

Verslag van een openbaar verhoor

De parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening heeft op 28 september 2023 **mevrouw Van de Bospoort** als getuige gehoord.

Voorzitter: Belhaj

Griffier: Abma-Mom

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

Aanvang 10.15 uur.

De **voorzitter**:

Welkom bij de openbare verhoren van de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening. Vandaag is alweer de dertiende dag in de vierde week van in totaal vijf verhoorweken. Op deze dag zal de commissie twee getuigen verhoren over het onderwerp fraudebestrijding bij de Dienst Toeslagen van de Belastingdienst.

Ik verzoek de griffier om de eerste getuige van vandaag, mevrouw Van de Bospoort, naar binnen te leiden.

(Mevrouw Van de Bospoort wordt binnengeleid door de griffier.)

De **voorzitter**:

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

(In handen van de voorzitter legt de mevrouw Van de Bospoort de belofte af.)

De **voorzitter**:

Dan staat u nu onder ede en mag u plaatsnemen.

Goedemorgen, mevrouw Van de Bospoort. Ditmaal heet ik u van harte welkom namens de hele parlementaire 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.

Ik wil u vragen om tijdens dit verhoor uw microfoon aan te laten staan. Ik ga u meteen al verzoeken om de microfoon iets hoger te zetten. Dit verhoor zal worden afgenomen door mevrouw Maatoug en de heer Azarkan. Voordat we gaan beginnen, wil ik even vragen of alles duidelijk is.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, alles is duidelijk.

De **voorzitter**:

Als dat het geval is, gaan we beginnen. Ik geef het woord aan mevrouw Maatoug.

Mevrouw **Maatoug**:

Mevrouw Van de Bospoort, goedemorgen.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Goedemorgen.

Mevrouw **Maatoug**:

U was van november 2015 tot maart 2019 lid van het managementteam Toeslagen bij de Belastingdienst. Daar hield u zich onder meer bezig met handhavingsregie, communicatie en dienstverlening.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Klopt. Om precies te zijn: vanaf oktober 2016 was ik verantwoordelijk voor onder andere de portefeuille Handhavingsregie.

Mevrouw **Maatoug**:

In dit verhoor willen we het met u hebben over de volgende zaken: de behandeling van toeslagaanvragen en het toezicht op deze aanvragen, de businesscase fraude en de aandacht voor de rechtsbescherming van burgers. De commissie wil het om te beginnen met u hebben over de Dienst Toeslagen en over hoe de Dienst Toeslagen aanvragen behandelde. De aanvragen werden behandeld door behandelteams. De aanvragen werden binnen de dienst "posten" genoemd. Welk organisatieonderdeel zette deze posten uit bij de behandelteams?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat gebeurde door het team Productieregie. De organisatie van Toeslagen was verdeeld op basis van kwadranten, zoals wij dat noemden. Dat waren er vier: Informatiemanagement, Bedrijfsvoering, Productieregie en Handhavingsregie. Productieregie zorgde ervoor dat het werk bij de teams terecht kwam.

Mevrouw **Maatoug**:

Eind 2012 ging u als teamleider Bedrijfsvoering werken bij de Dienst Toeslagen. Hoe waren de behandelteams toen samengesteld?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik begrijp uw vraag niet helemaal. Bedoelt u het niveau van de medewerkers?

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. Hoeveel mensen zaten er in een team? Wat was hun achtergrond? Wat was de verhouding tussen vaste krachten en uitzendkrachten wellicht?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, helder. Toeslagen had twee kantoren waar de behandelteams zetelden. Er was een kantoor in Utrecht en een kantoor in Den Haag. Die waren wat anders ingericht. Het kantoor in Utrecht bestond uit teams van ongeveer 25 tot 30 medewerkers, vaak vaste medewerkers. Het kantoor in Den Haag bestond uit grotere teams, veelal uitzendkrachten, en had ook een ietwat andere inrichting qua verantwoordelijkheden.

Mevrouw **Maatoug**:

Hoe was het zo gekomen dat het zo verschillend was? Want ze deden hetzelfde werk.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Sorry?

Mevrouw **Maatoug**:

Hoe was het zo gekomen dat het zo verschillend was tussen Utrecht en Den Haag? Ze deden toch hetzelfde werk?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat weet ik niet. Toen ik eind 2012 startte bij Toeslagen, was dat al de situatie. Toen zag ik dat verschil. Dat vond ik een opvallend verschil. Ik had

daarvoor bij de blauwe Belastingdienst gewerkt. Daar was ik gewend aan wat kleinere teams en verantwoordelijkheden wat lager in de organisatie. Ik zag dat Toeslagen met name in het Haagse kantoor op een wat andere manier was ingericht. Ik denk dat dat ook wel te maken had met de vele flexkrachten die daar werkten, waardoor er veel verloop was. Uitzendkrachten gaan vaak ook weer snel weg. Daar was een andere inrichting. Daar was voor gekozen voor mijn tijd.

Mevrouw **Maatoug**:

Kunt u ons een beetje de ordegrootte aangeven? In Den Haag waren er veel flexwerkers, veel uitzendkrachten. Aan welke verhouding moeten we dan denken?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Oeh, moeilijke vraag, maar in mijn beleving was dat echt meer dan de helft.

Mevrouw **Maatoug**:

Meer dan de helft.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Misschien waren er wel 70% tot 80% uitzendkrachten. Ook de teamleiders waren vaak externen. Dus dat was echt een grote groep, een hoog percentage.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat was een beetje het algemene beeld van het opleidingsniveau van de mensen in de teams?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Omdat het uitzendkrachten waren die ook snel inzetbaar moesten zijn, waren dat over het algemeen wat hoger opgeleide medewerkers. Het niveau van het werk werd op mbo-niveau ingeschaald. Het is wel goed om dat verschil even te benoemen.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf aan dat er in Utrecht wat kleinere teams waren. Hoe waren daar de verhouding tussen tijdelijk en vast werk, de achtergrond van de mensen en hun opleidingsniveau?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ook daar waren wel flexkrachten, maar daar was de verhouding andersom.

Over het algemeen waren in het Utrechtse meer vaste medewerkers en was het aantal flexkrachten wat beperkter.

Mevrouw **Maatoug**:

U geeft aan dat dat al zo was toen u begon. In Den Haag waren er dus grotere teams, veel flexkrachten, een hoog verloop. Ook bij de aansturing van de teams werd gebruikgemaakt van externe teamleiders.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, klopt.

Mevrouw **Maatoug**:

Hoe werden de behandelteams aangestuurd?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dan kom ik weer even terug op het zogenaamde kwadrantenmodel. Als mt-lid had je verantwoordelijkheid voor een portefeuille, voor een kwadrant. Daarnaast stuurde je ook de zogenaamde behandelteams aan. Als mt-lid was je dus verantwoordelijk voor de aansturing van de teamleiders van die teams. Handhavingsregie bepaalde eigenlijk welke toezichtsvormen van toepassing moesten zijn. Productieregie zette het werk uit in de teams. In de teams van Productieregie zat ook een kwaliteitsbeoordeling. Er werd dus ook gecontroleerd of de kwaliteit van de teams voldoende was. Ook dat vond plaats vanuit het team Productieregie.

Mevrouw **Maatoug**:

En de teamleiders stuurde u aan als mt-lid? Vat ik dat zo goed samen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Hoeveel teamleiders waren er ongeveer?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat wisselde wel wat, maar ik denk dat we per mt-lid zo'n acht à tien teamleiders aanstuurden.

Mevrouw **Maatoug**:

Dan varieerde de grootte van de teams dus; in Den Haag waren die groter. Aan hoeveel mensen moet ik ook alweer denken in Den Haag?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

De teams waren groter, maar het aantal teamleiders was niet per se groter.

Mevrouw **Maatoug**:

Is deze wijze van aansturing in de tijd dat u bij de Dienst Toeslagen werkte nog veranderd?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. In het Haagse kantoor is er wel een verandertraject geweest om dat veel meer in lijn met het Utrechtse kantoor in te richten. Dus die teams zijn kleiner geworden, er zijn veel meer vaste medewerkers en vaste teamleiders gekomen. De aansturing is dus in ieder geval qua omvang van de teams, qua verhouding vast/flex, wel wat veranderd. Absoluut.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf net aan dat u de teams in uw periode wat gelijkjer wilde trekken. U gaf heel duidelijk aan: dit trof ik aan toen ik begon. Kunt u de commissie iets vertellen over de specifieke achtergrond van hoe dat proces was ingericht? Waarom was dat?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat weet ik niet, want dat was natuurlijk voor mijn tijd. Ik kan me er wel iets bij voorstellen. U moet zich voorstellen dat Toeslagen een enorm groot proces was in die tijd en dat is het nog steeds: 6 miljoen huishoudens, 8 miljoen betalingen elke maand. Er zat ongelooflijk veel druk op om dat elke maand goed te doen, om ervoor te zorgen dat de burgers zo snel mogelijk hun toeslag ontvingen. Dus het was, denk ik, ook heel belangrijk om dat heel strak geregisseerd en geïnstrueerd te doen, om ervoor te zorgen dat daar geen fouten in werden gemaakt. Ik kan mij heel goed voorstellen dat de inrichting vanuit die gedachte is ontstaan. Maar nogmaals, dat is voor mijn tijd geweest. Ik ben daar niet bij aanwezig geweest. Ik ken die afwegingen niet.

Mevrouw **Maatoug**:

Kan ik uw woorden zo samenvatten dat de organisatie die u bij uw aantreden aantrof, een productie- en instructiegedreven organisatie was en zo was ingericht?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Absoluut.

Mevrouw **Maatoug**:

Was er in de manier waarop de teams werden aangestuurd voldoende ruimte voor medewerkers om eventuele zorgen over het behandelproces van de toeslagenaanvragen en de gevolgen daarvan voor burgers naar voren te brengen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Kijk, ik vind het wel belangrijk om even het onderscheid te maken. Ik kwam eind 2012 als teamleider Bedrijfsvoering. Ik keek toen ook vanuit die rol naar de organisatie-inrichting. Ik trof dat verschil tussen de twee kantoren aan. Ik heb ook zelf een bijdrage geleverd om daarin een transitie tot stand te brengen. Dat is ook gebeurd. Pas veel later, in 2016, ben ik als lid van het mt in de aansturing van de teamleiders van de behandelteams terechtgekomen. Toen kreeg ik veel meer zicht op hoe zo'n behandelteam eruitziet, hoe het werk bij die teams komt, hoe de kwaliteitscontroles plaatsvinden en hoe de verantwoordelijkheden liggen. Dat is me later dus wel duidelijker geworden, in die rol als mt-lid.

Mevrouw **Maatoug**:

Toen u begon, had u daar geen zicht op en u had ook niet van uw voorganger een overdracht gekregen zodat u wist hoe het eruitzag op de werkvloer.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou ja, dat wist ik wel vanuit de transitie die we hadden doorgemaakt op het Haagse kantoor. Ik wist dus wel goed hoe de organisatie-inrichting was, met een bepaalde rol voor Productieregie en Handhavingsregie, met de kwadranten, inclusief de aansturing van de teams. Daar had ik dus wel zicht op. Alleen op het moment dat ik in het mt kwam, zat ik ook in de rechtstreekse aansturing van de teamleiders. Dat was daarvoor niet het geval. Toen kon ik eigenlijk alleen maar advies geven in mijn rol als teamleider aan het mt in de zin van: goh, misschien is het verstandig om bijvoorbeeld eens naar het kantoor in Den Haag te kijken.

Mevrouw **Maatoug**:

Het klinkt alsof u dat ook geadviseerd heeft aan het mt. Is dat iets waarvan mensen meteen zeiden: top, gaan we doen? Hoe ging dat?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou, dat was best een spannende stap. Het was ook ingericht vanuit de gedachte dat die goede instructies – want zo werd daar natuurlijk ook zeker

naar gekeken – noodzakelijk waren om te zorgen voor een snel en kwalitatief goed proces van toekennen van toeslagen. De gedachte om aan die organisatie te morrelen of om daar aanpassingen in te doen was ook een spannende. Zou de kwaliteit op niveau blijven? Zouden de productieaantallen op niveau blijven? Daar was best wat zorg over. Toch heeft ook het mt gezegd: het is goed dat we die stap zetten, dat we ons doorontwikkelen als organisatie en dat we zorgen voor een betere verhouding tussen vast en flex. Daar moet je dan overigens ook de middelen voor krijgen, want dat is natuurlijk ook belangrijk, maar die stap heeft het mt wel gezet op dat moment.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik vroeg u net of ik de werkwijze kon beschrijven als productie- en instructiegedreven. Toen zei u heel duidelijk: ja.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Zou u de commissie daar iets meer over kunnen vertellen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, dat denk ik. Ik ga het in ieder geval proberen. Het toeslagensysteem, het toeslagenstelsel, maar zeker ook het systeem waarvan gebruik werd gemaakt om toeslagen toe te kennen, was en is een complex systeem. Je hebt te maken met verschillende momenten van aanvragen. Je hebt sowieso te maken met bevoorschotting, dus soms moet je achteraf kijken of iets nog goed is. Je hebt te maken met inzet van brongegevens die je als behandelaar van allerlei plekken moet halen. Het goed behandelen van een toeslag was dus op zichzelf, ook met het systeem, een complex gegeven. Het was dus ook belangrijk dat er goede instructies waren voor hoe je tot een goede toekenning zou komen.

Het werk werd in bundels of in posten uitgezet. Op het moment dat je daarin een fout maakt of het op een verkeerde wijze behandelt, dan gaat het eigenlijk voor de hele groep verkeerd, dus het is ook belangrijk dat je dat goed controleert. Dus dat het instructiegedreven was en dat dat goed werd gecontroleerd, daar zat deze gedachte achter, die, denk ik, ook goed te begrijpen valt. Tegelijkertijd – vond ik in ieder geval – deed het toch ook wat afbreuk aan de eigen verantwoordelijkheid van de behandelteams, die heel dicht op de burgerbehandeling zaten en natuurlijk veel beter konden zien

wat het effect was. Toch kon dat gegeven, dat inzicht, wat minder een plek krijgen, omdat er stevig werd vastgehouden aan de instructies, die overigens uiteraard gebaseerd waren op wet- en regelgeving, maar die zeker ook noodzakelijk waren om in het systeem de goede dingen te kunnen doen.

