

Verslag van een openbaar verhoor

De parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening heeft op 3 oktober 2023 **de heer Veld** als getuige gehoord.

Voorzitter: Belhaj

Griffier: Sjerp

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 het de zestiende dag in de laatste week van in totaal vijf verhoorweken. Op deze dag zal de commissie één getuige verhoren over het onderwerp fraudebestrijding bij de Dienst Toeslagen van de Belastingdienst.

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

(De heer Veld wordt binnengeleid door de griffier.)

De **voorzitter**:

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

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

De **voorzitter**:

Dan staat u nu onder ede en mag u plaatsnemen.

Goedemorgen, meneer Veld. Ditmaal van harte welkom namens de hele enquêtecommissie.

De Tweede Kamer heeft op 1 februari 2022 besloten een parlementaire enquête te houden naar fraudebeleid en dienstverlening van de overheid.

Doel van de enquête is te komen tot waarheidsvinding en daar een oordeel over te vormen. Centraal staat de manier waarop de overheid fraude bestrijdt en tekort is geschoten in de dienstverlening aan en rechtsbescherming van burgers. De commissie onderzoekt hoe en waarom dit heeft kunnen gebeuren.

Ik wil u verzoeken om tijdens dit verhoor uw microfoon aan te laten staan. Dit verhoor zal afgenomen worden door de leden Maatoug en Azarkan. Voordat we gaan beginnen, dien ik te vragen of de gang van zaken helder is.

De heer **Veld**:

Ja, dat is-ie.

De **voorzitter**:

Oké. Als dat het geval is, geef ik het woord aan mevrouw Maatoug.

Mevrouw **Maatoug**:

Ook vanuit mij goedmorgen, meneer Veld. U was van juli 2009 tot oktober 2015 directeur-generaal Belastingdienst. Daarmee was u de hoogste baas van de Belastingdienst, waaronder de Dienst Toeslagen, de Douane en de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst vallen. U bent op 18 november 2020 gehoord door de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag over uw betrokkenheid bij het toeslagenschandaal. In dit verhoor wil deze enquêtecommissie in aanvulling op uw verhoor door de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, in het kort ook wel de "POK" genoemd, met u ingaan op de aansturing van de Dienst Toeslagen, de omgang met klachten en bezwaren over toeslagen en de fraudebestrijding door de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen. U knikt; u herkent het.

Ik gaf het net aan, meneer Veld: u bent zes jaar lang directeur-generaal van de Belastingdienst geweest, van 2009 tot 2015. U stond daarmee aan het hoofd van het directoraat-generaal Belastingdienst en was verantwoordelijk voor de aansturing van de Belastingdienst, waaronder de Dienst Toeslagen. Wat waren uw voornaamste verantwoordelijkheden als hoofd van het directoraat-generaal?

De heer **Veld**:

Dat was natuurlijk in de eerste plaats de aansturing van alle onderdelen van de Belastingdienst, dus de belastinginning, die wij de "blauwe dienst" noemden, de Douane, Toeslagen en nog een aantal andere onderdelen, zoals

de BelastingTelefoon en dergelijke. Dat gebeurde op al die onderdelen op vergelijkbare wijze. Er was wel een verschil in verantwoordelijkheden, omdat de verantwoordelijkheid voor het beleid en de wetgeving bij de fiscale aangelegenheden is belegd bij hetzelfde ministerie, namelijk bij het directoraat-generaal Fiscale Zaken, met de Belastingdienst als uitvoeringsorganisatie. Maar bij Toeslagen was die verantwoordelijkheid veel meer verdeeld. Daar was mijn verantwoordelijkheid dus niet het aansturen van het beheer van het stelsel. De stelselverantwoordelijkheid berustte bij de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het beleid ten aanzien van de individuele toeslagen berustte bij wat wij de "opdrachtgevers" noemden: de departementen die over specifieke toeslagen gingen. Dat is natuurlijk belangrijk, omdat die betrokken ministers ook met hun eigen commissies in het parlement die zaken bespraken.

Mevrouw **Maatoug**:

Goed dat u dat aangeeft, maar even voor de duidelijkheid: u geeft aan dat dat aan blauwe kant niet zo is. Zijn daar niet aftrekposten of dingen waarbij het beleid ook bij een ander departement gebeurt, bijvoorbeeld bij het ministerie van Onderwijs?

De heer **Veld**:

Dat werkte daar toch zo dat alle wetgeving op het vlak van fiscale zaken, waar het ook vandaan kwam, door het dg Fiscale Zaken werd behandeld en in wetgeving werd neergelegd. De Belastingdienst hoefde daar dus eigenlijk niet met andere departementen over te spreken. De beleidszaken liepen via het dg Fiscale Zaken.

Mevrouw **Maatoug**:

Dat maakte eigen wetgeving over de fiscaliteit?

De heer **Veld**:

Ja, zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

U had het over de "directe aansturing". Kunt u de commissie vertellen wat dat betekent? Hoe ziet dat eruit?

De heer **Veld**:

De directe aansturing bestaat uit het managementteam, dat aanvankelijk één keer per twee weken bij elkaar kwam. Dat bestaat uit periodieke gesprekken met directeuren. Dat bestaat uit de planningscyclus van jaarplan

tot aan de verantwoording. Er waren dus een paar keer in de loop van het jaar gesprekken over de jaarplannen en over de verantwoordingen. Verder vraagt het ook om goed op diverse manieren het oor te luisteren te leggen in de dienst. De verantwoordelijkheid betrof ook om direct betrokken te zijn bij een aantal grote projecten van overstijgend belang.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké, dus u deed ...

De heer **Veld**:

Ik noem bijvoorbeeld de loonaangifteketen, die de grootste inkomstenstroom naar het Rijk is.

Mevrouw **Maatoug**:

U deed dus de directe aansturing via uw managementteam en er waren een paar hele grote, belangrijke projecten die direct onder uw verantwoordelijkheid vielen. En anders werd het via andere mensen aangestuurd.

De heer **Veld**:

Ja, zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

Hoe stond de Dienst Toeslagen ervoor bij uw aantreden in 2009?

De heer **Veld**:

De Dienst Toeslagen was in 2009, zeg maar, langzamerhand een klein beetje aan het opkrabbelen. Na de rampzalige start van Toeslagen – die was eigenlijk afgedwongen door de politiek, die zei: u moet beginnen in 2006 – is er namelijk een enorm grote chaos ontstaan, omdat dat gewoon niet voorbereid was. Er waren geen IT-systemen die je goed kon gebruiken. Zowel de burgers als de dienst hebben daar dus jarenlang enorm veel last van gehad. In 2009 was de Dienst Toeslagen daar de gevolgen nog van aan het opruimen, zeg ik maar even, en bezig met de voorbereiding van een behoorlijk toeslagensysteem dat de werkprocessen beter zou kunnen ondersteunen.

Mevrouw **Maatoug**:

In de periode voor uw tijd was er dus een rampzalige start met de invoering van Toeslagen en waren er gebrekkige, falende IT-systemen. U gebruikte zelf het woord "rampzalig". En in 2009 was dat ...

De heer **Veld**:

Ja, er wordt altijd gezegd dat die IT-systemen faalden. Die moesten wel falen, want er was geen tijd geweest om ze te maken, omdat de dienst moest beginnen.

Mevrouw **Maatoug**:

Er was geen tijd geweest om de invoering ...

De heer **Veld**:

De oorzaak was niet dat die IT'ers niet slim waren; het probleem was dat ze gewoon geen gelegenheid hadden om een behoorlijk systeem te maken.

Mevrouw **Maatoug**:

En daar werd men mee geconfronteerd.

De heer **Veld**:

Zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

En in 2009 was men de eerste stappen aan het zetten om dat te verbeteren.

De heer **Veld**:

Door toe te werken naar een nieuw systeem dat die processen wel behoorlijk zou kunnen ondersteunen.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat waren nou de grootste en de voornaamste uitdagingen, als u die concreet kunt benoemen?

De heer **Veld**:

De grootste uitdaging was natuurlijk om de achterstanden te bestrijden, want daar hadden de burgers last van.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat bedoelt u dan met de "achterstanden", meneer Veld?

De heer **Veld**:

Door die slechte start met Toeslagen werden de burgers niet op tijd geholpen en liepen de werkprocessen aanzienlijk achter. Er waren dus achterstanden. Het tweede was dat de medewerkers natuurlijk gemotiveerd moesten blijven om ondanks alle problemen toch aan de slag te blijven. Een derde probleem,

dat ik persoonlijk in ieder geval als een groot probleem heb ervaren, was dat er door die hele slechte start met Toeslagen, met systemen die daar eigenlijk helemaal niet voor bedoeld of helemaal niet gereed voor waren, in zekere zin een vervuiling ontstond in de systemen. Daardoor was het grootste probleem om naar een nieuw toeslagensysteem te komen eigenlijk niet eens zo zeer het bedenken van een systeem dat aanvragen kon behandelen, maar de conversie van de gegevens uit al die oude systemen in het nieuwe systeem. Dat heeft eigenlijk de meeste hoofdbrekens gekost.

Mevrouw **Maatoug**:

U zegt dat dat het grootste probleem of een van de grootste problemen was. Wat was dan die "vervuiling"?

De heer **Veld**:

Als je dus met een nieuwe wet toeslagen moet gaan uitkeren en je moet dat doen met systemen die daar niet voor bedoeld zijn en ook houtje-touwtje snel in gereedheid zijn gebracht, dan zitten al die gegevens in verschillende systemen die ook op verschillende manieren behandeld worden. Als je een nieuw systeem bouwt, waarin je alle toeslagen in één systeem wilt ondersteunen, dan moeten die data wel op integere wijze opgenomen worden in het nieuwe systeem. Dat was dus een enorme bottleneck door die voorgeschiedenis.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik probeer het even goed te begrijpen, want ik wil niet speculeren. Aan de ene kant waren er dus grote problemen door die snelle besluitvorming en onvoldoende voorbereiding in de invoering van toeslagen. Als u aantreedt in 2009 zit het eigenlijk met houtje-touwtje aan elkaar – dat hebben we eerder in verhoren gehoord en dat zegt u nu ook weer – en is er op verschillende plekken informatie. Maar u gebruikte het woord "vervuiling". Waren er nou ook verkeerde gegevens? Was dat dan ook onderdeel van dit grote probleem, die grote uitdagingen die u nu aan de commissie schetst?

