogen om zonder het wegwerken van de voorraad toch al aan een nieuw systeem te beginnen? Heeft u bijvoorbeeld gekeken naar: we kunnen de beschikkingen definitief maken en dan zijn we gelijk weer bij?

De heer **Blankestijn**:

Je kunt niet een jaar definitief maken voordat het jaar ervoor definitief is. Er zit een vaste volgorde in. Niet alleen wettelijk, maar ook qua systematiek. Het was echt onmogelijk om dat op die manier te doen. Uiteindelijk is het wel goed gekomen, maar dat heeft jaren geduurd en het heeft enorme impact gehad op de andere werkprocessen. Ik heb het zelf vaak ook intern omschreven. Misschien helpt dat voor de begripsvorming. Je hebt een hele keten aan processen, van a tot z, van een aanvraag tot een definitieve toekenning, in jouw organisatie. Je krijgt een aanvraag. Er komen misschien vragen van een burger over. Je krijgt een beschikking, je krijgt bezwaar, je krijgt beroep. Als je dus met een achterstand begint aan de voorkant, dan

ontstaat er een prop en die prop duw je je hele organisatie door. Je kunt er eigenlijk pas afscheid van nemen als die door al die processen heen gegaan is. Als je kijkt naar de tijdlijn van Toeslagen en eigenlijk onze rapportages, dus onze prestaties, over de loop der jaren, dan zie je dus ook dat successievelijk bij de verschillende processen die achterstanden zijn ontstaan. Als laatste bij beroep, maar daarvoor zat een dikke prop bij bezwaar. Daar gaan we het ongetwijfeld ook over hebben met elkaar. Dit is wel een heel belangrijke reden waarom Toeslagen in die jaren – dat is eigenlijk pas goed gekomen vanaf 2016 – qua prestaties enorm veel moeite heeft gehad om gewoon in al die processen tijdig het werk af te krijgen. Je ziet dat dus echt zo door die organisatie geduwd worden, en dat hebben wij met 600 man en een groep uitzendkrachten moeten doen.

Mevrouw **Simons**:

Dank u. We hadden het al even benoemd, maar voor uw start in 2011 bij de Dienst Toeslagen heeft u bijna 27 jaar aan de fiscale kant van de Belastingdienst gewerkt. U heeft ook al duidelijk gemaakt wat het verschil is in processen tussen die twee. De andere leden van uw managementteam bij Toeslagen waren ook afkomstig van de fiscale kant en die hielden zich dus ook bezig met het innen van belastingen. En u zei het al: toeslagen uitkeren is iets wezenlijk anders. In een intern document uit 2012 van de Dienst Toeslagen staat dat de Dienst Toeslagen juridisch gezien een sociaalzekerheidsorgaan is. U kwam van de fiscale kant van de Belastingdienst. Had u enige kennis van of ervaring met het sociaalzekerheidsstelsel toen u aantrad in 2011?

De heer **Blankestijn**:

Geen ervaring, wel kennis. Overigens was mijn managementteam van toen niet alleen met fiscalisten gevuld. Als ik het me goed herinner, zat er ook iemand in die voorheen in het sociale domein heeft gewerkt. Er zat ook iemand uit de IT in. Dus ik had best een heel divers team. Als ik kijk naar wie van mijn toenmalige start-mt echt een fiscale achtergrond hadden, waren we volgens mij met z'n tweeën van de vijf.

Mevrouw **Simons**:

Wie was uw collega die net als u een fiscale achtergrond had?

De heer **Blankestijn**:

U wilt een naam horen? Ik weet niet of ik dat moet doen. Ja? Dat is mevrouw Rutten.

Mevrouw **Simons**:

Dank u wel. Zijn er in de loop van uw directeurschap nog mt-leden geworden die wel een achtergrond in de sociale zekerheid hadden?

De heer **Blankestijn**:

Mt-leden zijn vanuit heel verschillende hoeken gekomen. We hebben in de loop der jaren ook mensen van buiten aangenomen.

Mevrouw **Simons**:

Maar het was voor u niet een vereiste of iets waar u extra aandacht aan besteedde als het ging om het samenstellen van het mt?

De heer **Blankestijn**:

Nee. Ik keek vooral naar managementkwaliteiten, naar mensen die in staat zijn om zo'n rol in een mt te vervullen. Een stuk inhoud moet sowieso binnen je organisatie aanwezig zijn en dat leren mensen ook vanuit het werk.

Mevrouw **Simons**:

Dat kunnen ze zich eigen maken op die manier.

Het toeslagenstelsel is gebaseerd op een andere wet dan het belastingstelsel. Het toeslagenstelsel is namelijk gebaseerd op de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, de Awir. Hoe werd de kennis over de Awir in uw managementteam vergroot, of geborgd, überhaupt?

De heer **Blankestijn**:

De Awir is een algemene wet voor de inkomensafhankelijke regelingen die binnen onze organisatie heel bepalend is. Daar moet iedereen mee werken, dus de kennis daarover maak je je heel snel eigen. Dat heb ik ook moeten doen.

Mevrouw **Simons**:

Gewoon binnen de organisatie, op het moment dat je geconfronteerd wordt met de uitvoering daarvan.

De heer **Blankestijn**:

Weet u, het geluk was dat het een vrij jonge wet was. Wij hebben in die periode ook een aantal evaluaties van die wet mogen meemaken en wij hebben daar ook input voor mogen leveren. Als je ermee gewerkt hebt en de effecten van die wet kent, denk ik dat je van die evaluaties ook alleen maar leert, want dan kijk je niet alleen vanuit de uitvoering, maar wordt er ook

vanuit beleid, vanuit wetgeving, meegekeken. Dat deden we natuurlijk samen met onze opdrachtgevende departementen, die van de inhoudelijke toeslagen waren.

Mevrouw **Simons**:

Welke departementen waren dat?

De heer **Blankestijn**:

We hadden te maken met VWS voor de zorgtoeslag. We hadden te maken met Binnenlandse Zaken voor de huurtoeslag; later is dat Wonen geworden. En we hadden het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag, en die zitten in het domein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We hadden dus drie opdrachtgevers waar wij het werk voor deden.

Mevrouw **Simons**:

Samen kwam u dan eigenlijk in de uitvoering tot het zich eigen maken van de wettelijke grondslagen waarmee u moest werken.

De heer **Blankestijn**:

Weet u, het werken in de uitvoering voegt iets toe aan de kennis die je uit het boek hebt, want iets kan heel mooi op papier staan, maar hoe werkt het in de praktijk? Wij konden natuurlijk lezen hoe het in het boek stond en dat hebben we ook allemaal gedaan, maar we hebben ook ervaring opgebouwd vanuit onze eigen organisatie, maar ook in de gesprekken met wetgeving en andere departementen. Zo hebben we met elkaar scherp gekregen, vanuit die verschillende invalshoeken, of de Awir een wet is die goed functioneert of dat er eventueel nog dingen in aangepast moeten worden.

Mevrouw **Simons**:

Ook daar zullen we tijdens dit verhoor ongetwijfeld nog op terugkomen. Ik geef voor nu graag het woord aan mijn collega, de heer Azarkan.

De heer **Azarkan**:

Dank, mevrouw Simons. Meneer Blankestijn, u gaf als reden waarom Toeslagen bij de Belastingdienst is ondergebracht dat de Belastingdienst ervaring heeft met massale werkprocessen.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

De tweede reden was dat ze ook beschikten over informatie over burgers, over hun inkomen.

De heer **Blankestijn**:

Ja, goed dat u dat zegt. Het inkomensgegeven is natuurlijk relevant, want het inkomen is bepalend voor de hoogte van je toeslag. Kijk, je kunt dat natuurlijk ook buiten ... Als Belastingdienst leveren we het inkomensgegeven ook aan andere diensten, dus het had ook best op afstand kunnen staan, maar dit is dichterbij. Op zich maakt dat voor het verkeer natuurlijk niet uit. Het komt wel van een ander organisatieonderdeel.

De heer **Azarkan**:

Maar het klopt dus dat de Belastingdienst de informatie had om dat te kunnen doen op basis van wat burgers aan inkomsten hadden.

De heer **Blankestijn**:

Ja. Het is in ieder geval binnen dezelfde besturing aanwezig.

De heer **Azarkan**:

Nou zei de heer Blansjaar gisteren het volgende. "Ja, dat was de aanname. In de praktijk bleek dat we eigenlijk te maken hadden met een miljoen burgers die nog nooit een inkomstenbelastingaangifte hadden gedaan. We hadden te maken met een groep burgers die afhankelijk was van inkomensondersteunende toeslagen. Die kenden we eigenlijk helemaal niet goed. Wij spraken hun taal niet. We konden niet goed met hen communiceren", gaf hij aan. Wanneer was voor u helder dat het een wat specifieke groep mensen betrof?

De heer **Blankestijn**:

Al voordat ik daar kwam werken. Misschien even ter aanvulling: ja, de Belastingdienst heeft een inkomensgegeven, maar dat is een gegeven van een reeds verstreken jaar. Toeslagen – dat hebben we net al een paar keer gezegd – worden verstrekt op basis van een actueel inkomen. Daar heeft de Belastingdienst geen gegevens over. Dat is één. Het enige moment waarop dat inkomensgegeven echt van belang is, is het moment van definitief toekennen, en dan is het jaar allang voorbij. Het is het minst kritische moment. Het klopt. Als je kijkt ...

De heer **Azarkan**:

Toch even terug, meneer Blankestijn, want het gaat mij om de aanname. Er

wordt ergens in 2002 gezegd: op basis van massale werkprocessen en het feit dat wij bij de Belastingdienst de burger en zijn inkomen kennen. Als je daarop inzoomt, blijkt dat tweede eigenlijk niet zo te zijn, want je bent de eerste vijf jaar bezig om überhaupt nog te achterhalen wat mensen verdienen die nu die toeslagen aanvragen. Is dat dan een verkeerde aanname?

De heer **Blankestijn**:

Ik denk dat die aanname niet volledig is; laat ik het zo zeggen. Want het feit dat mensen geen inkomen hebben, is natuurlijk hartstikke voorspelbaar als je een toeslagenwetgeving gaat maken. Voor wie was die wetgeving ook alweer bedoeld? Het was het geven van inkomensondersteuning en dat zit niet op de hogere inkomens. Heel vaak, voor het grootste deel, bestaat die populatie uit mensen die lagere inkomens hebben, voor wie dus ook heel vaak geldt, als ze werken: loonheffing is eindheffing. Ze komen dus helemaal niet in de inkomstenbelasting. In die zin klopt die aanname dus niet. Dat ben ik met u eens.

De heer **Azarkan**:

U zei: het was voor mij al helder voordat ik daar startte dat dit een specifieke groep mensen betrof. Meneer Blansjaar zei ook: wij gingen uit van een soort zelfredzaamheid, in z'n algemeenheid. Maar voor deze groep lag dat toch nog wat anders. Is dat ook uw ervaring?

De heer **Blankestijn**:

Ja. Nou, u zegt "wij gingen uit van". Ik denk dat "wij" begint met de wetgever, want die maakt die wet. De wetgever is uitgegaan van de zelfredzame burger. Wat wij binnen Toeslagen gedaan hebben, met de kennis die we hebben, hadden ... Er zit een hele grote groep bij voor wie het heel moeilijk is om een toeslag aan te vragen. Wij hebben er ontzettend veel energie in gestoken – dat was al voordat ik er kwam, maar dat hebben we ook voortgezet tijdens mijn periode – om een heel net op te bouwen binnen de samenleving en allerlei initiatieven te nemen om ervoor te zorgen dat het makkelijker werd om een toeslag aan te vragen. Maar we hebben in de jaren dat ik daar zat ook regelmatig gesproken, ook met de beleidsdepartementen, over het niet-gebruik.

De heer **Azarkan**:

Het niet-gebruik, dus mensen gebruikten hun toeslag niet.

De heer **Blankestijn**:

Eigenlijk wel.

De heer **Azarkan**:

Ze hadden daar recht op, maar wisten het niet te vinden.

De heer **Blankestijn**:

Ze zouden er recht op hebben, op basis van hun situatie, maar konden de toegang niet vinden.

De heer **Azarkan**:

Hoe werd er eigenlijk door collega's van de fiscale kant van de Belastingdienst tegen de Dienst Toeslagen aangekeken?

De heer **Blankestijn**:

Ik kan dat heel netjes zeggen ...

De heer **Azarkan**:

Dat mag, maar u mag ook uw woorden kiezen.

De heer **Blankestijn**:

... maar dat was ik eigenlijk niet van plan. Zij vonden ons maar dom en naïef. Nu ga ik natuurlijk zwaar generaliseren, want dat was natuurlijk lang niet bij alle collega's zo; daar zou ik heel veel mensen mee tekortdoen. Maar dat was het gevoel binnen de Belastingdienst, en dat is ontstaan, in eerste instantie al, door het niet kunnen uitbetalen. De Belastingdienst stond op dat moment bekend als de beste uitvoeringsorganisatie van Nederland en dat geeft trots in je organisatie. Dat heb ik ook altijd zo gevoeld. Dat is een groot goed. Dat werd eigenlijk afgebroken door het feit dat er een dienst bij was gekomen die niet kon uitbetalen. Dat is één.

Twee. Het werd nog veel erger met de Bulgarenfraude, want toen was het zo: moet je nou eens kijken, zeg; een stel mensen dat op een boerenkar in Bulgarije zit, kan zomaar het hele systeem omzeilen en kan heel makkelijk geld dat voor andere doeleinden bestemd is, bij ons weghalen. Ik werd weleens vergeleken met iemand die in een ballon zat boven Nederland en geld over het land uitstrooide, oftewel: je weet niet wat er met dat geld gebeurt. Dat was dus echt wel triest, eigenlijk, zeker voor de mensen bij Toeslagen, want niemand verdient het om dat predicaat te krijgen.

De heer **Azarkan**:

U gaf aan: we werden gezien als dom en naïef; we deelden alleen maar geld uit. We werden een beetje gezien als het lelijke eendje naast die ...

De heer **Blankestijn**:

En we deden het ook nog niet goed.

De heer **Azarkan**:

En het werd ook nog eens niet goed gedaan. Lijkt me lastig.

Had u als directeur Toeslagen direct overleg met de staatssecretaris van Financiën als het om toeslagen ging?

De heer **Blankestijn**:

Nee.

De heer **Azarkan**:

Waarom niet?

De heer **Blankestijn**:

Ik heb de staatssecretaris wel een aantal keren op bezoek gehad, maar het reguliere contact met de staatssecretaris verliep altijd via de dg of via zijn ambtenaren. Er was dus geen rechtstreeks contact tussen mij en de staatssecretaris.

De heer **Azarkan**:

Dus als de staatssecretaris iets wilde weten van Toeslagen, en dan niet als een werkbezoek, dat hij een keer heeft afgelegd, maar gewoon als regulier overleg in de zin van "hoe staat het ervoor?", dan had hij dat overleg niet met u.

De heer **Blankestijn**:

Nee, dan had hij dat met de ambtenaren van DGBel, waar u er gisteren eentje van heeft langs gehad, of met de dg, of met beiden.

De heer **Azarkan**:

Ja, dus of de directeur-generaal, of een van zijn adviseurs, of een combinatie.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Weet u waarom dat niet zo was? Waarom was dat eigenlijk?

De heer **Blankestijn**:

Ik heb het ook anders meegemaakt, in latere jaren, met een andere dg. Die had een andere lijn. Daar kwam ik wel aan tafel bij een staatssecretaris, in mijn latere jaren.

De heer **Azarkan**:

Dus gewoon een beslissing van de directeur-generaal die zei: de algemeen directeur Toeslagen heeft geen rechtstreeks contact.

De heer **Blankestijn**:

Ik vond dat ook vanzelfsprekend toen ik daar begon. Ik dacht: "Iedereen heeft z'n eigen taak. Ik moet die organisatie laten draaien. Ik vertel m'n baas hoe het gaat en hij vertelt het aan de staatssecretaris; dat is zijn pakkie-an." Op zich is daar ook niks tegen. Alleen, het is een wat indirectere lijn.

De heer **Azarkan**:

Kon u als directeur zelf besluiten wanneer uitbreiding van de capaciteit van de Dienst Toeslagen nodig was?

De heer **Blankestijn**:

Ik kon er wel om vragen, maar ik kon niet ...

De heer **Azarkan**:

Dat was niet mijn vraag. Mijn vraag was: kon u het besluiten?

De heer **Blankestijn**:

Nee. Binnen de Belastingdienst hebben alle onderdelen een formatie waar een som geld aan vasthangt. Binnen die formatie kun je zelf een aantal keuzes maken in hoe je die formatie precies vormgeeft. Maar ik kon niet zelf beslissen dat ik meer mensen wilde hebben. Dat moest ik vragen.

De heer **Azarkan**:

En dat werd besloten door?

De heer **Blankestijn**:

Uiteindelijk door de dg.

De heer **Azarkan**:

Ja, de directeur-generaal zei: dit is het aantal mensen, dit is het geld, hier moet u het mee doen.

De heer **Blankestijn**:

In samenspraak met zijn CFO, zoals dat zo mooi heet, de financial officer.

De heer **Azarkan**:

De chief financial officer, zeg maar de hoogste baas op het gebied van geld.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Was dat frustrerend?

De heer **Blankestijn**:

In het begin niet, maar toen ik het echt nodig had wel. U moet ook weten dat we toen in tijden zaten dat de Belastingdienst moest bezuinigen. Omdat ik onderdeel was van de Belastingdienst ... Dat snapt u ook wel; als er bij de blauwe dienst geen vacatures opengesteld mogen worden, dan gebeurt dat bij mij ook niet. Dus je moet wel meedoen in het ritme van die hele grote dienst. Ik heb heel weinig of geen mogelijkheden ervaren om daar onderscheid in te maken en om, ondanks een krimp bij de andere, een dienst als Toeslagen een capaciteitsuitbreiding te geven.

De heer **Azarkan**:

U geeft aan dat het in latere jaren wel frustrerend was. In ieder geval kon u niet de mensen krijgen die u wilde.

De heer **Blankestijn**:

Nee, dat is in latere jaren nog erger geworden, ook door de werking van de zogenaamde Investeringsagenda.

De heer **Azarkan**:

Ah. Daar hebben we, als ik het goed heb, al eens eerder over gesproken bij de POK, de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Wellicht komen we daar straks nog even op. Ik heb eerst nog een aantal andere vragen. De Dienst Toeslagen was verantwoordelijk voor de uitvoering van het toeslagenstelsel, maar de beleidsverantwoordelijkheid ligt bij de ministeries: Binnenlandse Zaken gaat over de huurtoeslag, Volksgezondheid,

Welzijn en Sport over de zorgtoeslag, en Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. Konden medewerkers van de Dienst Toeslagen zelfstandig overleggen met collega's van de beleidsministeries?

De heer **Blankestijn**:

Niet zelfstandig. Daar was een organisatiestructuur voor ontworpen, de zogenaamde aro's. Dat staat voor algemeen regulier overleg. Dus we hadden overleg met de beleidsdepartementen. Daar zat altijd mijn plaatsvervangend directeur, niet degene die u vanochtend hier had, maar haar voorganger op dat gebied.

De heer **Azarkan**:

Wie was dat?

De heer **Blankestijn**:

Mevrouw Rutten.

De heer **Azarkan**:

Mevrouw Rutten was de voorganger van mevrouw Van de Bospoort.

De heer **Blankestijn**:

Die nam namens Toeslagen deel aan de algemene reguliere overleggen met de beleidsdepartementen. Dat was een overleg dat dus op reguliere basis plaatsvond en waar namens de beleidsdepartementen de beleidsmedewerkers in zaten. Dat was de overlegstructuur die we heel veel jaren hebben gehad. Vanaf 2017 is dat veranderd.

De heer **Azarkan**:

Ja. Maar tot 2017 konden uw mensen niet zelfstandig naar de beleidsdepartementen toe.

De heer **Blankestijn**:

Je kon mensen wel bellen, maar dan had je even ...

De heer **Azarkan**:

Het gaat niet om wat kon, meneer Blankestijn, maar om hoe het ging. Theoretisch kon je overleggen, maar het gaat om de formele overleggen. Konden uw mensen los van het DG Belastingdienstteam zelfstandig met beleidsdepartementen over zaken overleggen?

De heer **Blankestijn**:

In die aro's was het enige overleg. Daar zaten dus mensen van mij, van de beleidsdepartementen en ook een vertegenwoordiger van DGBel, van het team DGBel, die dus ook toeslagen in de portefeuille had.

De heer **Azarkan**:

Vonden er weleens overleggen plaats zonder dat iemand van het directoraat-generaal Belastingdienst aanwezig was?

De heer **Blankestijn**:

Nee, die waren er altijd bij.