Mevrouw **Maatoug**:

Speelden de tijdelijkheid en de grote omloop van het personeel waar u het eerder over had, daar ook een rol in?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, absoluut. Op het moment dat je te maken hebt met een grote groep flexkrachten met een hoge omloopsnelheid, is het belangrijk ... Want je doet toch een investering. Je moet ze opleiden. Je hoopt natuurlijk dat ze dan ook nog wat werk voor je kunnen verrichten voordat ze weer vertrekken. Om dat zo snel mogelijk voor elkaar te krijgen was het ook helpend dat die instructies er waren.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik wil nu met u verder naar de handhavingsvisie. De Dienst Toeslagen stelde iedere paar jaar een handhavingsvisie op waarin stond in welke richting het handhavingsbeleid van de dienst zich moest ontwikkelen. Zo was er een Handhavingsvisie 2012-2015. Wat waren de belangrijkste punten uit deze handhavingsvisie?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou, dat zou ik dan vanuit een stukje voorbereiding moeten vertellen, want toen was ik nog niet verantwoordelijk voor Handhavingsregie. Het zou dus, denk ik, niet zuiver zijn om daar iets over te zeggen.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik zal de vraag anders stellen. Wat was toen u begon uw beeld in algemene zin over de visie die voor u lag?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Nou, Handhavingsregie ... Het was belangrijk ... Het team was eigenlijk verantwoordelijk voor het inzetten van de handhavingsinstrumenten. Dat deden ze in mijn beleving om twee redenen: enerzijds om de toekenningszekerheid voor burgers zo goed mogelijk en zo snel mogelijk helder te krijgen, en anderzijds om de compliance te vergroten.

Mevrouw **Maatoug**:

In 2015 werd u lid van het managementteam van de Dienst Toeslagen en werd u verantwoordelijk voor het handhavingsbeleid. Wat waren op dat moment de belangrijkste elementen van het handhavingsbeleid en de grootste uitdagingen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

In oktober 2016 werd ik verantwoordelijk voor Handhavingsregie. De periode daarvoor was er even geen mt-lid geweest, vanwege ziekte.

Mevrouw **Maatoug**:

Even zodat de commissie dat heel scherp heeft: er is dus een periode geweest dat in het mt geen enkel mt-lid formeel verantwoordelijk was voor handhavingsbeleid?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou, kijk, die portefeuilles werden echt wel overgenomen door anderen, maar dat is natuurlijk toch anders dan dat iemand echt verantwoordelijk is en daar de volle aandacht aan kan geven. Ik kan me herinneren dat dat, net voordat ik kwam, even niet aan de orde was geweest. Toen ik kwam, waren de portefeuilles eigenlijk weer helder verdeeld en werd ik verantwoordelijk voor Handhavingsregie. Er waren een aantal dingen actueel op dat moment. Wat ik zelf belangrijk vond – maar dat was ook omdat ik uit de eigen organisatie kwam – was dat de verbinding tussen Handhavingsregie en de rest van de organisatie zou verbeteren. Ik vond dat er toch afstand was tussen de behandelteams en Handhavingsregie, terwijl in de behandelteams natuurlijk ook toezicht werd uitgevoerd. Ik vond dus dat die verbinding verstevigd moest worden. Daarnaast hadden we te maken ...

Mevrouw **Maatoug**:

Ik heb toch nog een vraag hierover, want je handhaaft op datgene wat de rest van de keten doet. U zegt: ik vond die afstand een beetje groot.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik zie daar bij u een verbazing, ook vanuit de kennis uit de rest van de organisatie. Kunt u daar iets meer over zeggen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. In mijn beleving had dat vooral te maken met de manier waarop het was georganiseerd. Handhavingsregie had, laten we zeggen op een wat hoger abstractieniveau inzicht in de zin van: wat zien we aan bewegingen, waar is toezicht nodig? Bij het definitief toekennen, op het moment dat je een definitieve beschikking geeft, is het bijvoorbeeld belangrijk dat je nog even wat laatste toetsen doet om te kijken of alle gegevens kloppen.

Handhavingsregie had in het handhavingsplan op die manier eigenlijk gedurende het hele proces bij wijzigingen of op andere thema's een toezichtsplan. Dit waren de momenten waarop Handhavingsregie vond dat toezicht op zijn plek was.

Vervolgens kwam de uitvoering daarvan via Productieregie tot stand in de behandelteams. Wat daaruit kwam, kwam eigenlijk pas weer op een hoger abstractieniveau terug bij Handhavingsregie. Er was dus weinig tot geen rechtstreeks contact tussen de behandelaren in de teams en Handhavingsregie. Dat ging veelal via Productieregie. Daar werd ook de kwaliteit getoetst. Daar werden de posten uitgezet. Dat was eigenlijk de werking van het organisatiemodel, om het maar even zo te noemen, maar dat was wel wat ik constateerde. Ik vond het belangrijk dat die verbinding steviger tot stand kwam.

Mevrouw **Maatoug**:

Kunt u vertellen wat het concrete gevolg daarvan is? Welke signalen komen dan niet door? Wat is het zicht dat dan gemist wordt?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Later, ik denk in 2017, is daar ook een evaluatie van geschreven, onder andere op mijn eigen verzoek. Ik heb iemand gevraagd om eigenlijk de hele werking van de IST-teams ... Het was in dat geval specifiek IST, maar ook toezicht en fraude werden in dat evaluatierapport betrokken. Zij schrijft daarin ook dat het effect is dat je een aantal zaken eigenlijk te weinig ... Eigenlijk heb je te weinig leercirkels: op het moment dat je in de uitoefening van de behandeling ziet dat bepaald toezicht heel veel oplevert of juist te weinig, op welke manier komt dat dan terug in de plannen van Handhavingsregie? Zij heeft ook voorstellen gedaan om dat te verbeteren. Dus dat was gewoon een constatering. Dat was ook iets om te verbeteren. Dat was ook prima om te doen.

Mevrouw **Maatoug**:

We komen later in het verhoor wat uitgebreider te spreken over de IST-

teams. Welke organisatieonderdelen van de Dienst Toeslagen hielden zich bezig met het handhavingsbeleid en de uitvoering daarvan?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Sorry?

Mevrouw **Maatoug**:

Welke organisatieonderdelen van de Dienst Toeslagen hielden zich bezig met het handhavingsbeleid en de uitvoering daarvan? Kunt u die onderdelen voor de commissie noemen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, ik denk dat ik de vraag begrijp. Er waren verschillende vormen van toezicht mogelijk. De eerste was uitval/uitworp, zoals wij dat noemden. Dat kwam uit het systeem. Het systeem van TVS had ingebouwde parameters waar een aanvraag aan moest voldoen. Op het moment dat een aanvraag daar niet aan voldeed, viel een aanvraag uit. Dat noemden we dan "uitval" of "uitworp", en dat werd in uitval/uitworp-teams behandeld. Ik noem dat een soort systeemtoezicht. We hadden toezichtteams ...

Mevrouw **Maatoug**:

Mevrouw Van de Bospoort, excuses dat ik u onderbreek. U helpt ons door even in normale mensentaal te zeggen wat dat systeem, dat TVS, was. Wat gebeurde daar en wat werd er dan uitgeworpen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, sorry. TVS is het ToeslagenVerstrekkingenSysteem. Alle aanvragen kwamen binnen in dit systeem. Ze werden gecheckt in het systeem en als het goed was, vielen ze uit in die zin dat er een betaling en een beschikking uit voortvloeiden. Als het allemaal vlekkeloos verliep, dan ging dat eigenlijk gewoon zonder ..., "no touch", door het systeem.

Mevrouw **Maatoug**:

Niks aan de hand, gaat helemaal door.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Exact.

Mevrouw **Maatoug**:

Is er iets aan de hand: piepje, uitworp.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dan viel die uit, en dat noemden we dan "uitval" of "uitworp". Dat werd behandeld. Dan werd er gekeken en soms werd de burger benaderd, van: hé, er klopt iets niet. Of het werd gewoon direct goed gezet, omdat we zagen wat er aan de hand was, en dan kon die alsnog vlot door het systeem verwerkt worden.

Er waren toezichtteams. Daarin vond eigenlijk meer thematisch toezicht plaats. We hadden de IST-teams, waar intensief toezicht plaatsvond, en fraudeteams, waar fraude of vermoedens van fraude werden behandeld.

Mevrouw **Maatoug**:

Welke vielen er nou onder u en welke lagen er op andere plekken? Dan snappen we even goed hoe dat zit in het organogram.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat heeft gewisseld. In het begin, toen ik startte, had ik de uitval/uitworptteams rechtstreeks onder mij en zaten IST, toezicht en fraude elders, bij andere collega's. Later heb ik de IST-teams gekregen en nog veel later ook de fraudeteams. Maar dat wisselde. Dat kon ook, omdat de portefeuille eigenlijk losstond. Die hoefde niet per se een verbinding te hebben met de teams die je als mt-lid aanstuurde. Dat kon losstaan daarvan.

Mevrouw **Maatoug**:

Waren er ook andere organisatieonderdelen van de Belastingdienst, dus buiten de Dienst Toeslagen, betrokken bij toezicht en handhaving bij de Dienst Toeslagen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Wij hadden geen buitentoezicht, maar wij hadden wel de afspraak met de collega's van MKB dat we, als dat aan de orde was, gebruik konden maken van het buitentoezicht. Dat is, denk ik, de belangrijkste die ik nog weet, wat ik me kan herinneren.

Mevrouw **Maatoug**:

In 2016 werd een nieuwe handhavingsvisie opgesteld. Dat was wel in uw periode. Wat waren de belangrijkste veranderingen ten opzichte van de handhavingsvisie van daarvoor?

Mevrouw Van de Bospoort:

Ik weet niet of er zo veel veranderde. Ik denk dat er ook een doorontwikkeling in zat. Die zat in mijn beleving vooral aan de kant van eigenlijk veel meer het contact met de burger opzoeken. Er werden ook pilots gedraaid. Dat heette de Natuurlijke Dialoog. Er was veel aandacht voor interactie, dus echt het contact opzoeken met de burger voordat je tot beslissingen kwam. Die hele burgerkant was dus een heel belangrijke. Communicatie en dienstverlening waren ook onderdeel van het hele palet van handhaving. Hoe kun je nou je website zo optimaal mogelijk inrichten? Hoe kun je ervoor zorgen dat een aanvraag al helemaal aan de voorkant zo is ingericht dat die eigenlijk alleen maar goed binnen kan komen? Er werd ook geïnvesteerd in intermediairs om contact mee te zoeken. Dus die hele burgerkant, noem ik het maar even, en burgers helpen om het goed te doen, waren een heel belangrijk onderdeel van het handhavingsplan.

De andere kant was dat we ook probeerden om zo optimaal mogelijk te zoeken en te kijken naar toeslagen die niet rechtmatig waren, die onrechtmatig waren, en om die in dat hele grote proces en die grote aantallen ... 60.000 nieuwe aanvragen per maand kun je natuurlijk niet allemaal bekijken. Dus welke kies je dan uit en hoe zorg je er dan voor dat je op de juiste manier het toezicht uitvoert, zodat een burger – dat was wel een heel belangrijk uitgangspunt – direct ook de juiste toeslag kreeg en niet bijvoorbeeld geconfronteerd zou worden met terugvorderingen?

Mevrouw Maatoug:

Een van de dingen die ook in de Handhavingsvisie 2016-2018 staat, is dat er een nadruk komt op verdere digitalisering en het gebruik van derdengegevens om toeslagen uit te kunnen keren, zodat de burger bijna niets meer zelf hoeft te doen en het niet meer verkeerd kan doen. Kunt u iets zeggen over hoe daar een impuls aan gegeven werd?

Mevrouw Van de Bospoort:

Ik herken zeker het uitgangspunt dat hoe beter onze gegevenspositie is, hoe beter de burger ondersteund kan worden in zijn aanvraag of in de uiteindelijke toekenningen. Ik weet dat er bijvoorbeeld uitwisseling was met de partij die gaat over de zorgverzekering over de vraag of iemand een zorgverzekering heeft. Dat is een belangrijk uitgangspunt voor het ontvangen van een zorgtoeslag. Er waren ook afspraken over gegevensuitwisselingen met kinderopvangorganisaties, zodat we die gegevens eigenlijk direct konden inzetten. Zo werd daar op verschillende manieren op ingezet.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf net al aan dat er een wisseling had plaats gevonden tussen waar deze verschillende vormen van handhaving plaatsvonden en onder wie die dan vielen. Kunt u ons vertellen hoe in de periode waar we nu over spreken, rond 2016, de verhouding was tussen de CAF-teams en bijvoorbeeld de IST-teams?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. De CAF-posten werden eigenlijk als onderdeel van IST gezien. De CAF-posten, zoals ik ze even noem, waren posten die voortvloeiden uit de aanpak van facilitators. Die posten werden gewoon binnen de IST-teams behandeld. Er was in mijn beleving – tenminste, zo kan ik het me herinneren – niet een apart CAF-team als het gaat om de behandeling. Er was wel een CAF-team, waar onze medewerkers ook aan deelnamen, dat een overstijgend team was en dat veel breder bezig was met de aanpak van facilitators. Daar namen wij wel aan deel. Dat is ook het CAF-team, zal ik maar zeggen, maar de CAF-posten werden gewoon behandeld in ons behandelteam IST.

Mevrouw **Maatoug**:

Kunt u hier toch iets meer over vertellen? Waren die dan hetzelfde of hadden die dan een andere status?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Het CAF-team dat Belastingdienstbreed opereerde, was al eerder opgericht. Dat zorgde eigenlijk voor een Belastingdienstbrede kijk op en zoektocht naar facilitators die echt bewust zaken niet op de juiste manier deden. Dat kon fiscaal zijn of op een andere manier. Die CAF-zaken werden eigenlijk aangebracht bij Toeslagen, zo van: goh, wij zijn hier in ons werk iemand tegengekomen waar mogelijk iets mee aan de hand is; misschien is het voor jullie interessant om te kijken of daar ook bij de burgers iets aan de hand is.