De heer **Veld**:

Als je mensen die soms meerdere toeslagen hebben met diverse systemen ondersteunt, dan moet het wel precies een-op-een kloppen, want zo werkt IT. Als dat niet een-op-een klopt, dan krijg je daardoor een disconnectie. Als dat op grotere schaal gebeurt, dan heb je eigenlijk een onaanvaardbaar resultaat. Dan zul je met dit nieuwe systeem opnieuw begonnen zijn met slechte gegevens. Dat willen we natuurlijk tot elke prijs voorkomen.

Mevrouw **Maatoug**:

Die vervuiling zat 'm er dus ook in dat bijvoorbeeld de verschillende gegevens van verschillende toeslagen niet aansloten. Dat betekende dat je dan in de conversie een heel groot probleem had, want dan matchte de informatie niet.

De heer **Veld**:

Ja. En u vroeg: wat heeft u eraan gedaan? Gelukkig heb ik zelf die conversie niet hoeven doen, want ik ben natuurlijk geen IT-technicus. Ik probeerde er vooral voor te zorgen dat de dienst de rust en de tijd kreeg en niet op dat moment met onnodige, andere opdrachten opgezadeld werd, om daar echt goed naartoe te kunnen werken. Ook probeerde ik ervoor te zorgen dat er geen ongefundeerde toezeggingen zouden worden gedaan over wanneer dat ons gelukt zou zijn. Dat wilde ik eigenlijk pas doen als ik wist dat die conversie op integere wijze gelukt was.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké, dus u creëerde de randvoorwaarden voor uw mensen om dat te kunnen doen?

De heer **Veld**:

En om de dienst een beetje te beschermen.

Mevrouw **Maatoug**:

En om de dienst te beschermen. Welke maatregelen heeft u destijds genomen om deze uitdagingen aan te pakken?

De heer **Veld**:

Wij hebben, zeg maar, hele teams gemaakt – ik moet over "wij" spreken – om van die oude naar de nieuwe situatie te komen. Toen de conversie uiteindelijk was mislukt, heb ik om de rust te bewaren gezegd: we doen het opnieuw; we gaan een nieuwe poging doen, dus raak niet in paniek. Toen het systeem vervolgens geïntroduceerd werd, hebben we dat heel goed begeleid met het crisisteam en dergelijke. We hebben die randvoorwaarden daarvoor vervuld. Dan zitten we overigens in 2011 met dat ...

Mevrouw **Maatoug**:

Goed dat u dat aangeeft. We zitten inmiddels in 2011. Wat voor gevolgen hadden deze maatregelen voor mensen die een toeslag aanvroegen?

De heer **Veld**:

Er waren twee gevolgen, namelijk dat mensen lang moesten wachten, omdat vanuit die slechte situatie ...

Mevrouw **Maatoug**:

En wat is lang, meneer Veld?

De heer **Veld**:

Ik weet niet precies hoelang ze moesten wachten, maar het was wel lang. Nu ben ik weer bij de start van Toeslagen. Ik denk dat het in het begin heel erg dramatisch was, maar toen was ik nog geen dg, dus dat kan ik niet beoordelen. Daarna, in 2009 al, was de dienst stap voor stap bezig om uit die problematiek te komen onder de toenmalige leiding. Toen nam de achterstand in ieder geval af. Hoelang het precies duurde om een besluit te nemen op dat moment, weet ik eigenlijk niet.

Mevrouw **Maatoug**:

En wat waren nou de gevolgen voor mensen, die u op dat moment in zicht had?

De heer **Veld**:

Ze moesten lang wachten. Het tweede gevolg was ook een politiek besluit, namelijk dat bij de start van Toeslagen de toeslagen werden toegekend zonder dat er gecontroleerd was. Dat betekende dat sommige aanvragen van mensen eigenlijk helemaal niet gecontroleerd waren en andere aanvragen later wel. Dat gaf natuurlijk ook onduidelijkheid voor de burger.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus het was lang wachten en er was onduidelijkheid. Waren er nog andere gevolgen?

De heer **Veld**:

Nou, dit was wel het belangrijkste op dat moment, denk ik.

Mevrouw **Maatoug**:

De commissie heeft vorige week van de heer Weekers gehoord dat hij na zijn installatie als staatssecretaris van Financiën in oktober 2010 geconfronteerd werd met een taakstelling van opgeteld ongeveer 400 miljoen euro voor de Belastingdienst. Dat waren taakstellingen uit de laatste kabinetsperiode, Balkenende-IV. Het ging ook om een extra taakstelling in het kabinet Rutte-

I. De eerste taakstelling, van Balkenende-IV, bedroeg 270 miljoen. Hoe is die ingevuld?

De heer **Veld**:

De taakstelling is ingevuld met maar twee maatregelen. Ongeveer één helft – dat heb ik toen direct met Weekers afgesproken: misschien is dat het makkelijkste startpunt – werd ingevuld met verbeteringsmaatregelen in de dienst zelf. De andere helft werd ingevuld met de vereenvoudiging van het stelsel.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar ik was vooral even benieuwd naar de eerste taakstelling uit Balkenende-IV.

De heer **Veld**:

Ik dacht dat de eerste taakstelling uit Rutte-I kwam en dat de tweede taakstelling uit Rutte-II kwam, maar misschien haal ik ze nu een beetje door elkaar.

Mevrouw **Maatoug**:

Er was ook al een taakstelling in Balkenende-IV. Er kwam er eentje in Rutte-I en daarna ...

De heer **Veld**:

De eerste taakstelling kwam uit het eerste kabinet, dat maar heel kort heeft bestaan. Toen kwam het tweede kabinet al heel snel. Er was eigenlijk nog weinig kans geweest om het in te vullen.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké, maar vertelt u wat uitgebreider over de manier waarop u dat heeft ingevuld na uw gesprek met de heer Weekers.

De heer **Veld**:

U vroeg net naar iets daarvoor. Het is misschien toch wel belangrijk om te zeggen: die taakstelling lag er. Ik was er natuurlijk niet blij mee dat we dat bij de dienst op die manier moesten doen, met minder mensen in plaats van meer. Toen dat ene kabinet was gevallen en we onderweg waren naar het tweede, werd ik op een gegeven moment door de heer De Jager, die toen minister was, voor een gesprek uitgenodigd. Die zei: het ziet er wel naar uit dat wij niet in het volgende kabinet gaan komen als partij, als CDA, maar ik heb toch vernomen dat die taakstelling zal blijven en dat er misschien zelfs

wel een tandje bovenop komt. Hij zei: "Je moet daar wel over nadenken. Ik kan dat denk ik niet tegenhouden, maar je moet er wel over nadenken wat je dan doet." Wat ik toen gedaan heb – dan kom ik bij een van die maatregelen – is: ik heb een plan gemaakt om door middel van meer controles meer geld op te halen. Meer controles kosten geld, dus daar heb ik een plan voor gemaakt. Dat heb ik laten weten aan de secretaris-generaal van Algemene Zaken: mocht er in de kabinetsformatie een moment zijn waarop men behoefte heeft aan meer geld, gewoon omdat de wens om meer beleid groter is dan er geld is, dan heb ik een plan klaarliggen. Zo is het ook gebeurd. Op een gegeven moment werd er gebeld, van: nou, Peter, er is misschien wel ruimte voor een plan. Dat is eigenlijk de latere businesscase geworden. Ik meen dat het 157 miljoen was. Dat was gelijk een maatregel om de taakstelling als het ware in te vullen. Daarmee had ik voor ongeveer 1.200 mensen, geloof ik, een extra baan, waardoor het veel makkelijker zou zijn om de gevolgen van efficiency in te vullen.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus u dacht over de informatie die de heer De Jager gaf: "Het gaat me niet overkomen. We denken na over de vraag: als het dan moet, hoe doen we dat dan?" Toen heeft u dus bedacht dat er door meer controles meer geld opgehaald kon worden?

De heer **Veld**:

Ja, ik heb een voorstel gemaakt om dat te doen. Toen had ik al een stuk om voor de eerste paar jaar te kunnen zorgen dat er geen ontslagen zouden vallen. Vervolgens hebben we de helft met de efficiencytaakstelling ingevuld. Dat is vooral gedaan onder het motto "liever mensen dan stenen", dus dat is gedaan door een aantal kantoren te sluiten. Elk van die sluitingen, van elk van die kantoren, is gedaan met een positief advies van de ondernemingsraad, die het ermee eens was dat je onder die omstandigheden keuzes moest maken.

Mevrouw **Maatoug**:

Als je moet kiezen, dan liever mensen dan stenen.

De heer **Veld**:

Liever minder kantoren dan minder mensen. Het tweede deel moest met vereenvoudiging gebeuren. Dat ging een stuk moeizamer.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus vereenvoudiging was moeizaam, maar efficiency lukte. Daar was ook

veel steun voor. Kunt u de commissie een voorbeeld geven van efficiencymaatregelen bij Toeslagen en hoe het daar dan ging?

De heer **Veld**:

Nou, bij Toeslagen was het motto vooral om daar niet met minder mensen te werken, maar er was ook geen ruimte om met meer mensen te werken. Op dat moment was het nieuwe systeem bij Toeslagen er net. Ik vond vooral dat het nieuwe systeem zijn werk moest gaan doen en dat de burgers beter en sneller geholpen zouden moeten worden. Dat zou vanzelf efficiency kunnen genereren. Het kost natuurlijk ook veel capaciteit en tijd als dingen langer duren en je ze vaker moet behandelen. Dat vond ik daar eigenlijk belangrijk.

Mevrouw **Maatoug**:

Over een deel van die efficiencymaatregelen zei u net heel duidelijk: door meer controles kon er meer geld worden opgehaald. Wat betekende dat dan voor Toeslagen?

De heer **Veld**:

Nou, dat deel betekende nog niks voor Toeslagen, want dat was er om belastinggeld op te halen. Zoals bekend, kosten toeslagen geld en leveren belastingen geld op. Dat had daar dus betrekking op. Ik had bij de Inspectie der Rijksfinanciën, dus bij de rijksbegroting, toen ik de ruimte kreeg om dat te doen voor de Belastingdienst in dat regeerakkoord, wel overgebracht dat het naar mijn idee belangrijk zou zijn dat, als er ook andere diensten zouden zijn binnen de overheid die gebruik zouden kunnen maken van zo'n benadering – een businesscase noemen we dat – ze die ruimte zouden moeten krijgen. Die hebben ze ook gekregen. Daar is ook gebruik van gemaakt door het ministerie van Sociale Zaken. Er is ook een plan gemaakt om Toeslagen daarmee vooruit te helpen, een businesscase voor Toeslagen. Daarvan is, meen ik, later ook gebruikgemaakt door Binnenlandse Zaken om adrescontroles te kunnen doen.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. Dus diezelfde werkwijze, die u hanteerde bij de invulling van de taakstelling voor meer efficiency, is uiteindelijk ook gebruikt bij Toeslagen voor een businesscase. Daar waren de opbrengsten dan minder uitgekeerde toeslagen.