De heer **Azarkan**:

Die waren er altijd bij. Waarom mocht u dat niet zelfstandig doen met uw mensen?

De heer **Blankestijn**:

Dat vind ik een lastige vraag omdat ik dat zelf niet besloten heb. Ik heb ...

De heer **Azarkan**:

Was het nuttig geweest als het wel zo was geweest?

De heer **Blankestijn**:

Nou, weet u, ik had er meer last van dat we geen overleg op een ander niveau konden hebben, want ...

De heer **Azarkan**:

Op welk niveau was dat?

De heer **Blankestijn**:

Op het niveau van directeuren. Dat hebben we eigenlijk pas vanaf 2017 gehad. Ik heb zelf pas overleggen met mijn kompanen van de beleidsdepartementen kunnen voeren toen wij de structuur op dat gebied veranderd hadden. Er is toen ook een parlementair iets ... Ik weet niet meer precies. Het was niet echt een onderzoek, dacht ik, maar dat ging over het opdrachtgeverschap dat departementen naar elkaar toe hebben. Daar is gelukkig uit voortgekomen dat we ook opdrachtgeversoverleggen moesten inrichten. Dus vanaf 2017 is er een opdrachtgeversoverleg ingevoerd.

De heer **Azarkan**:

Ja. Die opdrachtgevers zaten bij die drie departementen waar we net over

spraken. Die waren uw opdrachtgever voor de uitvoering van toeslagen. En tot aan 2017 was er op directeursniveau geen overleg met u en de hoogste bazen, de verantwoordelijken voor dat onderdeel van het beleid dat u uitvoerde?

De heer **Blankestijn**:

Dat klopt.

De heer **Azarkan**:

U zei dat u dat heel problematisch vond. Waarom was dat?

De heer **Blankestijn**:

Weet u, wij hadden soms problemen waarvan wij vonden dat die ook hogerop in de organisatie, bij de opdrachtgever, terecht moesten komen. Het grootste thema, althans mijn grootste frustratie zat 'm op het gebied van de hardheid van de wetgeving kinderopvang. Wij hebben signalen afgegeven richting dat departement. Wij hebben daar regelmatig in een aro, een algemeen regulier overleg, op beleidsmedewerkerniveau over gesproken.

De heer **Azarkan**:

U geeft dat aan, maar ik ga toch proberen u ietsjes de kant op te krijgen die mij bezighoudt. Wat was er nou gebeurd als u had gezegd: ik bel een collega bij dat beleidsdepartement, de directeur Kinderopvang of de directeur Huurtoeslag, en ik ga overleggen? Waarom kan dat niet?

De heer **Blankestijn**:

Dat was niet gebruikelijk.

De heer **Azarkan**:

Dat is iets anders. Maar stel dat u een groot probleem in de uitvoering constateert en met de directeur wilt overleggen, wie houdt u dan tegen?

De heer **Blankestijn**:

Niet dat iets mij tegenhoudt, maar we hadden daar een weg voor waarvan ik in eerste instantie dacht dat die werkte.

De heer **Azarkan**:

Maar u geeft aan dat het problematisch was, dat u graag had willen overleggen met de directeuren en dat dat helaas pas kon in 2017. Ik vraag het nogmaals. Waarom pakt u dan niet gewoon de telefoon, belt u uw collega

niet of laat u uw secretaresse niet de persoonlijk assistent bellen met de vraag: ik wil graag overleg want ik constateer iets? Wat houdt u dan tegen?

De heer **Blankestijn**:

Wat mij tegenhoudt, is dat we daar op zich een werkende structuur voor hadden.

De heer **Azarkan**:

Maar u geeft aan dat dat problematisch was. Die structuur werkte niet.

De heer **Blankestijn**:

Maar weet u, meneer Azarkan, dat heb ik pas veel later ervaren, toen dingen ook niet gingen. Dat was niet vanaf die tijd.

De heer **Azarkan**:

Maar over die hardheid gaf u aan: wij zagen al vrij snel in dat dat te hard uitpakte; ik had dat graag willen bespreken met de verantwoordelijke directeuren. Dat gebeurde toen niet. Mijn vraag is: waarom pakte u tot 2017, als er iets was, niet de telefoon om een afspraak te maken? Wat hield u dan tegen?

De heer **Blankestijn**:

Weet u, in 2014 zijn we daar voor ons gevoel wel doorheen gekomen in het overleg. Toen is er ook een expertmeeting geweest. Toen zijn er ook nota's via de staatssecretaris gegaan. Dus in 2014 zijn we op dat onderwerp wel daar gekomen waar we wilden komen. Dat was voor mij het allerbelangrijkste onderwerp. Er zijn zat onderwerpen waar op het niveau van beleidsmedewerkers en mijn directeur over gesproken kan worden. Maar zo'n groot onderwerp als waar we het net over hadden, de hardheid van de wetgeving, is geen onderwerp waar beleidsmedewerkers een mening – ja, die hebben daar misschien wel een mening over – maar beslisruimte voor hebben. In 2014 zijn we er wel in geslaagd om dat onderwerp via een nota en een expertmeeting goed op de agenda te krijgen.

De heer **Azarkan**:

Werden problemen en knelpunten bij de Dienst Toeslagen in die overleggen, de aro's en heel af en toe toch direct via directeuren, serieus genomen door de beleidsministeries?

De heer **Blankestijn**:

We hadden daarnaast ook rapportages natuurlijk. Wij rapporteerden ook

gewoon aan hen over de voortgang van ons werk. Ik heb in de loop der jaren niet het gevoel gekregen dat het werk dat wij deden, niet serieus genomen werd, nee.

De heer **Azarkan**:

Ik vraag niet of het werk dat u deed, serieus werd genomen en ik vraag niet naar rapportages. Ik vraag of u, als u een knelpunt of probleem signaleert en er een noodzaak is om overleg te voeren, een gewillig oor vindt.

De heer **Blankestijn**:

Nou, oké. Dan heb ik uw vraag verkeerd begrepen.

De heer **Azarkan**:

Ja, ik lees 'm letterlijk op: werden problemen en knelpunten bij de Dienst Toeslagen serieus genomen door de beleidsministeries?

De heer **Blankestijn**:

Nou kijk, de meeste problemen en knelpunten besprak ik niet met hen. Die besprak ik met mijn eigen baas, want die ging over het werk binnen de afdeling Toeslagen.

De heer **Azarkan**:

Maar laten we de problemen en knelpunten pakken die ook relevant waren voor de beleidsministeries.

De heer **Blankestijn**:

Dat was er voor mij eentje.

De heer **Azarkan**:

En dat was?

De heer **Blankestijn**:

Wat ik net zei: de hardheid van de wetgeving. Die heb ik met VWS niet gehad. Die heb ik met de huurtoeslag niet gehad. Die hebben we echt alleen in de kot gehad.

De heer **Azarkan**:

U zegt dat er geen andere grote knelpunten en problemen zijn geweest die u had willen bespreken.

De heer **Blankestijn**:
Nee.

De heer **Azarkan**:
Helder. Hebben de beleidsministeries gedurende uw directeurschap beleidsbesluiten genomen waarvan de Dienst Toeslagen aangaf dat ze niet uitvoerbaar waren?

De heer **Blankestijn**:
Wat we gedaan hebben, is dat we onze rol hebben gespeeld in uitvoeringstoetsen. Als er nieuwe wetgeving komt, dan wordt aan ons gevraagd, ook door de beleidsdepartementen, of die werkbaar is in de uitvoering. Dan wordt daarnaar gekeken. In het proces van zo'n uitvoeringstoets komen die bezwaren, onmogelijkheden of suggesties aan de orde.

De heer **Azarkan**:
Ja, maar mijn vraag was: hebben die beleidsministeries gedurende uw directeurschap beleidsbesluiten genomen waarvan de Dienst Toeslagen aangaf dat deze niet uitvoerbaar waren?

De heer **Blankestijn**:
Nou, sommige dingen in de wetgeving ... Bedoelt u met beleidsbesluiten ook nieuwe wetgeving?

De heer **Azarkan**:
Een vertaling van wetgeving in het beleid.

De heer **Blankestijn**:
Sommige dingen zijn in de praktijk heel lastig te toetsen. Gisteren is het daar ook over gegaan. Dat gaat bijvoorbeeld over het gewerkte-urencriterium. Dan geven wij aan: sorry, maar dit kunnen wij niet controleren. Dat zijn wel dingen waar je ...

De heer **Azarkan**:
Ja. Dat was iets wat mevrouw Dijkema in 2008 wilde en de heer Weekers in 2012. Klopt dat?

De heer **Blankestijn**:
In 2012 was ik er, dus ik herken dat.

De heer **Azarkan**:

Wat is toen het besluit geweest?

De heer **Blankestijn**:

Dat het wel doorging.

De heer **Azarkan**:

Het ging wel door, maar u wilde het niet?

De heer **Blankestijn**:

Ja, we hebben regelmatig ... Dat komt voor in een proces. Ik snap dat ook, als wij onze bezwaren maar goed kunnen aangeven. Ik heb het ook eerder meegemaakt. In het partnerbegrip van de Awir speelde dat een keer.

De heer **Azarkan**:

Ik laat dit voorbeeld even. Het ligt echt aan mij, meneer Blankestijn.

De heer **Blankestijn**:

Ik dacht dat u om voorbeelden vroeg.

De heer **Azarkan**:

Nee, hoor. U heeft inderdaad al aangegeven op welk punt dat voorbeeld was. Daar ging het mij om. Ik ga met u naar de grote hoeveelheid aangiften en toeslagen. U gaf aan dat dit nog ter afhandeling moest worden gedaan wachtend op het nieuwe systeem. Er moesten nog drie jaren worden afgehandeld. Ik wil met u naar het controleren van de aanvragen en de toezichtsmaatregelen. Een belangrijk controlemechanisme gaat over de hoge toekenningen en over een hoog risico. Dat wordt ook wel de "hot/hor" genoemd. Is dat ook de afkorting van hoge toekenning en hoog risico?

De heer **Blankestijn**:

Ja, dat is een afkorting die uit de belastingwereld komt.

De heer **Azarkan**:

We vroegen het aan mevrouw Van de Bospoort en die kende wel "hoge toekenning", maar niet "hoog risico".

De heer **Blankestijn**:

Mevrouw Van de Bospoort is wat later bij de Belastingdienst gekomen, dus ik kan me voorstellen dat dit de reden daarvoor is. Maar deze term is al heel oud.

De heer **Azarkan**:

Zij is niet zo heel veel later dan u bij de Belastingdienst gekomen. In 2012, als ik het goed heb.

De heer **Blankestijn**:

Dit soort controles vonden al in de vorige eeuw plaats.

De heer **Azarkan**:

Oké. Helder. Hot/hor is een risicogerichte controle op basis van de voorlopig toegekende toeslag en deze controle werpt een uitvraag uit wanneer de toegekende toeslag boven de €20.000 ligt. Dat is eigenlijk vrij eendimensionaal, zou je kunnen zeggen.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Vanaf welk moment werd dit controlemechanisme toegepast door de Dienst Toeslagen? Weet u dat?

De heer **Blankestijn**:

Nou, volgens mij al vrij snel. In mijn periode stond dat in ieder geval. Dat komt doordat wij natuurlijk ook toezichthouders hebben. Je wilt natuurlijk zelf weten of je proces onder controle is, maar een toezichthouder wil dat ook. Dat zijn in dit geval de accountantsdienst van het Rijk, de ADR en de Algemene Rekenkamer, de ARK. Die houden toezicht op Toeslagen en dat doen ze heel strikt. Die vragen: wat voor controlemechanismes heb je in je processen ingebouwd om te voorkomen dat er fouten in zitten? Het was een van de maatregelen waarvan zij toch elke keer als wij een gesprek hadden precies wilden weten of die op orde was. Dat is dus een heel belangrijk controlemiddel waarover wij ook eigenlijk elke vier maanden, denk ik, gerapporteerd hebben aan hen.

De heer **Azarkan**:

Vloeide het controlemechanisme, dat actief werd toegepast, voort uit een soort overleg aan het begin met de Auditdienst Rijk of met de Algemene Rekenkamer? Weet u dat? Werd het eerst bedacht bij de Belastingdienst en werd het daarna gecontroleerd?

De heer **Blankestijn**:

In mijn herinnering bestond het bij de Belastingdienst al, namelijk bij de

omzetbelasting, want daar heb je hele hoge negatieve aangiftes van mensen die investeren en omzetbelasting terugvragen. Het middel bestond dus al heel lang. Dat is ook naar Toeslagen gegaan.

De heer **Azarkan**:

Het is een van de onderdelen waarvan mevrouw Simons vroeg: zijn er nou onderdelen gekopieerd? Dit lijkt zo'n onderdeel dat vanuit Blauw rechtstreeks naar Toeslagen is gegaan.

De heer **Blankestijn**:

Het is in ieder geval een maatregel die er bij Blauw al was en die ook bij Toeslagen is ingevoerd.

De heer **Azarkan**:

Bij uw weten gebeurde dat redelijk vanaf het begin.

De heer **Blankestijn**:

Bij mijn weten wel. Toen ik begon, was het er in ieder geval.

De heer **Azarkan**:

Weet u nou welke ... Nee. Het toeslagenstelsel biedt mensen gericht en actueel inkomensondersteuning en dat betekent natuurlijk dat naarmate burgers een lager inkomen hebben, zij meer toeslagen en een hogere toeslag krijgen. Welke groep burgers werd nou geselecteerd door het controlemechanisme hot/hor van de Dienst Toeslagen?

De heer **Blankestijn**:

U zei het net al. De drempel lag op €20.000. Dus alles wat daarboven zit, wordt gecontroleerd door de hot/hor.

De heer **Azarkan**:

Toch even: wat zijn dan nog meer de kenmerken van die burgers, behalve die €20.000 of hoger?

De heer **Blankestijn**:

De kenmerken zijn als volgt. Het is iemand die op basis van de wettelijke vereisten recht heeft op een hogere toeslag dan €20.000. Dat zijn ...

De heer **Azarkan**:

Als je €100.000 verdiende, kwam je daar dan voor in aanmerking?

De heer **Blankestijn**:

Als je twaalf kinderen in de opvang had, wel.

De heer **Azarkan**:

Kwam dat vaak voor?

De heer **Blankestijn**:

Nee, maar ik weet waar u naartoe wilt.

De heer **Azarkan**:

Dan kunt u toch ook het antwoord geven?

De heer **Blankestijn**:

Maar die doelgroep van ouders met veel kinderen hoort er ook bij. Nee, we moeten heel even ... Ik snap heel goed wat u vraagt. Dit gaat over de mensen die de inkomensondersteuning het hardste nodig hebben. Maar dat is inherent aan hoe de toeslagenwetgeving is opgebouwd.

De heer **Azarkan**:

Zeker.

De heer **Blankestijn**:

Als een accountantsdienst aan mij vraagt hoe mijn controlemechanisme op de hogere toeslagen is, ja, dan ben ik aan het controleren op de mensen die uiteindelijk zo'n hogere toeslag aanvragen.

De heer **Azarkan**:

U zegt: het vloeide voort uit de systematiek; wij controleerden mensen met meer dan €20.000 en dat waren overwegend mensen die een heel laag inkomen hadden.

De heer **Blankestijn**:

Ja. Maar weet u wat je daarmee voorkomt? Dat is dat er een onterechte betaling gedaan wordt. Je bekijkt het namelijk. Iemand vraagt aan. Het is meer dan €20.000. Dat kan ook verkeerd zijn.

De heer **Azarkan**:

Ja. Dus eigenlijk kan dat de burger helpen?

De heer **Blankestijn**:

Dat kan de burger zeker helpen. Het is dus niet zo dat we in alle gevallen

moeten zeggen: joh, wat vervelend dat die mensen de controle krijgen. Helemaal niet. Als die betaling namelijk onjuist is, te hoog is, hadden ze een jaar later bij een definitieve toekenning misschien wel alles moeten terugbetalen. Dat voorkom je daar dus ook mee. Het is dus niet een maatregel die enkel negatieve effecten heeft op de burgers die u noemt. In het geval dat ik nu noem, heeft die juist een positief effect.

De heer **Azarkan**:

Dat is mijn volgende vraag. Wat waren dan de gevolgen voor de toeslagaanvragers die door het controlemechanisme hot/hor werden geselecteerd?

De heer **Blankestijn**:

Dan werd die post opgeleverd aan een behandelaar en die ging contact opnemen met de aanvrager om te toetsen of die toeslag juist was. Die ging bijvoorbeeld bewijsmiddelen opvragen.

De heer **Azarkan**:

Ik zit nog even te denken aan hoe dat zich verhoudt tot dat je eigenlijk drie jaar niet kunt terugkijken. Dan loopt dat mechanisme dus drie jaar door.

De heer **Blankestijn**:

Nou, in die oude fase.

De heer **Azarkan**:

In de oude fase, voordat u kwam? Dus dan kon je burgers eigenlijk drie jaar lang niet beschermen tegen te hoge toeslagen?

De heer **Blankestijn**:

Nee, maar het is dus ... Ja, dat klopt; het is erg dat je drie jaar lang geen zekerheid hebt, maar je loopt dus ook nog eens drie jaar het risico. Wij konden in die fase namelijk helemaal niet meekijken.

De heer **Azarkan**:

Het was er niet?

De heer **Blankestijn**:

Het is dus heel erg dat ... De effecten daarvan zijn natuurlijk heel groot geweest. Ik heb de feiten niet helemaal compleet en ik kan niet alles zien, want ik werk er niet meer, maar als ik nu kijk naar welke populatie dat was en naar wie nu de slachtoffers van de toeslagenaffaire zijn, dan zie ik dat het

grootste deel van wat ik kan zien in de periode voor 2011 zit. Daar zitten de bedragen van twee ton en soms nog meer. Dat heeft dus onder andere die reden. In die fase van het werken bij Toeslagen hadden wij namelijk ook geen enkel middel om die burger te volgen in zijn voorschot. Alles wat we er dus aan hebben gedaan om een burger beter te kunnen volgen, is kijken of dat voorschot correct is, vanaf 2011. We deden dat niet alleen met extra controles, met een beter automatiseringssysteem dat parameters in zich heeft en dat dingen uitwerpt, en met een risicoselectiemodel dat voorkomt dat er foute aanvragen in komen, maar ook met het opbouwen van een heel net aan intermediairs om te voorkomen dat mensen ... Dat was er in die jaren veel minder of niet.

De heer **Azarkan**:

Dus ook als burgers dat te goeder trouw deden, had dat er na een jaar misschien uit kunnen worden gehaald, maar nu duurde dat drie jaar. U geeft aan dat die bedragen dus opliepen tot twee ton. U geeft aan: de meeste ellende is voortgekomen uit die periode.

Tot slot. Hoe groot was ongeveer de groep burgers die onder die hot/hor-selectie viel?

De heer **Blankestijn**:

Ik durf het niet te zeggen. Ik ken daar geen specifieke aantallen over. Die bestuurlijke informatie heb ik toen ongetwijfeld gehad, maar ik ben nu vijf jaar verder, dus ik zou het echt niet weten.

De heer **Azarkan**:

Ik zal u dat niet nadrage. Ik geef het woord aan mevrouw Simons.

Mevrouw **Simons**:

Dank, collega. Meneer Blankestijn, u heeft al een paar keer gehint, zoals dat heet, op de strenge wetgeving waarmee u moest werken en u noemde ook al het toeslagenschandaal. Een van de oorzaken van dat schandaal is gelegen in die strenge wetgeving en tevens in hoe rechters daar uitleg aan gegeven hebben. Een van die strenge regels is in de politiek en bij het publiek bekend geworden als de alles-of-nietsbenadering. In deze benadering kon de Dienst Toeslagen de volledig uitgekeerde toeslag terugvorderen als bleek dat er bij de aanvraag een grote of kleine fout was gemaakt, zoals het verkeerd invullen van een getal, een geboortedatum, of het kwijtraken van een bonnetje. Dat was allemaal eigenlijk al aanleiding om tot een vrij stevige

sanctie over te gaan. U zei het ook al: veel gezinnen zijn door die methodiek in grote financiële problemen gekomen.

Tijdens uw verhoor voor de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, dat plaatsvond in november 2020, heeft u verteld dat u vanaf 2012 meerdere keren heeft geprobeerd om een einde aan deze alles-of-nietsbenadering te maken. Dat lukte niet om drie redenen. De eerste was dat het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dat niet wilde. Ik wil straks van u horen of u denkt dat dit een zuiver politiek standpunt was. De tweede reden was dat de Auditdienst Rijk en de Algemene Rekenkamer strenge controles uitvoeren op de rechtmatigheid van uitkeringen en toeslagen. U zei daarover in de POK dat u zich moet verantwoorden. En u zei dat het "lopende jurisprudentie" was. Vergeef me als ik de terminologie niet helemaal een-op-een correct heb. Weet u nog welke term u daarvoor gebruikte?