Mevrouw **Maatoug**:

Dank. U gaf net een wat scherper beeld van die verdeling. Dat is dan binnen het mt en ook binnen de Dienst Toeslagen. Bij de eerdere vraag of er nou overlap was of betrokkenheid was bij toezicht en handhaving buiten, noemde u de MKB-teams en die buitendienst. Waren er ook nog andere? Wat was de relatie met de FIOD en de mensen van de antifraudebox? Kunt u daar iets over zeggen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Het kon zo zijn dat we, bijvoorbeeld vanuit het CAF-team, op een situatie

stuitten die zich zou lenen voor verder onderzoek door de FIOD of soms ook door het OM. Dan werd dat daar aangedragen en was het de verantwoordelijkheid van de FIOD of het OM om zo'n zaak verder te brengen. Maar het werd wel aangedragen vanuit bijvoorbeeld een CAF-team of vanuit onszelf. Dat kon.

Mevrouw **Maatoug**:

Was dat nou onderdeel van het instrumentarium van de Dienst Toeslagen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zo heb ik dat niet ervaren. Wij waren natuurlijk een heel klein, echt een heel klein dienstonderdeel dat deel uitmaakte van de grotere Belastingdienst. Wij hadden geen zeggenschap over hoe de FIOD vervolgens zo'n zaak deed. De FIOD was ook onderdeel van de Belastingdienst, maar die had daar wel een eigenstandige verantwoordelijkheid. Het OM was natuurlijk geen onderdeel van de Belastingdienst, maar dat maakte uiteindelijk natuurlijk ook zelf de afweging of een zaak waardig was of voldoende inhoud had om verder te brengen. Die sturing ging niet zo ver. Wij konden het aandragen, maar zo'n zaak werd natuurlijk ook weleens, omdat het te druk was of om andere redenen, niet opgepakt. Ik snap uw opmerking wel. Je zou kunnen zeggen dat het strafrecht uiteindelijk ook onderdeel is van handhaving, maar ik vind het wel belangrijk om de verantwoordelijkheidsscheiding daarin even goed aan te geven.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké, dus er was een divers instrumentarium binnen mt Toeslagen voor handhaving.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

MKB deed de buitendienst voor Toeslagen. En er was een link – u gaf net duidelijk aan hoe dat zat – ten opzichte van de FIOD, waar ook een duidelijke taakverantwoordelijkheid was.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. Ik ga even terug naar de Handhavingsvisie 2016-2018. Was de

handelwijze van de Dienst Toeslagen in die periode in overeenstemming met die handhavingsvisie?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat denk ik wel. Ik begrijp die vraag niet helemaal, maar in mijn beleving zijn we daar niet van afgeweken. Althans, de opzet en de intentie waren volstrekt helder. Daar hebben we in mijn beleving juist aan de kant van de burger – zorgen voor toekenningszekerheid en ervoor zorgen dat er geen grote terugvorderingen ontstonden – veel energie op gezet. En aan de andere kant ook. De risicoselectie was ontwikkeld. Die werd ook ingezet om ervoor te zorgen dat we op een goede manier toetsten of een aanvraag rechtmatig was, want dat was wat mij betreft altijd de basis.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik zal mijn vraag anders stellen, mevrouw Van de Bospoort. U geeft heel duidelijk aan wat de visie was bij de ontwikkeling van het beleid. U geeft ook duidelijk aan dat, toen u begon, het beeld van hoe dat ging in die behandelteams niet altijd scherp was. Daar heeft u zich ook voor ingezet. Het beleid was heel duidelijk, de visie was heel duidelijk. De vraag was of de werkwijze op de werkvloer altijd in overeenstemming was met die handhavingsvisie.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Voor mij wel, vanuit het uitgangspunt. Tegelijkertijd ben ik leidinggevende. Ik kijk natuurlijk ook altijd op het niveau van processen hoe dingen lopen, hoe de afstemming is, of we al het werk kwijt kunnen zoals we dat eigenlijk zouden willen. Er was ook altijd spanning en druk op de capaciteit. Kunnen we alles doen wat we willen? Daar zat vooral mijn sturing en mijn bemoeienis. Er was ook altijd wel druk op de inzet van personeel überhaupt. Krijgen we het komend jaar weer voldoende middelen om alle mensen aan te nemen of in dienst te houden? Hebben we nog een flexibele schil, die we kunnen inzetten? Uiteindelijk werd de capaciteit vastgesteld en bepaald en dan gaat het over of we de goede keuzes maken en hoe we dat met elkaar doen. Doen we het snel genoeg en goed genoeg? Op dat niveau was ik ook bezig en waren we allemaal bezig om dat zo goed mogelijk te doen.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik geef het woord aan mijn collega Azarkan.

De heer **Azarkan**:

Dank, mevrouw Maatoug. Mevrouw Van de Bospoort, u sprak over Intensief

Subjectgericht Toezichtteams, afgekort IST-teams. De Dienst Toeslagen stelde daar in 2013 twee van aan en later, in de loop van 2015-2016, kwamen er nog twee teams bij. Wat betekent Intensief Subjectgericht Toezicht?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Het idee was anders. Bij uitval/uitworp werd alleen de aanvraag bekeken, dus je zou kunnen zeggen: het object van de aanvraag. Bij subjectgericht toezicht was de gedachte om naar de aanvrager te kijken en bijvoorbeeld naar meerdere jaren te kijken, naar andere toeslagen. Dus dan keek je niet alleen maar naar de post of de specifieke aanvraag die uitviel, maar eigenlijk breder naar het subject van de aanvrager. Dat was in ieder geval de gedachte.

De heer **Azarkan**:

Het productiegerichte proces, zoals u dat beschreef, spitst zich dus eigenlijk erop toe dat je beoordeelt of de aangevraagde toeslag rechtmatig is verkregen, of de aanvraag daaraan voldoet.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

En u zegt: Intensief Subjectgericht Toezicht is dat we kijken naar de aanvrager die de aanvraag gedaan heeft.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, waarbij je dus kijkt naar meerdere jaren en meerdere toeslagen, waarbij de basis en het uitgangspunt ook daar waren of de aanvraag of de aanvragen voldeden aan wet- en regelgeving. Dus die toets blijft op basis van wet- en regelgeving. Alleen, je kijkt breder dan alleen naar één aanvraag.

De heer **Azarkan**:

Als u zegt dat je breder kijkt en ook langer terugkijkt, dan staat de aanvrager centraal. Dus dan kijk je wat die de afgelopen jaren gevraagd heeft aan huur- of zorgtoeslag of kinderopvangtoeslag, en dan kijk je breder.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

De heer **Azarkan:**

Wat was de aanleiding voor het instellen van die Intensief Subjectgericht Toezichtteams?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Dat vloeide voort uit de businesscase fraude en die vloeide weer voort uit de nieuwe wetgeving die was opgemaakt waar fraudemaatregelen in opgenomen waren. Ik zeg het met enige aarzeling, want het waren ook vooral maatregelen om te voorkomen dat er onrechtmatig werd toegekend, bijvoorbeeld aan onbekende aanvragers, even als voorbeeld. Die wet vroeg ook van ons – dat was ook een van de maatregelen – dat we voordat een aanvraag toegekend werd, daar een risicoselectie op deden, dus dat we daar extra naar keken. Om dat te kunnen doen, hadden wij capaciteit nodig. We hadden meer mensen nodig om dat te kunnen doen. Daar zijn ook middelen voor gekomen. Die middelen hebben ervoor gezorgd dat we uiteindelijk vier IST-teams hebben kunnen inrichten.

De heer **Azarkan:**

U gaf aan dat er een businesscase was. Wanneer was dat ongeveer?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Dat was voor mijn tijd, in ieder geval zeker voor mijn mt-tijd. Ik denk in 2013, maar ik weet het eerlijk gezegd niet helemaal zeker.

De heer **Azarkan:**

U gaf aan dat dat volgde op de veranderde wetgeving ...

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja.

De heer **Azarkan:**

... ten aanzien van – u aarzelde een beetje – het aanpakken van fraude, maar het ging eigenlijk om maatregelen om onrechtmatige verstrekking eerder te kunnen vaststellen. Waar volgde dat dan op? Wat was de aanleiding voor die nieuwe wetgeving?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Dat was in mijn beleving de Bulgarenfraude.

De heer **Azarkan:**

Kunt u kort uitleggen wat de Bulgarenfraude was?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ook dat is voor mijn tijd, dus ik moet dat even doen met een stukje overlevering en wat ik daar later over gelezen heb, ook in de krant, zou ik bijna zeggen. De Bulgarenfraude was eigenlijk een fraude met adresgegevens. De Bulgaren hadden zich ingeschreven op een adres in Nederland, voldeden ook nog aan een aantal andere vereisten en konden vervolgens eigenlijk rechtmatig een toeslag aanvragen. Uiteindelijk heeft dat tot heel veel geleid, want dat was niet de bedoeling. Er is toen ook gekeken naar hoe we dat konden voorkomen, hoe we ervoor konden zorgen dat dat niet nog een keer gebeurde, want het is niet de bedoeling dat op deze manier toeslagen worden toegekend. Daar was iedereen het wel over eens. Dit is in ieder geval de aanleiding geweest voor die wet. Een van de maatregelen uit de wet was dus onder andere toepassing van risicoselectie.

De heer **Azarkan**:

Daar komen we straks nog uitgebreider op. U geeft aan: we hadden de Bulgarenfraude, als reactie daarop kwamen er maatregelen in de wet om fraude beter aan te pakken, onrechtmatige aanvragen sneller te detecteren, vervolgens komt er een businesscase en dan komen de IST-teams, het Intensief Subjectgericht Toezicht.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Wat deden de medewerkers bij Intensief Subjectgericht Toezicht?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zij behandelden de posten die uit de risicoselectie kwamen. Ik noemde eerder al even het aantal nieuwe aanvragen per maand. Dat waren er 60.000. Ik geloof dat er een paar honderdduizend wijzigingen waren elke maand. Die werden eigenlijk geanalyseerd door het risicoselectiemodel. In dat model zaten allerlei indicatoren. Als het samenstel van indicatoren leidde tot een hoge risicoscore, werd eigenlijk aan IST-medewerkers gevraagd: wil je naar deze post kijken? Dat werd dan een handmatige behandeling van die post.

De heer **Azarkan**:

We komen straks nog op het risicoselectiemodel of risicoclassificatiemodel. Daar kwamen aanvragen uit en die werden door Intensief Subjectgericht Toezicht verder handmatig beoordeeld. Zeg ik dat goed?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Zeker.

De heer **Azarkan**:

Wat was nou de relatie tussen die IST-teams en de reguliere behandelteams?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Er was geen relatie, in die zin dat zij gewoon een zelfstandig behandelteam waren, dat een zelfstandig takenpakket had. Ik weet niet precies op welke relatie u doelt.

De heer **Azarkan**:

Ik probeer het me voor te stellen. U had al andere teams die zich bezighielden met handhaving en toezicht. Hoe week dat Intensief Subjectgericht Toezicht nou af ten opzichte van wat andere reguliere toezichtteams deden?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Wat nieuw was, was het risico-element op basis van een aantal indicatoren. Het toezicht dat we tot dat moment vooral deden, was enerzijds vanuit het systeem – uitval/uitworp, waar we het eerder over hadden – en anderzijds thematisch, dus aan de hand van een bepaald moment of van een bepaalde wijziging die zich voordeed thematisch kijken. De risicoselectie was in die zin een toevoeging, ook omdat we die helemaal aan de voorkant van het proces deden. Het idee was: als we met name de nieuwe aanvragen op deze manier kunnen toetsen, dan voorkomen we onrechtmatige aanvragen en voorkomen we ook later in het proces grote terugvorderingen. Het was dus ook vanuit het burgerperspectief een middel om ervoor te zorgen dat de aanvraag die erdoor ging, ook goed was. Het model had vooral de mogelijkheid om meerdere zaken aan elkaar te koppelen. Dat was bij de andere vormen van toezicht minder aan de orde.

De heer **Azarkan**:

Was het instellen van de Intensief Subjectgericht Toezichtteams in overeenstemming met de Handhavingsvisie 2012-2015?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat weet ik niet. Die toets heb ik niet gedaan.

De heer **Azarkan**:

Wat nam u waar qua werkwijze bij de IST-teams?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Sorry?

De heer **Azarkan**:

Nam u iets waar? Wist u hoe dat eraan toeging?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, dat was ook weer later. In mijn periode als mt-lid werd ik verantwoordelijk voor de IST-teams. Wat ik zag, was dat de gedachte van Intensief Subjectgericht Toezicht eigenlijk gaandeweg wat verlaten was. Dat had in mijn beleving een aantal oorzaken. Er kwamen uit die handmatige behandeling niet enorm veel bijzonderheden naar voren; laat ik het maar even zo zeggen. Die posten leverden niet veel meer op dan andersoortige posten. En het duurde ook lang. Op het moment dat je zo'n uitgebreide uitvraag doet bij burgers en meerdere jaren gaat uitvragen, duurt het ook lang voordat je dingen terug hebt en kunt beoordelen. Dus er werd ook druk gezet om die productie wat te verhogen. Uiteindelijk heeft dat in mijn beleving wel geleid tot een versmalling van de behandeling binnen IST en ging het eigenlijk veel meer over de aanvraag en de vraag of die rechtmatig was. Natuurlijk kon een behandelaar daar iets in zien. Dan werd dat, denk ik, wel verder gebracht, maar de hele gedachte die er was, ook over het ontdekken van fraudepatronen, wat oorspronkelijk echt wel onderdeel was van het plan, was eigenlijk niet echt aan de orde. Het werd eigenlijk veel meer een regulier behandelteam, waarbij die posten handmatig werden behandeld en werden getoetst op wet- en regelgeving.