De heer **Veld**:

Zeker, want ik vond "gelijke monniken, gelijke kappen" belangrijk, maar ik vond het ook belangrijk om niet in het beeld terecht te komen dat de

Belastingdienst altijd maar weer geholpen wordt omdat ze op het ministerie van Financiën zitten. Ik vond dat iedereen dan ook dezelfde kans moest krijgen, ook voor de beeldvorming.

Mevrouw **Maatoug**:

En wat waren nou de gevolgen van deze maatregelen voor de Dienst Toeslagen?

De heer **Veld**:

Nou, in die periode heeft de Dienst Toeslagen zich echt wel aan de eerste startperiode kunnen ontworstelen.

Mevrouw **Maatoug**:

U heeft als directeur-generaal van de Belastingdienst in 2011 de heer Blankestijn aangenomen als directeur van de Dienst Toeslagen. De heer Blankestijn heeft vorige week uitgelegd dat hij de opdracht kreeg om het nieuwe toeslagensysteem uit te voeren. Hiermee konden de achterstanden van de Dienst Toeslagen weggewerkt worden. Door deze achterstanden duurde het soms wel drie jaar voordat mensen een definitieve toekenning kregen, waardoor ze lange tijd in grote onzekerheid verkeerden of jaren later met grote terugvorderingen werden geconfronteerd. Kunt u de commissie vertellen hoe daarmee is omgegaan? U zei het net al: een van de grootste uitdagingen was het wegwerken van de achterstanden voor de overgang naar het nieuwe toeslagensysteem.

De heer **Veld**:

Het is inderdaad juist dat het toeslagensysteem vergaand was voorbereid toen de heer Blankestijn directeur werd. Hij heeft dat inderdaad naar behoren geïnstalleerd. Dat toeslagensysteem behandelde in eerste instantie de aanvragen die binnenkwamen voorafgaand aan de voorlopige toeslagtoekenning. In de eerste fase ging dat dus beter en sneller lopen, ook binnen de termijnen. Maar daarmee was je ...

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Veld, ik onderbreek u even. U gaf net heel duidelijk aan over de uitdagingen dat men in de eerste jaren te kampen had met slechte ICT doordat het zo snel ingevoerd moest worden. U gaf toen ook aan: in de conversie naar het nieuwe systeem hadden we te maken met allemaal vervuiling én waren er hele grote achterstanden. Voor we naar het nieuwe systeem gaan, is mijn vraag: wat is er in die periode geweest? Hoe heeft u daarop gestuurd? Welke gesprekken heeft u met de heer Blankestijn gevoerd

om de achterstand die er toen was ... Mensen die in de eerste jaren een voorschot gekregen hadden, kregen dat zonder controle – dat heeft u net ook aangegeven in dit verhoor – en zonder dat daarnaar gekeken werd. Die achterstand was er. Hoe is daarmee omgegaan?

De heer **Veld**:

Maar in de periode voorafgaand aan de heer Blankestijn, dus van 2006 tot 2011, is al heel veel gedaan om die achterstanden beheersbaar te maken. Dat is onder meer gebeurd door grote groepen tijdelijke arbeidskrachten aanvullend op het personeelsbestand in te zetten. Al vrij snel nadat de heer Blankestijn kwam, is het nieuwe systeem geïnstalleerd. Dat kon je toen gaan gebruiken om die achterstanden verder in te lopen.

Mevrouw **Maatoug**:

Die achterstanden werden geladen in dat nieuwe systeem en toen was het makkelijker om terug te blikken en te kijken of de toeslag rechtmatig was voorgefinancierd of als voorschot was gegeven?

De heer **Veld**:

Nee, niet helemaal. Toeslagen werkt als volgt. Je vraagt 'm eerst aan. Dan krijg je de voorlopige toeslag. Die wordt behandeld in het systeem en toegekend.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja, die wordt automatisch verlengd en dan krijg je 'm drie jaar.

De heer **Veld**:

Als je dat gaat behandelen met een nieuw en beter systeem, kun je daarmee nieuwe achterstanden voorkomen, maar daarmee heb je de oude achterstanden nog niet weggewerkt, want de toeslagen die nog lopen uit de voorgaande jaren, moeten ook nog definitief worden vastgesteld. Die definitieve vaststelling is gebeurd in de fase daarna. Toen is dat onderdeel van het toeslagensysteem ingericht. Waarom gebeurde dat daarna? Omdat de basis voor een definitieve toeslagvaststelling het inkomen is dat is vastgesteld bij de inkomstenbelasting, dus de definitieve aanslag op de inkomstenbelasting. Tussen het moment dat je die toeslag kreeg en het moment dat de definitieve belastingaanslag voor dat jaar, je inkomen, was vastgesteld, zat ongeveer twee jaar. De achterstand bij de definitieve toeslag duurde dus nog langer. Het ijlde nog een paar jaar na voordat dat opgelost was. Die is in de jaren daarna met het nieuwe systeem wel verminderd,

maar dat was daar niet onmiddellijk mee opgelost. Dat kon natuurlijk ook niet.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus kon het zo zijn dat een aanvraag die je had gedaan in 2007, in 2010 nog niet definitief was vastgesteld?

De heer **Veld**:

Als iemand in 2007 een toeslag aanvraag voor 2008, neem ik aan, dan kon je de definitieve toeslag pas vaststellen nadat het inkomen over 2008 was vastgesteld. Dat kon je destijds dus pas eind 2009 of begin 2010 doen.

Mevrouw **Maatoug**:

Heeft u als directeur-generaal ook overwogen om de capaciteit van de Dienst Toeslagen uit te breiden om de achterstanden weg te werken?

De heer **Veld**:

In die jaren is het bestand ook uitgebreid geweest met tijdelijke krachten. Alleen, een structurele uitbreiding van Toeslagen zat er op dat moment niet in gegeven de taakstellingen.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus dat had u graag gewild, maar dat kon niet, gezien die taakstellingen.

De heer **Veld**:

Kijk, de aard van een achterstand brengt natuurlijk wel met zich mee dat die in beginsel tijdelijk is, want als je die ingelopen hebt, kun je weer in de pas gaan lopen. Dus in principe hoef je niet altijd structureel uit te breiden om achterstanden in te lopen.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik geef het woord aan mijn collega Azarkan.

De heer **Azarkan**:

Dank, collega Maatoug. Meneer Veld, nog heel even terug. De heer Weekers gaf hier aan: ik dacht dat ik een taakstelling van 130 miljoen had, maar tot mijn schrik kwam ik erachter dat daar nog 270 miljoen van Balkenende IV bij zat. Nou was u vanaf 5 juli 2009 al dg. Was u dat bekend?

De heer **Veld**:

Nou, een taakstelling ... Volgens mij is er in twee termijnen een taakstelling

geweest, eerst een van tweehonderd zoveel miljoen. Later, een kabinet verder, was dat opgelopen tot boven de 400 miljoen.

De heer **Azarkan**:

Ja, maar van die 400 miljoen zegt de heer Weekers: ik dacht dat het 130 miljoen was en vond dat nog best wel te doen, maar ik kwam erachter dat het kabinet daarvoor die 270 miljoen niet gehaald had. Is dat aan u gerapporteerd? Was het voor u een verrassing dat die 270 miljoen opgeteld werd bij die 130?

De heer **Veld**:

Nou, ik werkte wel met 400 miljoen, maar de precieze opbouw over de jaren kan ik me niet meer zo snel herinneren.

De heer **Azarkan**:

De heer Weekers treedt aan in oktober 2010. U treedt aan op 5 juli 2009. Het kabinet valt ergens een halfjaar nadat u aantreedt. Wordt er in die periode van juli 2009 tot oktober 2010 ergens aan u gerapporteerd van: we hebben nog een taakstelling te vervullen die we niet goed gerealiseerd hebben, die we niet ingevuld hebben? Is dat aan u gerapporteerd?

De heer **Veld**:

Nee. Wat de taakstellingen waren, is natuurlijk gerapporteerd. Dat wist ik. Dat kon je uiteraard ook gewoon lezen in de tabellen. Ik denk dat het de heer Weekers tegenviel. Of hij op dat moment dacht dat het er anders voor stond, weet ik niet. Dat is een verwachting maar ...

De heer **Azarkan**:

Nee, maar toch even heel scherp. Op het moment dat de heer Weekers aantreedt, is zijn beeld: 130 miljoen is de taakstelling die ik krijg. Maar daar wordt bij gezegd: let op, de vorige taakstelling van het vorige kabinet is niet ingevuld. Die telt dan op bij die 130. Dat is 270 miljoen. Mijn vraag is: wist u dat van die 270 miljoen?

De heer **Veld**:

Nou, dat die taakstelling in totaal 400 miljoen was, was mij steeds duidelijk, maar dat die taakstelling, ook door de hele korte duur van het kabinet daarvoor, niet was gerealiseerd, was natuurlijk bekend. Als er dan een nieuw kabinet komt, vertrek je vanuit de begroting zoals die er lag en de maatregelen zoals die waren genomen. Dan bouw je daarop voort. Het kan best zijn dat de heer Weekers, toen hij gevraagd werd om staatssecretaris te

worden, niet het beeld had dat die taakstelling zo groot was. Dat zou inderdaad best kunnen kloppen, maar cijfermatig was mij bekend dat het 400 miljoen was.

De heer **Azarkan**:

Ja, helder. Ik wil met u naar het toeslagenstelsel. De Dienst Toeslagen is verantwoordelijk voor de uitvoering van het toeslagenstelsel, maar de beleidsverantwoordelijkheid ligt bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Volksgezondheid, Welzijn en Sport, en Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dat zijn de drie verschillende toeslagen of eigenlijk vier; het kindgebonden budget zit daar ook bij. Dus de huurtoeslag, de zorgtoeslag, de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget.

De heer **Veld**:

En de verantwoordelijkheid voor het stelsel als geheel lag bij de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Die is medeondertekenaar van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen.

De heer **Azarkan**:

Ja, goed dat u dat aangeeft.

De heer **Veld**:

Die heeft eigenlijk een dubbele beleidsverantwoordelijkheid, wil ik maar zeggen.