De heer **Blankestijn**:

Ja, ik denk dat het "vaste jurisprudentie" betekent.

Mevrouw **Simons**:

Vaste jurisprudentie, dat was het inderdaad. Heeft u sindsdien dingen gehoord of gelezen op basis waarvan u nu denkt dat u als managementteam van de Dienst Toeslagen wellicht toch wat harder had moeten drukken om die wens om deze harde aanpak te stoppen meer kracht bij te zetten?

De heer **Blankestijn**:

U citeerde uit mijn verhoor. Ik neem u niet kwalijk dat u misschien mijn slotverklaring niet gelezen heeft. Er is mij toen gevraagd: wilt u nog ergens op terugkijken? Ik heb daarin aangegeven dat ik vind ... Ik ben op een gegeven moment gestopt met het drukken om die wetgeving aangepast te krijgen en dat had ik beter niet kunnen doen. Ik ben namelijk gestopt in 2016.

Mevrouw **Simons**:

Waarom bent u daarmee gestopt?

De heer **Blankestijn**:

Omdat toen mijn toenmalige staatssecretaris in de Kamer ...

Mevrouw **Simons**:

Wie was dat?

De heer **Blankestijn**:

Wiebes. Hij heeft in een debat heel nadrukkelijk het volgende gezegd. Ik heb de datum hier staan, maar die zult u ongetwijfeld ook kunnen nazoeken. Dat was naar aanleiding van de casus De Parel, toen wij dit voor de tweede of derde keer heel nadrukkelijk naar de staatssecretaris hadden opgewerkt, ook via nota's. Dat hadden we in 2014 gedaan. Het heeft anderhalf jaar geduurd. Er zou contact worden opgenomen. Er is toen ook contact opgenomen met de dg. Meneer Asscher heeft er ook iets over verteld, volgens mij. Wiebes heeft toen in de Kamer heel nadrukkelijk gezegd: Toeslagen heeft geen eigen discretionaire bevoegdheid om af te wijken van deze wetgeving; wij moeten dit gewoon uitvoeren zoals het er staat.

Mevrouw **Simons**:

Dat was voor u, na jarenlange pogingen, het moment?

De heer **Blankestijn**:

Nee, er komt nog wat. Het is niet lang, hoor. In de Kamer heeft hij dat toen gezegd. Er is toen een motie ingediend door de SP, door mevrouw Siderius. Die heeft toen aan de Kamer gevraagd om te komen tot matiging in deze casus. Die motie is door de voltallige Kamer verworpen. Voor mij was dat het signaal dat voor de hele politiek – het was namelijk de hele Kamer – duidelijk was wat het probleem was en dat de hele politiek zich, ondanks de motie van een Kamerlid, achter dit beleid schaarde. Dat is voor mij het moment geweest waarop ik zei: oké, dit is wat de politiek wil; ik ben een loyale ambtenaar en ik heb het drie keer gezegd. Nu denk ik wel: jeetje, was ik hiermee maar gewoon doorgaan.

Mevrouw **Simons**:

Als u dat achteraf denkt, denkt u dan ook na over manieren waarop u dat had kunnen doen? Ik neem aan dat u op dat moment het gevoel had ...

De heer **Blankestijn**:

Ik heb steeds de ambtelijke weg bewandeld, zoals het een loyale ambtenaar betaamt. Dat klinkt bijna zo plechtig als een eedaflegging. Maar zo voelt het ook, want zo heb ik het ook wel ervaren. Wij zijn natuurlijk toch een dienst die loyaal uitvoert wat er van ons gevraagd wordt door de politiek als belangrijkste opdrachtgever. Wij voeren namelijk uit wat u met elkaar bedenkt en dat doen we loyaal, maar we moeten ook aangeven waar het fout gaat. Dat heb ik via de koninklijke weg gedaan. Nou ben ik niet iemand die meteen op het Binnenhof gaat staan met een spandoek, maar misschien hadden we wel veel meer lawaai moeten maken en hadden we meer

voorbeelden moeten geven. Maar er lagen al een paar hele duidelijke voorbeelden. Het eerste voorbeeld was natuurlijk De Appelbloesem in 2012. Dat was een gigantisch drama. En er waren er nog een paar, die ook heel nadrukkelijk in de publiciteit zijn geweest.

Mevrouw **Simons**:

Hoor ik u ook zeggen dat het niet per se nodig was dat juist u doordrukte, omdat er ook op andere plekken zo veel aanwijzingen waren dat de alles-of-nietsbenadering wellicht te streng was?

De heer **Blankestijn**:

Ik moet u eerlijk zeggen dat mij is opgevallen dat in die jaren juist op heel weinig plekken werd aangegeven dat het een te harde wetgeving was. Het beleidsdepartement had daar natuurlijk ook zijn eigen afwegingen in, die ik ook begrijp. Want vanaf De Appelbloesem heeft het ook heel nadrukkelijk gezegd: er is geen gratis kinderopvang. Het heeft natuurlijk allemaal een reden, hè? Er was toen heel veel fraude. Er waren bedrijven die misbruik maakten van aanvragers. Die bedrijven adverteerden met gratis kinderopvang. Er waren bedrijven die zeiden: doe mij uw DigiD, dan vraag ik voor u een toeslag aan. Daarmee werd gefraudeerd. Daar zijn dus heel veel burgers de dupe van geworden.

Mevrouw **Simons**:

Dus ik hoor u zeggen dat de notie dat het nodig was om streng op te treden tegen fraude wel breed gedragen werd?

De heer **Blankestijn**:

Ja.

Mevrouw **Simons**:

Ik hoor u ook zeggen: er was heel veel fraude. Nou is de commissie eigenlijk al een hele tijd benieuwd naar concrete fraudecijfers die ook breed gedragen worden. Heeft u die?

De heer **Blankestijn**:

Nee. Maar ik wil toch even reageren op het woord "fraude". Toepassing van harde wetgeving heeft niets met fraude te maken. Ik noemde net het gebruiken van een DigiD van iemand; dat is fraude. Bewijzen vervalsen is dat ook. Maar de harde wetgeving die door ons op een strikte manier is uitgevoerd, zoals we met elkaar weten, gaat niet over fraude. Dat gaat

gewoon over wat wij reguliere handhaving en toezicht noemen. Dat is namelijk wat er van ons gevraagd wordt.

Mevrouw **Simons**:

Dat is vanuit het perspectief van de Dienst Toeslagen. Waar gaat het vanuit het perspectief van de burger over?

De heer **Blankestijn**:

Ik kan me goed voorstellen dat een burger daar anders naar kijkt en denkt: wat krijgen we nou; word ik nou ineens weggezet als ...? Ik snap dat heel erg goed. Maar als het gaat over fraude en fraudeaanpak moet u echt een onderscheid maken tussen wat reguliere wetshandhaving en wat echt fraude is.

Mevrouw **Simons**:

Mag ik u dan toch vragen waarom wij als commissie dat onderscheid moeten maken als in de terminologie dat onderscheid niet gemaakt wordt? We bespreken hier nota's met titels als fraudebeleid en fraudeaanpak, en dan horen we tegelijkertijd: zo heette de nota wel, maar het ging helemaal niet over fraude. Vervolgens krijgen we dan de uitleg die u zojuist ook gaf. Wat is toch die discrepantie tussen terminologie en waar het werkelijk over gaat?

De heer **Blankestijn**:

Ik denk dat er natuurlijk een verschil is met de belevingswereld van mensen die het aangaat. Ik snap heel goed dat mensen die iets, of zelfs heel veel, moeten terugbetalen, dat gevoel hebben. Dat zou ik ook hebben.

Mevrouw **Simons**:

Maar we hebben het over de uitvoering van de fraudewet en u zegt: maar die gaat eigenlijk niet over fraude.

De heer **Blankestijn**:

Nee. Ik heb het net in het gesprek met u, in ieder geval wat mij betreft, niet over de uitvoering van de fraudewet maar van de Wet kinderopvang.

Mevrouw **Simons**:

U heeft volkomen gelijk. I stand corrected, zeggen we dan in goed Nederlands. Dank u wel. Ik ga even verder met mijn vragenlijst. Ik ben namelijk ook benieuwd wat er nou gebeurd zou zijn als de Dienst Toeslagen ondanks het ontbreken van instemming van het ministerie van Sociale Zaken

toch had gezegd: we gaan evenredig terugvorderen en alleen het bedrag dat te veel is uitbetaald, en we zien wel hoe SZW dan reageert.

De heer **Blankestijn**:

Ja, dat heb ik mij ook afgevraagd. Daar ben ik heel benieuwd naar.

Mevrouw **Simons**:

Kunt u daar een antwoord op formuleren, ook al is het hypothetisch?

De heer **Blankestijn**:

Dat wilde ik net zeggen; dan is dat echt hypothetisch. Ik verwacht dat wij daarover wel een gesprek zouden hebben gehad.

Mevrouw **Simons**:

Dan zegt u het eufemistisch: er zou wel een gesprek zijn geweest. Een prettig gesprek?

De heer **Blankestijn**:

Nou, ik denk dat zij ons om uitleg zouden vragen over waarom wij eigenstandig gingen afwijken a van wat zij wilden en b van wat al lange tijd in jurisprudentie werd bevestigd door de rechtspraak, en over waarom wij nu de ruimte dachten te zien om daarvan af te wijken. En dat snap ik, want zij zijn onze opdrachtgevers.

Mevrouw **Simons**:

Ja, en dan snap ik tegelijkertijd dat het vooruitzicht van een dergelijk gesprek niet hetgeen kan zijn waar u werkelijk voor vreesde. Als dat de slechtste uitkomst was geweest van dat hypothetische handelen, namelijk toch evenredig terugvorderen, dan is mijn aanname – dat is een vooroordeel – dat u dat risico wel had durven nemen. Dus een gesprek kan niet ...

De heer **Blankestijn**:

Nee, maar zo'n gesprek heeft natuurlijk gevolgen. Dat snapt u wel. Ik voer namelijk de opdracht niet uit die mij wordt gegeven. Dat begint bij een gesprek.

Mevrouw **Simons**:

Wat zou daar het gevolg van zijn, meneer Blankestijn?

De heer **Blankestijn**:

Dat durf ik niet te zeggen. Dan komen we echt te veel ...

Mevrouw **Simons**:

In de speculatie.

De heer **Blankestijn**:

... in de hypothetische sfeer terecht.

Mevrouw **Simons**:

Goed. Als die benadering niet kon worden beëindigd, had de Dienst Toeslagen er dan misschien voor kunnen kiezen om bij het ontbreken van bonnetjes toch niet terug te vorderen, om op plekken toch een klein beetje ruimte te vinden? Ik weet dat u een paar keer heeft aangegeven dat daar geen ruimte voor was, maar het is voor een buitenstaander wellicht moeilijk te begrijpen waarom niet. U had kunnen zeggen: over het ontbreken van een paar bonnetjes gaan we niet moeilijk doen. U had ook gewoon een betalingsregeling met deze mensen kunnen treffen of invorderingen kunnen kwijtschelden. Waarom voelde u, ook nog voordat u in de Kamer hoorde dat dat absoluut niet mocht, dus in die fase waarin u nog een beetje aan het duwen was, geen enkele ruimte in geen enkele casus?

De heer **Blankestijn**:

Omdat we daar al in 2012, naar aanleiding van de casus-De Appelbloesem, een behoorlijk gesprek over hebben gehad. Daar werd heel erg duidelijk dat die ruimte er niet mócht zijn.

Mevrouw **Simons**:

Oké. En dat gesprek werd gevoerd met?

De heer **Blankestijn**:

Mijn dg heeft die gesprekken gevoerd met de dg van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Ik was toen net begonnen bij Toeslagen, hè. Ik heb toen zelf gezegd: het kan toch niet waar zijn dat ... Hij vond dat ook en hij kwam terug ...

Mevrouw **Simons**:

En "hij" is uw dg? Die vond dat ook?

De heer **Blankestijn**:

Ja, Peter Veld vond dat ook. Die kwam terug met: Gerard, er is hier geen enkele ruimte om anders te handelen.

Mevrouw **Simons**:

Ik zei net al tegen u dat mijn aanname is dat u dus vooral politieke druk voelde om dat niet te doen.

De heer **Blankestijn**:

Nou, ik voelde primair druk van de opdrachtgever. Daar zit natuurlijk ook een politiek achter die dat bevestigt.

Mevrouw **Simons**:

Duidelijk. In 2019 werd die alles-of-nietsbenadering beëindigd door een uitspraak van de hoogste rechter, de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Ik heb u al eerder horen zeggen: dat is ook recht; dat is ook onderdeel van het recht, en daarmee is zo'n uitspraak bijna wet. Mag ik zo kort door de bocht gaan?

De heer **Blankestijn**:

Het heeft dezelfde rechtskracht.

Mevrouw **Simons**:

"Het heeft dezelfde rechtskracht." Waarom heeft het zo lang geduurd voordat die regel werd aangepast, terwijl er niet alleen vanuit ...

De heer **Blankestijn**:

Weet u, toen ik deze uitspraak hoorde – ik werkte inmiddels bij een ander onderdeel – dacht ik: ik ben blij dat ik dit niet hoeft uit te voeren. Het is namelijk heel complex om met dezelfde wetgeving te kijken naar die casuïstiek in de zin van: is twee bonnetjes de maat of zijn het er drie? Op basis van deze uitspraak in de uitvoering handelen is voor mij een opmaat naar rechtsongelijkheid en rechtsonzekerheid.

Mevrouw **Simons**:

Zou u dat kort iets concreter kunnen maken? Waarom zegt u dit?

De heer **Blankestijn**:

Ik vind dat de wetgever op basis van het feit dat de rechtspraak afstand doet van zo'n strikt standpunt, zijn verantwoordelijkheid moet pakken en ervoor moet zorgen dat er duidelijkheid komt over wanneer wel en wanneer niet.

Mevrouw **Simons**:

U zegt eigenlijk dat u blij was met de uitspraak van de rechter maar

tegelijkertijd problemen voorzag, omdat de wettekst en wellicht zelfs de daaronder liggende besluiten en regelingen het alsnog moeilijk maakten.

De heer **Blankestijn**:

Ja, want de rechter beslist in een specifieke casus. Maar als de omstandigheden net iets anders zijn, waar ligt dan de grens? Dat is voor een burger volstrekt onduidelijk. Ik vind dat de wetgever dan zijn verantwoordelijkheid moet nemen en op basis van een rechterlijke uitspraak die een doorbraak is ten opzichte van het verleden, heel duidelijk moet zeggen wanneer dat wel kan en wanneer niet. Dat mis ik.

Mevrouw **Simons**:

Dat mist u. Dat is niet gebeurd.

De heer **Blankestijn**:

Nee, ik vind dat een opmaat naar rechtsonzekerheid en rechtsongelijkheid in de toekomst, want dan ligt het op het bureau van de ambtenaren, waar ik ook verantwoordelijk voor was. Die moet dan naar een casus kijken. "Ja, drie bonnetjes. Hoeveel heb jij er?" "Ja, ik heb er vier." Ik zie het werkoverleg al voor me. Wat is dan de norm? Waar leg je precies die grens neer? Dat is niet te doen in de uitvoering!

Mevrouw **Simons**:

Met uw goedvinden gaan we even vooruit in de tijd naar 2013, om precies te zijn naar 21 april 2013. Dan wordt door Brandpunt een reportage uitgezonden over fraude met toeslagen – u hintte er ook al op – die waren aangevraagd door Bulgaren. Deze Bulgaren woonden in werkelijkheid niet in Nederland. Feit was dat een criminele organisatie het zo had geregeld dat deze mensen zich tegen een vergoeding in de Gemeentelijke Basisadministratie konden inschrijven en daarmee een Nederlands bankrekeningnummer konden aanvragen. Met de combinatie van die twee was het mogelijk een toeslag aan te vragen. Was volgens u de oorzaak van deze fraude alleen gelegen bij het toeslagenstelsel of waren er ook andere oorzaken?

De heer **Blankestijn**:

Dit is geen toeslagfraude. Dit is adresfraude.

Mevrouw **Simons**:

En het ...

De heer **Blankestijn**:

Het feit dat mensen – dat heeft Dennis gisteren ook gezegd ...

Mevrouw **Simons**:

Dennis Blansjaar.

De heer **Blankestijn**:

Ja. Je hebt een paar sleutels nodig om een toeslag te kunnen aanvragen. Mensen kregen die sleutel: een inschrijving en een bankpas. Ze hadden dus ook een adres in Nederland, maar als er gecontroleerd was hoeveel mensen er woonden in die niet al te grote kamer en geconstateerd was dat dat een aantal was dat we voor dieren al niet wenselijk vinden ... Tja, weet u ... Vervolgens heb je dus de sleutel om in Nederland te gaan winkelen bij onder andere toeslagen, maar ook op andere gebieden. Je kunt ook iets met een bankrekening gaan doen.

Mevrouw **Simons**:

Maar het begint, als ik u goed begrijp, bij de inschrijvingsprocedure of in ieder geval bij het feit dat men zich kan inschrijven. In dit geval was dat tegen een vergoeding, gefaciliteerd door een criminele organisatie. En u zegt dat dat adresfraude was.

De heer **Blankestijn**:

Ja. De gemeente had hier nadrukkelijk aan de bel moeten trekken en moeten zeggen: zó veel mensen op één adres; laten we eens even gaan kijken, want kan dat wel? Nou, dat kon niet.

Mevrouw **Simons**:

Nog even een vraag voordat ik met u ga spreken over de vraag wie dan verantwoordelijk is, afhankelijk van wat voor soort fraude het is. Een groot gedeelte van Nederland denkt dat het wel om toeslagenfraude ging. Dat heeft wellicht te maken met hoe een en ander is besproken in de media, in de Tweede Kamer. Hoe ziet u dat?

De heer **Blankestijn**:

Het begint daarvoor al, denk ik, namelijk vanaf het moment dat in dat RIEC-rapport die constatering wordt gedaan.

Mevrouw **Simons**:

Het RIEC? Kunt u ons meenemen en uitleggen wat het RIEC is?

De heer **Blankestijn**:

Sorry, ja. Het RIEC is een samenwerkingsverband vanuit gemeentes, van verschillende diensten, die samen in hun domein kijken welke zaken er spelen die niet door de beugel kunnen.

Mevrouw **Simons**:

Een regionaal samenwerkingsverband dat kijkt welke problemen er op dit specifieke gebied zijn?

De heer **Blankestijn**:

Ja, op het gebied van misbruik in de volle breedte van ...

Mevrouw **Simons**:

De sociale zekerheid.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

Mevrouw **Simons**:

Goed. Het RIEC ontdekt dus deze fraude en u zegt dat het daar begint omdat het RIEC het op dat moment "toeslagenfraude" noemt.

De heer **Blankestijn**:

Nou, ik weet niet ... Nee, er ontstaat dan een dynamiek. We constateren dat deze mensen een toeslag hebben aangevraagd, maar sec volgens de regelgeving van toeslagen voldoen zij aan de vereisten. Daarmee kan het dus nooit toeslagfraude zijn.

Mevrouw **Simons**:

Precies.

De heer **Blankestijn**:

Deze mensen hebben alleen op een onjuiste manier een adres verkregen. Ze hebben dus een sleutel gekregen van een andere dienst om bij mij te gaan winkelen.

Mevrouw **Simons**:

Duidelijk. Even voor de volledigheid: het RIEC heeft het ook als zodanig bestempeld, als GBA-fraude, als fraude met de Gemeentelijke Basisadministratie voor persoonsgegevens.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

Mevrouw **Simons**:

Dank u wel. Tijdens het verhoor met de heer Blansjaar gisteren is ons als commissie duidelijk geworden dat als het GBA-fraude betreft, het ministerie van Binnenlandse Zaken verantwoordelijk is, maar dat heeft zich eigenlijk verzet tegen de term "GBA-fraude" en zei: nee, het moet systeem- dan wel toeslagenfraude zijn. Wat kunt u ons daarover vertellen?

De heer **Blankestijn**:

Dit is ook iets wat ik gisteren voor het eerst gehoord heb van de heer Blansjaar.

Mevrouw **Simons**:

Was u wel bekend met de brief die op 4 mei 2013 met de Tweede Kamer werd gedeeld waarin wordt gesproken over systeemfraude met toeslagen?

De heer **Blankestijn**:

Ja. Dat zeker maar ...

Mevrouw **Simons**:

Maar wat daaronder lag ...

De heer **Blankestijn**:

Het hele politieke spel, noem ik het maar even, zonder het te willen wegzetten als iets wat niet serieus is, de hele politieke discussie die daaromtrent heeft gespeeld, kende ik niet.

Mevrouw **Simons**:

Was u verbaasd toen u er gisteren over hoorde in het verhoor van de heer Blansjaar?