De heer **Azarkan**:

Dus als ik het goed heb, dan zegt u dat die vier teams waren ingesteld omdat er meer fraude was, dus naar aanleiding van de Bulgarenfraude en alles wat zich daarbij afspeelde: nieuwe wetgeving en het feit dat jullie meer fraude moesten bestrijden en dat ook moesten laten zien. En nu zegt u: wat we aantreffen, was eigenlijk niet veel anders dan wat we bij regulier toezicht hadden.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zeker. Ik bedoel, er werd wel wat aangetroffen, dus het was ook prima dat die correcties plaatsvonden, nogmaals, ook om te voorkomen dat mensen grote bedragen moesten terugvorderen. Dus we vonden het echt een

toevoeging aan het hele palet, juist ook omdat het helemaal aan de voorkant zat, maar daar kwamen geen hele grote zaken of hele grote zorgen uit naar voren. Dat is niet mijn beeld in ieder geval.

De heer **Azarkan**:

Was dat verrassend voor u, voor het mt?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou, dat weet ik eigenlijk niet. Niet voor mijzelf, niet per se. Ik heb er niet op die manier over gedacht of naar gekeken, in termen van verrassing of ...

De heer **Azarkan**:

U zegt dat het een toevoeging was op het totaal van de handhaving. Ik begrijp dat de capaciteit natuurlijk belangrijk is. Er komen vier teams. Maar kunt u uitleggen waarom het in de werkwijze, in wat ze deden, een toevoeging was?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Voor mij, zoals ik het mij herinner, was de belangrijkste toevoeging dat het helemaal aan de voorkant plaatsvond, voordat er betaald en beschikt werd. Dat was nieuw. Daarvoor werd er bij Toeslagen gestuurd op zo snel mogelijk uitbetalen en vonden controles op een later moment plaats. Dit was een andere aanpak, waarbij je, voordat de aanvraag werd betaald en beschikt, keek of het een rechtmatige aanvraag was. Dat was echt wel een toevoeging.

De heer **Azarkan**:

Los van die toevoeging in kwaliteit, nogmaals, trof men daar nou veel fraude aan?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nee, over fraude ... Zo heb ik sowieso nooit gekeken naar de IST-behandeling. Ik heb dat gezien als hoogrisicoposten waar iets mee was wat zich leende voor een handmatige kijk. In plaats van ongezien door het systeem te gaan was er in ieder geval een indicatie om handmatig te behandelen, en die behandelaar deed dat net zoals hij dat op andere plekken deed.

Ik vind het ook van belang om even iets te zeggen over de aantallen. Het aantal IST-posten ten opzichte van het aantal nieuwe aanvragen was natuurlijk ook maar beperkt: 60.000 nieuwe aanvragen en een paar

honderdduizend wijzigingen per maand, en misschien 1.000 posten die je per maand behandelt.

De heer **Azarkan**:

U zag dat ...

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Om even de omvang en de verhouding aan te geven.

De heer **Azarkan**:

U zegt dat u het niet zo zag als een vorm van fraude.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik heb er zo nooit naar gekeken.

De heer **Azarkan**:

Nou komt er in de zomer van 2013 bij de Belastingdienst de businesscase intensivering toezicht toeslagen. Deze stond ook wel bekend als de businesscase fraude. De Intensief Subjectgericht Toezichtteams waar we zojuist over spraken, waren onderdeel van deze businesscase. Wat is dat eigenlijk, een businesscase?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Een businesscase vraagt eigenlijk een inschatting van de opbrengst versus de investering. Er werd een investering gedaan, er werden middelen verstrekt aan Belastingdienst/Toeslagen om in dit geval de IST-teams in te richten. Dat moest, was ingeschat, ook een bepaalde opbrengst genereren. Dat is de businesscase. Dat moest dan in verhouding staan tot elkaar.

De heer **Azarkan**:

Wat was nou het voornaamste doel van die specifieke businesscase fraude, zoals die is gaan heten?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Hij vloeide natuurlijk voort uit de wet en de Bulgarenfraude, dus er was zeker een aanleiding. Het idee was toch dat er te veel onrechtmatig doorheen ging en dat een aantal patronen niet voldoende herkend werden. Er waren maatregelen nodig om daar ...

De heer **Azarkan**:

Heel even, mevrouw Van de Bospoort, u zou ons enorm helpen ... U zegt: het

idee was dat er te veel doorging, dat er te veel onrechtmatig was. Was dat ook uw werkelijkheid?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

In 2013 ... Ik weet niet of het onze werkelijkheid was. Kijk, de Bulgarenfraude had dat beeld natuurlijk stevig neergezet. Tegelijkertijd was het absoluut zo dat het toezicht, zeg maar, onderweg werd gedaan. Natuurlijk hadden we ook te maken gehad met een stelsel van bevoorschotting, dus we hadden sowieso te maken met een ingewikkeld proces. Maar het was helder dat als gevolg van die Bulgarenfraude het beeld was dat er steviger gekeken moest worden. De vraag of wij daar nou zelf zo naar keken, vind ik ingewikkeld. Dat weet ik niet.

De heer **Azarkan**:

Het ging me erom dat u zei dat het beeld was dat er veel onrechtmatig werd verstrekt door Toeslagen. Dan komt er een specifieke businesscase waarvan u zegt dat het idee was: u krijgt geld, u krijgt mensen; ga daarmee aan de slag, maar let op, daar staat tegenover dat er geld opgehaald moet worden. Dat is een businesscase.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Hoe keek men binnen de Dienst Toeslagen indertijd aan tegen deze businesscase?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

In mijn beleving tweeledig. Aan de ene kant, zeker bij de start, vonden wij het fijn dat we extra capaciteit kregen. Ik weet niet of ik het al eerder zei, maar Dienst Toeslagen was echt ook een hele kleine organisatie. Er werkten maar 900 fte medewerkers. Als je dat vergeleek met andere dienstonderdelen was dat echt heel klein, terwijl het proces enorm groot was. Vanuit de wet werden er ook stevige eisen gesteld aan Toeslagen, zeker ook met die nieuwe wet, maar ook in het kader van rechtmatigheid waren de eisen zeer strikt. Er was een hele lage tolerantie, waar we ook stevig op gecontroleerd werden. Dus nog los van de maatschappelijke druk, omdat je een hele belangrijke taak hebt als Toeslagen, om mensen te voorzien in hun huishoudboekje, zal ik maar zeggen, in hun onderhoud, was het belang enorm groot. Dat wij extra mensen kregen om dat op een goede manier te doen vonden we ook heel fijn. Daar waren we ook blij mee.

De heer **Azarkan**:

En het tweede deel? U zegt: wij keken tweeledig; fijn dat we mensen erbij kregen, want we waren een kleine dienst.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Later hebben we ook wel last gehad van die businesscase, want wij werden daarmee wel gedwongen, gevraagd, om elk jaar ook aan de beleidsministeries te vertellen of we die opbrengst ook gehaald hadden.

De heer **Azarkan**:

Wat moest dat bedrag zijn? Wat moest er opgehaald worden ieder jaar?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Volgens mij ging dat om 25 miljoen per jaar.

De heer **Azarkan**:

Ja, dus in de businesscase kreeg u geld en mensen vanaf zomer 2013 en daar stond tegenover dat er 25 miljoen per jaar moest worden opgehaald met fraudebestrijding.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Daarvan hebben we na enige tijd in overleg met de beleidsministeries gezegd dat we het voorkomen van onterechte aanvragen ook als opbrengst zagen. In het begin werd eigenlijk alleen nog maar als opbrengst gezien wat je echt kon terughalen. Dat vonden wij niet terecht. Wij zeiden: ook datgene wat we aan de voorkant kunnen tegenhouden, zien wij als opbrengst. Dat is uiteindelijk ook gehonoreerd. In die 25 miljoen kon dus ook het voorkomen van onterechte aanvragen zitten. Maar wij waren ook anderzijds bezig – dat heb ik ook al even gezegd – met de ontwikkeling van veel meer interactie, de dialoog opzoeken.

De heer **Azarkan**:

Sorry dat ik u onderbreek, mevrouw Van de Bospoort, maar we hebben echt een set vragen. U moet het mij vergeven, maar ik wil toch nog heel even blijven bij dit specifieke onderdeel. Toch even naar de businesscase fraude. U gaf aan: wij wilden eigenlijk dat ook de opbrengst van het voorkomen van ten onrechte uitgekeerde toeslagen erbij werd opgeteld.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

In de eerste definitie zat dat anders. Hoe was fraude gedefinieerd in de businesscase fraude?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat zou ik u niet kunnen zeggen.

De heer **Azarkan**:

Ik begrijp uit uw woorden dat u zegt ... Nee, laat ik het zo zeggen: waar was het op gebaseerd dat die 25 miljoen euro opgehaald kon worden uit fraude?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik snap uw vraag heel goed en ik zeg dan opnieuw: dat weet ik niet. Ik weet niet hoe die businesscase tot stand is gekomen. Ik weet niet hoe die 25 miljoen is berekend, hoe dat destijds is gegaan. Toen ik kwam, in 2016, was die businesscase een gegeven. Die 25 miljoen moesten we opbrengen. Dat konden we deels doen door ook aanvragen aan de voorkant mee te rekenen. Daar hadden we gewoon mee te maken. Het alternatief of in ieder geval de zorg die ik zelf ook had als lid van het mt was: als we die opbrengst niet genereren, wat betekent dat dan voor onze capaciteit en voor de middelen die wij voor onze IST-teams hebben gekregen? Dus er zat ook ...

De heer **Azarkan**:

En wat betekende dat? Wat betekende het als u die jaarlijkse 25 miljoen euro uit die fraudeopbrengsten niet haalde?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Wij hebben 'm altijd gehaald, dus ik weet niet wat dat betekende, maar daar zat wel een zorg wat dat zou betekenen. Betekende dat dat die middelen terug moesten of konden we dan de IST-teams niet meer laten zitten? Dat was wel iets wat in ieder geval in mijn hoofd relevant was, want we hadden die mensen ook nodig om ons werk goed te kunnen doen.

De heer **Azarkan**:

Nou krijg ik de indruk dat het in feite eigenlijk ging om het tegengaan van onterecht toekennen. Waarom werd het de businesscase fraude genoemd? Waarom was dat de naam?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik denk dat dat te maken heeft met de aanleiding. "Intensivering toezicht" of uiteindelijk "de businesscase fraude"; het zijn woorden die eraan zijn

gegeven. Dat realiseer ik mij heel goed, maar ik heb er persoonlijk nooit zo naar gekeken. Natuurlijk hebben we ook bij het oprichten van de IST-teams gezegd: als we deze behandeling gaan doen uit de risicoselectie, misschien gaan we dan fraudepatronen ontdekken, misschien gaan we dan meer zien dan voorheen. Dus dat was aan de voorkant misschien wel zo bedacht, alleen, toen ik kwam en wij gewoon aan het werk waren en met de posten en met de opbrengsten uit die risicoselectie bezig waren, heb ik het echt beschouwd als reguliere behandeling. Er werd gewoon een vraag gesteld aan de burger, van: goh, we zien iets in je aanvraag, kun je dat toelichten; kun je aangeven waarom iets ontbreekt? En als dat oké was, werd die aanvraag ook gewoon toegekend. Zo heb ik daarnaar gekeken.

De heer **Azarkan:**

Tot slot, voordat ik het woord geef aan mijn collega Maatoug. Als er bij de IST-teams grote fouten of onvolkomenheden waren gevonden, wat was dan de relatie van de IST-teams met bijvoorbeeld de FIOD of andere plekken die wel deden aan fraudebestrijding? Hoe zat dat? Wat gebeurde er met fraude, hoe ook gedefinieerd, als die gedetecteerd werd?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ik heb al eerder iets gezegd over dat evaluatierapport dat we in 2017 ...

De heer **Azarkan:**

In 2017. U heeft daar opdracht voor gegeven.

Mevrouw **Van de Bospoort:**

... hebben laten doen. Daaruit kwam ook naar voren dat dat eigenlijk zeer beperkt, zo niet niet, gebeurde.

De heer **Azarkan:**

Dus u zegt dat er vrijwel niet door de IST-teams fraude is geconstateerd die is doorgegeven aan de FIOD.

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Absoluut. Dat is precies wat ik zeg. In mijn beleving was dat niet of nauwelijks aan de orde. Ik kan me ook niet herinneren dat die zaken er waren of dat die naar voren werden gebracht.

De heer **Azarkan:**

Hoe voorkom je nou dat foute aanvragen aangemerkt worden als fraude?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Fraude was eigenlijk een heel apart proces. Dat is ook de verwarring tussen de businesscase fraude en de behandeling waar we het net over hadden. We hadden ook fraudeteams binnen Toeslagen. Die kregen op een hele andere manier, bijvoorbeeld via meldingen in het systeem ... Dat kon wel van een behandelaar zijn die zei: nou, hier is misschien iets aan de hand. Dat was dan vervolgens een apart proces binnen dat fraudeteam.

De heer **Azarkan**:

Ja. Ik hoor u zeggen dat er wel andere fraudeteams waren, maar dat men binnen de IST-teams helemaal niet bezig was met fraude zoals dat bij die andere fraudeteams was.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nee, want als je als behandelaar in een uitvoeringsteam of in een IST-team iets zag wat zou kunnen wijzen op fraude – nogmaals, ik heb zelf niet in grote aantallen meegekregen dat dat gebeurde – dan kon je bij het fraudeteam een melding doen, van: goh, hier is misschien iets aan de hand, kijk daar eens naar. Vervolgens werd er gewoon zelfstandig binnen de fraudeteams gekeken of het een melding was waar men iets mee moest omdat het op fraude leek of omdat er iets aan de hand was. Dus dat was een apart proces.