De heer **Azarkan**:

Ja, het lijkt wel of u een stukje van mijn voorbereiding heeft. Dit beleid is inderdaad vastgelegd in de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, bekend als de Awir. Hebben de bewindspersonen van de drie ministeries die ik net noemde, een gelijkwaardige beleidsverantwoordelijkheid voor het toeslagenstelsel?

De heer **Veld**:

Nee. Het woord "gelijkwaardig" zou ik niet gebruiken. Het woord "gedeeld", dat ik in de uitnodiging heb gelezen, zou ik ook niet willen gebruiken. Het is geen gedeelde of gelijkwaardige verantwoordelijkheid. Ieder heeft z'n eigen verantwoordelijkheid. De een heeft een verantwoordelijkheid voor het stelsel. De ander heeft een verantwoordelijkheid voor de uitvoering. De vakministers zijn verantwoordelijk voor de hun toevertrouwde toeslagen, waarover zij zelf op hun departement het beleid maken en de financiële keuzes moeten maken. Zij betalen ook een deel van de kosten van

toeslagen. Daarover zijn ze ook in discussie met hun eigen Kamerleden in "hun" commissies. Dus ieder heeft zijn eigen, gescheiden verantwoordelijkheden voor de toeslagen en voert ze uit.

De heer **Azarkan**:

Zeker. Wie is nou de opdrachtgever voor de uitvoering bij de Dienst Toeslagen?

De heer **Veld**:

De opdrachtgevers, de uitvoerders van de individuele toeslagen, zijn dus de minister van Sociale Zaken, die van Binnenlandse Zaken en die van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Dus voor de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget is dat de minister van Sociale Zaken, voor de huurtoeslag die van Binnenlandse Zaken, voor de zorgtoeslag die van VWS en voor het stelsel als geheel de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dus het opdrachtgeverschap voor de toeslagen ligt bij de drie genoemde ministers.

De heer **Azarkan**:

Wat betekent dit voor de aansturing van de Dienst Toeslagen door het directoraat-generaal Belastingdienst?

De heer **Veld**:

Dat betekent natuurlijk dat je in gesprek bent met die departementen – althans, niet zozeer ik maar de Dienst Toeslagen en de staf – als daar veranderingen in zijn. Er schiet me nu een voorbeeld te binnen. Op een gegeven moment was er een tekort in de huurtoeslag. Toen werd er contact opgenomen met de minister van Binnenlandse Zaken, met zijn ambtenaren en gezegd: er is een tekort in de huurtoeslag; dat moet u aanvullen, daar moet u maatregelen voor nemen. Dan ging de betrokken dg met zijn minister aan de slag om maatregelen te bedenken, die met de Kamerleden te bespreken en daar keuzes in te maken waardoor dat weer binnen het budget liep. Dat soort gesprekken ontstond er dan.

De heer **Azarkan**:

U gaf aan dat de ambtenaren van Toeslagen dan contact konden opnemen. Althans, niet zozeer u, maar ambtenaren van Toeslagen konden dan contact opnemen met de betreffende ministeries. Mochten zij dat zelfstandig doen?

De heer **Veld**:

Ja, daar was niet een soort regel voor gemaakt. Wel speelden er met name

bij het ministerie van Sociale Zaken, die inderdaad een dubbele verantwoordelijkheid had, naast uitvoeringskwesties altijd heel veel beleidskwesties. Dus daar hadden ze een soort algemeen overleg met elkaar voor afgesproken waaraan meegedaan werd door Sociale Zaken, door mijn staf en door de Dienst Toeslagen.

De heer **Azarkan**:

Ja, dus uw staf, de directe staf van het directoraat-generaal, leverde ook altijd mensen samen met Toeslagen die dan op gesprek gingen bij Sociale Zaken. Het was altijd in gezamenlijkheid.

De heer **Veld**:

Ja, ik weet niet of het altijd zo was, maar dat was over het algemeen inderdaad wel zo, nogmaals omdat het ministerie van So...

De heer **Azarkan**:

U heeft dat uitgelegd. U gaf aan dat daar vaak ook beleidskwesties speelden. Klopt dat?

De heer **Veld**:

Ja, zeker.

De heer **Azarkan**:

Daarom is het belangrijk dat er ook mensen meegaan die het beleid bij uw staf goed snappen, los van de uitvoering.

De heer **Veld**:

Zeker.

De heer **Azarkan**:

Hoe vaak had u als directeur-generaal Belastingdienst contact met uw collega-directeuren-generaal van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Volksgezondheid en Binnenlandse Zaken?

De heer **Veld**:

Met de collega van Volksgezondheid niet of nauwelijks, want dat liep vrij eenvoudig. Er was bijna nooit een reden om daarover te spreken. Ik heb incidenteel weleens met Binnenlandse Zaken over de huurtoeslag gesproken, vooral omdat de dg het niet fijn vond als er weer eens een tegenvaller was. Dan zei die: waar komt dat nou vandaan; nu moet ik maatregelen nemen om dat weer op te lossen. Dan ontstond daar een gesprek over. Met Sociale

Zaken was dat gesprek intensiever. Dat komt dus door die tweeledige verantwoordelijkheid: voor de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget, én voor het stelsel. Bovendien had ik ook heel veel redenen om met Sociale Zaken te spreken over alle mogelijke zaken die met de belastingen te maken hadden, met de premie-inning, de loonaangifteketen en dergelijke. Daar was het contact dus sowieso altijd intensiever mee. Dan konden soms ook meerdere onderwerpen aan de orde komen.

De heer **Azarkan**:

Wat was dan een beetje de regelmaat?

De heer **Veld**:

In ieder geval enkele keren per jaar. Ik zal niet zeggen om de twee weken of zo, maar om de zoveel maanden was er wel een contact.

De heer **Azarkan**:

Op 1 januari 2013 gaat de fraudewet in. Een deel van deze wet heeft betrekking op de kinderopvangtoeslag. Het toezicht wordt aangescherpt en de Belastingdienst krijgt een fraudetaakstelling van 25 miljoen. Welke gevolgen had de invoering van de fraudewet voor de Dienst Toeslagen?

De heer **Veld**:

Een taakstelling van 25 miljoen?

De heer **Azarkan**:

Ja.

De heer **Veld**:

Dat komt uit de businesscase. Doelt u daarop?

De heer **Azarkan**:

Dat zou kunnen als u aangeeft dat het daar vandaan komt.

De heer **Veld**:

Ik heb daarstraks uitgelegd dat ik het belangrijk vond dat andere departementen ook de kans kregen om, als ze dat nodig vonden, met een businesscase te komen waarmee ze extra geld zouden krijgen om extra resultaat te boeken. Dat is inderdaad gebeurd. Bij Sociale Zaken en de Dienst Toeslagen is extra geld ter beschikking gekomen om extra personeel in dienst te nemen om daarmee de uitgaven van de kinderopvangtoeslag te kunnen beperken.

De heer **Azarkan**:

Wat is een beetje een goed Nederlands woord voor businesscase?

De heer **Veld**:

Nou kijk, als je ... Mag ik het uitleggen aan de hand van een businesscase voor belastingen? Die ken ik namelijk van haver tot gort.

De heer **Azarkan**:

Op toeslagen is het voor ons wat volgbaarder, als u mij toestaat.

De heer **Veld**:

Het mechaniek is ongeveer hetzelfde. Als je dus extra opbrengst wilt genereren, dan moet je bedenken wat dat kost en wat dat opbrengt. Dat is een businesscase. Dat zijn de baten en de lasten. Nou, om bij belastingen extra opbrengsten te genereren ... Bij belastingen kost het ongeveer 1% van de belasting die het opbrengt, maar je kunt niet met die multiplier van 100 rekenen als je op het einde nog een klein beetje toevoegt. Dus daarvoor had ik een multiplier van ongeveer 2,5 bedacht, waardoor ik vrij zeker wist dat dat streven om die extra belastingopbrengst te genereren vrij eenvoudig gehaald kon worden, zonder gekke dingen te hoeven doen, gewoon door extra controles te doen. Daar werd bovendien ook voortdurend door de vaste commissie voor Financiën om gevraagd. Die zei: de Belastingdienst doet te weinig controles; jullie moeten meer controles doen. Dus dat deden we op die manier. Bij Toeslagen werkt het op dezelfde manier. Als je beter en meer controleert, waardoor er correcties ontstaan op aanvragen, dan genereert dat minder extra uitgaven.

De heer **Azarkan**:

Dan die 25 miljoen. Uit onze informatie blijkt dat dat de taakstelling was op de kinderopvangtoeslag. Die taakstelling van 180 miljoen rekende niet rond. Daar moest nog wat bij.

De heer **Veld**:

Dat was een businesscase van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, dus die betrokken dat op hun eigen toeslag. De toeslag die echt geld kostte, was daar de kinderopvangtoeslag. Dus dat is, denk ik, juist.

De heer **Azarkan**:

Wat betekende dat dan precies voor de toeslagen, met name voor de kinderopvangtoeslag? Wat betekende die 25 miljoen? Wat gaat er dan gebeuren?

De heer **Veld**:

Als je meer mensen hebt, kun je meer controles doen dan in het verleden en loop je ook tegen aanvragen aan die je kunt corrigeren omdat die niet helemaal juist blijken te zijn. Daardoor ontstaan er minder uitgaven. Als je dat optelt bij hele grote aantallen, dan kom je op dit soort bedragen uit.

De heer **Azarkan**:

Ja. Wat vond u als directeur-generaal van de fraudewet?

De heer **Veld**:

Wat vond ik van de fraudewet? Als ik heel eerlijk ben, was ik op dat moment, na de Bulgarenfraude, meer bezig met de fraudewet gericht op toeslagen en fiscaliteit dan met de fraudewet rijksbreed. Dat liep eigenlijk een beetje buiten mij om.

De heer **Azarkan**:

Helder. In de zomer en het najaar van 2013 werkt het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan plannen voor een huishoudentoeslag. Deze zou de zorgtoeslag, de huurtoeslag en het kindgebonden budget bundelen. Hoe dacht het directoraat-generaal Belastingdienst over deze plannen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid?

De heer **Veld**:

Het is juist wat u zegt, namelijk dat er in 2013 over begonnen werd. Toen ging het gesprek overigens vooral over de planning daarvan. In het regeerakkoord stond: wij werken toe naar een huishoudentoeslag. Toen zijn we begonnen met de vraag: wanneer zullen we dat ongeveer gaan doen? De discussie ging toen dus meer over de planning dan over de inhoud, want daar was nog niet zo heel veel voor beschikbaar. Het jaar daarop kwam de inhoud meer op tafel.