De heer **Blankestijn**:

Nee, nee. Omdat ik inmiddels vanuit mijn ervaring wel meer voorbeelden daarvan ken: hete aardappels worden het liefste doorgeschoven.

Mevrouw **Simons**:

Even naar de inhoud. Het had dus eigenlijk op het bureau van Binnenlandse Zaken moeten liggen. Binnenlandse Zaken zei: nou nee, dank u wel. Wat

waren de gevolgen van de benaming "systeemfraude" in plaats van "GBA-fraude" voor de Dienst Toeslagen?

De heer **Blankestijn**:

Weet u, ik voel me wel heel erg verantwoordelijk voor het domein waaraan ik leiding heb gegeven. Ondanks het feit dat ik ook weet dat het adresfraude is, wil ik natuurlijk ook kijken ... Als het zo makkelijk kan, wat kan ik er dan vanuit mijn domein aan doen om misschien nog een extra dijk op te werpen?

Mevrouw **Simons**:

Kunt u, voordat u daarover verdergaat, aan ons en de mensen die meekijken, uitleggen wat het gevolg is van het feit dat het niet als GBA-fraude maar als toeslag- dan wel systeemfraude wordt gezien?

De heer **Blankestijn**:

Nee, sorry. Excuus. Dat is een lastige vraag.

Mevrouw **Simons**:

U nam wellicht een aanloop?

De heer **Blankestijn**:

Ja, ja, ja. Voor Toeslagen was dit een ramp. We hebben het bij de start even gehad over hoe er tegen Toeslagen werd aangekeken, niet alleen binnen de Belastingdienst maar breder. Ik heb het volgende al op veel andere plekken gezegd. Toen kwam echt de angst naar voren dat er een hele discussie zou gaan ontstaan in de zin van: jongens, moeten we hier niet helemaal van af, want dit is het zoveelste. De hele legitimiteitsdiscussie rondom toeslagen is toen eigenlijk losgebarsten.

Mevrouw **Simons**:

U zegt dat de angst was dat men tot de conclusie zou komen: hier moeten we van af.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

Mevrouw **Simons**:

Dat terwijl u ook kritisch was op wat u uitvoerde.

De heer **Blankestijn**:

Kritisch maar ook trots. Ik vind het wel heel belangrijk werk. Ik heb heel veel

dingen mogen doen binnen de Belastingdienst, maar ik heb het als een heel bijzondere taak ervaren om ook een dienst te mogen leiden die een heel andere rol had dan het heffen en innen van belastingen. Dat speelt zeker mee, en met mij ook de zorg voor alle mensen die binnen ons domein werken. Dus dit is heel breed.

Nee, dit betekende voor Toeslagen ontzettend veel. Binnen Toeslagen was er een heel moeilijke start, maar dit sloeg er keihard in. Dit kwam ook nog eens in de periode dat we in die propverwerking zaten van: het oude systeem moet eruit, het nieuwe moet ingewerkt worden. Daar waren we nog heel druk mee bezig. Dus dit duwde onze prestaties nog verder achteruit.

Mevrouw **Simons**:

Heeft u actie ondernomen om met BZK te gaan praten, al was het via uw dg? Of heeft u op andere manieren geprobeerd om te voorkomen dat u werd opgezadeld met een probleem dat wellicht niet het uwe was?

De heer **Blankestijn**:

Nou, dat was het al. Weet u, ik heb geleerd dat je tegen heel veel dingen kan vechten, maar niet tegen beeldvorming. Die is er. En de beeldvorming was kei- en keihard. Dat ging alleen maar over Toeslagen.

Mevrouw **Simons**:

Betekent dat dat u zich neerlegde bij die beeldvorming en alsnog stug aan het werk ging? Of heeft u toen de handdoek in de ring gegooid als het om de beeldvorming gaat?

De heer **Blankestijn**:

Ik heb geaccepteerd dat die beeldvorming er was en ben heel hard aan het werk gegaan om te kijken wat wij konden doen.

Mevrouw **Simons**:

Had wat u kon doen, nog gevolgen voor de burgers die een toeslagaanvraag deden? Mijn vraag is eigenlijk: had het, toen deze vorm van fraude al dan niet terecht bekend werd, directe gevolgen voor uw uitvoering dan wel voor burgers die een toeslag aanvroegen?

De heer **Blankestijn**:

Niet direct, maar wel heel snel. Er kwam een nieuwe wet, de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit, waarin voor burgers toch een aantal

verslechtingen stonden. Wij kregen namelijk meer tijd om posten te onderzoeken. Dat kon soms tot 26 weken oplopen.

Mevrouw **Simons**:

Burgers moesten dan langer wachten op hun beschikking.

De heer **Blankestijn**:

Ja. En we hebben in de uitvoeringstoets voorstellen gezien die het gelukkig niet gehaald hebben. Er lag een voorstel dat mensen die in de inkomstenbelasting een ambtshalve aanslag kregen, dus die het niet zo nauw namen, geen recht kregen op toeslagen. Als je een ambtshalve aanslag kreeg in de belastingen, kreeg je geen toeslag. Nou, ik kreeg bijna ...

Mevrouw **Simons**:

Het zogenaamde stapelen, eigenlijk.

De heer **Blankestijn**:

Daar hebben we meteen van gezegd: dat willen we niet uitvoeren, want dat kan helemaal niet; dat is tegen de hele essentie van toeslagen. Om maar aan te geven hoe ook de wetgeving op deze casus op hol aan het slaan was, aan het accelereren was. Het is gisteren ook gezegd door Dennis: het ging maar om een heel klein bedrag.

Mevrouw **Simons**:

Wij hebben gisteren naar aanleiding van dat verhoor begrepen dat het netto om niet meer dan een miljoen ging.

De heer **Blankestijn**:

Ja, het initiële bedrag was iets boven de 2 miljoen. Er is nog wel wat teruggekomen maar niet veel. Dat klopt. Ik kan u vertellen dat we het binnen de Belastingdienst over exponentieel grotere bedragen hebben als we het over omzetbelasting of grote bedrijven hebben. Maar je ziet dus hoe dat werkt.

Mevrouw **Simons**:

U zegt dus eigenlijk dat er een enorme discrepantie was met waar het werkelijk om ging, het bedrag waar het werkelijk om ging. Het was weliswaar GBA-fraude maar het kwam bij Toeslagen terecht. En u heeft het zich aangetrokken om toch naar uw eigen systeem te kijken, ook al was u officieel, de facto niet de eigenaar hiervan. En het had ook daadwerkelijk gevolgen voor burgers in Nederland die toeslagen aanvroegen, omdat ook de

wetgeving wellicht wat – wat zullen we zeggen; is "enthousiast" een gepast woord hier? – enthousiast reageerde. U zei: ook de wetgeving sloeg op hol.

De heer **Blankestijn**:

Ja. Wij moesten ook gaan kijken naar mensen die vanuit Oost-Europa naar Nederland kwamen om hier te werken.

Mevrouw **Simons**:

U moest specifiek naar mensen kijken die vanuit Oost-Europa naar Nederland kwamen?

De heer **Blankestijn**:

Jazeker. Ja.

Mevrouw **Simons**:

U zult begrijpen dat dat mij noopt tot een vervolgvraag.

De heer **Blankestijn**:

Nou, die Bulgaren komen uit Oost-Europa. Ik ben regelmatig gebeld door mensen van het ministerie ...

Mevrouw **Simons**:

Mensen van het ministerie. Kunt u dat ...

De heer **Blankestijn**:

... en onder anderen een keer door mijn CFO, van: Gerard, volgens mij zijn er weer wat Bulgaren actief; wil jij eens kijken? Nou, één ding kan ik niet: ik kan niet in mijn systeem kijken of het Bulgaren zijn. Ik kan wel fiscale nummers bekijken. Wij moesten rapporteren aan de Kamer hoeveel geld, hoeveel toeslagen, er naar landen in Oost-Europa ging.

Mevrouw **Simons**:

Specifieke landen?

De heer **Blankestijn**:

Ja. Polen. Ik ben zelf naar Polen geweest vanwege de aanwijzing: we moeten eens gaan praten, want er staat geld open in Polen en dat komt niet terug. Dus ik heb een delegatie gehad richting de Poolse belastingdienst om geld terug te vragen. Dat is allemaal omdat toen ook de politiek accelereerde, van: wat gebeurt er?

Mevrouw **Simons**:

Kunt u mij meenemen in hoe dat gaat? De politiek accelereert. Dat mondt uit in een situatie waarin u in Polen op zoek gaat naar onrechtmatig verkregen belastinggeld. Kunt u heel kort voor mij schetsten hoe dat werkt? Er is een debat in de Kamer; begint het daar?

De heer **Blankestijn**:

Ja. Ja, in de debatten. Kijkt u die debatten maar terug. Dat er fraude was, was één, maar die was ook nog eens gepleegd door mensen die hier niet woonden. De focus werd toen wel heel erg op Oost-Europeanen gelegd. Wij moesten toen niet alleen over die ene casus rapporteren hoeveel geld er was teruggekomen ... Volgens mij is de staatssecretaris ook nog in Bulgarije geweest. Wij kregen echt de opdracht om aan te geven welke toeslagen naar welk land in Oost-Europa gingen. Daar moesten we van rapporteren hoeveel geld er ...

Mevrouw **Simons**:

Dat was een vraag van de Kamer.

De heer **Blankestijn**:

Ja. Die rapportages hebben enkele jaren geduurd en werden echt bevraagd op nationaliteit en bedrag. Die rapportages hadden wij niet zomaar. Die moesten vanuit de invordering gemaakt worden met weet ik wat voor afslagen. Later vielen heel veel mensen over ons in de zin van: wat zijn jullie met nationaliteiten aan het doen? Maar dit was er ook eentje die wij op aanvraag moesten doen. Dat ging specifiek over niet-lidstaten van de EU. Dat waren toen nog vooral de Oost-Europese landen. In de media zeker, maar ook in debatten, ging het regelmatig over mensen met een Oost-Europese achtergrond.

Mevrouw **Simons**:

Dank u voor deze toelichting. Het is mij een stuk duidelijker geworden. Ik geef het woord aan onze voorzitter.

De **voorzitter**:

Dat betekent nog niet dat we aan het einde van het verhoor zijn ...

De heer **Blankestijn**:

Nee, daar was ik al bang voor.

De **voorzitter**:

... maar wel dat we even een schorsing van tien minuten houden.

De vergadering wordt van 14.42 uur tot 14.54 uur geschorst.

De **voorzitter**:

Ik verzoek de griffier om de getuige naar binnen te leiden.

(De heer Blankestijn wordt binnengeleid door de griffier.)

De **voorzitter**:

Ik heet de heer Blankestijn weer welkom. Ik geef het woord aan de heer Azarkan voor de voortzetting van het verhoor.

De heer **Azarkan**:

Dank u wel, voorzitter. Meneer Blankestijn, ik wil met u spreken over het risicoclassificatiemodel. Ik struikel bijna over het woord. Uit ons onderzoek is naar voren gekomen dat de Dienst Toeslagen eind 2012 heeft besloten om dat model te ontwikkelen. Wat was dat model precies?

De heer **Blankestijn**:

Het is een model dat we hebben ingezet en hebben gebruikt om te voorkomen dat er foute aanvragen in ons toeslagensysteem terecht zouden komen; dat is de idee erachter. Het gaat dus om het voorkomen van foute aanvragen, passend in de filosofie die we vanaf 2012 hebben ontwikkeld om in eerste instantie ook te kijken hoe we mensen zo goed mogelijk toegang verlenen tot het toeslagensysteem en ervoor zorgen dat we fouten zo veel mogelijk afvangen.

De heer **Azarkan**:

Aan de voorkant?

De heer **Blankestijn**:

Aan de voorkant.

De heer **Azarkan**:

Wie heeft dat risicoclassificatiemodel ontwikkeld?

De heer **Blankestijn**:

Dat heeft een externe partij gedaan, Deloitte. We hebben eind 2012 een

drietal partijen uitgenodigd om een demo te geven. We hebben uitgelegd wat we wilden, wat we zochten. Deloitte is toen uitgekozen uit die drie.

De heer **Azarkan**:

Op welke wijze is dat model getest?

De heer **Blankestijn**:

Het model ... Bedoelt u de opzet van het model of zoals wij hem hadden?

De heer **Azarkan**:

Laten we beginnen bij de opzet.

De heer **Blankestijn**:

Oké. Deloitte heeft ons een demo gegeven met dat model. Ik ga ervan uit dat wat ze ons laten zien, iets is wat werkt en misschien op andere gebieden al werkzaam was. Dat is dus de verantwoordelijkheid van degene die het model aan ons geleverd heeft, en dat is Deloitte. Wat we er in ieder geval van gezien hebben toen ze het ons hebben gepresenteerd, was indrukwekkend.

De heer **Azarkan**:

U kreeg een presentatie van de drie partijen, waarvan Deloitte er een was. En Deloitte had best een overtuigend verhaal dat dat systeem aansloot bij uw wensen?

De heer **Blankestijn**:

Ja, en vooral de tweede keer, toen ze ons hebben ... Toen waren ze nog alleen. Toen hebben we ook echt kunnen zien hoe het zou kunnen werken. Daar waren we echt wel van onder de indruk.

De heer **Azarkan**:

Waar was u van onder de indruk?

De heer **Blankestijn**:

Wat het model kon doen.

De heer **Azarkan**:

En wat kon het model doen?

De heer **Blankestijn**:

Het model kon heel goed die voorspellingen doen: wat zijn nou foute en wat

zijn goeie? We vonden het ook heel goed passen als aanvulling op ons transactiesysteem. Want het transactiesysteem, in tegenstelling tot het oude automatiseringssysteem, had ook al een aantal parameters waarbij je een aanvraag kon toetsen. Dingen uit de basisregistratie stonden er al in, bijvoorbeeld. Er vond dus al een stukje toetsing plaats. Maar we waren tot de constatering gekomen dat er nog meer nodig was, dat er ook op een andere wijze nog aanvragen in het systeem konden komen die we niet via het TVS konden afvangen. Daar was het model dus een mooie aanvulling op.

De heer **Azarkan:**

Het was de bedoeling dat het model op 1 januari 2014 in werking zou treden. Toen de fraude met toeslagen door Bulgaren op 23 april 2013 bekend werd, is besloten om dat proces te versnellen. Klopt dat?

De heer **Blankestijn:**

Dat klopt.

De heer **Azarkan:**

Met uw instemming en die van de directeur-generaal Belastingdienst, de heer Veld, gebeurde dit in het weekend voor de kroning van koning Willem-Alexander. Tijdens het kroningsweekend, dat liep van zaterdag 27 april tot en met dinsdag 30 april, is het model ontwikkeld, getest en in productie gegaan. Waarom werd de invoering van het risicoclassificatiemodel zo urgent geacht dat de invoering ervan moest worden versneld, en medewerkers zelfs in het kroningsweekend moesten doorwerken?

De heer **Blankestijn:**

De reden was de Bulgarenfraude. U kijkt me aan alsof ik nog meer ... Ik kan nog veel meer vertellen, maar ik kijk ook u aan of dit voldoende antwoord is of dat u graag wat uitgebreider antwoord wilt.

De heer **Azarkan:**

Nee hoor, nee, nee. U zegt eigenlijk: de Bulgarenfraude leidde ertoe dat wij dit moesten doen.

De heer **Blankestijn:**

Dat voelden wij. Kijk, ik zal het iets uitgebreider zeggen.

De heer **Azarkan:**

Dat helpt.

De heer **Blankestijn**:

Dan loop ik het risico dat ik u weer tegenover me krijg omdat het iets te veel is ...

De heer **Azarkan**:

Ik sta altijd naast u.

De heer **Blankestijn**:

... maar dat pakt u wel. De Bulgarenfraude leidde, zoals ik al voor de schorsing zei, tot enorme paniek in de organisatie, en breder. Wij kregen al heel snel de vraag: wat kunnen jullie doen?

De heer **Azarkan**:

Waaraan? Aan fraude?

De heer **Blankestijn**:

Wat kunnen jullie deze doen aan deze fraude? We hebben toen laten zien wat we al hadden, en we hebben ook gezegd dat we bezig waren een systeem te ontwikkelen dat foute aanvragen kan onderscheiden, dat aanvragen met een hoog risico kan onderscheiden van aanvragen die een laag risico of geen risico hebben. Alleen, dat is nog onderhanden werk. Kunnen we dat niet gaan inzetten? Toen hebben we daar de afweging in gemaakt en besloten om dat in te zetten.

De heer **Azarkan**:

Helder. U gaf aan dat u de vraag kreeg wat u aan fraude kon doen. Op mijn vraag wat het systeem deed, zei u: wij konden in een vroegtijdig stadium fouten herkennen en daardoor mensen eigenlijk sneller de juiste toeslag geven. Is dat nou hetzelfde: fraude herkennen en wat het risicoclassificatiemodel deed?

De heer **Blankestijn**:

Kijk, een deel van fouten kan fraude zijn. Dat weet je natuurlijk niet; dat weet je pas als je het gaat onderzoeken.

De heer **Azarkan**:

Ja. Toch even, meneer Blankestijn. Het antwoord op de vraag wat het risicoclassificatiemodel was, had ook kunnen zijn: aan de ene kant konden we daarmee in een vroeg stadium fouten ontdekken, en die konden ook wijzen op fraude.

De heer **Blankestijn**:

Dat is uw antwoord. Mijn antwoord is: het is ingezet, het is bedacht als model om foute aanvragen te voorkomen, om te voorkomen dat die in het model zouden komen. Dat is de enige reden waarom wij het ontwikkeld hebben. Toen deze fraude speelde, kwam al de vraag aan ons: wat kunnen jullie eraan doen? Ik zei: we hebben wel iets wat we kunnen inzetten om foute aanvragen te voorkomen. Aanvragen die met fraude te maken hebben, kunnen ook in die fouten zitten. Het is niet zo dat dit een model is ... Het is geen model dat we ontwikkeld hebben als fraudemaatregel. Dat wil ik echt ten stelligste ontkennen.

De heer **Azarkan**:

Nee, dat is helder. Het volgde wel op de vraag: wat kunt u doen; laat nou eens zien wat u kunt doen aan fraudebestrijding? Toen zei u: dit is een maatregel, een systeem dat dat zou kunnen verhelpen of tegengaan.

De heer **Blankestijn**:

Ja. U gebruikt een heel mooi woord, of mooie woorden: laat eens zien. Wij moesten als Belastingdienst laten zien dat wij iets konden gaan doen aan die fraude.

De heer **Azarkan**:

Dat komt overeen met de opmerking: ze doen daar te weinig aan fraudebestrijding.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Ja. Wie besloot vervolgens het risicoclassificatiemodel in productie te nemen?

De heer **Blankestijn**:

Uiteindelijk is het mijn verantwoordelijkheid geweest om dat te besluiten. Ik heb dat alleen gedaan nadat ik eerst mijn dg had gewezen op de risico's.

De heer **Azarkan**:

Wat waren die?

De heer **Blankestijn**:

Het is een model – u gaf dat in uw inleiding al aan – dat nog in ontwikkeling was. De applicatie werkte, want die hadden we van Deloitte gekocht. We

hadden die zelf gevuld met risicoregels. Maar we hadden gepland om in september van dat jaar nog een pilot te gaan doen. En een pilot doe je om verbeteringen aan te passen. Die ruimte om eerst nog een pilot te gaan doen, hebben we dus niet genomen. Dat betekent dus dat we met een model zijn gestart dat in eerste aanleg nog niet de resultaten had die we hadden gehoopt, als het gaat om het selecteren van aanvragen met een hoog risico op fouten.

De heer **Azarkan**:

Nou lijkt dat een belangrijke waarborg. Ik bedoel: dat je systemen test, of ze doen wat ze moeten doen.

De heer **Blankestijn**:

Zeker.

De heer **Azarkan**:

Waar kwam de druk vandaan om dan toch een systeem in gebruik te nemen dat nog niet voldeed?

De heer **Blankestijn**:

Ik zou u eigenlijk even mee moeten kunnen nemen naar het eerste gesprek dat we hebben gehad nadat de Bulgarenfraude bekend werd.

De heer **Azarkan**:

Kunt u heel kort schetsen hoe dat gesprek ging, en met wie?

De heer **Blankestijn**:

Dat was gewoon op het ministerie, met betrokkenen. Er was grote paniek! Voor de pauze hebben we het ook even gehad over – althans, ik heb dat woord in de mond genomen – beeldvorming. Je moet ook wel het beeld teruggeven, zo van: "Ja, wacht eens even, jongens. Dit is wel gebeurd, maar we kunnen dingen doen! Kijk, dit is een van de dingen die we kunnen doen." Zo hebben we dat ook ingezet.