De heer **Azarkan**:

Toch bijzonder dat dat gefinancierd is vanuit de businesscase fraude, dat het zo heet, en dat die mensen vervolgens eigenlijk niks doen met fraude. Maar ik geef graag het woord aan mevrouw Maatoug.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik dank mijn collega Azarkan. Over dat laatste, als ik het goed begrijp was de wettelijke basis een wet die "fraude toeslagen" heette en had de businesscase "fraude" in de titel, maar hadden de IST-teams niks met fraude te maken.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Zo heb ik dat beleefd, ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik, de commissie, wil verder met u spreken over het risicoclassificatiemodel. In mei 2013 is het risicoclassificatiemodel van de Dienst Toeslagen in gebruik genomen. Dit model wierp aanvragen uit die een hoge risicoscore hadden

gekregen. Deze aanvragen werden vervolgens handmatig behandeld door de IST-teams, zoals u net ook zei in het verhoor met de heer Azarkan. In 2015 bleek dat het aantal aanvragen met een hoge risicoscore afnam. Wat had dit voor gevolgen voor de werkvoorraad van de IST-teams?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat weet ik niet. In 2015 had ik niet de verantwoordelijkheid voor de IST-teams en ook nog niet voor Handhavingsregie, dus ik zou dat niet kunnen zeggen.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. Weet u wel welke maatregelen er daarna genomen zijn gezien de afname eh ... van de risicoscores?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ehm ... Daar moet ik echt even goed over nadenken. Op zich werd er ook vanuit Handhavingsregie natuurlijk wel voortdurend gekeken naar het risicoselectiemodel, in de zin van: is het nog kwalitatief goed? Het model moest ook getraind worden. Casuïstiek moest eigenlijk weer teruggebracht worden in het model om een soort zelflerend vermogen te ontwikkelen. Dat moest ook gebeuren door middel van steekproeven op posten met lage scores, zogenaamde groene posten, zodat je de goedposten ook goed kunt onderscheiden en het verschil kunt zien met eventuele foutposten. Ik noem het foutposten, maar het zijn posten met een hoogrisicoscore. Dat is wel even belangrijk; ik heb het over fout, maar het gaat echt over hoog risico.

Dus er werd wel gekeken naar de kwaliteit van het model. Dat stond op zichzelf, zeker na enige jaren, wel onder druk. Dat had ook te maken met de capaciteit, met de vraag of we voldoende teams of medewerkers beschikbaar hadden om bijvoorbeeld die steekproeven te doen of die trainingscasuïstiek weer in te brengen. In dat rapport waar ik al eerder over sprak, is genoteerd dat het belangrijk was om naar het model zelf te kijken. In 2018 is door het team Handhavingsregie het voorstel gedaan om het opnieuw te laten evalueren en valideren door een externe partij.

Mevrouw **Maatoug**:

Begrijp ik het goed dat die lagere uitworp ook tot aanpassingen van het model leidde?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou, die directe lijn zou ik niet willen leggen. Het model functioneerde goed

– tenminste, zo heb ik het meegekregen – als je dat bleef trainen en ook op een goede manier bleef aanpassen, zou je kunnen zeggen. Het feit dat de scores lager werden, was mogelijk een indicatie dat je opnieuw naar dat model moest kijken. Maar het kon natuurlijk ook betekenen dat je gewoon minder risicoposten had en dat de aanvragen kwalitatief beter waren. Een aanneme van ons team was zeker dat het ook wat opleverde, dat de aanvragen ook beter werden.

Mevrouw **Maatoug**:

Was dat dan geen probleem voor die businesscase?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zeker. Dat maakte het natuurlijk zo ingewikkeld. Aan de ene kant waren we op zichzelf blij met de capaciteit, zoals ik al zei. Anderzijds hing die businesscase ook wel wat om de nek omdat we daarmee die opbrengst moesten genereren voor de beleidsministeries.

Mevrouw **Maatoug**:

Het zorgde er niet voor ... Het zat schijnbaar niet alleen in het model maar ook in de aanvragen en het lerend vermogen, want men maakte minder fouten. Dat geeft u aan, toch?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, dat was in ieder geval ook een verklaring.

Mevrouw **Maatoug**:

Dat was ook een verklaring.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar dat bedrag ging niet naar beneden.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nee, dat bedrag ging niet naar beneden.

Mevrouw **Maatoug**:

Hoe heeft het team gezorgd dat die bedragen gehaald bleven worden?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja, in mijn beleving wel. Ik weet dat er in 2018, het laatste volledige jaar dat ik bij Toeslagen werkte, echt druk op stond. In september hadden we nog niet voldoende opbrengst. Toen hebben we ook in het mt gesproken over wat we zouden gaan doen: zouden we teruggaan naar de beleidsministeries om te zeggen we dat we ervan af wilden? Want eigenlijk voldeed het niet meer, waren we verder, wilden we ook op een andere manier kijken naar opbrengst en niet alleen maar via deze methodiek, met ook de druk dat het een bepaald bedrag moest opleveren. Laten we dat gesprek gaan voeren met de beleidsministeries. Alleen, we hebben toen ook gezegd: op het moment dat we die businesscase niet halen, is dat gesprek wellicht lastiger te voeren, dus laten we toch alles op alles zetten om die businesscase ook in 2018 te halen.

Mevrouw **Maatoug:**

Bij het opstellen van de businesscase was ook de afspraak gemaakt dat als de Belastingdienst die bedragen niet zou halen – dat staat onder andere in bijvoorbeeld de begroting van Binnenlandse Zaken in 2014 – de Belastingdienst verantwoordelijk was om de beleidsdepartementen financieel tegemoet te komen voor het feit dat die bedragen niet gehaald werden.

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja. Daar zat wel wat aan vast, ja.

Mevrouw **Maatoug:**

In een evaluatierapport van een externe partij, eind 2017, staat dat het risicoclassificatiemodel herijkt en doorontwikkeld moet worden; u gaf dat net ook aan. Waarom was het nodig om het risicoclassificatiemodel te herijken en door te ontwikkelen?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ik denk dat het op zichzelf gewoon goed is om dat te doen. Op het moment dat je zo'n instrument inzet, is het belangrijk dat je dat blijft toetsen. Het is destijds – dat was voor mijn tijd – ook ontwikkeld met behulp van een externe partij. Onder hoge druk is dat toen gebeurd. Er werd al een aantal jaren mee gewerkt. Natuurlijk keek het team zelf ook naar het functioneren, maar ik denk dat het heel verstandig is om dat op gezette tijden ook door een externe partij nog eens te laten beoordelen.

Mevrouw **Maatoug**:

U kreeg die waarschuwing eerder dus ook intern. Wat was het risico van het niet herijken van het model? Wat gaat er dan mis?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou ja, wat gaat er mis? Het model was bedoeld om de juistheid van de aanvragen te controleren voordat ze tot betalen en beschikken leidden, om te controleren of de aanvraag terecht was gedaan. Op het moment dat je model niet goed genoeg functioneert, kan dat betekenen dat er onrechtmatige toekenningen plaatsvinden. Aan de andere kant kan het ook dat je, doordat je het niet goed genoeg ontwikkelt, eigenlijk maar in een beperkt stukje van de hele vijver aan het vissen bent en misschien iets niet ziet wat er wel is. Er zijn dus wel een aantal redenen om dat te doen. Dat brengt wel risico's met zich mee, zou je kunnen zeggen. Vandaar dat het, denk ik, goed is dat het gewoon blijvend gebeurt.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus het model doet z'n werk niet, doet niet waar het voor is, en er is dus een risico dat je in dezelfde hoek van de vijver blijft vissen.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Uit die evaluatie blijkt dus dat het herijkt en doorontwikkeld moet worden. Over het eerste risico hebben we het al gehad. Heeft dat tweede, dat vissen in dezelfde hoek, ook plaatsgevonden?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat weet ik niet. Ik heb die analyse niet gedaan. Ik heb dat niet onderzocht op die manier, maar het waren wel vragen die leefden. Als je die vragen hebt, is het belangrijk dat je daarnaar kijkt en dat je goed onderzoekt wat je aan het doen bent.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat betekent "vragen die leefden"?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou ja, het feit dat het model wat ons betreft nog eens doorontwikkeld en gevalideerd moest worden. Dat kwam ook uit het team Handhavingsregie zelf, van: joh, we hebben dit staan, we werken daar nu een paar jaar mee,

we zien een aantal ontwikkelingen. Dat kan betekenen dat de kwaliteit van de aanvragen omhooggaat. Dat was ook echt wel het beeld. Maar is dat het hele beeld of zijn er misschien nog andere zaken die van belang zijn? Ik denk dat het gewoon goed is om daarnaar te laten kijken, dus vandaar dat ik ook in het mt heb ingebracht: laten we dat doen.

Mevrouw **Maatoug**:

Dit was dus een gesprek dat in uw team plaatsvond. We gebruiken nu de woorden "vissen in dezelfde hoek van de vijver". Wat betekent dat? Kunt u dat eh ...

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Het is misschien een beetje naar om in die woorden te praten, maar als je altijd kijkt naar dezelfde gegevens, dezelfde indicatoren, dan kijk je alleen maar naar de groep die aan die indicatoren hangt. Nou waren het er wel een heleboel, wel 40 of zo, maar in ieder geval kwam de vraag op of we naar dezelfde soort dingen zaten te kijken. De casussen die behandeld werden, werden vaak ook weer in het systeem teruggestopt, zeg maar, om dat systeem te trainen. Wat betekent dat dan? Ik zeg dat ook zonder dat ik zelf deskundig ben op dit soort modellen of dit soort technieken. Dat zijn vragen die opkomen. Nogmaals, die kwamen ook uit het team zelf. Dat was ook gewoon goed. Er zat ook wel een reflectie op, denk ik. Zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

Dat betekent dat het model heel goed is om hele specifieke dingen te herkennen en dat dat getraind blijft worden, waardoor je een overoplettendheid hebt op mensen die voldoen aan die kenmerken.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat zou kunnen. Op het moment dat je die indicatoren niet opnieuw beoordeelt, zou dat kunnen, denk ik. Althans, dat zeg ik ook met mijn beperkte kennis.

Mevrouw **Maatoug**:

U geeft duidelijk aan: dit gesprek vond plaats; dat heb ik ingebracht in het mt en dat komt ook uit het team. Dus dat was een gesprek dat jullie met elkaar hadden, zegt u. Er is een externe partij naar gaan kijken. Wanneer beginnen die gesprekken? Waar moet ik aan denken in de tijd?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Volgens mij heb ik het begin 2018 ingebracht in het mt.

Mevrouw **Maatoug**:

Dat is in het mt, maar intern in het team?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat is, denk ik, eerder gebeurd. Die datum kan ik niet precies ...

Mevrouw **Maatoug**:

Het hoeft ook niet precies. Is dat 2016 ...

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik denk dat dat in 2017 is gebeurd en dat dat is opgewerkt naar begin 2018.

Mevrouw **Maatoug**:

Was dit risico of allebei de risico's – het model werkt niet en wat wij dan even noemden "dezelfde hoek van de vijver" – breder bekend binnen de Dienst Toeslagen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, daar werd gewoon over gesproken. Dat was gewoon onderwerp van gesprek.

Mevrouw **Maatoug**:

In de zomer van 2013 startte ook het CAF-team, waar we eerder in dit verhoor ook over spraken. CAF staat voor Combiteam Aanpak Facilitators. Dit team opereerde Belastingdienstbreed en probeerde fraude te stoppen. Als het CAF-team een gastouderbureau of kinderopvanginstelling als verdachte had aangemerkt, konden de aanvragen van ouders die daar klant waren, ook vaak handmatig behandeld worden door de IST-teams. Dat hebben we eerder ook benoemd.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Uit het genoemde evaluatierapport maken we op dat de Belastingdienst in november 2014 besloot om de IST-teams minder zaken uit het CAF-proces te laten behandelen omdat het voor deze IST-teams niet duidelijk was of de CAF-signalen toegevoegde waarde hadden. Kunt u dat aan de commissie uitleggen?

Mevrouw Van de Bospoort:

Ik zal een poging wagen. Wat lastig is in de hele CAF-problematiek, denk ik, is dat wij als Belastingdienst/Toeslagen geen verbinding hadden met de facilitator zelf, dus met bijvoorbeeld een gastouderbureau of de kinderopvanginstelling. Wij hadden alleen maar een juridische lijn, zou je kunnen zeggen, met de toeslagaanvragers. Op het moment dat er een signaal kwam over een facilitator bij het Combiteam Aanpak Facilitators, dat Belastingdienstbreed acteerde en opereerde, betekende dat niet direct dat dat invloed of impact had op bijvoorbeeld ouders die een aanvraag deden. Die rechtstreekse lijn was er niet.

Tegelijkertijd gebeurde het ook dat er werd samengespannen tussen de facilitator en de ouders. Die samenspanningsactiviteiten probeer je natuurlijk wel te ontdekken. Alleen, op het moment dat je als IST-team een post krijgt waarin mogelijk iets met een facilitator is, is het maar zeer de vraag – en nogmaals, dat hoeft geen rechtstreeks automatisme of een rechtstreekse lijn te zijn – of dat ook iets betekent voor de ouders of voor de toeslagaanvrager. Op welke manier ga je dan zo'n aanvraag behandelen? Want het signaal gaat over de facilitator en niet over de aanvrager.

Ik vermoed dat er naar die verbinding verwezen werd. Ik heb zelf ook wel met de teamleider van het CAF-team besproken dat ik vond dat we veel beter zelf een oordeel moesten vellen over het signaal dat uit het CAF-team kwam. Dat ging over de facilitator. Ik vond het belangrijk dat wij als Toeslagen, vanuit de verantwoordelijkheid die wij hadden, met name richting de aanvragers, zelf goed konden bepalen of er een reden was om een handmatige behandeling voor de aanvrager op te tuigen. Ik heb me er ook voor ingezet dat we dat veel beter in eigen hand hielden.

Mevrouw Maatoug:

Het klinkt alsof daar een ontwikkeling in wordt doorgemaakt.

Mevrouw Van de Bospoort:

Ja.