Nou, wat vond de dienst daarvan? De dienst vond dat de planning niet uitvoerbaar was. Het streven was om dat binnen een paar jaar voor elkaar te krijgen. Dat was volstrekt uitgesloten. Men vreesde een herhaling van wat er in 2006 was gebeurd. Een ondoordachte, te snelle invoering van dit soort massale processen moet bijna wel fout aflopen. In 2014, als ik dat gelijk erbij mag zeggen, meneer Azarkan ...

De heer **Azarkan**:

Zeker.

De heer **Veld**:

... kwam de inhoud meer op tafel. Toen hadden we inmiddels een van de leerpunten uit alle dingen die nu ook aan de orde zijn, namelijk een betere uitvoeringstoets, ontwikkeld. Het eerste project waar we die nieuwe uitvoeringstoets op hebben we losgelaten, is dat streven naar een huishoudentoeslag. De conclusie, ons oordeel, daarvan was dat dat onuitvoerbaar was. Uiteraard gaf dat heel veel gedoe toen we tot die conclusie kwamen.

De heer **Azarkan**:

Maar de conclusie was helder: onuitvoerbaar.

De heer **Veld**:

De dienst zei: dat is onuitvoerbaar. Dat heb ik volgehouden. Dat is ook nog besproken met een deel van het kabinet. Met een aantal topambtenaren erbij heb ik uitgelegd waarom dat was. Dat is uiteindelijk geaccepteerd. Daarna heeft de ministerraad besloten om de huishoudentoeslag niet op die manier in te voeren. Hij was in 2013 in eerste instantie niet uitvoerbaar omdat de planning niet uitvoerbaar was. Later hebben wij het oordeel "onuitvoerbaar" gegeven omdat de inhoud onuitvoerbaar was.

De heer **Azarkan**:

In 2016 is een interdepartementaal beleidsonderzoek over de relatie tussen de Belastingdienst en andere ministeries gepubliceerd. Uit dit onderzoek bleek dat het ontbrak aan wederzijds vertrouwen op bestuurlijk niveau tussen de Belastingdienst, de Dienst Toeslagen en de beleidsministeries, en dat er onvoldoende gedeelde verantwoordelijkheid was tussen beleid en uitvoering. Herkent u deze conclusies uit uw periode als het gaat om de samenwerking tussen de genoemde ministeries en de Belastingdienst?

De heer **Veld**:

Toen dat rapport verscheen, was ik natuurlijk geen directeur-generaal meer en had ik inmiddels de dienst verlaten. Ik was nog wel dg toen het besluit kwam om dat te gaan doen, om dat project op te gaan starten. Ik moet u eerlijk zeggen dat ik er niet veel mee had, want het leek mij niet de essentie van de discussie te vormen. De essentie van de discussie was dat er sinds jaar en dag, eigenlijk al vanaf 2005, enorme weeffouten in de toeslagenwetgeving zaten. Dat leek me de kern van de zaak en niet de omgang met elkaar. Dat is weliswaar belangrijk. Daar kun je over praten met elkaar, maar ik was daar niet zo bijzonder in geïnteresseerd. Laat ik er dan maar dat van zeggen.

De heer **Azarkan**:

U zegt dat het een interessant onderzoek was, maar dat het niet de kern was van waar het aan schortte. Herkent u wel dat het ontbrak aan wederzijds vertrouwen of herkent u dat niet uit uw dg-schap?

De heer **Veld**:

Dat herken ik sowieso niet als het gaat om de relatie met Binnenlandse Zaken en VWS. Het is waar dat er in de relatie met Sociale Zaken vaak spanningen waren, maar die spanningen waren zakelijk en nooit persoonlijk. Voor uw informatie: ik ben jarenlang plaatsvervangend sg op het ministerie van Sociale Zaken geweest. Dat ministerie is me lief omdat dat ministerie het kapitalisme beteugelt. Dat vind ik altijd een heel belangrijk ministerie om te hebben in ons land.

De heer **Azarkan**:

Het beteugelt het kapitalisme, zegt u.

De heer **Veld**:

Dat had niets met persoonlijke dingen of aversie te maken. Er waren zakelijke geschillen. Die gingen vaak over hele grote, hele belangrijke dingen. Daar mag ook best over gepraat worden. Dan hoef je niet met onderzoeken te komen naar hoe het met de relatie zit en zo. Dat vond ik niet de kern van de zaak.

De heer **Azarkan**:

U zegt: er waren verschillende perspectieven op het totaal; het schuurde een beetje, maar ja, dat is nou niet de essentie.

De heer **Veld**:

Er is weleens een casus geweest dat ik iets onuitvoerbaar vond, dat het UWV dat wel uitvoerbaar vond, en dat we voet bij stuk hielden en dat er zelfs een oud-dg van Sociale Zaken als mediator moest onderzoeken wie er nou gelijk had. Dat heeft nooit geleid tot slechte of verstoorde verhoudingen, maar op een gegeven moment gewoon tot een conclusie; zakelijk, zou ik zeggen, niet persoonlijk.

De heer **Azarkan**:

Helder. De heer Weekers heeft vorige week verteld dat hij in de zomer van 2013 van plan was om het beleid en de uitvoering van het toeslagenstelsel bij een en dezelfde partij onder te brengen, omdat hij de gedeelde verantwoordelijkheid een slechte zaak vond. Bovendien had de

Belastingdienst volgens hem minder gevoel met het uitkeren van toeslagen dan bijvoorbeeld een uitkeringsinstantie. Hij verklaarde dat het directoraat-generaal zich verzette tegen dit voornemen, omdat het toeslagenstelsel en de Belastingdienst inmiddels met elkaar vervlochten waren. Kunt u dat nog een beetje toelichten voor ons?

De heer **Veld**:

Ja, dat is ... Ik zal niet beweren dat dit nu zo'n heel groot ding is geweest, maar dat was natuurlijk wel een overweging: kunnen we de toeslagen beter niet hebben dan wél? Laat ik me maar een beetje huiselijk uitdrukken. Ik heb het weleens zo verwoord: het had nooit mogen gebeuren dat Toeslagen bij de Belastingdienst kwam in 2005, maar nu het er is en het zo verweven is geraakt, is het heel moeilijk om dat weer te ontvlechten. Ik zal even toelichten waarom dat nou zo met elkaar verweven is. De IT was met elkaar verweven, ze maakten gebruik van de BelastingTelefoon met de hele infrastructuur die daaronder zit, ze maakten gebruik van de invorderingsprocessen, ze maakten gebruik van de veldtoets. Deze fysieke toets moest ter plekke worden gedaan door iemand van de blauwe dienst, omdat daar, nogmaals, bij die slechte start van Toeslagen allemaal niet in was voorzien of omdat dat niet geregeld kon worden op dat moment. Er waren dus zo veel belangrijke onderwerpen, waar andere dienstonderdelen in voorzagen, dat me dat ook niet helemaal de juiste discussie op dat moment leek te zijn.

De heer **Azarkan**:

Helder. Het was heel moeilijk om het samen te voegen. Toen dat eindelijk een beetje goed gelukt was, vond u: dan kunnen we dat niet meer zo makkelijk uit elkaar trekken.

De heer **Veld**:

Ja. Bovendien: bij een stelsel dat heel slecht in elkaar zit, waarbij je dus voor 6 miljoen toeslagontvangers 25 miljoen beslissingen per jaar moet nemen – wat al een teken is dat het niet gezond is – moet je eerst dat probleem tackelen. Daarna moet je kijken wie dat het beste kan doen. Maar je moet niet eerst alle poppetjes gaan verschuiven en het systeem eronder in stand houden. Naar mijn oordeel zou dat dan niks opgebracht hebben.

De heer **Azarkan**:

Helder. Ik geef het woord aan mevrouw Maatoug.

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Veld, ik wil even met u terug naar de 25 miljoen die voortvloeit uit een taakstelling, een bezuiniging, in het regeerakkoord voor 180 miljoen. Via de fraudewet die in 2013 ingaat, moet dat bedrag uiteindelijk worden opgehaald. Dat is een wet van Sociale Zaken. Onderdeel van die wet is dat 25 miljoen bij de kinderopvangtoeslag komt te liggen. De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit stukje van die taakstelling. Uit onze informatie blijkt dat de Belastingdienst 10 miljoen kon besparen met fraudebestrijding bij de kinderopvangtoeslag. Dat was in eerste instantie ook het bedrag en de invulling daarvan. Weet u hoe die 10 miljoen is onderbouwd?

De heer **Veld**:

Ik ben niet bekend met het onderscheid tussen 10 miljoen en 25 miljoen.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké.

De heer **Veld**:

Overigens: u zegt "opgehaald worden met fraudebestrijding". Die businesscase zag op extra controles. Dat was niet een opbrengst op basis van vastgestelde fraude. Dat is natuurlijk wel wat anders.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar we zijn nu in 2011. In het regeerakkoord is 180 miljoen ingeboekt voor het departement SZW. Dan is er discussie over hoe dat ingevuld moet worden. Een onderdeel daarvan is 10 miljoen. Dat zijn maatregelen die voortvloeien uit het nibo, het non-interdepartementaal beleidsonderzoek. Uit ons onderzoek, maar dat blijkt ook uit de wet, blijkt dat de taakstelling voor de kinderopvangtoeslag uiteindelijk wordt verhoogd van 10 naar 25 miljoen, ondanks dat de Belastingdienst heeft aangegeven niet meer dan 10 miljoen te kunnen ophalen. Bent u betrokken geweest bij de discussies daarover?

De heer **Veld**:

Nee, dat zegt me niks.

Mevrouw **Maatoug**:

Deze discussies lopen op ambtelijk niveau tot aan de ministerraad. De Belastingdienst geeft daarin aan die ophoging niet te kunnen onderbouwen en ook niet verantwoord te vinden. Herkent u dat?

De heer **Veld**:

Nee, nee. Dat zou ik misschien moeten weten, maar ik herinner het me niet.

Mevrouw **Maatoug**:

Dan weet u ook niet welke onderbouwing er was voor de aanscherping van dit bedrag met 15 miljoen, van 10 miljoen tot 25 miljoen?

De heer **Veld**:

Nee, kan ik u niet vertellen.

Mevrouw **Maatoug**:

Want uit onze informatie blijkt dat de taakstelling werd verhoogd, onder andere onder politieke druk van het ministerie van Financiën en het ministerie van Algemene Zaken. Weet u of u gesprekken heeft gevoerd intern als directeur-generaal Belastingdienst met uw collega's van het directoraat-generaal Rijksbegroting hierover?