De heer **Azarkan**:

Begrijp ik goed dat u in dat gesprek zo'n druk voelde dat u een systeem heeft geaccordeerd dat onvoldoende getraind en getest was?

De heer **Blankestijn**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Wat betekende deze versnelde invoer dan voor de resultaten van het risicoclassificatiemodel?

De heer **Blankestijn**:

Ik heb daarmee wel een hoop ellende veroorzaakt in mijn eigen organisatie. Want we hadden helemaal niet de mensen om die uitworp te behandelen.

De heer **Azarkan**:

U besloot om dat te gaan doen. Heeft u toen gekeken wie die controles op de uitworp moest gaan uitvoeren?

De heer **Blankestijn**:

Toen wisten we al dat we niet de mensen, de capaciteit, in huis hadden. Ik heb u ook voor de schorsing geschetst in wat voor situatie wij in 2013 verkeerden. We hadden helemaal niet de capaciteit om het werk dat uit dat model kwam – ik heb het over de aanvragen met een hoge kans op fouten – goed te kunnen toetsen. Dat was nieuw werk.

De heer **Azarkan**:

U had die capaciteit niet?

De heer **Blankestijn**:

Nee. Nee, dus dat betekende wel wat voor onze organisatie, kan ik u zeggen. Dat is één. Twee. De hit rate van het model was laag. Deloitte had ons laten zien, op basis van hun model, dat je toch ergens wel aan de 90% moest kunnen komen. Dat houdt in dat het model een uitworp heeft waarin inderdaad ook 90% kans is op een onjuiste aanvraag. Uit mijn hoofd: we zaten toen ergens op 45%, 46%. Dat is natuurlijk veel te laag.

De heer **Azarkan**:

Als ik het goed heb, zegt u: "Dat model was het beste wat er was. Deloitte heeft dat in ieder geval aan ons gepresenteerd. Wij hebben dat geladen met kenmerken, allerlei ..."

De heer **Blankestijn**:

Risicoregels.

De heer **Azarkan**:

"... risicoregels." U noemt dat risicoregels. Opgeteld kwam daar dan een grote selectie uit. Op hoeveel mensen werd die toegepast?

De heer **Blankestijn**:

Dat model is ingezet op nieuwe aanvragen.

De heer **Azarkan**:

Dat waren er zo'n 60.000 per maand?

De heer **Blankestijn**:

Ongeveer.

De heer **Azarkan**:

400.000 per jaar?

De heer **Blankestijn**:

Zoiets. En op mutaties op lopende aanvragen werd dat model ingezet, dus op twee stromen. Want daar was het ook voor bedoeld: om aan de voorkant te voorkomen dat er onjuiste aanvragen of onjuiste mutaties op reeds lopende toeslagen in het systeem zouden komen.

De heer **Azarkan**:

En als ik het goed heb, zou van de hoogste scores vanuit dat model – ik zeg even: de hoogste 100, 200 of 300 die eruit werden gehaald – 90% fouten moeten hebben, zoals u zegt.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Maar dat was maar 45%.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Hoe kwam dat?

De heer **Blankestijn**:

Omdat het model aan onze kant nog verder verfijnd moest worden, in de zin van ... Technisch, functioneel, zoals het in IT-termen heet, deed het gewoon wat het moest doen. Wij moesten alleen de regels ontwerpen op basis waarvan dat model die score kon geven. U kent de historie van het model. U hebt er volgens mij ook briefings over gehad. Tijdens de rit zijn zaken als

risico toegevoegd. Er zijn werkende weg ook zaken uit gehaald die geen risico waren. Zo'n model is ook nooit af, hè. Je bent voortdurend bezig, werkende weg, op basis van evaluaties en resultaten, dat model te verbeteren. Het is niet gek dat je begint met een lage score. Als we in september een pilot hadden gehad, waren we misschien met 50% of 60% begonnen. Dan hadden we ook nog geen 90% gehad.

De heer **Azarkan**:

Toch was de conclusie in die zin teleurstellend; het was 45%, 46%, geeft u aan. Had u bemoeienis met de manier waarop het model iedere keer draaide?

De heer **Blankestijn**:

Het model is gedraaid onder verantwoordelijkheid van onze afdeling Handhavingsregie binnen Toeslagen. Daar zit ook een ander verantwoordelijk mt-lid op. Ik ben natuurlijk eindverantwoordelijk.

De heer **Azarkan**:

Welk mt-lid was dat?

De heer **Blankestijn**:

Mevrouw Bloemen.

De heer **Azarkan**:

Mevrouw Bloemen was binnen het mt verantwoordelijk voor dit model?

De heer **Blankestijn**:

Zij is in ieder geval vanaf de start hierbij betrokken geweest. En later is dat ook mevrouw Van de Bospoort geweest.

De heer **Azarkan**:

Had u zelf zeggenschap over de indicatoren die in het model werden meegenomen?

De heer **Blankestijn**:

Geen. Ik wilde dat ook niet. Wij hebben die indicatoren ook altijd bij een hele kleine groep medewerkers gehouden, op een need-to-knowbasis. Dus alleen als je het voor je werk nodig hebt, moet je het weten. Een hele kleine groep mensen kende de indicatoren. Wat ik wél wist – en dat is wel belangrijk – is dat de indicatoren de wet- en regelgeving van de toeslagenwetten als basis hadden. Waarom? Omdat uiteindelijk elke keer aan het eind van de rit de

accountantsdienst van het Rijk bij mij controleert of al mijn uitbetalingen voldoen aan wet- en regelgeving.

De heer **Azarkan**:

Volgens onze informatie kreeg u of uw plaatsvervanger iedere maand een lijst van mensen die het betrof, en tekende u voor akkoord.

De heer **Blankestijn**:

Geen mensen. Dat geeft het beeld dat je kon zien wie het was. We zagen fiscale nummers.

De heer **Azarkan**:

Fiscale nummers.

De heer **Blankestijn**:

Bsn's, dat kregen we.

De heer **Azarkan**:

Nee, u kreeg ... Maar goed, daarachter gaan mensen schuil, maar u zag ...

De heer **Blankestijn**:

Nee, maar dat geeft misschien een heel ander beeld.

De heer **Azarkan**:

Nee, nee. U zag niet de namen. U zag gewoon een technische uitdraai met bsn's. Goed dat u dat zo aangeeft. Hoe ging zo'n lijst nou precies in zijn werk? Beoordeelde u voor alle mensen op de lijst afzonderlijk, of voor alle bsn's, of zij terecht of onterecht op de lijst stonden? Wat deed u daarmee?

De heer **Blankestijn**:

Het model werd gedraaid en daar kwam die lijst uit. De lijst werd door de afdeling Handhavingsregie voorzien van een begeleidend briefje en werd ingebracht in ons mt met de vermelding: "Dit is de uitkomst van de run van deze maand. Wilt u daarop uw akkoord geven dat hij in de werkprocessen kan?"

De heer **Azarkan**:

Daar gingen mensen achter schuil. Kon het ook voorkomen dat mensen op die lijst dan geen voorschot kregen?

De heer **Blankestijn**:

Op dat moment niet. Misschien mag ik toch even de ruimte nemen om de procedure te schetsen. Toeslagen betaalt één keer per maand. Op de 20ste van de maand vinden de uitbetalingen plaats. Dagen daarvoor moeten de gegevens natuurlijk aangeleverd worden aan onze automatiseringsfabriek in Apeldoorn, die dan die run gaat draaien. Wat wij deden, was het volgende. Er worden altijd in het begin van de maand conceptbeschikkingen gedraaid. Daar zitten dus ook alle nieuwe aanvragen en mutaties in. Die komen in concept klaar te staan. Dan hebben we een aantal dagen de tijd om die concepten ... Die pakten we dan als een dump, zal ik maar zeggen, uit het systeem en werden in het risicoselectiemodel gedraaid. Daar kwam dan uit: we gaan deze 100 of 200 controleren en de rest niet.

De heer **Azarkan**:

Dat controleren gebeurde vóór de 20ste?

De heer **Blankestijn**:

Iedereen die in die run zat, zat meteen weer terug in het proces voordat er betaald werd. Er werd dus niemand opgehouden. Alleen, de uitwerp werd opgeleverd aan een behandelaar. Die behandelaar ging natuurlijk toetsen: hé, wacht eens even, ik moet misschien even contact opnemen met die burger. Dan kan het zijn dat dat tot een latere betaling leidt, omdat er nog even een stukje toezicht moet plaatsvinden.

De heer **Azarkan**:

Wie besloot er dan op welke basis die betaling later plaatsvond – eigenlijk een opschorting, conform wat de nieuwe regels later zouden zeggen – zodat je langer de tijd had om te controleren?

De heer **Blankestijn**:

Het is niet eens een echte opschorting, hoor. Het gaat heel snel; hij wordt namelijk nog niet eens in het systeem ingebracht.

De heer **Azarkan**:

Nee. Maar dat betekent toch dat iemand dan een maand geen toeslag krijgt?

De heer **Blankestijn**:

Nou, de aanvraag ... Stel even het volgende als voorbeeld. Iemand die in die groep zit, valt onder een behandelaar. We zeggen: die moet bekeken worden door iemand op kantoor. Die gaat dan contact opnemen met die burger. Die burger weet: ik heb een aanvraag gedaan; ik zou eigenlijk deze maand mijn

geld moeten krijgen. Die gaat contact opnemen. Het kan zijn dat hij dan heel snel tot de conclusie komt dat het akkoord is; hij gaat dus mee. Het kan ook zijn, maar er is dus contact: hé, ik wil graag van u nog een aantal bewijsmiddelen hebben.

De heer **Azarkan:**

Zegt u nou dat mensen rechtstreeks contact konden opnemen met Toeslagen, niet via de BelastingTelefoon maar direct met mensen van Toeslagen?

De heer **Blankestijn:**

Nee, het ging andersom.

De heer **Azarkan:**

De mensen belden zelf?

De heer **Blankestijn:**

Onze medewerkers die de behandeling deden van de posten die uit het model waren uitgeschoten, die ook echt op een bureau kwamen ... Dat waren er in het begin maximaal enkele honderden. Die posten werden opgeleverd in de werkvoorraad van de behandelaar, en die behandelaar gaat contact opnemen met de aanvrager.

De heer **Azarkan:**

U gaf aan: de eerste maanden hadden we te weinig capaciteit.

De heer **Blankestijn:**

Ja.

De heer **Azarkan:**

Wat gebeurde er dan met die uitwerpen?

De heer **Blankestijn:**

Die hebben we moeten laten behandelen door andere mensen.

De heer **Azarkan:**

Wie zijn dat dan?

De heer **Blankestijn:**

Daarvoor hebben we overall mensen vandaan gehaald.

De heer **Azarkan**:

Andere mensen ... Wel binnen de Belastingdienst? Wel binnen Toeslagen?

De heer **Blankestijn**:

Nee, nee, nee. Dat waren mensen die in andere werkprocessen zitten. Er ontbreekt natuurlijk nu nog even een deel van het verhaal. Wij hebben natuurlijk ook nieuwe mensen erbij gekregen. Alleen, dat duurde wat langer. Wij hadden voor dit werk echt andere mensen nodig, mensen met een iets hoger opleidingsniveau. Die groep hadden we niet binnen Toeslagen, althans niet in die mate. Want we hadden voorzien dat dit voor 100 fte werk zou kunnen opleveren. In het begin hebben we dus ook gewoon gezegd: wat we niet kunnen behandelen, leveren we ook niet op. Het is niet zo dat we een hele bulk van posten maar in een kast hebben gedaan omdat we geen mensen hadden. We hebben het aantal posten waar we ook echt iets mee gedaan hebben, laten afhangen van de behandelcapaciteit die we hadden. Zo is het altijd geweest.

De heer **Azarkan**:

Dus aan de hand van het aantal mensen dat het kon afhandelen, werd door u het aantal posten, of de aanvragers of de aanvragen, geselecteerd?

De heer **Blankestijn**:

Stel dat er 200 posten zijn. Ik heb maar de helft van het aantal mensen om die te behandelen. Dan deden we er 100.

De heer **Azarkan**:

En die andere 100 liepen gewoon door.

De heer **Blankestijn**:

Die gingen dan toch gewoon door in het systeem.

De heer **Azarkan**:

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft in december 2021 geconstateerd dat de Dienst Toeslagen in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens heeft gehandeld door gegevens inzake nationaliteit in het risicoclassificatiemodel op te nemen. De Auditdienst Rijk heeft geconstateerd dat er vóór de periode 2012-2019 geen documentatie is waaruit blijkt dat de indicatoren in het risicoclassificatiemodel verenigbaar zijn met wet- en regelgeving. Gelet op deze constatering, was het besluit om het model uit te rollen dan verantwoord?

De heer **Blankestijn**:

Bedoelt u het besluit om er toen mee te gaan werken? Ja? Niet vanuit die optiek.

De heer **Azarkan**:

Is daaraan getoetst, aan die ...

De heer **Blankestijn**:

In die tijd hadden we nog geen AVG. We hadden wel de Wbp, de Wet bescherming persoonsgegevens. Dat is dus een vergelijkbare wet. Als ik kijk naar de fase waarin we toen zaten, dan waren dat soort toetsingen echt ondergeschikt.

De heer **Azarkan**:

U zegt "de situatie waarin we zaten" en u schetste de druk. Ik kijk even naar de conclusie van de Autoriteit Persoonsgegevens, die zegt: "De eerste overtreding ziet op de verwerking van de dubbele nationaliteit. Deze gegevens zijn sinds 6 januari 2014 bewaard gebleven in TVS. Op 25 mei 2018 stonden in totaal 1,4 miljoen burgers met een dubbele nationaliteit geregistreerd in TVS. De Belastingdienst kan niet meer achterhalen hoeveel hiervan Nederlandse kinderopvangtoeslaaanvragers waren met een dubbele nationaliteit." Dat was de eerste overtreding. De tweede gaat over het verwerken van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag. Dat gebeurde in ieder geval van maart 2016 tot oktober 2018, als een indicator in het risicoclassificatiemodel. Begrijp ik goed dat u zegt: de situatie was toen zo dat we dit eigenlijk niet goed konden toetsen; we hebben het overtreden, maar dat was toen zo?

De heer **Blankestijn**:

Ja, maar mag ik even? U leest wat voor. Het eerste deel dat u voorleest, gaat niet over het risicoclassificatiemodel.

De heer **Azarkan**:

Nee, dat klopt. Dat ging over het TVS.

De heer **Blankestijn**:

Dat is voor het begrip wel belangrijk, denk ik. Want het wordt wel gezegd alsof het zo is. Dat is dus niet zo.

De heer **Azarkan**:

Wat is niet zo?

De heer **Blankestijn**:

U zei dat in ons ToeslagenVerstrekkingenSysteem ook een dubbele nationaliteit stond opgenomen. Dat gaat niet over het risicoclassificatiemodel.

De heer **Azarkan**:

Dat was deel twee, inderdaad.

De heer **Blankestijn**:

Dat wil ik graag nog even aangevuld hebben.

De heer **Azarkan**:

Beide waren een overtreding van de wet; dat hadden ze wel gemeen.

De heer **Blankestijn**:

Absoluut.

De heer **Azarkan**:

Waarom gebeurde dat?

De heer **Blankestijn**:

We hebben echt de prioriteit gegeven aan het zichtbaar iets doen aan de hele situatie die ontstaan was.

De heer **Azarkan**:

U zegt: "De beeldvorming was sterk; de druk was sterk. We moesten iets doen aan fraudebestrijding. En daarom was er bij ons eigenlijk, wat de Autoriteit Persoonsgegevens zegt, sprake van discriminatie." Er wordt een enorme boete opgelegd.

De heer **Blankestijn**:

En weet u, toen wij dit model live brachten, heb ik ook de overtuiging gehad – ik moet wel over mezelf spreken – dat we gegevens gebruikten die we in eigen huis hebben. Wij gebruiken onze eigen gegevens. Dus wat is daar het risico van?

De heer **Azarkan**:

Heeft u wel op enig moment een risico-inschatting gemaakt? Ik bedoel dat als je het systeem in drie, vier dagen ontwikkelt, test en in productie neemt, er dan wel waarborgen moeten zijn. Is er gezorgd voor die waarborgen?

De heer **Blankestijn**:

Ja, die hebben we achteraf ... We hebben heel veel processen ... Er was natuurlijk ook geen procesbeschrijving.

De heer **Azarkan**:

Het gaat mij niet om achteraf. Het gaat om het moment dat je er nog iets aan kunt doen. Het is niet voor niets dat de Autoriteit Persoonsgegevens zegt over het tweede deel – u heeft daar gelijk in – dat er gegevens in het systeem stonden die er niet hadden mogen staan. Is daar een risico-inventarisatie op gemaakt? Is die gemaakt?

De heer **Blankestijn**:

Ik weet het niet. Ik heb die zelf niet gemaakt.

De heer **Azarkan**:

Nee, maar goed, u bent algemeen directeur. U bent de hoogste baas van Toeslagen. U zegt: ik neem het in productie.

De heer **Blankestijn**:

Ik weet zeker dat dat steviger had gemoeten. Dat weet ik zeker. Wat ik nog wel wil zeggen over ...

De heer **Azarkan**:

Dat mag u zeggen tegen mevrouw Simons. Ik geef haar het woord.

De heer **Blankestijn**:

Ik wou nog iets over die nationaliteit in het risicoselectiemodel zeggen.

De heer **Azarkan**:

Dat komt straks misschien.

Mevrouw **Simons**:

Dat komt straks misschien, maar wij willen als commissie heel graag nog even met u stilstaan bij dat kroningsweekend, dat weekend van 27 april tot en met 30 april 2013. Was u zelf aanwezig bij dat weekend?

De heer **Blankestijn**:

Ja.

Mevrouw **Simons**:

Waar vond dat plaats?

De heer **Blankestijn**:

Op kantoor, aan de Graadt van Roggenweg.

Mevrouw **Simons**:

In?

De heer **Blankestijn**:

Utrecht.

Mevrouw **Simons**:

Utrecht. Kunt u mij omschrijven hoe de sfeer was? Want het was min of meer een in de haast georganiseerde bijeenkomst. Het project werd in ieder geval naar voren getrokken. Hoe was de sfeer?

De heer **Blankestijn**:

Het was een sfeer van "schouders eronder" en "we gaan hier heel hard mee aan het werk".

Mevrouw **Simons**:

Kunt u kort iets zeggen over de briefing, de intentie waarmee u al deze krachten bij elkaar heeft geroepen?

De heer **Blankestijn**:

We waren bezig met de hele ontwikkeling van een dergelijk model; dat liep al. Je wist eigenlijk al wel wie daarbij betrokken waren en wie je nodig had. Wat we gedaan hebben, is die groep bij elkaar roepen. We hebben aangegeven wat we wilden en hebben gezegd: we willen voor de betalingen die we in mei doen, al een eerste run met dit model gedaan hebben. Dat betekende dus – ik geloof dat de Brandpuntuitzending 21 april was – dat we nog een paar dagen hadden. Toen hebben we aangegeven dat we hier heel veel effort op moesten gaan zetten en dat het ook weleens werk in het weekend zou kunnen betekenen. Dat was natuurlijk op basis van vrijwilligheid, maar het zal u misschien niet verbazen dat veel meer mensen wilden meewerken.

Mevrouw **Simons**:

Het gevoel van urgentie werd gedeeld?

De heer **Blankestijn**:

Absoluut.

Mevrouw **Simons**:

Wat was uw bijdrage tijdens het kroningsweekend?

De heer **Blankestijn**:

Ik ben degene die daar dan rondloopt en voor pizza's en koffie zorgt.

Mevrouw **Simons**:

U bent de hoogste baas en u gaat dan de catering verzorgen?

De heer **Blankestijn**:

Onder andere. Ik praat met mensen, kijk wat er gebeurt en ik probeer dingen toe te lichten. Mensen vragen mij: "Gerard, hoe was het gesprek met de staatssecretaris? Hoe is dit? Hoe is dat?"

Mevrouw **Simons**:

Hoe groot was de groep mensen die bij elkaar zat?

De heer **Blankestijn**:

Ik durf het niet meer precies te zeggen, maar pak 'm beet 25, met de mensen van Deloitte en andere onderdelen erbij, want die waren er ook.

Mevrouw **Simons**:

Andere onderdelen vanuit de Belastingdienst?

De heer **Blankestijn**:

Ja, van de Belastingdienst.

Mevrouw **Simons**:

Zoals?

De heer **Blankestijn**:

Ik dacht de Centrale Administratie en de IT. Dat zijn de mensen die bij mij in eerste aanleg opkomen. Ik denk ook aan mensen van de antifraudebox. Misschien hebt u daar ook iets van gelezen in uw stukken. De antifraudebox was een maatregel die ergens twee jaar ervoor al werd genomen. Die keek naar hoe aanvragers via DigiD in de systemen kwamen. Dat is een samenwerking die we hadden met DigiD.