Mevrouw Maatoug:

Dus in het begin kijkt het Combiteam Aanpak Facilitators naar de facilitators. Dat geeft een signaal. Die werden dan opgepakt door de IST-teams. Het klinkt alsof daar een veel directere link was en dat ook veel gebeurde.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Exact, ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Op een gegeven moment, zo hoor ik u, was het: wacht even, hoe zit die relatie dan precies?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Welk gesprek vindt er dan plaats? Is er dan een selectie van facilitators waarbij er een vermoeden is dat er een link is naar een ouder? Is het: we gaan minder verwerken? Hoe gaat die ontwikkeling dan?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Het ging er vooral over dat ik vond dat wij zelf dat oordeel moesten vellen. De directe link vond ik dus niet goed. Ik vond dat wij dat zelf moesten beoordelen, ook vanuit onze verantwoordelijkheid naar de aanvragers. Want nogmaals, daar zat onze link. Het kon natuurlijk wel zo zijn dat we het signaal vanuit het CAF-team aanleiding vonden en zeiden: het is misschien toch goed om handmatig naar deze aanvragen te kijken en laten we dat dan ook doen. Voor mij was dat ook weer vanuit het gegeven om te kijken of een aanvraag voldoet aan de wet- en regelgeving, of die rechtmatig is, ja of nee. Dat gebeurde dan ook in de IST-teams.

U zei net: ontwikkeling. Het is inderdaad een ontwikkeling. Later is daar ook een soort voorziening voor getroffen, met een teamleider uit IST, een teamleider uit het team fraude en Handhavingsregie. Dat werd dus een gezamenlijke afweging waarbij alle input werd gewogen en werd afgesproken "dit is wel een zaak", "deze posten willen we wel laten behandelen" of "hier doen we verder niks mee". Het kon ook zo zijn dat we de facilitator richting FIOD of OM probeerden te brengen als daar aanleiding voor was.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. Hoe werd het ontvangen toen u voor het eerst aangaf: die link gaan we anders doen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Daar was wel wat discussie over met de teamleider van het CAF-team, omdat hij vond – ik begreep dat ook wel vanuit hoe het destijds was

ontstaan – dat juist het door de directe link wat vrijer kunnen opereren tussen de verschillende dienstonderdelen, eigenlijk een reden was geweest om het destijds ook zo in te richten. Hij was het er dus niet helemaal mee eens dat ik daar meer regie op wilde hebben.

Mevrouw **Maatoug**:

We hebben over het risicoclassificatiemodel gesproken. We hebben ook over de CAF-aanpak gesproken en over de link daartussen. Kan ik concluderen dat de resultaten van het risicoclassificatiemodel en eigenlijk ook die van de CAF-aanpak met die directe link enigszins tegenvielen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik zou niet praten in termen van "tegevallen". Zo heb ik er zelf in ieder geval nooit naar gekeken. Wij, ikzelf in ieder geval, waren bezig om ervoor te zorgen dat de burger die een aanvraag deed, die zo goed en snel mogelijk ontving als hij daar recht op had. Ik zag het als onze taak om daar heel goed op toe te zien. Dat vond ik een taak naar de burger, maar zeker ook naar onze beleidsministeries. Ik heb al eerder gezegd dat we ook stevig op de rechtmatigheid werden gecontroleerd. Er zat veel verantwoordelijkheid om dat goed te doen. Zo voelde ik dat. Op het moment dat je denkt "goh, doen we het goed genoeg", kan het best zo zijn dat je denkt "hé, er komt minder uit dan ik dacht" en dat je op die manier nog een keer extra kijkt. Maar dat gebeurde nooit met het idee: we zijn op zoek naar iets en kunnen het niet vinden; we moeten nog beter zoeken. Zo heb ik daar nooit naar gekeken.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar vielen de financiële opbrengsten tegen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou ja, ook in die zin "tegevallen" ... Ik zei al dat ik van die businesscase dacht: kunnen we daarvan af, want we zitten op een verkeerde manier met elkaar aan tafel. Dat vond ik ook. Het gaat erover of wij ons proces goed doen. Daar moet je ons ook zeker op toetsen en bevragen. Maar de manier waarop dat vertaald werd in een opbrengst, die we ook per jaar moesten genereren, omdat anders het risico bestond dat je middelen moest teruggeven, vond ik niet passen bij de ontwikkeling die we aan het doormaken waren. "Tegenvallen" is dus niet ...

Mevrouw **Maatoug**:

Nee, dat is een term die u niet gebruikt. U gaf heel duidelijk aan, ook eerder in het verhoor, dat dat eigenlijk niet de juiste werkwijze was. Daar heeft u

zich ook voor ingespannen. Maar die kijkwijze was er wel, gezien het feit dat dat dat er lag.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, nou ja, of daar het woord "tegenvallen" bij hoort, weet ik niet, maar dit was wel de werkelijkheid waar wij in moesten opereren. Dat klopt. Dat klopt.

Mevrouw **Maatoug**:

U heeft het met de heer Azarkan gehad over de businesscase en over wat dat betekende in de praktijk en ook voor de taken van de teams. We hebben er net ook over gesproken dat het mt Toeslagen in de loop van de tijd anders tegen de businesscase aan is gaan kijken. U gaf dat net ook duidelijk aan. Voelde het managementteam van de Dienst Toeslagen ruimte om af te wijken van de besparing in de businesscase?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nee, die ruimte werd niet gevoeld. Ik zei al dat er in 2018 wat druk op kwam omdat de vraag was of we het gingen halen. We wilden heel graag het gesprek aangaan met de beleidsministeries om daarvan af te komen. Maar we hadden wel het beeld dat we dat gesprek beter konden voeren als we hem ook dat jaar zouden halen. Dan zit je toch iets gerieflijker aan tafel. Dat was in ieder geval ons beeld.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. Eraan voldoen om een positie aan tafel te hebben om dat gesprek te kunnen hebben, geeft u aan.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Is dat gelukt?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat weet ik eigenlijk niet, want begin 2019 ben ik weggegaan bij Toeslagen. Toen ben ik ergens anders gaan werken. Ik weet dus niet hoe dat is gegaan, eigenlijk.

Mevrouw **Maatoug**:

Iets specifieker. Dan zegt het mt, zoals u ook heel duidelijk aangeeft: wij

zouden daarvan af willen; we kiezen ervoor om het bedrag te halen om dat gesprek te kunnen hebben. Wie heeft dan met wie het gesprek?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

In het mt ben ik degene die aangeeft: we dreigen 'm niet te halen; we zullen extra actie moeten ondernemen willen we 'm halen. Ik heb ook de suggestie gedaan om een bepaalde behandeling, een hot/hor-behandeling op te pakken. Ik kreeg als advies: als we dat doen, dan maken we in ieder geval een flinke stap. In het mt werd de vraag besproken of we dat met elkaar een goede afweging vonden.

Mevrouw **Maatoug**:

Dat was binnen het mt. De gesprekken vonden op ambtelijk niveau plaats.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Wat bedoelt u met ambtelijk niveau?

Mevrouw **Maatoug**:

Tussen uw eigen mt en de verantwoordelijke beleidsministeries over de businesscase.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, zeker. Er waren ook afstemmingsoverleggen, maar dat was niet regelmatig of zo. Dat stond dan een of twee keer per jaar ingepland.

Mevrouw **Maatoug**:

Wie had nou de ruimte kunnen geven? Wie had kunnen zeggen: er is ruimte om af te zien van de businesscase?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

De beleidsministeries hadden dat uiteindelijk kunnen zeggen. In het mt neem je uiteindelijk een besluit waarmee je zegt: we gaan ervoor; we gaan toch nog wat extra inspanningen doen om 'm te halen, of niet. Binnen het mt neemt de directeur uiteindelijk de eindbeslissing.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. Ik geef het woord aan de heer Azarkan.

De heer **Azarkan**:

Dank, collega Maatoug. Zodat ik het goed begrijp: in het beeld dat u schetst ziet het er, voor mij in ieder geval, uit alsof er iets afgedwongen werd. We

hebben de Dienst Toeslagen. Die gaat over het beoordelen van alle toeslagen. Dat is best ingewikkeld. Dan komt er een businesscase fraude. Die zegt: u gaat 25 miljoen euro per jaar ophalen aan fraude; als u dat niet doet, pakken wij het geld bij u weg. Wie bepaalt dat dan?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja, wie bepaalt dat dan? Toen ik kwam, was die businesscase er. Dat was gewoon een gegeven.

De heer **Azarkan:**

Toch even. U treft 'm aan. U komt daar binnen en u heeft een aantal keren gezegd: we zaten op de verkeerde manier aan tafel. Ik leg het even uit: zij spraken over fraudeopbrengsten, terwijl jullie bezig waren met het ontwikkelen van dingen rondom rechtmatigheid, met het snel detecteren en het voorkomen van fouten. U komt daar aan. U ziet dat er iets binnen de dienst is opgelegd waarvan u zegt: dat is toch niet goed? Wat dan?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Nou ja, ik heb zelf helemaal niet de ruimte gevoeld – misschien heb ik die niet gepakt; dat kan – om dat gesprek over de strategie met de beleidsministeries te voeren, anders dan we dat deden binnen het mt. Dat gesprek voerde ik zelf ook niet; dat was op een ander niveau belegd. Wij, ik in ieder geval, waren bezig dat gesprek zo goed mogelijk voor te bereiden, zo goed mogelijk ondersteunend te zijn richting het daadwerkelijke gesprek dat met de beleidsministeries plaatsvond. Ik heb helemaal niet de ruimte gevoeld, ook niet vanuit ... Er werd natuurlijk niet voor niets, zeker ook vanuit de beleidsministeries en vanuit, laten we zeggen wat meer de buitenwacht, heel stevig meegekeken op ... De aanleiding was destijds de Bulgarenfraude, maar er werd natuurlijk nog steeds wel stevig gekeken of ...

De heer **Azarkan:**

Wat is de buitenwacht? Wie zijn de buitenwacht?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Onder andere de beleidsministeries. Maar ik heb toch wel ervaren dat er een verschil was. Als de FIOD of de blauwe Belastingdienst met fraude in de krant kwam, dan werd er gezegd: goed gedaan; er is fraude opgespoord. Maar als dat bij Toeslagen gebeurde, was de publieke opinie toch een beetje: nou, ze laten het weer lopen.

De heer **Azarkan:**

"Ze doen hun werk niet goed."

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ze doen hun werk niet goed. Ik heb het gevoel dat daar een andere dynamiek op zat. Daar zat veel meer druk op.

De heer **Azarkan:**

U zegt: ik voelde die druk. Ik constateer dat in juli 2013 die businesscase komt, volgend op de Bulgarenfraude. Die is er vervolgens in 2014, 2015, 2016, 2017, 2018. In oktober 2015 komt u in het mt en nadat u weggaat, is die er nog steeds.

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja.

De heer **Azarkan:**

Al die jaren was die er gewoon en moest eraan voldaan worden. In het najaar van 2018, gaf u aan, zag u dat de dienst de besparing niet zou halen. Waarom kon die 25 miljoen aan fraudeopbrengst niet gehaald worden?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ik kan me niet meer zo heel goed herinneren waarom dat gebeurde. Ik vermoed in ieder geval dat dat ook met capaciteit te maken had, met de vraag of we voldoende bezetting hadden in de teams.

De heer **Azarkan:**

U had vier IST-teams daarvoor gekregen. Die waren gefinancierd vanuit die 25 miljoen. Daar stond wat tegenover. U zegt: we hebben dat elk jaar gehaald. U zat in het mt en vroeg een rapportage op, waarmee je een soort doorkijk krijgt, van: hé, let op, zeggen een aantal medewerkers, het ziet ernaar uit dat we het niet kunnen halen.

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja.

De heer **Azarkan:**

Welk gesprek voert u dan over de reden dat jullie het niet konden halen?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ik kan eigenlijk niet zo goed terughalen wat de reden daarvan was en ook

niet dat we daar heel diepgaand over gesproken hebben. In mijn beleving ging het ook over capaciteit, de vraag of we voldoende ...

De heer **Azarkan**:

Toch, mevrouw Van de Bospoort. U geeft aan: de fraudebestrijding werd nauwlettend gevolgd. Het tweede wat u aangeeft, is: "Als we het niet haalden, moesten we gewoon geld teruggeven aan de beleidsdepartementen, onder andere Binnenlandse Zaken, maar ook Sociale Zaken, want zij wilden dat geld gewoon hebben. Punt. Zij hebben dat geld aan ons gegeven". Er waren dus twee hele belangrijke redenen waarom dat gehaald moest worden. Nou dreigt dat niet te lukken. Dan is het toch verstandig dat er een analyse komt van waarom dat niet gehaald wordt, van waar dat aan ligt.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zeker is dat verstandig.

De heer **Azarkan**:

Nou, u heeft daar opdracht toe gegeven; waar ligt dat aan?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Alleen, u vraagt mij nu wat de oorzaak was.

De heer **Azarkan**:

Ja.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik probeer in mijn herinnering terug te gaan of ik dat paraat heb, of ik weet wat de oorzaak was. Als ik dat nu zou zeggen, zou ik gissen. Er zijn best een aantal dingen die daar de oorzaak van zouden kunnen zijn. Capaciteit is daar een van. Ik meen ook dat dat aan de orde was. Je hebt ook te maken met verloop van medewerkers. In de IST-teams was het verloop hoog. Mensen gingen weg en dat heb je niet meteen aangevuld. Ik weet dus dat capaciteit een van de redenen was, maar een diepgaande analyse van de oorzaak kan ik op dit moment niet geven. Dat heb ik ook niet paraat.

De heer **Azarkan**:

Nee. U zegt dat u niet weet wat de analyse van het probleem was, maar toch nam u maatregelen.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Die waren eigenlijk alleen maar gericht op het halen van de businesscase,

zodat wij in onze beleving steviger aan tafel konden zitten om van die businesscase af te komen.

De heer **Azarkan**:

Dus u zegt eigenlijk: die businesscase vinden wij gewoon vervelend; die past helemaal niet bij ons, maar om ervan af te komen, gaan wij hem halen.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Kunt u uitleggen hoe dat werkt?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Als ik het zo zeg, vind ik het bijna ongemakkelijk, want het is een soort strategie die je bepaalt. Ik realiseer me, zeker achteraf, dat dat ook over de rug van de behandeling van aanvragers gaat. Ik moet daar wel eerlijk in zijn: zo hebben we daarover gesproken.