De heer **Veld**:

Nee, want ik wou net zeggen: als ik u zo hoor, dan zal dat een discussie zijn geweest die via de dg Rijksbegroting over de begrotingsinvulling liep. Maar daar ben ik niet bij betrokken geweest. Tenminste, niet dat ik me kan herinneren.

Mevrouw **Maatoug**:

Dan weet u ook niet welke gevolgen deze bezuiniging van 15 miljoen extra op de kinderopvangtoeslag, die voortvloeit uit de fraudewet, voor de Belastingdienst betekende, en waarvan de Belastingdienst aangaf dat ze die eigenlijk niet kon uitvoeren?

De heer **Veld**:

Als de Belastingdienst gewoon uitvoert wat uitgevoerd kan worden, dan blijkt achteraf wel of dat dan 10 of 25 miljoen is geworden. Als dat niet gerealiseerd wordt, dan is dat ook een probleem voor het ministerie van Sociale Zaken en van de dg Rijksbegroting, lijkt mij. Dat is niet direct iets wat ... Dat ligt dus eigenlijk meer bij de opdrachtgever van de toeslag dan bij de uitvoerder daarvan.

Mevrouw **Maatoug**:

Dat is in dit geval dus niet zo. Het gaat dus niet om de hoogte van het bedrag. Dit wordt ook specifiek bij de uitvoering neergelegd. In de brief van de heer Kamp en de heer Weekers van 24 mei 2011 wordt een aantal

maatregelen rond fraudebestrijding met de kinderopvangtoeslag genoemd, die ook onderdeel zijn van deze aanpak en die ook een invulling zijn van die taakstelling van uiteindelijk 25 miljoen. Een van de dingen die wordt aangegeven, is dat er – ik citeer nu uit de Kamerbrief – "meer controles plaatsvinden bij de aanvraag of, op basis van risicoanalyse, zo snel mogelijk na het verlenen van een voorschot in plaats van bij de definitieve toekenning. Daarnaast kan tussentijdse controle plaatsvinden." Kunt u ons iets vertellen over welke intensivering in 2011 plaatsvindt?

De heer **Veld**:

In 2011 is het nieuwe toelagensysteem in werking gesteld. Vanaf dat moment was het dus mogelijk om sneller te besluiten over aanvragen voor toelagen.

Mevrouw **Maatoug**:

Dat is dus die extra inhuur van mensen waar we eerder over spraken? Is dat dan wat hier staat?

De heer **Veld**:

Ja, of dat een-op-een vertaald mag worden naar deze bedragen, weet ik niet. Dat kan ik me niet herinneren. Maar het was natuurlijk wel een effect van dat nieuwe systeem dat het proces daardoor sneller en efficiënter verliep.

Mevrouw **Maatoug**:

Die risicoanalyse ... We begrepen uit een eerder verhoor dat er gebruik werd gemaakt van profiling in Excel. Is dat een van die invullingen? Of was er een andere manier van risicoanalyse van de aanvragen in TVS?

De heer **Veld**:

Het nieuwe systeem bekeek bij de aanvraag al gelijk welke situaties gewoon door konden lopen. Die konden dus makkelijk afgedaan worden en daar hoefde dan later ook minder naar gekeken te worden. Ik denk dat dat meer aan de hand was.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik wil u tot slot op dit punt nog een stukje voorlezen uit een advies dat aan de heer Kamp is gegeven over die 25 miljoen waar we nu over spreken. Daar staat: "De Belastingdienst wilde niet meer inboeken omdat de geconstateerde fraude 10 miljoen bedroeg. In overleg met ambtelijk AZ en met goedkeuring van ambtelijk Fin is toen besloten de resterende 15 miljoen

toch toe te rekenen aan de kinderopvangtoeslag. Financiën heeft bij de eerdere mr-behandeling geen opmerkingen gemaakt bij dit punt." Als zo'n discussiepunt ...

De heer **Veld**:

Als dat toegerekend is aan de kinderopvangtoeslag, dan is dat toegerekend aan de begrotingspost die daarvoor op de begroting van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid stond.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar de invulling is uiteindelijk op de uitvoering terechtgekomen en gedeeltelijk in de businesscase.

De heer **Veld**:

Het kan zijn dat er later in de businesscase nog meer opbrengsten zijn gegenereerd, waardoor uiteindelijk deze "taakstelling" dan alsnog gerealiseerd is, maar dan is dat wel gekomen doordat er extra teams ingezet konden worden om betere controles uit te voeren.

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Veld, de vraag die de commissie aan u heeft, is deze. De Belastingdienst maakt een inschatting en zegt: er is niet meer dan 10 miljoen geconstateerde fraude. Dit is meermaals besproken, ook op ambtelijk niveau. Deze annotatie komt uit een mr-advies. Is dat dan iets wat ook op uw bord ligt als dg, als directeur-generaal? Is dit onderdeel van uw aansturing?

De heer **Veld**:

Nou, laat ik het zo zeggen: dat was onderdeel van de discussie over de rijksbegroting. Dat moest dus niet per se op mijn bord komen. Dat had natuurlijk gekund, maar dat was niet helemaal noodzakelijk.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus uw dienst geeft aan: wij kunnen dit niet; meer dan 10 miljoen lukt ons niet. Dat wordt meermaals op verschillende ambtelijke niveaus aangegeven. Dat is een discussie die tot aan de ministerraad loopt. U verliest die discussie, want uiteindelijk wordt het 25 miljoen. Dat is dan níét iets wat op uw bord ligt?

De heer **Veld**:

De dienst heeft in ieder geval groot gelijk dat ze het zeggen als ze iets

moeten doen wat niet realistisch is. Daar kan ik ze met terugwerkende kracht alle gelijk van de wereld in geven. Maar ik kan me niet herinneren dat ik erbij betrokken ben geweest.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. En als het een heftig gesprek was geweest, had u het zich misschien wel kunnen herinneren?

De heer **Veld**:

Dan was ik misschien naar de Rijksbegroting gelopen, of weet ik veel. Dat weet ik eigenlijk niet. Achteraf kun je nooit meer zeggen wat je dan gedaan zou hebben, maar ...

Mevrouw **Maatoug**:

Ik wil nu graag met u naar de halfjaarrapportages. De Tweede Kamer ontvangt elk halfjaar een rapportage over de stand van zaken van de Belastingdienst. Hierin staan kengetallen over de verschillende activiteiten van de Belastingdienst. Twee belangrijke kengetallen over de dienstverlening door de Belastingdienst gaan over de tijdige afhandeling van de klachten en de bezwaren die burgers indienen. Wat is het verschil tussen een klacht en een bezwaar?

De heer **Veld**:

Bij een klacht gaat het in z'n algemeenheid ofwel om een termijnklacht – het duurt te lang – ofwel over de bejegening. De bezwaarschriften zijn ook tweeledig. Die kunnen gaan over materiële bezwaren, als men het echt ergens mee oneens is. Maar heel veel bezwaren gaan er ook over dat een burger zich, wanneer de Dienst Toeslagen een besluit heeft genomen, bijvoorbeeld over de definitieve toeslag, dan realiseert: ho, ik moet eigenlijk nog een life event melden. Bezwaren zijn dus deels echt materiële bezwaren en voor een ander deel eigenlijk het opschonen van de informatie. De afgelopen weken kun je eigenlijk de tv of de radio niet aanzetten of je krijgt een spotje over dat je tijdig informatie moet aanleveren bij de Belastingdienst. Daarin komen allerlei life events voorbij die gebeuren. Als elke burger die perfect aanlevert, dan heb je zulke bezwaren niet. Maar niet elke burger doet dat. Dan krijg je de definitieve toeslag op de mat, en dan zeg je: o, ik ben vergeten te melden dat mijn salaris was gestegen of gedaald, of dat er een kind bij was gekomen, of dat ...

Mevrouw **Maatoug**:

Dat zijn de life events waar u het over had.

De heer **Veld**:

Bezwaren zijn dus voor een deel echte bezwaren. Anders denkt u weer dat ik het wegpoets; dat is niet zo. Bezwaren zijn deels echte bezwaren, maar voor een deel gaat het daarbij ook gewoon om het op orde brengen van de gegevens. Dat is toch een aanzienlijk ... Via een klachtenproces gebeurt dat eigenlijk veel minder.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat zijn die niet-echte bezwaren dan?

De heer **Veld**:

Ik heb geen toeslag, maar dit zou mijzelf ook kunnen overkomen. Er is iets gebeurd, bijvoorbeeld een salarisstijging. Het jaar daarvoor moest je je actuele inkomen voor over twee jaar schatten, wat natuurlijk al niemand kan. Het jaar daarop heb je in één keer een salarisstijging ervaren. Als je slim bent, meld je dat aan de Belastingdienst, want dan wordt je toeslag naar beneden bijgesteld. Als je een hoger inkomen hebt, heb je namelijk recht op een lagere toeslag. Er zijn natuurlijk mensen die dat niet doen en zeggen: ik wacht het moment van de definitieve toeslag wel af en dan ga ik dit soort correcties aanbrengen, want ik zit er niet zo mee op dit moment. Het zijn dat soort gewone dingen. Nogmaals, er zijn natuurlijk ook heel veel echte bezwaren, want anders zou ik u verkeerd inlichten.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik vroeg door. U zei "de echte bezwaren" en ik vroeg door op die ...

De heer **Veld**:

Life events en echte bezwaren: dat is er eigenlijk bij de bezwaren aan de hand.

Mevrouw **Maatoug**:

In de zes jaar dat u directeur-generaal Belastingdienst was, ontving de Belastingdienst gemiddeld 13.500 klachten. Bijna 40% daarvan ging over toeslagen. Tussen 2010 en 2015 nam het aantal klachten over toeslagen toe van 4.200 tot meer dan 6.000. Werd er binnen de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen gestuurd op het terugbrengen van het aantal klachten?

De heer **Veld**:

Ehm ... Ja, dat is natuurlijk eigenlijk niet zo'n makkelijk onderwerp. Ik ben namelijk nooit zo'n voorstander geweest van het terugdringen van het aantal klachten. Als mensen klachten of een bezwaar hebben, dan moeten ze dat

vooral naar voren brengen. Dus je moet niet op een ... Je kunt het aantal klachten natuurlijk wel naar beneden brengen, maar dan moet je dus echte maatregelen nemen waardoor de mensen minder reden tot klagen hebben.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf net bijvoorbeeld aan dat een van de redenen voor klachten de bejegening was. Kunt u daar een voorbeeld van geven? Wat is dat dan?

De heer **Veld**:

Dat men zich niet goed behandeld voelde: op de verkeerde toon, dat ze te vaak gevraagd werden om informatie of zo, of dat de toon ze niet beviel. Het kan van alles zijn.