Mevrouw **Simons**:

Eigenlijk een soort specialisatie in de handhaving, specifiek gericht op dat stukje.

De heer **Blankestijn**:

Er werd aan de poort van de overheid en de Belastingdienst gekeken: wie meldt zich met welk IP-adres, een adres waarop je kunt zien vanaf welke computer iets wordt gedaan? Heel veel fraudes waren namelijk vaak vanaf één computer afkomstig. Er werd aan IP-monitoring gedaan, zoals dat heet in technische termen. Daar was dus ook iemand van bij, omdat het ook daar een raakvlak mee had.

Mevrouw **Simons**:

Wie was er verantwoordelijk? We weten al dat u verantwoordelijk was voor de pizza's, maar wie was er verantwoordelijk voor de uitkomst van dit weekend?

De heer **Blankestijn**:

Dat ben ik natuurlijk ook, in naam. Alleen, het werd geleid door mevrouw Bloemen. Zij was het verantwoordelijke mt-lid.

Mevrouw **Simons**:

Dat was zo omdat zij het verantwoordelijke mt-lid was en dit in haar takenpakket viel?

De heer **Blankestijn**:

Ja.

Mevrouw **Simons**:

We hebben al even gekeken naar wie er zoal aanwezig waren. Waren er ook medewerkers van de afdeling Beleid en Vaktechniek? U had het al over juristen. Waren die daar ook aanwezig?

De heer **Blankestijn**:

Daar is in ieder geval iemand bij betrokken geweest. Ik weet echt niet meer wie en wat, maar die waren er zeker bij betrokken.

Mevrouw **Simons**:

Wat was hun rol?

De heer **Blankestijn**:

Ieder had een rol vanuit zijn of haar eigen discipline.

Mevrouw **Simons**:

Dus als het gaat om mensen van Beleid en Vaktechniek, wat zou dan hun rol zijn geweest?

De heer **Blankestijn**:

De mensen van Beleid en Vaktechniek zijn heel belangrijk, want die gaan over de inhoud van het werk. Ik vertelde net al dat de parameters die we in het model hebben ingebracht, de wettelijke parameters waren. Daar hadden zij dus ook een rol in.

Mevrouw **Simons**:

Als u terugkijkt op dat kroningsweekend, hoe zou u dat weekend kwalificeren?

De heer **Blankestijn**:

Ik kijk daar met veel warmte en voldoening op terug. Ik kreeg weer eens bevestigd – dat geldt voor de hele Belastingdienst – dat er mensen bij ons werken die met hart en ziel hun werk doen en voor wie niks te veel is als het écht nodig is. Er is een enorme saamhorigheid en een teamgevoel om dingen te verbeteren. Ik kijk daar met heel veel warmte op terug.

Mevrouw **Simons**:

Mooi. Als u kijkt naar wat het risicoclassificatiemodel praktisch, tastbaar heeft opgeleverd, bent u daar dan tevreden over?

De heer **Blankestijn**:

Ja, zeker.

Mevrouw **Simons**:

Waarom kunt u dat zo stellig zeggen?

De heer **Blankestijn**:

Omdat ik heb gezien wat de werking van het model over de loop der jaren heeft toegevoegd aan ons werkproces.

Mevrouw **Simons**:

Kunt u daar een korte reflectie op geven? Hoe ziet het er vanuit uw perspectief uit?

De heer **Blankestijn**:

Ik heb gezien hoe met name in de eerste jaren de nodige foutieve aanvragen

in het systeem zijn gekomen. Ter toelichting: wij deden de risicoselectie, wij draaiden het model op twee toeslagen, namelijk de kinderopvangtoeslag en de huurtoeslag. Dat waren twee aparte kaders waarnaar gekeken werd. Ik heb in de loop der jaren gezien dat het aantal foute aanvragen sterk is gedaald. Dat kwam niet alleen door dat model, maar het gaf wel een hele mooie indicatie. We hebben in die jaren natuurlijk niet alleen het model gedraaid en achteraf gekeken: hoe doen burgers het? We hebben ook enorme inzet gehad op onze hele dienstverlening om mensen te ondersteunen bij het doen van een eerste aanvraag. Dat zag je ook terug in dat model.

Mevrouw **Simons**:

U zegt: het model was effectief. Het aantal hoogrisicoaanvragen, de aanvragen met een hoog risico op fouten, liep terug. U zegt ook: daarmee hebben we burgers eigenlijk aan de voorkant kunnen helpen bij het voorkomen van het doen van foute aanvragen waardoor zij eventueel in problemen hadden kunnen komen als zij vervolgens een hoge terugvordering hadden gekregen.

De heer **Blankestijn**:

Zeker, ja.

Mevrouw **Simons**:

Mag ik u vragen of u ook begrip kunt hebben voor het feit dat als je van buiten naar binnen kijkt, het wellicht kan lijken alsof er onder enorm hoge druk binnen één weekend een model is ontworpen, getest en uitgerold? In de publieke opinie zou daarbij misschien het beeld kunnen ontstaan dat er misschien wat makkelijk is omgesprongen, bijvoorbeeld met – ik moet even kijken welk woord u gebruikt; ik heb het opgeschreven – risicoregels. Kunt u begrip opbrengen voor het feit dat het wellicht eruit kan zien als: het is er wel heel snel doorheen gejaagd in één weekend?

De heer **Blankestijn**:

Als u het omschrijft zoals u nu doet, ben ik het helemaal met u eens, ja. Maar zo was het niet. Het model is natuurlijk veel meer dan wat wij alleen in dat weekend gedaan hebben. De kern van het model is dat het echt goed in staat is om de selectie te doen. Dat is het model dat wij hebben afgenomen van Deloitte. Dat is gewoon een bewezen applicatie, die gewoon doet wat die moet doen. Wat nieuw was, was dat wij er nog achter moesten komen welke risicoregels ... Die werden gevoed vanuit onze medewerkers.

Mevrouw **Simons**:

Mag ik u daar een vraag over stellen?

De heer **Blankestijn**:

Jazeker.

Mevrouw **Simons**:

Hoe is door uw medewerkers besloten welke risicoregels relevant zouden zijn?

De heer **Blankestijn**:

Er is gekeken naar de voorwaarden in wet- en regelgeving. Die zitten gewoon in het model. Daarnaast zijn er op basis van hun kennis en ervaring regels toegevoegd.

Mevrouw **Simons**:

Dat is de kennis en ervaring die is opgedaan voordat het ...

De heer **Blankestijn**:

In de behandeling. Het model is gevoed met cases uit het verleden waarvan we zeiden "dit zijn goede aanvragen" of "hier zitten fouten in". Het model moet dat onderscheid leren. Maar ik heb u nog geen antwoord kunnen geven op uw eerste vraag, of ik het verantwoord vond. Ik heb gezegd "het is wel verantwoord", maar niet zoals u zegt. U zegt: het is allemaal in één weekend gebeurd. Dat is niet waar. Er gaat een hele lange periode aan vooraf, waarbij wij samen met Deloitte hebben gekeken: hoe kunnen we met dit model werken? Het stond er. Alleen, de voeding met "hebben we de goede regels erin?" was nieuw. Dat krijg je werkende weg.

Mevrouw **Simons**:

Over die regels zegt u: die kennis hadden we al in huis; die kwam van medewerkers die al ervaring hadden in de handhaving. Is er nog overwogen om een soort nulmeting te doen en te kijken: los van wat wij al weten uit onze ervaring, hoe ziet nou een effectieve risicoregel eruit en hoe verhouden de risicoregels zich tot elkaar?

De heer **Blankestijn**:

We hebben geen nulmeting gedaan. We vonden niet dat we daar tijd voor hadden.

Mevrouw **Simons**:

Dank u wel. We zijn in ons onderzoek veel documenten tegengekomen waarin het model wordt gepresenteerd als een middel dat aanvragen met een verhoogd frauderisico selecteert. U heeft voor de schorsing het punt gemaakt dat dat beeld rechtgezet moet worden: het gaat niet om fraude, maar om een verhoogd risico op fouten in een aanvraag.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

Mevrouw **Simons**:

Staatssecretaris Weekers – hij was op dat moment staatssecretaris van Financiën – schrijft op 10 mei 2013, dus na het kroningsweekend, drie weken na de reportage van Brandpunt, in een Kamerbrief: "Recentelijk heeft de Belastingdienst/Toeslagen risicoprofielen geïntroduceerd, waarmee aanvragen met een mogelijk verhoogd frauderisico worden gedetecteerd. Deze aanvragen worden extra gecontroleerd." Waarom heeft staatssecretaris Weekers het hier over "risico op fraude" in plaats van "een verhoogd risico op fouten"?

De heer **Blankestijn**:

Dat is een vraag die u vast ook aan hem gaat stellen. U vraagt waarom hij dit zo noemt. Ik snap wel waarom hij het zo noemt. Het model heeft in essentie een andere betekenis en bedoeling gehad, maar we zetten het hier ook voor in. Een foute aanvraag kan natuurlijk ook een aanvraag zijn waar fraude in zit. Ik heb het al eerder gezegd: in zo'n crisis is het heel belangrijk, en zeker als je politicus bent – dat begrip heb ik inmiddels opgebouwd – dat je laat zien wat je in huis hebt om er iets aan te doen.

Mevrouw **Simons**:

Moet je dan niet laten zien wat je daadwerkelijk aan het doen bent? In dit geval is dat het lanceren van een risicomodel dat een verhoogd risico op foute aanvragen detecteert.

De heer **Blankestijn**:

Het was consequenter geweest als hij dat gedaan had, maar ik begrijp heel goed dat hij het anders genoemd heeft.

Mevrouw **Simons**:

Goed. Zo'n brief die de staatssecretaris schrijft, wordt ambtelijk voorbereid, neem ik aan. Bent u daarbij betrokken?

De heer **Blankestijn**:

Welke brief?

Mevrouw **Simons**:

De brief waar ik net naar verwees. Ik heb het over zo'n brief van staatssecretaris Weekers. Hij spreekt in de brief van 10 mei over aanvragen met een verhoogd frauderisico.

De heer **Blankestijn**:

Die brieven worden ambtelijk voorbereid door de mensen van het DGBel, in samenspraak met mijn mensen.

Mevrouw **Simons**:

Dus u bent daar niet persoonlijk bij betrokken?

De heer **Blankestijn**:

Nee, maar mijn mensen wel.

Mevrouw **Simons**:

Maar uw mensen wel. We lezen ook in veel stukken – dat zijn stukken van de Dienst Toeslagen – uit de periode 2013 tot 2016: "Iedereen krijgt de behandeling die hij verdient." Bij de mensen die het risicoclassificatiemodel uitwierp, werd de toeslag stopgezet. Ze moesten met documenten naar het loket komen. Daarbij gold het adagium: no show, no money; als u niet komt opdagen, krijgt u ook het geld niet waar u eventueel recht op heeft. Het kon een halfjaar duren voordat het proces was afgerond. Dat betekent dat mensen een halfjaar zonder toeslag zaten en dan dus ook geen kinderopvang konden betalen. Refererend aan de quote "iedereen krijgt de behandeling die hij verdient", waarom hadden deze mensen deze behandeling verdiend?

De heer **Blankestijn**:

Misschien moet u even iets toelichten aan mij. Ik denk iets te horen wat ik niet begrijp. Wat ik niet begrijp, is het volgende. Wij hebben een model ingezet op nieuwe aanvragen. Dat was het gros. U zegt: de toeslag is stopgezet. Maar die is nog niet begonnen.

Mevrouw **Simons**:

U corrigeert mij en zegt: er kan geen toeslag stoppen die nog niet is begonnen, dus hooguit was het geen stopzetting, maar ... Hoe zou u het noemen?

De heer **Blankestijn**:

Nou, dat we eerst nog een onderzoek moeten doen om te kijken tot welk bedrag de toeslag verstrekt kan worden. Ik zei net: de uitworp uit het model moet beoordeeld worden. Denk aan contact met de burger.

Mevrouw **Simons**:

En wat als we het hebben over mutaties? Die vielen daar ook onder, hè?

De heer **Blankestijn**:

Dat klopt. Bij mutaties betekent het dat we die dan nog niet toepassen. Maar dat betekent niet dat je de toeslag gaat stopzetten.

Mevrouw **Simons**:

Zegt u: die toeslag werd niet stopgezet?

De heer **Blankestijn**:

Als je alleen de mutatie wilt toetsen, toets je alleen de mutatie.

Mevrouw **Simons**:

En dat heeft geen gevolgen voor de lopende toeslagen?

De heer **Blankestijn**:

Nee. Je brengt alleen de mutatie niet aan. Je laat de mutatie verder onderzoeken.

Mevrouw **Simons**:

En zou u dan willen zeggen: nieuwe aanvragen werden opgeschort? Is dat een beter woord?

De heer **Blankestijn**:

Nee. "Opschorten" betekent dat er al iets loopt. Je kunt niet iets opschorten wat nog niet loopt, in mijn taal.

Mevrouw **Simons**:

Je kunt bijvoorbeeld wel de behandeling van de aanvraag opschorten.

De heer **Blankestijn**:

Nu gaan we misschien ...

Mevrouw **Simons**:

Een semantische discussie.

De heer **Blankestijn**:

Ja, en dat wil ik voorkomen.

Mevrouw **Simons**:

Ja, u heeft helemaal gelijk; dat moeten we niet doen. Ik ga u toch nog op een andere manier dezelfde vraag stellen. U zegt: als de toeslag nog niet was toegekend, verandert er de facto niets, want die was simpelweg nog niet toegekend. Daarmee blijft wel staan dat mensen maandenlang moesten wachten op geld waarmee zij de kinderopvang hadden kunnen betalen. Bent u dat met mij eens?

De heer **Blankestijn**:

Dat ben ik met u eens.

Mevrouw **Simons**:

Ik verwijs naar de eerdere quote "mensen krijgen de behandeling die ze verdienen". Wat is de relatie tussen "u moet in het ergste geval een halfjaar op uw geld wachten" en "dat heeft u dan ook verdiend"? Waarom hadden deze mensen dat dan verdiend?

De heer **Blankestijn**:

Nee, niemand heeft het verdiend om zo lang ergens op te moeten wachten; laat dat heel helder zijn. Ik weet niet uit welk jaar u die quote haalt.

Mevrouw **Simons**:

Ook uit ... Ik vermoed ergens tussen 2013 en 2016.

De heer **Blankestijn**:

Dat is ook niet van belang voor uw vraag. Ik had dat dus beter niet kunnen zeggen, bedoel ik. Ik wilde het volgende antwoorden. Wij zijn gestart met het proces dat we mensen – dat zijn ze niet allemaal, maar een heel aantal – gevraagd hebben om met bewijsmiddelen naar een balie te komen als we ergens een vraag over hadden. Dat hebben we niet voor niks gedaan. Voor ons was in die fase namelijk heel duidelijk – dat moest natuurlijk verder uitgezocht worden – dat er best weleens heel veel fictieve aanvragen konden voorkomen, zoals we met de Bulgarenfraude hadden gezien. Wij wilden dus graag dat mensen met bewijsstukken naar een balie komen.

Mevrouw **Simons**:

En als mensen niet konden komen, was het: no show, no money.

De heer **Blankestijn**:

Ja. Dat hebben we ook besproken. Ik heb dit met mijn baas besproken. Het is ook met de staatssecretaris besproken. De staatssecretaris heeft dit ook in de Kamer uitgevent als een behandelmethode die voorkómt ...

Mevrouw **Simons**:

U heeft eerder aangegeven dat u zich eigenlijk vanaf dag één bij de Dienst Toeslagen zorgen maakte over de harde aanpak en de gevolgen daarvan voor burgers. Vond u dit niet een harde aanpak met eventueel sterke gevolgen voor burgers?

De heer **Blankestijn**:

Ik kan u zeggen dat dit geen makkelijk besluit is geweest; dat kan ik u zeker zeggen. Toch hebben we in de situatie van toen gemeend dit besluit te moeten nemen.

Mevrouw **Simons**:

Wat gaf daarbij de doorslag? Wat was dan "de situatie van toen"?

De heer **Blankestijn**:

De situatie van toen was: het mag niet meer voorkomen dat er zo'n fraude is als die we hebben geconstateerd.

Mevrouw **Simons**:

En dat was zo zwaarwegend?

De heer **Blankestijn**:

Ja, dat was echt heel zwaarwegend.

Mevrouw **Simons**:

Waar kwam die zwaarwegendheid vooral vandaan? Was dat omdat u vond dat u dat aan de samenleving verplicht was? Was dat een politiek ingegeven overtuiging?

De heer **Blankestijn**:

Ik denk allebei. Frans Weekers is bij ons op kantoor geweest toen de Bulgarenfraude net speelde. Frans zei tegen mij: ik wil langskomen; huur iets af in de Jaarbeurs. Ik zei: "Dat gaan we niet doen. We zitten ernaast. Kom maar op kantoor, want anders komt er ook niemand."

Mevrouw **Simons**:

Was het de bedoeling dat er heel veel mensen bij zouden zijn?

De heer **Blankestijn**:

Ja, ja. Hij is bij ons geweest. Dat vond ik ontzettend moedig van hem. Hij heeft gewoon voor 300, 400 man bij ons op kantoor gestaan. Hij heeft zich heel kwetsbaar opgesteld. Dat stel ik zeer op prijs. Dat vond ik echt sterk van hem. Maar daar zijn wel stevige teksten uitgesproken, ook door onze medewerkers. Er werden verwijten gemaakt: dit kan toch allemaal niet; we hebben het allemaal te makkelijk gemaakt.

Mevrouw **Simons**:

Maar nu terug naar mijn vraag. U was zó kritisch op de hardheid van wetgeving die u moest uitvoeren dat ik mij kan voorstellen dat u dit ook op die manier kwalificeerde.

De heer **Blankestijn**:

U hebt helemaal gelijk, maar ik heb daar een afweging in gemaakt die anders is uitgevallen, omdat ik de druk die er kwam ... Frans heeft letterlijk gezegd: dit mag nooit meer voorkomen. En dat snap ik ook.

Mevrouw **Simons**:

Heeft u op dat moment gezegd: "Ik begrijp dat u er zo over denkt, meneer de staatssecretaris. Ik zal dit uitvoeren, maar dit is wat ik ervan denk"?

De heer **Blankestijn**:

Nee, dat heb ik niet gezegd.

Mevrouw **Simons**:

Uit documenten die de commissie heeft ingezien, die overigens ook met de Kamer zijn gedeeld de afgelopen jaren, komt naar voren dat bepaalde groepen burgers oververtegenwoordigd waren in de selectie die het risicoclassificatiemodel uitwierp. Dan betreft het mensen uit grote steden, mensen die niet de Nederlandse nationaliteit hebben, mensen met een laag jaarinkomen, mensen die alleenstaand zijn en mensen die veel kinderopvanguren afnemen. Dat laatste heeft u al een beetje met ons doorgenomen: mensen die veel kinderopvanguren afnemen, hebben ook te maken met hoge voorschotten. Daar zit op z'n minst een lijn in die logisch lijkt, maar hoe moet ik dat duiden als het gaat over grote steden, niet de Nederlandse nationaliteit hebben, een laag jaarinkomen hebben en alleenstaand zijn? Hoe moet ik dat duiden?

De heer **Blankestijn**:

Ik ga met uw welnemen even een andere lijn aan u schetsen, die volgens mij net zo evident is als die andere, die u net noemde. Toeslagen betekenen inkomensondersteuning voor mensen die aan de onderkant van het inkomensgebouw zitten. De groep die u noemt, zit daar in z'n geheel in. Kwetsbare groepen hebben heel moeilijk toegang tot het toeslagenstelsel. U hebt hier ook Sander Veldhuizen gehad. Die heeft ook al verteld over de ibo's die gedaan zijn. Al in 2008 is de constatering gedaan ...

Mevrouw **Simons**:

Excuus dat ik u even in de reden val, meneer Blankestijn, maar ik heb een hele concrete vraag. Als iemand alleenstaand is, dan is het voor mij niet per definitie meteen logisch dat die daarmee ook aan de onderkant van dat inkomensgebouw zit.

De heer **Blankestijn**:

Nee, dat is ook niet wat ik wil zeggen, dus ik ben blij dat u een wedervraag aan mij stelt. Als we kijken naar waar de toeslagen vallen, dan is het totaal geen verrassing dat de groep die het moeilijkste toegang heeft tot toeslagen, ook eerder geneigd is om fouten te maken dan anderen.

Mevrouw **Simons**:

Kunt u mij dan alsnog ... We gaan eventjes, wellicht heel kinderachtig, de alleenstaanden als voorbeeld nemen. Iemand is alleenstaand. Dan is niet meteen logisch te verklaren dat die persoon daarom aan de onderkant van het inkomensgebouw zit, kwetsbaar is of een hoger risico heeft op het maken van fouten bij het aanvragen van toeslagen.