De heer **Azarkan**:

Wij waarderen dat u daar eerlijk in bent.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zo hebben wij daarover gesproken.

De heer **Azarkan**:

U zegt: we laten nog één keer zien dat we het kunnen en dan zitten we steviger aan tafel.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Dat was ons uitgangspunt.

De heer **Azarkan**:

Je zou ook kunnen zeggen: als we laten zien dat we het niet kunnen, dan hebben we tastbaar dat dat gewoon niet lukt.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Dat had ook gekund, maar die afweging hebben we niet gemaakt.

De heer **Azarkan**:

U zegt: over de rug van de aanvragers of de behandelaars.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, dat voel ik een beetje als ik het woord "strategie" gebruik. Dan denk ik: goh, dat voelt ongemakkelijk.

De heer **Azarkan**:

Het gaat over mensen en u zegt: ja ...

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Dat vind ik ongemakkelijk. Tegelijkertijd was de oplossing dat wij een aantal posten handmatig behandelden die we regulier ook zouden bekijken. Ik had niet de indruk en ook niet het gevoel dat wij door een handmatige behandeling iets gekes richting burgers deden. Wij toetsten of een aanvraag rechtmatig was.

De heer **Azarkan**:

Ja, want welke maatregel nam u nou precies toen u erachter kwam dat u meer capaciteit nodig had om die businesscase fraude te halen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Wij hebben toen besloten om extra hot/hor-posten te doen.

De heer **Azarkan**:

Kunt u uitleggen wat dat zijn?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, hot/hor-posten waren posten met een hoge toeslag. Dat was eigenlijk alleen maar een financiële grens. Ik geloof dat alle toeslagen boven de €20.000 onder de noemer "hot/hor" vielen.

De heer **Azarkan**:

"Hot/hor" is "hoge toeslag/hoog risico".

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nee.

De heer **Azarkan**:

Nee? Waar staat dat "hor" voor? Dus "hot" is "hoge toeslag". En "hor"?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik durf het eigenlijk niet met zekerheid te zeggen. Het zou "risico" kunnen zijn, maar ik weet het niet. Het was een term die volgens mij uit de blauwe

dienst was overgenomen. Het was dus alleen maar een financiële grens, waarbij het idee wel was dat de burger met forse terugvorderingen te maken kreeg als we daar een onterechte toekenning constateerden, en dat als die onrechtmatig was, we vanuit Toeslagen het risico richting de beleidsministeries liepen dat wij onterecht zulke grote bedragen verstrekten.

De heer **Azarkan:**

Ja. Als ik het goed heb ... In een van de 700.000 stukken die wij hebben ontvangen, zagen wij dat hot/hor voor hoge toeslag/hoog risico stond. Dat klinkt logisch, maar ik kijk naar u. U heeft er zeven jaar gewerkt en zat in het mt.

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Dan gaan dat soort afkortingen ... Die zijn dan gewoon eh ...

De heer **Azarkan:**

Maar het lijkt heel aannemelijk dat dat het is.

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja.

De heer **Azarkan:**

U besluit dan eigenlijk ... En dat is in die zin ... Want u heeft eigenlijk een heel geavanceerd systeem, dat risicoclassificatiemodel, dat met allerlei variabelen moet voorspellen hoe groot de mate van foute aanvragen is. Dat model was dus ontwikkeld om in zekere zin het bedrag dat onrechtmatig verkregen was, zo laag mogelijk te houden. Het is toch ook logisch dat je dan dát model gebruikt? U zegt: wij gingen eigenlijk terug naar alleen maar de mensen die boven de €20.000 aan toeslag aanvroegen, en die gingen we extra handmatig controleren.

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja.

De heer **Azarkan:**

Wat is de logica daarachter?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ik ben bang dat dat ook een hele platte is: het bedrag is hoog. Op het moment dat je in een groep van posten kijkt, weet je dat er altijd onterechte

aanvragen in zitten. Die zitten er eigenlijk altijd in. Op het moment dat je die aanvragen uit de hot/hor haalt, is het bedrag dat je kunt opvoeren, hoger.

De heer **Azarkan**:

Dus eigenlijk zegt u: bij hot/hor, hoge aanvragen. Weet u dan welke groep mensen dat betreft?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat was natuurlijk divers. Dat konden mensen zijn die heel veel opvang genoten – het was eigenlijk voornamelijk kinderopvang; dat waren de hoge bedragen – en burgers met wat lagere inkomens.

De heer **Azarkan**:

Dus dit waren burgers die zo weinig geld verdienden, dat ze €20.000 toeslag kregen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Dus dit waren niet de burgers die boven de €30.000, €40.000 per jaar verdienden?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nee. Er werd natuurlijk naar inkomen gekeken.

De heer **Azarkan**:

Laag inkomen specifiek. En het idee was: als ik hier meer mensen op zet, dan haal ik die businesscase fraude wel; dus ik ga kijken of ik het hier kan halen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Ten koste waarvan ging die maatregel?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Die ging ten koste van bezwaarbehandeling, want de capaciteit moest ergens gevonden worden. Die kon niet binnen IST gevonden worden. Dat moest dus binnen een ander team.

De heer **Azarkan:**

U haalde mensen bij afhandeling bezwaar weg en u zette ze bij het toetsen van hot/hor neer om meer geld op te halen voor de businesscase fraude?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja.

De heer **Azarkan:**

Wat had dat voor gevolgen voor de bezwaarafhandeling?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Dat betekende dat de bezwaarafhandeling langer duurde. Bezwaren zouden verdaagd ...

De heer **Azarkan:**

Wat betekent dat voor de rechtszekerheid voor burgers?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Dat die langer moesten wachten op zekerheid.

De heer **Azarkan:**

Waarom was dat toen een goede afweging?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ik weet niet of het een goede afweging is geweest, maar we hebben 'm wel gemaakt.

De heer **Azarkan:**

Maar vond u het toen een goede afweging?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja, want ik had het halen van de businesscase als uitgangspunt genomen. Dat was de afspraak.

De heer **Azarkan:**

Het was een keuze om dat zo te doen.

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja, de keuze was: daar gaan we voor. Dan is het zoeken naar de capaciteit. We hebben ook in beeld laten brengen wat de alternatieven waren, waar we overall naar konden kijken. Bezwaar was een optie. Daar was ook een

verdaagproces. In mijn beleving was dat een net proces, ook met waarborgen. De burger werd geïnformeerd. Verdaging kon ook.

De heer **Azarkan**:
Wat betekent verdaging?

Mevrouw **Van de Bospoort**:
Dat je eigenlijk langer doet over de afhandeling van een bezwaar.

De heer **Azarkan**:
Ja. U haalt de mensen weg en zegt eigenlijk tegen de burger: u moet langer wachten op de uitspraak of op onze uitspraak op bezwaar, en dat kan want wij moeten nu andere dingen doen.

Mevrouw **Van de Bospoort**:
Ja, dat is eigenlijk wat je zegt. Dat is natuurlijk heel naar eigenlijk.

De heer **Azarkan**:
Waarom is dat naar?

Mevrouw **Van de Bospoort**:
Laat ik het zo zeggen: nu voelt dat als een afweging die ik misschien niet meer zou maken, alleen, toen heb ik 'm wel gemaakt. Ik zeg "ik", maar dat deden we met elkaar. Nogmaals, het uitgangspunt was het halen van de businesscase. Waar kunnen we de capaciteit weghalen? De alternatieven raakten in mijn beleving de burger nog steviger. Dus het was kiezen tussen kwaden.

De heer **Azarkan**:
Waarom had dan het behalen van de businesscase fraude prioriteit boven een tijdige afhandeling van bezwaren?

Mevrouw **Van de Bospoort**:
Dat is een goede vraag. Dat is een goede vraag. Ik heb 'm niet goed genoeg gewogen, als ik eerlijk ben. Ik heb het halen van die businesscase centraal gesteld. En "we", nogmaals. Maar ja, ik kan er niets anders van maken.

De heer **Azarkan**:
Ik geef het woord aan de voorzitter.

De **voorzitter**:

Dat betekent dat we heel even gaan schorsen, voor tien minuten.

De vergadering wordt van 11.56 uur tot 12.10 uur geschorst.

De **voorzitter**:

Ik verzoek de griffier om de getuige binnen te geleiden.

Welkom weer, mevrouw Van de Bospoort. Ik geef het woord aan de heer Azarkan.

De heer **Azarkan**:

Dank, voorzitter. Mevrouw Van de Bospoort, ik heb een aantal vragen die gaan over de behandeling van bezwaarschriften door de Dienst Toeslagen. Uit onderzoek is gebleken dat bezwaarschriften bij de Dienst Toeslagen vaak afgehandeld werden buiten de termijn van zes weken die de wet daarvoor stelt. In sommige gevallen kon de behandeling van bezwaar wel langer dan achttien maanden duren. Waar kwam dat door?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik vind het wel belangrijk om te zeggen dat ik zelf nooit in de directe aansturing van bezwaarteam heb gefunctioneerd. Ik vind het dus ook ingewikkeld om daar direct antwoord op te geven, omdat ik daar nooit zelf bovenop zat, om het maar even zo te zeggen. Ik herken wel dat het soms lastig was en dat de aantallen soms hoog waren. Dat leidde ook weleens tot vertraging.

De heer **Azarkan**:

Was bezwaarschriften een onderwerp in het mt?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zeker. Zeker.

De heer **Azarkan**:

Wat werd daarover uitgewisseld?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou ja, er werden cijfers – daar werd ook in voorzien – over en overzichten van de performance uitgewisseld, dus hoe we het met elkaar deden. Er werd ook gerapporteerd over Awb-termijnen. Daar werd dus in die zin wel naar gekeken.

De heer **Azarkan**:

U gaf in uw vorige antwoord aan dat er af en toe een overschrijding was. Nou zagen wij in het rapport van de Nationale ombudsman dat er bij de groep ouders in die hele specifieke zaak met dat gastouderbureau in Eindhoven gemiddeld achttien maanden over werd gedaan. Dat is geen kleine overschrijding.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nee, daar heb ik het ook zeker niet over. Zeker niet. Dat eh ... Nee, daar heb ik het zeker niet over.

De heer **Azarkan**:

Maar begrijp ik het goed dat u het beeld wel herkent dat het voor een deel van de bezwaren gewoon echt te lang duurde?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik ken de casuïstiek waarin dat naar voren kwam, zeker. Het waren ongelofelijk lange termijnen. Die bezwaren zijn enorm lang blijven liggen. U vroeg aan mij op welke manier er in het mt over werd gesproken. Los van die casuïstiek was bezwaar een regulier onderdeel van ons werk. Daar werd op reguliere wijze, zou je kunnen zeggen, over gesproken. De casuïstiek die u noemt, ken ik natuurlijk ook.

De heer **Azarkan**:

Nou zijn mensen die een toeslag aanvragen, daar enorm van afhankelijk van, zeker als het hoge toeslagen zijn. Het is dus belangrijk om dat snel af te handelen ...

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zeker.

De heer **Azarkan**:

... want daar hangt nogal wat van af. Nou werden er ook bezwaarschriften aangemerkt als informatieverzoek. Herkent u dat?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nee, dat weet ik niet. Daar ben ik zelf nooit bij betrokken geweest en dat herken ik ook niet uit eigen ervaring.

De heer **Azarkan**:

En in het mt? Want u was ook plaatsvervangend directeur. Wanneer er in het

mt werd gesproken over de afhandeling van bezwaarschriften, werd er dan in uw bijzijn ook weleens gesproken over de vraag: hoe kunnen we dat nou sneller doen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Daar is weleens over gesproken en ook wel ...

De heer **Azarkan**:

Wat waren de voorstellen om dat sneller te doen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Er is wel gesproken over bezwaren die eigenlijk geen bezwaren waren, maar een verzoek om informatie: een burger begreep iets niet en maakte dan maar bezwaar. Bezwaren die er lagen, gingen niet altijd over een juridisch vraagstuk; laten we het zo zeggen. Er waren dus ook andere redenen waarom mensen een bezwaar indienden. Dat kon ook leiden tot forse aantallen bezwaarschriften.

De heer **Azarkan**:

Dus als ik het goed heb, dan zegt u dat u is gebleken dat mensen een formeel bezwaar indienden met het woord "bezwaar" erop, maar dat u daarin las of collega's daarin lazen dat het eigenlijk meer om een informatieverzoek ging.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Wat betekende dat?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Het is zeker weleens aan de orde geweest dat dat gebeurde, maar wat daarmee gebeurde, weet ik niet.

De heer **Azarkan**:

U weet niet wat er dan met het bezwaar gebeurde dat geïnterpreteerd werd als informatieverzoek?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nee, dat weet ik niet.

De heer **Azarkan**:

Zou het kunnen dat de informatie werd verstrekt en dat het dan werd weggeboekt?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat weet ik echt niet. Dat zou ik echt niet durven zeggen.

De heer **Azarkan**:

Is het mogelijk om beroep in te stellen tegen de beantwoording van een informatieverzoek, terwijl het een bezwaarschrift is?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat weet ik niet.

De heer **Azarkan**:

U heeft Nederlands recht gestudeerd. U was plaatsvervangend directeur. Er werd over gesproken. U herkent het. Maar u zegt ...

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik weet niet op welke manier zo'n bezwaar dan werd afgedaan, hoe dat eruitzag, welke brieven er dan werden verstuurd en of daar dan wel een mogelijkheid van beroep werd gegeven. Dat weet ik gewoon niet. Ik weet niet hoe het er in de uitvoering uitzag.

De heer **Azarkan**:

En vanuit uw betrokkenheid als mt-lid, niet verantwoordelijk voor bezwaar, maar als plaatsvervangend directeur ... U heeft gesprekken gehad over de oplossingsrichtingen in de zin van: wij hebben een hele grote groep bezwaren; daar staat misschien wel dat informatie ... Toen heeft u ook niet gezegd: let op, we moeten mensen er dan wel op wijzen dat zij nog beroep kunnen instellen.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nee, dat is zo specifiek niet aan de orde gekomen, in ieder geval niet dat ik weet.