Mevrouw **Maatoug**:

En u zegt eigenlijk: als je de klachten wil terugbrengen, dan moet je iets doen aan wat eronder ligt.

De heer **Veld**:

Ja, want heel veel klachten gaan bijvoorbeeld over termijnen, dus als je erin slaagt om het binnen de termijn te doen, krijg je er minder klachten over. Nou valt het met toeslagen ook niet mee, want je hebt dus 6 miljoen toeslagontvangers, waarover je in feite 25 miljoen besluiten per jaar neemt. Gemiddeld genomen doe je dat per jaar vier keer per toeslaggerechtigde. Dan heb je dus vier momenten waarop mensen een reden kunnen hebben om een klacht of bezwaar in te dienen. Dus hieronder zit niet alleen maar het gedrag van de Dienst Toeslagen, dat in de eerste jaren door de achterstanden, door de start van Toeslagen, veroorzaakt werd, maar ook de werking van het stelsel als zodanig. Dat is natuurlijk eigenlijk de grootste trigger van klachten en bezwaren. Want ja, life events hebben invloed op je toeslag. Als je een toeslag bij de toekenning direct definitief vast zou stellen, zoals gebeurde toen ik directeur bij VROM was, waar ik ging over de individuele huursubsidie, de voorganger van de huurtoeslag ... De individuele huursubsidie werd toegekend en was gelijk definitief. Dan bouw je dus niet voortdurend triggers in waardoor mensen dingen moeten melden en waarover ze kunnen klagen. Ik wil daar eigenlijk mee betogen dat je niet alleen maar kunt zeggen: dienst, werk harder, want dan krijg je minder bezwaren en klachten. Je moet ook de dingen die daaraan ten grondslag liggen, willen aanpakken.

Mevrouw **Maatoug**:

Werd er nou wel of niet op gestuurd?

De heer **Veld**:

Op het terugdringen van klachten?

Mevrouw **Maatoug**:

Ja.

De heer **Veld**:

Ja, maar dus wel in de zin van bijvoorbeeld: door het nieuwe toeslagensysteem kunnen we tijdiger besluiten.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus het onderliggende probleem.

De heer **Veld**:

Dat gebeurde, maar niet in de zin van: we gaan het aantal klachten onderdrukken of we zetten de telefoon uit of dat soort dingen. Dat dus niet.

Mevrouw **Maatoug**:

Volgens de Algemene wet bestuursrecht moet de Belastingdienst een klacht binnen zes weken behandelen. In de zes jaar dat u directeur-generaal Belastingdienst was, werd gemiddeld 97% van de klachten over toeslagen binnen deze wettelijke termijn afgehandeld. Werd er binnen de Dienst Toeslagen gestuurd op de tijdige afhandeling van klachten?

De heer **Veld**:

Nou, ik denk het wel, maar in de zin zoals ik net schetste dat dat gebeurde. De resultaten binnen de termijn kwamen natuurlijk gewoon uit de systemen, dus ...

Mevrouw **Maatoug**:

Ik merk dat ik het toch niet helemaal snap, meneer Veld. U gaf net het voorbeeld van de huursubsidie in uw VROM-tijd. Toen gaf u aan: bij de huursubsidie gaven we gewoon een definitieve beschikking. U geeft ook heel duidelijk aan: je moet kijken naar onderliggende redenen. U geeft ook aan dat veel van de klachten, evenals bezwaren, waar we zo naartoe gaan, komen door bijvoorbeeld life events. Je gaat samenwonen, scheiden of verhuizen, of je krijgt meer of minder salaris. U zegt: een van de onderliggende redenen is bijvoorbeeld de voorschotfinanciering, die er daarvoor niet was. Maar die voorschotfinanciering is toch nooit aangepast?

De heer **Veld**:

Nee, die is nooit aangepast, maar die stond in de wet. Dat bedoel ik er nou juist mee: de toeslagenwet gaat ervan uit dat je een voorlopige toeslag krijgt wanneer je wat aanvraagt. Als je inkomen uit de inkomstenbelasting is vastgesteld over dat jaar, dus een paar jaar later, krijg je de definitieve toeslag. Dat zijn de momenten. Tussendoor melden mensen natuurlijk ook van alles, en gelukkig. Dat deden ze toen ook al. Daar wordt dan ook weer een besluit over genomen. Zo kom je aan die 25 miljoen besluiten per jaar.

Mevrouw **Maatoug**:

De Nationale ombudsman ontvangt ook klachten over toeslagen. Tussen 2010 en 2015 liep dit aantal op van bijna 900 tot ruim 1.700. In februari 2015 brengt de Nationale ombudsman een rapport uit over de klachtafhandeling door de Dienst Toeslagen. De Ombudsman concludeert dat het aanhoudend hoge aantal klachten wijst op structurele problemen bij de dienst, en dat burgers in het ongewisse worden gelaten over de status van hun aanvraag, klacht of bezwaarschrift. Heeft u destijds met de Nationale ombudsman gesproken over het toenemende aantal klachten dat de Ombudsman ontving over de Dienst Toeslagen?

De heer **Veld**:

Nou, volgens mijn informatie is het zo dat het aantal klachten van de Ombudsman ten opzichte van 2006 is teruggelopen van 1.600 naar 1.500, wat natuurlijk alleszins bescheiden is, en het aantal gewone klachten van 16.000 naar 11.000. Daar heb ik in de voorbereiding naar gekeken. Dat heb ik uit de cijfers gehaald. Er is dus geen sprake van een stijging van klachten, maar van een daling. Maar nogmaals, dat precieze aantal vind ik eigenlijk niet zo heel erg cruciaal.

Mevrouw **Maatoug**:

Cruciaal genoeg dat u dit even wilt noemen.

De heer **Veld**:

Van belang is natuurlijk wel dat je hierbij niet alleen naar de teller, maar ook naar de noemer moet kijken.

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Veld, het is heel goed dat u dat zegt. Ik gaf net aan dat de stijging over een wat langere periode ging; ik had het over 2010 tot 2015. Ik heb het over het rapport over de klachtafhandeling van de Ombudsman. Mijn vraag

aan u was: heeft u gesproken met de Ombudsman over het toenemend aantal klachten na diens rapportage?

De heer **Veld**:

Ik had elk jaar wel een paar keer een gesprek met de Nationale ombudsman over de klachten bij de Belastingdienst in den brede, en ook bij Toeslagen.

Mevrouw **Maatoug**:

Kunt u ons iets vertellen over het gesprek na dat rapport over de klachtafhandeling en wat de uitkomst was van dat gesprek?

De heer **Veld**:

Dan moet ik eventjes in mijn geheugen graven. Ik denk dat de inhoud van dat gesprek was dat het aantal klachten inderdaad was opgelopen en dat dat kwam door twee zaken. We hadden nog te maken met de naweeën van de introductie van één bankrekeningnummer, waardoor de mensen veel reden tot klachten hadden. Dat was eigenlijk een negatieve reden voor extra klachten. Een tweede reden was eigenlijk een positieve, denk ik, als ik me dat nu zo voor de geest probeer te halen. Dat was namelijk dat we er stap voor stap in slaagden om sneller de definitieve belastingaanslagen op te leggen. Daar hadden we een apart project voor om in veel gevallen niet eerst een voorlopige belastingaanslag op te leggen, maar gelijk een definitieve. Zo kon je dus ook sneller de definitieve toeslag vaststellen. Als je sneller de definitieve toeslag vaststelt, dan genereert dat sneller dan je eerder had gedacht klachten en bezwaren. Ik denk dat dat de redenen waren op dat moment.

Mevrouw **Maatoug**:

De Ombudsman had het over de structurele problemen bij de Dienst Toeslagen. Is dat nog een onderwerp geweest in dat gesprek na het uitkomen van het rapport over de klachtafhandeling door de Dienst Toeslagen?

De heer **Veld**:

Ja, maar dat gesprek ging over twee dingen: ga je de Dienst Toeslagen nou stap voor stap beter op orde krijgen, en twee, hoe kunnen we ervoor zorgen dat de onderliggende beleidsfactoren aangepakt worden door het beleid? De Ombudsman wees er bij het toenemende aantal klachten en bezwaren gelukkig ook op dat daar ook de aard van het beleid onder zat.

Mevrouw **Maatoug**:

In de periode dat u directeur-generaal Belastingdienst was, dienden toeslagenaanvragers jaarlijks gemiddeld 71.300 bezwaren in bij de Dienst Toeslagen. In 2014 werden er zelfs bijna 90.000 bezwaren ingediend, op een totaal van ruim 7,5 miljoen uitbetaalde toeslagen. Heeft de Dienst Toeslagen geprobeerd om het aantal bezwaren terug te brengen?

De heer **Veld**:

Nee, ik denk het niet. De Dienst Toeslagen heeft geprobeerd om dat aantal bezwaren te behandelen, maar niet om het terug te brengen. Burgers dienen bezwaar in of ze dienen het niet in.

Mevrouw **Maatoug**:

Volgens de Algemene wet bestuursrecht moet de Belastingdienst een bezwaar binnen zes weken behandelen. In de periode 2010-2015 werd deze termijn in gemiddeld 95% van de gevallen gehaald, maar in 2015 was dat percentage slechts 85%. Daarmee viel het onder de norm van de 90% tot 95%.

De heer **Veld**:

Ja, maar dat kan misschien komen door het peilmoment of door welk rapport je bekijkt. Over het algemeen werd de norm voor het binnen de termijn afhandelen in alle jaren inderdaad gehaald. Dat werd ook met de Tweede Kamer afgesproken.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat gebeurde er dan als die bezwaren opliepen, om wat voor reden dan ook? U heeft heel duidelijk aangegeven wat de onderliggende redenen waren. Wat gebeurde er dan bij u als directeur-generaal of binnen de Dienst Toeslagen?

De heer **Veld**:

Er gebeurde bij mij op zich nog niet direct iets, want het kan verschillende oorzaken hebben als dat soort dingen oplopen of aflopen. Het is natuurlijk aan de directeur om dan te proberen maatregelen te nemen om het weer binnen de bandbreedte te krijgen, bijvoorbeeld door daar extra personeel in te zetten of personeel op andere plekken ...

Mevrouw **Maatoug**:

De directeur schrijft u dan een notitie. Dat heeft de heer Blankestijn ook in zijn verhoor aangegeven. Die zegt dan: ik heb extra capaciteit nodig om dit te doen. Werd zo'n verzoek dan gehonoreerd?