De heer **Blankestijn**:

Ik heb helemaal geen zicht op kwetsbaar of ... Snapt u? Het enige wat ik constateer, is dat we in de populatie van toeslagen zien dat er een groep is die eerder fouten maakt dan anderen. Dat komt uit heel veel onderzoeken. Daar heeft onder andere de WRR ook nog een heel mooi rapport over geschreven.

Mevrouw **Simons**:

Dat gaat eigenlijk over die perceptie van zelfredzaamheid, hè?

De heer **Blankestijn**:

Ja. Het probleem dat ik heb met die redenering waarin het lijkt alsof wij daarop gejaagd hebben – zo voelt het voor mij – is dat de essentie van de

toeslagenwetgeving en het gegeven van de zelfredzaamheid van de populatie, die beïnvloed wordt door de situatie waarin mensen verkeren, maken dat je met een model dat foute aanvragen eruit haalt, ziet dat er meer van die foute aanvragen vallen in de groep die u noemt. Misschien zijn er nog wel meer kenmerken dan de kenmerken die u genoemd hebt. Maar weet u, eigenlijk is het heel fijn dat die mensen eruit komen, want ze doen wel een foute aanvraag. Waar het om gaat, is dat wij dat model gebruikt hebben en in essentie ook zo hebben opgezet om te voorkomen dat er foute aanvragen ...

Mevrouw **Simons**:

En om dan vervolgens deze mensen te helpen. Want dan blijkt dat het ...

De heer **Blankestijn**:

Als wij dat risicoselectiemodel niet hadden gehad, dan hadden al deze mensen een forse terugvordering gekregen. De groep die u nu noemt – het maakt me niet uit wat voor kenmerken – was dan geconfronteerd met hoge terugvorderingen. Wat is daar het probleem van?

Mevrouw **Simons**:

Het is een retorische vraag; ik ga 'm niet beantwoorden, als u het goedvindt. Nu zegt u: "We hebben deze mensen geholpen. Dat is eigenlijk onderdeel van onze dienstverlening." Nu ga ik u woorden in de mond leggen. Als ik u goed begrijp, zegt u eigenlijk: "Het is niet zo dat wij erop gejaagd hebben. De samenstelling van de groep is gebleken naar aanleiding van het gebruik van het risicoclassificatiemodel. Zo ziet de groep eruit. Wij hebben daar niet actief naar gezocht."

De heer **Blankestijn**:

Absoluut niet, maar ...

Mevrouw **Simons**:

Was destijds wel bij u bekend dat het risicoclassificatiemodel met name bij herhaling mensen uit deze groepen selecteerde?

De heer **Blankestijn**:

Wij hebben geen analyses gedaan op de uitkomst, zoals laatst in deze Kamerbrief wel is gedaan. Dat hebben we nooit gedaan.

Mevrouw **Simons**:

Dan nog heel even om compleet te zijn. U zegt: wij hebben daar niet op

gejaagd; dit was de uitkomst. Je moet deze kenmerken wel in het model stoppen zodat het model ook kan herkennen dat het om deze mensen gaat. Hoe weet het model anders dat we het hebben over alleenstaande mensen die geen Nederlandse nationaliteit hebben?

De heer **Blankestijn**:

Ik weet het niet. Ik moet u eerlijk zeggen: ik ken niet alle risicoregels. Dat heb ik al eerder gezegd. Het feit is wel – dat is voor mij het allerbelangrijkste – dat de mensen die, ongeacht de kenmerken, door dit model worden uitgeworpen omdat hun aanvraag mogelijk fouten vertoont, blij moeten zijn dat ze in die uitworp zitten, want hun aanvraag wordt getoetst om te zien of die juist is of niet.

Mevrouw **Simons**:

Dat is de intentie. Meneer Blankestijn, ik kan me wel voorstellen dat een persoon die een halfjaar zonder kinderopvangtoeslag zit en u dit hoort zeggen, denkt: waarom moet ik blij zijn met een halfjaar geen kinderopvangtoeslag?

De heer **Blankestijn**:

Mevrouw Simons, dat ben ik helemaal met u eens. Dat speelde in de allereerste fase, maar dat speelde allang niet meer in de jaren die daarop volgden.

Mevrouw **Simons**:

Wat is dan de "allereerste fase"? Over welke jaartallen hebben we het dan?

De heer **Blankestijn**:

Dan hebben we het over de start, over toen we gingen starten. Toen speelde dat ook met die balies.

Mevrouw **Simons**:

Maar heel even: we hebben het over 2013. De Bulgarenfraude heeft plaatsgevonden. Die is groot en breed uitgemeten in media en politiek. Dat zorgt ervoor dat er een urgentie gevoeld wordt, niet alleen bij u, maar zeker ook bij uw medewerkers die bereid zijn een feestelijk weekend, het kroningsweekend, te spenderen aan het ontwikkelen, testen en uitrollen van een risicoclassificatiemodel. Daarop ontstaat eigenlijk een procedure: het risicoclassificatiemodel zoekt naar aanvragen met een hoog risico op fouten. U zegt: het is heel goed dat dat gebeurt, want daarmee kunnen we burgers

beschermen tegen eventuele grote terugvorderingen. Dan hebben we het dus heel specifiek over 2013.

De heer **Blankestijn**:

Toen zijn we gestart.

Mevrouw **Simons**:

Toen bent u gestart. Als ik u dan vraag naar de effecten van het risicoclassificatiemodel, dan hebben we het natuurlijk niet over de periode voordat het model bestond, maar over de periode vanaf het moment dat dat model in werking is getreden. Dan is mijn vraag aan u de volgende. Als u zegt dat deze mensen eigenlijk heel blij moeten zijn, dan kan ik me voorstellen dat een persoon die een halfjaar zonder kinderopvang heeft gezeten en die naar u luistert, denkt: nou, daar was ik eigenlijk helemaal niet zo blij mee.

De heer **Blankestijn**:

Wat u zegt, is helemaal juist. Natuurlijk is die ... Daar ben ik ook niet blij mee. Ik maak even een combinatie. Sommige mensen werden in het begin uitgenodigd om met bewijsmiddelen aan een balie te komen. Dat was een periode waar ik niet met voldoening op terugkijk inderdaad, omdat die maatregel met stoom en kokend water was ingevoerd, maar de balies nog niet gereed waren. Er zijn stukken kwijtgeraakt. Het was gewoon een houtje-touwtjewerkproces. Daar hebben mensen echt veel last van gehad. In die fase kan ik het voorbeeld dat u net noemde, plaatsen. Ik kan het absoluut niet meer plaatsen op het moment dat het een normaal, regulier proces was, waarin het hooguit maanden duurde, maar er wel contact was met die burger om te komen tot het uitkeren van de toeslag.

Mevrouw **Simons**:

Goed. Dank u.

De heer **Blankestijn**:

Dat is een situatie waarvan ik echt vind: wat we gedaan hebben, is echt heel slecht geweest.

Mevrouw **Simons**:

Dank u wel. Toch nog heel even: er was een hit rate van 45%. Weet u of dat cijfer stabiel is gebleven of zich heeft ontwikkeld?

De heer **Blankestijn**:

Dat is rap omhooggegaan. Daar kan een van mijn andere collega's veel meer over vertellen, maar dat is heel rap omhooggegaan toen we ermee zijn gaan werken.

Mevrouw **Simons**:

Goed. U heeft niet ... Nee, dat is een aanname. Ik ga het u vragen. Heeft u specifiek actie ondernomen naar aanleiding van de kennis rondom de groep mensen die door het model werd uitgeworpen en de kenmerken die zij hadden?

De heer **Blankestijn**:

Ja. Ik ben heel blij met uw vraag, want dat is iets wat we van begin af aan gedaan hebben, dus voordat we met dit model werkten. Bij Toeslagen wisten we welke groep mensen mogelijk recht had op toeslagen. Wat we ontworpen hebben, is een heel beleid om ervoor te zorgen dat deze mensen makkelijk toegang zouden krijgen tot toeslagen. Een ding daarvan is ... Bij de huursubsidie had je al huurinformatieservicepunten; ik geloof dat die hip's heetten. We hebben die overgenomen. We hebben meerdere servicepunten in het land ingericht. Daar konden mensen terecht voor hulp bij het doen van een aanvraag. We hebben brancheorganisaties ingezet, zoals BOinK, de Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang. We hebben nog meer van die verenigingen ingezet. We hebben specifiek dingen gedaan op het gebied van heel kwetsbare mensen, de mensen die asiel zoeken in Nederland. Het probleem is dat, als deze mensen een verblijfsstatus krijgen, ze ook recht krijgen op toeslagen. Die moeten ze dan zelf aanvragen, maar ze weten niet eens dat zoiets bestaat. Wat wij gedaan hebben, is een convenant sluiten met onder andere het COA, het Centraal Orgaan opvang asielzoekers. We hebben het COA opgeleid en mensen daar de bevoegdheid gegeven om namens ons akkoord te geven op toeslagen. We hebben daar een steunpunt ingericht. Het COA zorgde ervoor dat mensen vanaf dag één dat ze de status hadden dat ze recht hadden, dat recht ook kregen. We hebben een convenant gehad met VluchtelingenWerk op dat gebied en ook met de gemeente Amsterdam. We hebben ons dus heel erg gericht op groeperingen in de maatschappij waar mensen die moeilijk toegang hebben tot de overheid, wel toegang toe hadden. Daar hebben we heel nadrukkelijk naar gezocht. Dat is een proces dat in die jaren steeds verder is verfijnd. Dat was nooit af, maar het heeft volgens mij wel heel erg veel geholpen.

Sorry, meneer Azarkan, maar ik krijg even weer iets terug van wat u aan mij vroeg over nationaliteit. De Autoriteit Persoonsgegevens zei tegen ons: waarom heb je nationaliteit ... Mag ik dat even zeggen of niet?

Mevrouw **Simons**:

Graag.

De heer **Blankestijn**:

Zij hebben gezegd: jullie hebben "nationaliteit" in het model staan; waarom? Dit leidde tot het misverstand, in ieder geval toen dit naar buiten kwam, dat we mensen met een tweede nationaliteit anders zouden behandelen dan mensen met alleen de Nederlandse nationaliteit. Dat is niet waar. Het model geeft de Nederlandse nationaliteit de prioriteit bij twee nationaliteiten. Heb je helemaal niet één van die twee nationaliteiten en dus nog geen recht ... Waarom hebben we in het verleden "nationaliteit" in het model gezet? Dat was zo, omdat we wisten dat het om een kwetsbare groep ging. Wat we graag wilden, was die kwetsbare groep zo snel mogelijk uitgeschoten krijgen om hulp te kunnen bieden bij het aanvragen van de toeslag.

Mevrouw **Simons**:

Heeft u bij deze zuivere intentie ook nagedacht over het feit dat het ook eventueel anders zou kunnen uitpakken, bijvoorbeeld bij mensen die weliswaar niet de Nederlandse nationaliteit hebben of die twee nationaliteiten hebben, maar die niet zo kwetsbaar zijn als bijvoorbeeld mensen die nieuw in Nederland zijn, maar die dan wel getarget worden door dat model?

De heer **Blankestijn**:

Ik begrijp even uw vraag niet goed, maar ik ga proberen om antwoord te geven. Wat we gedaan hebben, is met name om zo snel mogelijk te zijn bij de groep van mensen die, zodra de verblijfsstatus kwam, eigenlijk nog nergens een plek hadden.

Mevrouw **Simons**:

Mijn vraag is: dit klinkt als een zuivere intentie; heeft u stilgestaan bij de mogelijkheid dat als je dat met de zuivere intentie doet om een groep te helpen die anders moeilijk de weg weet te vinden tot deze voorzieningen, dit ook mensen zou kunnen raken die niet tot die specifieke groep behoren?

De heer **Blankestijn**:

Nee. Laat ik het zo zeggen: die intentie was in ieder geval zo sterk dat ik me

niet kan herinneren dat we de afweging op die manier gemaakt hebben, juist om ervoor te zorgen dat die mensen wel geholpen werden.

Mevrouw **Simons**:

Dank u wel. Ik geef het woord aan mijn collega Azarkan.

De heer **Azarkan**:

Dank, mevrouw Simons. Meneer Blankestijn, ik heb nog even een vraag. Als u het risicoclassificatiemodel had gehad, had u dan de fraude van de Bulgaren tegengehouden?

De heer **Blankestijn**:

Absoluut.

De heer **Azarkan**:

Hoe dan?

De heer **Blankestijn**:

Een van de risicoregels voor de huurtoeslag is: oppervlakte van de woning ten opzichte van het aantal bewoners. Ik vertelde u net al dat wat wij aantreffen op die woning, bijna een vorm van bio-industrie was.

De heer **Azarkan**:

Maar u gaf ook aan dat er 40 of 50 of in ieder geval heel veel risicoselectiecriteria waren. Dit criterium alleen bepaalde toch niet dat je tot de 100 van de 50.000 mensen behoorde?

De heer **Blankestijn**:

Nee, maar dit zou echt door het model gesignaleerd zijn. Ik kan natuurlijk niet in retrospectief zeggen hoe dat precies gegaan is, maar dit is een risicoregel die in het model zit. Ik weet ook niet welke waarde die heeft.

De heer **Azarkan**:

Maar toch even: u weet niet precies hoe dit doortelt. Het is niet een soort knock-outcriterium, zo van: als je dit hebt, word je altijd geselecteerd.

De heer **Blankestijn**:

Nee, maar ik, ik ...

De heer **Azarkan**:

Maar u zegt met veel overtuiging "absoluut", terwijl u de werking van dat model niet kent.

De heer **Blankestijn**:

Klopt, maar die overtuiging heb ik.

De heer **Azarkan**:

Helder. Ik vroeg me even af: het risicoclassificatiemodel is wel gestopt in 2019.

De heer **Blankestijn**:

Ja, dat heb ik gelezen.

De heer **Azarkan**:

Waarom eigenlijk?

De heer **Blankestijn**:

Ja. Ik heb het niet gestopt.

De heer **Azarkan**:

Nee, het was volgens u een prachtig model.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Oké. Ik wil het met u nog hebben over de rechtsbescherming. Wat verstaat u onder het begrip "rechtsbescherming"?

De heer **Blankestijn**:

Dat woord heeft het al in zich, denk ik, namelijk dat je mensen beschermt met de rechten die ze hebben.

De heer **Azarkan**:

Hoe ziet dat er in de praktijk uit, als u het betreft op de verantwoordelijkheid die u heeft en het werk dat bij Toeslagen uitgevoerd wordt?

De heer **Blankestijn**:

Ik denk dat rechtsbescherming een heel groot goed is. Ik vind ook dat we

onder mijn verantwoordelijkheid in die jaren van toeslagen ook wel schade hebben toegebracht aan een stukje rechtsbescherming van burgers.

De heer **Azarkan**:

Was er binnen de Dienst Toeslagen en het mt ook wel overeenstemming over het belang en de betekenis van rechtsbescherming?

De heer **Blankestijn**:

Ja, volgens mij wel. Zo heb ik het wel altijd beleefd.

De heer **Azarkan**:

Waar bleek dat uit?

De heer **Blankestijn**:

Uit de gesprekken die we hebben gehad.

De heer **Azarkan**:

Kunt u iets vertellen over de gesprekken in het mt over rechtsbescherming?

De heer **Blankestijn**:

Als ik kijk naar allerlei doelstellingen, zoals de Awb, de Algemene wet bestuursrecht, de behandeltermijnen van bezwaren, bijvoorbeeld, dan vindt iedereen die een hoog goed. Iedereen weet ook hoe moeilijk het is geweest voor ons. We hebben er jaren over gedaan om de percentages uiteindelijk te gaan halen. Dat we dat wilden en moesten halen, is altijd wel een heel duidelijk gesprek geweest. Dat is dan één voorbeeld, maar er zijn er natuurlijk meer.

De heer **Azarkan**:

Hoe werd er binnen de dienst, voor u met name binnen het mt, gesproken over de manier waarop dat invulling moest krijgen? Hoe kreeg dat belang nou invulling?

De heer **Blankestijn**:

Dat gaat altijd aan de hand van voorbeelden, van casuïstiek. Zo begrijp ik uw vraag. Je gaat het er niet sec over hebben. Er staat niet op de agenda: laten we het eens over rechtsbescherming hebben. Dat komt altijd voort uit een situatie of het aanpassen van je organisatie of een nieuwe wet die je moet uitvoeren. Dan is rechtsbescherming altijd een van de aspecten die meegewogen worden.

De heer **Azarkan:**

Had het managementteam van Toeslagen volgens u voldoende aandacht voor de rechten en de rechtsbescherming van burgers?

De heer **Blankestijn:**

Als ik terugkijk, zeg ik dat we in een bepaalde fase keuzes hebben gemaakt of gemeend hebben te moeten maken die wel ten koste zijn gegaan van een stukje rechtsbescherming.

De heer **Azarkan:**

Kunt u zo'n voorbeeld noemen?

De heer **Blankestijn:**

Een voorbeeld is dat wij natuurlijk jarenlang ontzettend hebben moeten knokken om de bezwaren op tijd af te doen. Dat is overigens niet alleen binnen Toeslagen een hot topic geweest, maar dat is wel waar ik verantwoordelijk voor ben geweest in die jaren. Ik kan u verzekeren dat dat wel altijd een heel pijnlijk dossier is geweest.

De heer **Azarkan:**

U zegt: wij hadden het wel op het netvlies, maar wij moesten pijnlijke beslissingen nemen.

De heer **Blankestijn:**

Zeker.

De heer **Azarkan:**

Hoe werden fraudebestrijding en rechtsbescherming binnen het managementteam van Toeslagen tegen elkaar afgewogen?

De heer **Blankestijn:**

Dat was een veel bredere afweging. Het ging altijd over klantbehandeling, niet alleen over fraude. Wij doen geen fraude. FIOD doet fraude.

De heer **Azarkan:**

Maar u had wel fraudeteams, hoorden we van mevrouw Van de Bospoort.

De heer **Blankestijn:**

Maar dat is wat anders dan fraudebestrijding. Wij hebben twee fraudeteams binnen Toeslagen gehad in mijn tijd.

De heer **Azarkan**:

Maar die deden niet aan fraudebestrijding?

De heer **Blankestijn**:

Als u mij de kans geeft, zal ik dat ... Ik heb iets meer woorden nodig om dat uit te leggen. De letterlijke bestrijding van fraude gebeurt niet binnen een organisatie als Toeslagen. Daar is de FIOD voor. Wat doen we wel? Klantbehandeling in de volledige breedte van het woord, ook weleens "handhaving" genoemd. Dat is het administratieve recht waar je dan in beweegt. Dat noemen we de "administratieve sfeer". Je hebt ook de "strafrechtelijke sfeer". Daar zit de FIOD. Dat is fraudebestrijding. Waar ik het met u over wil hebben, is dat we twee teams hebben gehad binnen Toeslagen die gaan over: hé, een post zit in de administratieve sfeer, maar mogelijk is hier sprake van strafrecht. Die twee fraudeteams waren geëquipeerd om de weging te doen: kan dit nog afgedaan worden binnen de gewone administratiefrechtelijke sfeer of moet dit sfeerovergang worden en moet die over naar de fraude, en dan gaat die over naar de FIOD? Dus ik heb geen mensen in huis gehad – nooit; dat heeft geen enkel Belastingdienstonderdeel – die aan fraudebestrijding doen. Je hebt wel een onderdeel – daar waren mijn fraudeteams voor – om de sfeerovergang te beoordelen en eventueel boetes op te leggen, contact te leggen met FIOD, het OM, et cetera, maar we doen er zelf niks van.

De heer **Azarkan**:

U gaf aan dat u rechtsbescherming vanzelfsprekend en belangrijk vindt. We hoorden mevrouw Van de Bospoort zeggen dat er in 2018 een keuze werd gemaakt om de mensen bij bezwaarafhandeling weg te halen en bij de extra controles op hot/hor te zetten, omdat dat kon voldoen aan de businesscase fraude. Ze zei: er moest geld worden opgehaald en we zagen dat we het niet haalden; er moest meer gecontroleerd worden op fraude, dus haalden we mensen weg bij bezwaar. U zegt: wij vinden rechtsbescherming voor burgers belangrijk. Hoe verhoudt dat zich tot het halen van zo'n businesscase?