De heer **Azarkan**:

Is het overigens volgens de Algemene wet bestuursrecht toegestaan om bezwaren af te handelen als informatieverzoek?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik vraag me af of dat mag. Volgens mij kan dat alleen maar als je dat met elkaar afspreekt, dus als je dat ook met de burger afspreekt. Ik denk niet dat je dat zomaar eenzijdig kunt doen.

De heer **Azarkan**:

Weet u of de burger gebeld of benaderd werd met de vraag: u bedoelt eigenlijk een informatieverzoek; geeft u toestemming om het ook zo af te handelen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat weet ik niet.

De heer **Azarkan**:

Dat weet u niet. Helder. Ik geef het woord aan mevrouw Maatoug.

Mevrouw **Maatoug**:

Wij willen u nu een aantal vragen stellen over het team Beleid en Vaktechniek van Toeslagen. In 2018 viel dat team onder uw managementverantwoordelijkheid.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Ik denk dat dat aan het einde van 2018 onder mijn verantwoordelijkheid is gekomen, ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat waren de taken van het team Beleid en Vaktechniek?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Die waren divers. Ze werden ingezet bij complexe casuïstiek, in de advisering bijvoorbeeld. Ze werden ingezet in de ondersteuning van Kwaliteitsregie. Kwaliteitsregie was een team binnen Productieregie, dat de kwaliteit van de klantbehandeling beoordeelde. Het team Beleid en Vaktechniek was eigenlijk de vraagbaak voor kwaliteitsregie. Zij hadden dus ook zicht op de klantbehandeling en de ondersteuning van Kwaliteitsregie. Zij werden ook betrokken bij hoger beroep en afwegingen daarin, en bij de algehele advisering rondom beleid en vaktechniek. Zij hadden ook contacten met de andere dienstonderdelen als dat aan de orde was. Dus ja, een veelheid aan taken.

Mevrouw **Maatoug**:

Tijdens de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag is al geconstateerd dat vaktechniek niet goed belegd was bij de Dienst Toeslagen. Hoe functioneerde het team Beleid en Vaktechniek bij de Dienst Toeslagen in de periode dat dat onder u viel?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou ja, dat het onder mij viel, had eigenlijk ook wel te maken met het feit – daar heb ik in ieder geval voor gepleit – dat ik vond dat de positie van Beleid en Vaktechniek daarvoor, onder Productieregie, niet de meest logische was. Ik vond dat dat eigenlijk te veel in één hand lag: de uitvoering, de kwaliteitscontroles en dan ook nog beleid en vaktechniek. Ik vond dat dat te veel in één hand lag. Dat was dus ook een belangrijke reden om te zeggen: misschien is het verstandig om dat ergens anders onder te brengen.

Als ik kijk naar het functioneren van vaktechniek binnen Toeslagen, dan stond ook dit team in mijn beleving eigenlijk te veel op afstand van de behandelorganisatie. Ik schetste net al even dat de lijnen naar Beleid en Vaktechniek via Productieregie liepen. Dat betekende dat de medewerkers in de teams eigenlijk geen rechtstreekse lijn hadden met het team Beleid en Vaktechniek. Ik vond eigenlijk dat de vaktechniek veel steviger in de teams verankerd moest worden. Er zat nu te veel afhankelijkheid in van met name kwaliteitsregie, en uiteindelijk ook het team Beleid en Vaktechniek, maar die stonden echt nog op verdere afstand. Ik vond het belangrijk dat de vaktechnische structuur veel dieper in de organisatie zou worden ingericht. Dat was er niet. Dat was onvoldoende in mijn beleving.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus die inbedding was onvoldoende. Ondersteunde de overkoepelende directie Vaktechniek van de Belastingdienst destijds het team Beleid en Vaktechniek van de Dienst Toeslagen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Er waren wel contacten. Dus er kon wel overleg zijn, maar in mijn beleving was er weinig kennis bij de directie Vaktechniek van de Belastingdienst, omdat wij gewoon andere wet- en regelgeving hadden en de Directie Vaktechniek zich natuurlijk op de fiscale kant richtte. Dus er was wel afstemming, maar er was weinig mogelijk door gebrek aan kennis.

Mevrouw **Maatoug**:

Er was dus contact en afstemming, maar door gebrek aan kennis beperkte ondersteuning.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, in mijn beleving. Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Binnen de Belastingdienst was ook een kennisgroep Formeel Recht. Deze kennisgroep fungeerde als juridische vraagbaak voor die gevallen dat medewerkers van Vaktechniek er niet uitkwamen. Kon Beleid en Vaktechniek van de Dienst Toeslagen bij hen terecht?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat weet ik eigenlijk niet. Ik denk dat daar wel collegiale contacten waren, maar in de lijn, dus in hoe Vaktechniek georganiseerd was, ben ik het eigenlijk niet tegengekomen. Ik denk, nogmaals, dat er collegiaal wel contacten konden zijn – en die waren er ook wel – maar in de structuur ben ik het niet tegengekomen.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. Wat betekende het voor mensen dat het team Beleid en Vaktechniek van de Dienst Toeslagen geen beroep kon doen op de formeelrecht deskundigen van de Belastingdienst?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou ja, het betekende dát. En wat daar de effecten van waren of zijn, vind ik lastig om te zeggen. Er was ook andere wetgeving. Dus je zou kunnen zeggen dat de expertise natuurlijk vooral ook intern bij Toeslagen zat. Maar goed, voor de formeelrechtelijke aspecten zou je natuurlijk ook breder kunnen kijken.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus de Dienst Toeslagen kon niet ... Er was collegiaal contact, maar geen ondersteuning vanuit de structuren die bestonden. U geeft daarbij aan dat het ook een heel ander wetsgebied betrof, want toeslagen waren ook anders. Alleen bij Formeel Recht had dat misschien anders gekund.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja. Had misschien gekund, maar het was er niet in mijn beleving. We waren dus behoorlijk op onszelf aangewezen.

Mevrouw **Maatoug**:

Hoe verhielden de medewerkers van het team Beleid en Vaktechniek zich tot de rest van de Dienst Toeslagen?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Op de manier zoals ik net schetste, dus bereikbaar voor advies en ondersteuning, maar wel in een gelaagde structuur. Dus daar waren in mijn beleving weinig directe contacten.

Mevrouw **Maatoug**:

Weinig directe contacten?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja, met de behandelorgansiatie.

Mevrouw **Maatoug**:

Werden de behandelteams en de teams Bezwaar en Beroep rechtstreeks bijgestaan door Beleid en Vaktechniek?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat weet ik niet, eerlijk gezegd. Dat weet ik niet.

Mevrouw **Maatoug**:

Kreeg het managementteam van Toeslagen vaak signalen vanuit de behandelteams, al dan niet via de medewerkers van Beleid en Vaktechniek, over problemen met de rechtsbescherming van de burgers?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ik heb dat niet vaak gezien of meegemaakt. Ik kan alleen maar eventjes vanuit mijzelf zeggen dat ik me niet kan herinneren dat dat met grote regelmaat gebeurde. Het gebeurde wel, maar niet met grote regelmaat.

Mevrouw **Maatoug**:

Had het managementteam Toeslagen aandacht voor rechtsbescherming van burgers die te maken kregen met toezichtmaatregelen, zoals naar het loket moeten komen om documenten in te leveren?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Met de wetenschap van nu denk ik: te weinig. Toen ging ik ervan uit dat dat was geborgd. Ehm ... Ja, dat kan ik wel zeggen; ik ben ervan uitgegaan dat dat was geborgd.

Mevrouw **Maatoug**:

U begon, toen we spraken over Beleid en Vaktechniek, met te zeggen: ook hier was er afstand. Dat zei u eerder ook. Dat trof u aan op een paar van de dingen die onder u lagen.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat heeft dat gedaan met de werking in de praktijk en de uitvoering?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou ja, ik het net zei net ook al even: het is natuurlijk lastig om de effecten daarvan direct in beeld te krijgen. Je hebt misschien de neiging om dat te doen, maar daar wil ik nog niet meteen naartoe. Ik vond het in ieder geval belangrijk dat die verbinding tot stand werd gebracht omdat de behandelteams in mijn beleving het dichtst bij de burgers stonden en ook konden zien wat de effecten waren van ons handelen. Ik vond onze organisatie heel procesmatig en heel procesgericht. Met de gelaagdheid vond ik dat risicovol in de zin van: krijgen we de signalen dan wel goed genoeg omhoog als die er zijn? Ik vond het belangrijk – dat is ook de manier waarop ik kijk naar verantwoordelijkheden, naar hoe je een organisatie aanstuurt – dat je die laag in de organisatie hebt, dat je een team en een teamleider verantwoordelijkheid geeft, en dat je ook hen in staat stelt om zaken naar voren te brengen en ook verbeteringen door te voeren of aanpassingen aan te geven. Natuurlijk zijn de experts noodzakelijk, maar die moeten wel bij elkaar komen. En dat vond ik te weinig.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik geef het woord aan de heer Azarkan.

De heer **Azarkan**:

Dank, mevrouw Maatoug. Ik heb nog één vraag, mevrouw Van de Bospoort, tot slot. U gaf aan, als het gaat om de vakgroep, de juridische kennis die geborgd zou zijn: misschien konden we met de andere kant van de Belastingdienst te weinig samenwerken omdat het bij Toeslagen gaat om de Wet kinderopvang en om de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, en het bij de andere kant eigenlijk gaat om andere wetten, fiscale wetten, et cetera. Dat gaf u aan?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Als nou toch een vakgroepcoördinator binnenkomt in 2016 en er een rapportage komt in 2017, dan gaat wat zij constateert – en ik heb het over mevrouw Palmen – eigenlijk helemaal niet zo over de Wet kinderopvang of de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, maar veel meer over het formeel recht. Is dat ook uw conclusie?

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Nou ja, zij ... Ik weet niet ... Als u doelt op het memo-Palmen, dan duidt zij daarin natuurlijk dat het misgaat op een aantal formeelrechtelijke aspecten.

De heer **Azarkan**:

Precies.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Dat was ook bekend. De Raad van State had uitspraak gedaan. Het was voor ons als mt ook helder dat we dat niet goed hadden gedaan, dat er fouten waren gemaakt.

De heer **Azarkan**:

Zij geeft aan dat er niet goed wordt gemotiveerd, dus dat ouders niet goed geïnformeerd worden over de reden voor een afwijzing. Er staat: het is onzorgvuldig, ze worden soms niet gehoord, er wordt te lang gewacht met het afhandelen van bezwaar. Dat zijn natuurlijk allemaal formeelrechtelijke procedures, eigenlijk afgeleid uit de Algemene wet bestuursrecht.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zeker. Zeker.

De heer **Azarkan**:

U zei: we konden niet samenwerken. Was het dan toch verstandig om te kijken hoe je ook bij de andere kant van de Belastingdienst kon werken op basis van dit soort zaken? Want u geeft net aan: wij wisten dit; het was breed bekend dat dit onvolkomenheden waren. Dat had mevrouw Palmen niet aangetoond, maar het was er wel.

Mevrouw **Van de Bospoort**:

Zeker. Alleen, ik constateer, ik constateerde in ieder geval zeker ook toen,

dat die samenwerking er niet was. Of dat dan lag aan een stukje ontstaansgeschiedenis of aan andere wetgeving of aan het feit dat de capaciteit elders werd ingezet binnen de blauwe dienst; de verbinding lag er niet. En wij vonden ook dat die verbinding er moest komen. Dat was ook belangrijk. Mevrouw Palmén is ook binnengekomen met de vraag om daar stappen in te zetten, zowel in de verbinding met Vaktechniek binnen Blauw, alsook in het inrichten van de vaktechnische structuur binnen Toeslagen. Wij vonden als mt ook dat dat beter moest.

De heer **Azarkan:**

Het idee was dat het beter moest? En toen ze dat presenteerde, ging ze vrij snel daarna weer weg, heb ik geconstateerd. Ik geef het woord aan de voorzitter.

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ja, dat had daar overigens niets mee te maken, is mijn opinie.

De **voorzitter:**

We zijn aan het einde gekomen van dit verhoor. Mevrouw Van de Bospoort, ik wil u nog vragen: hoe kijkt u nou terug op uw tijd dat u daar werkte?

Mevrouw **Van de Bospoort:**

Ehm ... Dat vind ik een lastige vraag. Toen ik in eind 2012 naar Toeslagen ging, deed ik dat met heel veel enthousiasme. Ik vond het heel mooi om voor zo'n dienstonderdeel te werken, dat op een heel andere manier met burgers bezig was dan in de fiscale dienst waar ik vandaan kwam. Ik vond het heel mooi dat we toch in de maatschappelijke belangstelling stonden. Het belang was ongelooflijk groot. Dus ik ging daar met heel veel enthousiasme naartoe. Ik heb daar eigenlijk ook met heel veel enthousiasme gewerkt, omdat ik vond dat medewerkers daar met hart en ziel bezig waren en ook wij, en ikzelf ook, heel hard gewerkt hebben om het goed te doen.

Tegelijkertijd, met alles wat we nu weten, kijk ik daar natuurlijk ook wel met gemengde gevoelens op terug, van: goh, had ik meer kunnen doen, had ik het beter moeten zien, had ik dieper moeten kijken? Dat is natuurlijk wel het proces wat ik ook zelf heb doorgemaakt en wat ik ook heb gevoeld als een, laten we zeggen, falen en "niet goed genoeg gedaan". Tegelijkertijd hebben we dat ook gedaan in een context van heel veel druk, ook van politieke druk. We waren een ongelooflijk kleine organisatie, die enorm afhankelijk was van andere dienstonderdelen. De invordering vond op andere plekken plaats. De telefoongesprekken werden elders gevoerd ... We waren afhankelijk van de

ICT-portfolio in een groter geheel. Dus het was ook ingewikkeld om in die context snel genoeg goed genoeg door te pakken en zaken te zien die er waren. Nou, we hebben dat niet goed genoeg gedaan, denk ik. En we hadden meer en dieper moeten kijken.

De **voorzitter**:

Ik dank u wel, mevrouw Van de Bospoort.

Sluiting 12.32 uur.