De heer **Blankestijn**:

Ik snap die vraag heel goed. Ik vind ook dat ik daar wat duidelijker over moet zijn. Dit speelt in de tijd dat Toeslagen Awb-conform werkte met bezwaren, in 2018. Toen hadden we niet meer de grote achterstanden van de jaren daarvoor. We hebben het niet meer over achttien maanden. Wij hadden toen, en dat hadden we al jaren ... We hebben het er verder niet over gehad vandaag, maar de businesscase fraude verplichtte ons om een bepaalde opbrengst te genereren voor de beleidsdepartementen. Daar liepen

we in achter. Daar kreeg ik veel druk op, van: joh, Gerard, hoe zit dat? Toen hebben we gezegd: wat we kunnen doen – dat hebben we in het mt ook besproken – is een stukje capaciteit weghalen bij bezwaar. Ik heb het niet over honderden mensen, maar over een klein aantal mensen dat even geen bezwaar behandelt, maar hot/hor gaat behandelen; daar hebben we het over. Als je dat bekijkt in het totale perspectief van 1.200 mensen die bij Toeslagen werkten, dan snap ik dat u als u dat leest, zegt "wat is dat voor een besluit, want het gaat toch ten koste van de rechtsbescherming?", maar het gaat om een kleine groep mensen die we hebben ingezet op dat proces. Wij hebben in de Awb de mogelijkheid om – dat hebben we toen ook gedaan – als wij dreigen de termijn niet te halen, eenmalig te verdagen. Dat is wat we gedaan hebben. Dat is ook maar een korte periode geweest.

De heer **Azarkan**:

"Verdagen" betekent dat de burger langer moet wachten?

De heer **Blankestijn**:

Ja. Een organisatie heeft in de Awb de mogelijkheid om eenmalig eigenhandig te verdagen. Over een volgende verdaging hebben we het niet, want dat moet met de burger. Maar daar kwamen we niet eens aan toe.

De heer **Azarkan**:

In hoeveel weken moet een bezwaar normaal gesproken afgehandeld worden?

De heer **Blankestijn**:

Volgens mij in acht weken.

De heer **Azarkan**:

Acht weken. En dat kan één keer verdaagd of verlengd worden tot?

De heer **Blankestijn**:

Ik weet de verlengperiode niet precies.

De heer **Azarkan**:

U heeft Nederlands recht gestudeerd.

De heer **Blankestijn**:

Ja, dat klopt; lang geleden.

De heer **Azarkan**:

U bent veel bezig met rechtsbescherming.

De heer **Blankestijn**:

Lang geleden. Je kon een aantal maanden verdagen. Ik weet de aantallen niet precies, sorry. Maar ik ben het ermee eens dat dat een besluit is dat ten koste gaat van rechtsbescherming. Wij hebben toen in de afweging gezegd: laten we het proberen zo kort mogelijk te doen en laten we dat andere doel, dat we ook heel belangrijk vinden, nu even voorrang geven.

De heer **Azarkan**:

Helder. Ik wil het ook met u hebben over de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de Algemene wet bestuursrecht. Op 12 maart 2021 hebben de staatssecretarissen Vijlbrief en Van Huffelen van Financiën een brief aan de Tweede Kamer gestuurd. Hierin komt naar voren dat de Dienst Toeslagen bij de behandeling van aanvragen, controles en bezwaren in strijd met verschillende wetten en de beginselen van behoorlijk bestuur heeft gehandeld. Het gaat dan onder meer om het zorgvuldigheidsbeginsel, het evenredigheidsbeginsel en het motiveringsbeginsel. In de brief worden een aantal praktijkvoorbeelden genoemd die de commissie nu met u wil langslopen. Een van die punten is het niet of onvoldoende motiveren van beslissingen inzake de toekenning of de afwijzing van de kinderopvangtoeslag bij stopzetting. Waarom deed u dat?

De heer **Blankestijn**:

Ik vind dat een hele algemene vraag. Ik weet niet waar we het over hebben, over welke casuïstiek we het hebben. Ik ken die brief niet. Er zijn ongetwijfeld casussen geweest, maar ik weet niet over welke periode we het hebben. Hebben we het over de periode 2013?

De heer **Azarkan**:

Maakt de periode uit?

De heer **Blankestijn**:

Voor mij wel, voor mijn antwoord.

De heer **Azarkan**:

U zegt: er zijn periodes geweest waarin wij niet conform de wet- en regelgeving gehandeld hebben, want dat kon niet anders.

De heer **Blankestijn**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Laat ik even teruggaan, want ik probeer u goed te begrijpen. U zegt: wij wisten van tevoren – wij zagen het al voordat ik bij Toeslagen zat – dat er een groep kwetsbare burgers is, om het zo maar te zeggen. Daarvan is achteraf gezien in het WRR-rapport Weten is nog geen doen vastgesteld: wij dachten dat ze misschien alles zelf konden, maar dat blijkt niet voor iedere burger even makkelijk te zijn. Bovendien hebben we gezien dat het bij met name de kwetsbaren, dat deel dat afhankelijk is van inkomensondersteuning, van toeslagen, valt of staat met hoe zij kunnen leven. Dan zegt u: maar er waren periodes waarin wij toch niet voldeden aan wet- en regelgeving. Kunt u dat uitleggen?

De heer **Blankestijn**:

Ja, omdat dat niet kon. We hadden daar de capaciteit niet voor. Maar u noemt nu een voorbeeld dat zich ongetwijfeld in casuïstiek zal hebben voorgedaan, maar het is natuurlijk nooit algemeen beleid geweest om dat op die manier te doen.

De heer **Azarkan**:

Maar toch even: de uitspraak van de Raad van State in 2017 – u kent 'm – was vernietigend over alles wat te maken heeft met het handelen inzake de Algemene wet bestuursrecht. Het rapport ...

De heer **Blankestijn**:

Ik denk dat ik het weet. Dat is de uitspraak van maart 2017. Die ging over het al dan niet opschorten.

De heer **Azarkan**:

Dit gaat niet over de Wko, de Wet kinderopvang. Dit gaat in zekere zin niet over de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen. Dit gaat over het toepassen van de algemene regels, waarvan ook de staatssecretarissen Vijlbrief en Van Huffelen hebben gezegd dat er niet in overeenstemming met wet- en regelgeving is gehandeld. Als ik nou kijk, dan is het niet de vereiste zorgvuldigheid, in strijd met de voor opschorting geldende regels ...

De heer **Blankestijn**:

Ik ken 'm.

De heer **Azarkan**:

Er is niet aannemelijk gemaakt dat de beëindiging nodig was. Onvolkomenheden in de betaling waren onduidelijk. U kent 'm?

De heer **Blankestijn**:

Ja, dit is de casus die iedereen inmiddels kent die met het dossier bekend is. Dit heeft gespeeld in het jaar 2014, geloof ik. Dit zat echt in die periode waarin we net met het CAF aan het werk waren en we veel te hard erin zijn gegaan. Ik ben het helemaal eens met wat in die brief gesteld is, namelijk dat de rechtsbescherming toen echt tekort is geschoten.

De heer **Azarkan**:

Dan ga ik toch even met u verder. Er wordt in deze zaak ook gesteld, maar daarvan zegt mevrouw Palmen als ze haar analyse schrijft, die overigens net zo hard is qua oordeel over de wijze waarop er vanuit mt Toeslagen wordt gehandeld ... Zij geeft aan dat er onvoldoende duidelijk wordt gemaakt in deze zaak – het gaat over 300 ouders – op basis waarvan zij nu een aanvraag kunnen doen om te voldoen aan de eisen. Waarom deed u dat?

De heer **Blankestijn**:

Dat was in de tijd dat als er zaken speelden, er gewoon gebruik is gemaakt van wat wij dachten ... De rechter heeft in maart 2017 gezegd dat dat niet kan. Wij dachten dat we dat konden opschorten. Er zaten meerdere mankementen aan. Meneer Azarkan, ik wil op geen enkele manier zelfs maar de suggestie wekken dat ik dat wil goedpraten. Dat is een casus die we echt slecht en fout behandeld hebben.

De heer **Azarkan**:

Meneer Blankestijn, ik zeg het toch: ik hoor u met veel woorden zeggen dat het lastige tijden, moeilijke tijden, waren en dat het harde wetgeving was. Is het dan niet des te belangrijker dat we de wet- en regelgeving volgen?

De heer **Blankestijn**:

Ja, natuurlijk.

De heer **Azarkan**:

De gevolgen zijn dat mensen ernstig in de knel komen, zoals we gezien hebben. Mevrouw Palmen zegt dat de bezwaren twee jaar zijn blijven liggen. Is dat wat burgers mogen verwachten van rechtszekerheid?

De heer **Blankestijn**:

Deze zaak is ook door de Ombudsman onderzocht. We hebben volledig aangegeven dat dit niet kan. U kunt er nog meer voorbeelden van noemen – dat vind ik prima – maar mijn antwoord blijft steeds hetzelfde: dit is in deze casus goed fout gegaan.

De heer **Azarkan**:

U zegt: in deze casus. Mevrouw Van de Bospoort had het over deze werkwijze, die dus gaat over het onvoldoende motiveren, het motiveringsbeginsel, niet het gesprek aangaan, mensen niet de mogelijkheid geven om met stukken aan te komen, maar eerder al meteen de toeslag stoppen. Zij gaf aan dat tot op heden van het bestaan van een dergelijke instructie niets is gebleken. Dat gaat over de instructie over hoe om te gaan met fraudegevallen. Als ik het goed heb, werd in deze casus gedacht – dat is de casus Hawaiï – dat het fraude was. Ze stelt de vraag: hoe kan er binnen de dienst omgegaan worden met de afhandeling van deze zaak – dit is een fraudegeval; althans, dat denkt de dienst – zonder dat er een instructie en behandelingskader is? Er is niets gebleken van een instructie en behandelingskader.

De heer **Blankestijn**:

In deze casus en in die fase was dat er niet, nee. Dat klopt. De dingen die ook in de rechtspraak worden aangegeven – die gaan over motivering, over het hanteren van de zachte stop – zijn allemaal dingen die we pas in latere jaren allemaal wel hadden verbeterd, ik dacht in 2016. Maar in deze fase van 2014, waar het ook in deze voorbeelden ons over de schoenen liep, is het echt fout gegaan. Dat is geen excuus; dat is een reden.

De heer **Azarkan**:

Maar ik ga toch even met u verder. U zegt dat het alleen deze zaak betrof. Dat kunnen wij hier niet ... Dit gaat over de zaak ...

De heer **Blankestijn**:

Het is in een aantal CAF-zaken in die periode fout gegaan.

De heer **Azarkan**:

Zijn dat nou ook de ouders die ernstig hebben geleden?

De heer **Blankestijn**:

Onder andere. Dat denk ik wel. U noemde net fraude. Deze kwestie is nooit een fraudezaak geworden. Het ging erom dat er het vermoeden bestond dat

het gastouderbureau het niet zo nauw nam met allerlei wettelijke administratieve verplichtingen.

De heer **Azarkan**:

Zeker. Dat gaat dan om die zaak uit Eindhoven.

De heer **Blankestijn**:

Ja. Daar stonden bijvoorbeeld allerlei data in van 31 februari. Niemand is in staat om zelf de kalender aan te passen, dus er waren goede redenen om deze post in onderzoek te nemen. Maar dit is geen fraudezaak. Wat we toen wel gedaan hebben – dat is iets waarvan ik begrijp dat medewerkers dat in die tijd gedaan hebben en waarvan we achteraf denk ik met z'n allen zeggen dat we dat nooit zo hadden moeten doen – is een groepsgewijze stopzetting. Dan komt er natuurlijk helemaal geen motivering bij. Maar dit is echt alleen in die fase gebeurd, bij die CAF-zaken.

De heer **Azarkan**:

Er zijn dus een aantal CAF-zaken waarin u tegen de wet- en regelgeving in heeft gehandeld omdat er vermoedens waren ...

De heer **Blankestijn**:

Dat er van alles mis was.

De heer **Azarkan**:

... dat ouders die aangesloten waren, gestopt zijn. Ik probeer dit te relateren aan de zorgvuldigheid die u tijdens dit verhoor naar voren bracht. Wat was nou de reden dat u toen niet zorgvuldig heeft gehandeld naar deze ouders?

De heer **Blankestijn**:

De reden is geweest ... Ik heb het niet zelf gedaan, hè. Ik praat vanuit mijn verantwoordelijkheid en ik blijf achter mijn mensen staan; laat dat heel helder zijn. Ik snap dat die afweging gemaakt is vanuit de druk die er toen in de organisatie was, van buiten, van de politiek, om te voorkomen dat we een grote fraudezaak hadden.

De heer **Azarkan**:

U moet me corrigeren als ik het verkeerd heb, maar die druk leidde ertoe dat u een aantal wetten en regelgevingen niet meer nakwam.

De heer **Blankestijn**:

Dat is duidelijk. Dat is gebeurd.

De heer **Azarkan**:

Wij zagen hier gisteren de heer Moreira Moreno. Milton is zijn voornaam. Hij zei: "Ik zag mijn moeder lijden. Ik wist niet waarom. Ze zat ergens aangesloten." Hoe kijkt u naar zo'n verhoor?

De heer **Blankestijn**:

Ik vind dat vreselijk. Laat dat duidelijk zijn.

De heer **Azarkan**:

Ja.

De heer **Blankestijn**:

Daar kan ik heel kort over zijn. In die fase was de druk op de organisatie en op alle mensen die met dit soort werk bezig waren, zo groot dat dit soort dingen hebben kunnen plaatsvinden. Het is gelukkig maar een bepaalde periode geweest, maar je zult er maar in hebben gezeten. Dat was onder mijn verantwoordelijkheid, want ik blijf echt achter mijn mensen staan die dit soort dingen gedaan hebben. Dat hebben ze naar eer en geweten gedaan, vanuit: we moeten onze taak zo goed mogelijk doen, maar we moeten onmogelijke keuzes maken. Dit is in die fase allemaal wel aan de orde geweest. Maar het is ook... Daarom snap ik het voorlezen van die brief niet zo goed, want wat bedoelt u nou? We hebben ook aan de Ombudsman aangegeven dat we vanaf 2016 een heel andere lijn hebben gehad, omdat we toen de ruimte hadden om in rust ons werk te doen met de mensen die daar goed toe geëquipeerd waren. Maar dit is voor mij een hele donkere periode.

De heer **Azarkan**:

Ja. Als ik het goed begrijp, zijn er een aantal CAF-zaken met toeslagenouders die daar aangesloten zijn. Er is vermoeden en het wordt stilgezet. Je zet de toeslag stop, je zet die stil, je geeft niet goed aan wat men kan doen en aanleveren om die vervolgens toch te krijgen. Daarna wordt het van de jaren daarvoor teruggevorderd. Vervolgens wordt er twee jaar over gedaan, als men al komt tot een bezwaarschrift. Waar moesten de mensen in die tijd nou van leven?

De heer **Blankestijn**:

Nou ja, kijk. Waar mensen van moesten leven? Dit heeft natuurlijk effect gehad. Mensen kregen in ieder geval geen toeslag meer.

De heer **Azarkan**:

Maar als ze dus kinderen hadden en ze waren alleenstaand, waar veel op geselecteerd werd, dan konden ze dus ook niet werken. Konden ze bij de gemeente een uitkering krijgen?

De heer **Blankestijn**:

Ja, weet u, ik kan heel kort zijn in het antwoord. Dat bedoel ik niet om het af te kappen.

De heer **Azarkan**:

Ik stel u gewoon de vraag. Waar konden deze mensen terecht? U zegt: ik had ze op het oog. U wist dat dit kwetsbare mensen waren. Als je de toeslag stopt ... Die is bij deze groepen, waaronder mensen die drie kinderen hebben, veel alleenstaande vrouwen ... We hebben het gezien. Is er binnen de dienst ook nagedacht, hoe lastig de omstandigheden ook waren, wat dit betekent voor de ouders?

De heer **Blankestijn**:

Ik denk dat die afweging onvoldoende is gemaakt op het moment dat de stopzettingen plaatsvonden. Ik denk dat we ons hebben laten leiden door de waan van en de druk die er was op het gebied van het bestrijden van misbruik et cetera. Dat is mijn constatering achteraf. In die snelkookpan, om het zo maar even te noemen, hebben we die blik helemaal niet meer gehad.

De heer **Azarkan**:

Dan helemaal tot slot, meneer Blankestijn. Normaal gesproken is het zo dat als je een schuld hebt bij de Belastingdienst, je een betalingsregeling treft en je dan kijkt wat je kunt betalen. Dan wordt veelal na afloop van zo'n 24 maanden de restschuld kwijtgescholden. Dan kom je een beetje in de sanering. Dan kun je door met je leven. Voor een heleboel ouders lukte dat niet. Waarom was dat?

De heer **Blankestijn**:

Er is een aantal ouders – ik weet niet hoeveel – in die casus ... Heeft u het nog over die casus?

De heer **Azarkan**:

Ook andere.

De heer **Blankestijn**:

Er zijn er een aantal die de kwalificatie "opzet/grove schuld" hebben gekregen. Dan kan je geen betalingsregeling aanvragen.

De heer **Azarkan**:

Dus dat betekent dat mensen, zoals de meneer die we gisteren zagen, tien jaar in de schulden zaten, in het terugvorderen.

De heer **Blankestijn**:

Ja. Ik vind het verschrikkelijk.

De heer **Azarkan**:

Die "opzet/grove schuld" is soms ambtshalve verlaagd. Normaal gesproken vraagt dat een individuele toetsing. Er is toen – ik lees dat ergens – uit efficiencyoverwegingen besloten om dat vanaf €1.500 of soms €3.000 de o/gs te geven.

De heer **Blankestijn**:

Ik snap wat u zegt. Het is niet om het af te schuiven op andere collega's ...

De heer **Azarkan**:

Het gebeurde bij het Landelijk Incasso Centrum, maar de mensen die dat betrof, kwamen wel bij u vandaan.

De heer **Blankestijn**:

Natuurlijk. Ik voel die verantwoordelijkheid daar ook voor.

De heer **Azarkan**:

Tot slot. We hebben gezien dat die informatie ook nog breed werd gedeeld met gemeenten, via de LSI, de Landelijke Stuurgroep Interventieteams. Op een gegeven moment komt er een brief van de staatssecretaris, die zegt: "Het blijkt dat deze groep mensen in die periode eigenlijk tegen wet- en regelgeving is behandeld. Vervolgens krijgt een deel daarvan opzet/grove schuld. Dan wordt er overal geregistreerd, waardoor ze toch min of meer als fraudeur te boek staan. Denk aan de BKR. Ik ga daarmee stoppen." Dat wordt op een gegeven moment verzocht vanuit de Nationale ombudsman en de staatssecretaris zegt: dat ga ik ook doen. Wat was nou het idee achter het delen van de informatie via allerlei systemen met andere partijen?

De heer **Blankestijn**:

Als het gaat over informatiedeling die onder mijn verantwoordelijkheid heeft

plaatsgevonden, want heel veel informatiedeling gebeurt via een ander onderdeel van de Belastingdienst ... Want die zijn daarvoor. Dat is Centrale Administratieve Processen. Daar waar het gaat om in samenwerking, zoals u net noemt, bijvoorbeeld met gemeentes dingen delen, gaat het over bepaalde casuïstiek die je samen aan het behandelen bent. Dus wij hebben niet vanuit Toeslagen heel breed informatie gedeeld om maar te delen. Wat we wel hebben gedaan, bijvoorbeeld toen we in de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit zaten, is bepaalde gegevens met elkaar delen over een gebied om te kijken of we daar risico's zien in de samenwerking of niet. Het is dus niet zo dat wij vanuit Toeslagen zonder enige titel of reden breeduit dingen hebben gedeeld. Het is ook altijd beperkt gebleven tot die samenwerking.

De heer **Azarkan**:

Mijn allerlaatste vraag. Als u nu het antwoord zou moeten geven op wat een deel van de gedupeerden als vraag heeft, namelijk dat deel dat in die periode viel dat u zich niet aan de wet- en regelgeving hield: waarom is dit ons nou overkomen? Wat is dan uw antwoord aan hen?

De heer **Blankestijn**:

Weet u, ik heb natuurlijk lang de tijd gehad om daar nog eens goed over na te denken, want het is inmiddels al lang geleden. Ik heb daar natuurlijk ook een aantal momenten in gehad. Het POK-verhoor was er daar natuurlijk eentje van, maar ook de periode daarna. Dan ga ik er toch even iets anders aan toevoegen, met uw welnemen. Wat ik jammer vind, is dat de compensatieregeling is vormgegeven zoals die nu is. Die is namelijk niet uitvoerbaar.

De heer **Azarkan**:

Nee. Ik ga u echt stoppen op dit punt. Het ging mij niet om de compensatieregeling. U moet het mij vergeven, meneer Blankestijn. Wij lopen al een beetje uit. Wij vragen veel van u. Ik wil graag het woord geven aan de voorzitter.

De **voorzitter**:

Dat betekent dat we bij het einde van dit verhoor zijn gekomen. Ik dank u hartelijk namens de hele commissie.

Sluiting 16.18 uur.