De heer **Veld**:

Zomaar extra capaciteit kon niet in verband met de taakstelling. Ik was al blij genoeg als ik daar niet op hoefde te knijpen.

Mevrouw **Maatoug**:

Nee, want u had gezorgd voor "mensen, geen stenen". De taakstelling was dus ingevuld door meer controles te doen en op die manier geld op te halen.

De heer **Veld**:

Ja, precies. Dat was de businesscase vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, zodat er extra teams ingesteld konden worden. Dat moest ook een beetje de lucht geven om deze dingen te doen. Maar ik heb inderdaad wel een herinnering aan dat moment in 2015, want dat was een verrassend punt. Waar alle jaren aan de termijn werd voldaan, gebeurde dat in één keer niet. Daar hebben we natuurlijk over gesproken met elkaar. Ik denk dat ik daar ... Dat weet ik trouwens heel zeker. Daar heb ik begin juli 2015 over gesproken met de heer Blankestijn op basis van de resultaten van de eerste vier maanden van het jaar 2015. Zo heb ik het in mijn hoofd; laat ik het zo zeggen. Zo heb ik het in mijn geheugen zitten. Toen was de vraag aan de orde: het aantal bezwaren loopt op; wat doen we ermee? Toen hebben we gesproken over structurele maatregelen, maar dat heeft geen zin als je op dat moment hogere bijdragen hebt. Dat betekent dat je dus toch moet proberen om er extra capaciteit bij te zetten en die uit de Dienst Toeslagen te halen.

Mevrouw **Maatoug**:

Waar is die dan vandaan gehaald?

De heer **Veld**:

Dat weet ik niet. Dat was een besluit van de directeur. Wat toen wel aan de orde is geweest, is de analyse van waardoor dit nu kwam. Dat was dat punt van de versnelling van de definitieve toeslag, die toen gelukkig na al die jaren op gang begon te komen. Het moment van die definitieve toeslagen kwam eerder, waardoor je ook meer bezwaarschriften kreeg. Eigenlijk was het voor een deel dus fijn dat er meer bezwaarschriften kwamen. Ze kregen eerder de definitieve toeslag op de deурmat, dus vergeten life events werden toen alsnog gemeld, en uiteraard ook weer echte bezwaren. Dat tikte toen wel aardig aan. Als dat moment eerder komt, weet je overigens ook dat er later minder komen. Het is dus ook een beetje een schuif in de tijd. Je moet het dan overbruggen.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. Dus dat komt door die versnelling. Hebben we op dit moment in de tijd dan ook nog te maken met de achterstanden uit die eerste jaren? Zitten die daar dan ook nog in?

De heer **Veld**:

Nou, het nieuwe systeem is in 2011 aangezet. Dan heb je in 2015 de definitieve toeslagen uit die oude jaren, 2012, 2013 en 2014, inmiddels wel achter de rug. Dat was ook in overwegende mate het geval. Er was ook steeds een tabelletje waarin stond uit welk jaar nou hoeveel definitief was vastgesteld.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus u heeft hierover gesproken met de directeur Toeslagen. Er was geen financiële ruimte voor extra mensen, maar u heeft er wel over gesproken. Maar u weet niet waar de extra capaciteit, als dat binnen de Dienst Toeslagen gebeurde, vandaan kwam?

De heer **Veld**:

Ik kan me natuurlijk niet alles herinneren, maar ik herinner me dat de directeur Toeslagen toen zei: ik heb al stappen gezet en ik ben stappen aan het zetten om er mensen bij te zetten om dit te lijf te gaan.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. En u had geen extra geld voor de Dienst Toeslagen op dat moment?

De heer **Veld**:

Op dat moment niet. Daarbij moet je je natuurlijk ook wel even realiseren: als je dat doet, moet je mensen in dienst gaan nemen. Dat is een heel lang traject, terwijl je in feite een eerdere piek had dan in de jaren daarvoor.

Mevrouw **Maatoug**:

Als gevolg van de grote achterstanden en een tekort aan bezwaarcapaciteit bij de Dienst Toeslagen in de periode 2011-2014 kon het gebeuren dat de afhandeling van een bezwaar geen zes weken duurde, waar men zich volgens de Algemene wet bestuursrecht aan moest houden, maar achttien maanden kon duren. Dit kon ernstige gevolgen voor mensen hebben. Had u die gevolgen scherp?

De heer **Veld**:

Ik zal natuurlijk niet betwisten dat het kan dat een behandeling van de zaak

van een toeslaggerechtigde achttien maanden duurt, maar dat is niet een gemiddelde of zo. Het gemiddelde ... Over het algemeen, in 95% van de gevallen, werd dat gewoon binnen de termijn gedaan, dus binnen de termijn van zes weken of de verlengde termijn. Dat zijn dus geen achttien maanden.

Mevrouw **Maatoug**:

Heeft de directeur Toeslagen op enig moment dit punt met u besproken? Heeft hij met u besproken dat in sommige gevallen de verdeling, dus niet het gemiddelde, maar dat dit de consequentie was van ...?

De heer **Veld**:

Nee, er werd gerapporteerd over het gemiddelde en de totale aantallen over de jaren, maar niet over de spreiding in zaken.

Mevrouw **Maatoug**:

Heeft u daarnaar gevraagd? Want u zei heel duidelijk: ik had daar gesprekken over met de directeur Toeslagen. Dan vroeg u ook: hé, hoe zit dit? Vroeg u toen hoe de verdeling eruitzag of wat het betekende in het ergste geval?

De heer **Veld**:

In het gesprek waar ik net aan refereerde, is dat niet aan de orde geweest.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat vindt u ervan dat dat niet gedeeld is met u?

De heer **Veld**:

Ik beschouw het als de verantwoordelijkheid van de directeur Toeslagen om daar zelf actief mee bezig te zijn, net als voor de andere directeuren geldt. Daar moet niet te veel communicatie met de directeur-generaal voor nodig zijn, want dat houdt heel erg op en dat geeft heel veel rapportages en red tape in een organisatie. Men moet vooral ook de eigen verantwoordelijkheid nemen en daarin opereren.

Mevrouw **Maatoug**:

Er moet zo min mogelijk red tape zijn, en de verantwoordelijkheden van u en uw directeuren binnen de dienst zijn heel duidelijk. Maar u heeft ...

De heer **Veld**:

Ja. Misschien moet ik hierbij nog één punt noemen dat belangrijk is. De dienst is natuurlijk gewend om verantwoordelijkheden heel laag in de

organisatie te hebben. Dat komt doordat de wet bij de fiscale dienst zegt dat de inspecteur de aanslag vaststelt. Dat is niet gemandateerd, maar gedelegeerd. De politiek en de ambtelijke leiding houden zich dus niet zo met die individuele gevallen bezig. Je hebt het er dus niet zo over in hoeveel gevallen je van dingen afwijkt.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar Toeslagen valt niet over de AWR, toch?

De heer **Veld**:

Je bepaalt als leiding ook niet wat er gecontroleerd wordt en wat eruit moet komen. De cultuur is: laag in de organisatie en eigen verantwoordelijkheid. Dat is een heel goede zaak.

Mevrouw **Maatoug**:

Het is goed dat u dat duidelijk aangeeft, maar de AWR is niet van toepassing op de Dienst Toeslagen. Daarbij gaat het om de Awir.

De heer **Veld**:

Dat is inderdaad waar. Formeel is dat juist, maar de Dienst Toeslagen was natuurlijk wel verweven met de fiscaliteit. Er waren vaak ook fiscale gevolgen aan verbonden. Er werd ook gebruikgemaakt van de inkomensvaststelling uit het fiscale traject. Formeel zat er dus wel een verschil tussen, maar de cultuur in de hele dienst, bij alle onderdelen, was dat verantwoordelijkheden lager in de organisatie lagen.

Mevrouw **Maatoug**:

U geeft duidelijk aan wat de algemene cultuur was en dat die dus ook gold bij de Dienst Toeslagen. Tot slot op dit punt, meneer Veld. Heeft u in uw gesprekken met de heer Blankestijn naar aanleiding van "zo min mogelijk red tape" en de rapportages die u kreeg, zelf weleens gevraagd: wat betekent dit in ergste consequentie? Heeft u gevraagd naar die gevolgen?

De heer **Veld**:

Van?

Mevrouw **Maatoug**:

Van bezwaren die konden oplopen tot achttien maanden.

De heer **Veld**:

Ik heb nooit over een bezwaar van achttien maanden met hem gesproken.

Dat kan ik me echt niet heugen. Natuurlijk werd er wel gesproken over de werking van het systeem en de gevolgen voor mensen.

Mevrouw **Maatoug**:

In algemene zin.

De heer **Veld**:

Dat is al die jaren gebeurd, in die zin dat ze lang moesten wachten. Daar waren allerlei problemen mee.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik geef het woord aan de heer Azarkan.

De heer **Azarkan**:

Dank, collega Maatoug. Meneer Veld, u bent een uiterst bedreven man op het gebied van bedrijfsvoering. U spreekt in mei 2015 met de heer Blankestijn over het aantal bezwaren. U geeft aan: ik heb dat toen gedaan want we zagen dat het enorm opliep. Het staatje zit in bijlage C van de map, als u het wilt teruglezen, maar ik kan het u ook aangeven. Over 2015 wordt in een rapport richting de Kamer geconcludeerd dat er 76.000 bezwaren waren ingediend bij Toeslagen en dat de afhandeling binnen zes weken op 85% zat. Dat betekent 15% niet, en dat komt ongeveer overeen met 11.000 aanvragers bij wie het niet binnen de tijd is afgehandeld. Zag u dat op dat moment ook zo scherp?

De heer **Veld**:

Ja, maar daarom is daar ook over gesproken. Nogmaals, die 85% had ik niet in mijn hoofd. Ik had iets anders in mijn hoofd, maar ik weet niet of dat na zes weken was of inclusief de verlengde termijn. Maar even daarvan wegblijvend is er dus wel met hem gesproken over het aantal bezwaarschriften, en over dat we op dat moment de termijn niet haalden.

De heer **Azarkan**:

Ja, maar ik vroeg me af of u dan aan de hand van die staatjes ook ziet waar het even niet goed gaat, of gewoon misgaat. Nogmaals, u bent een uiterst bedreven man op het gebied van bedrijfsvoering. U bent gepikt en gemazeld.

De heer **Veld**:

Ja, maar die staatjes gaan natuurlijk toch over de totaalcijfers.

De heer **Azarkan**:

Zeker, maar er wordt wel aangegeven dat je, als je dramatisch terugzakt van het streefgetal 95% naar 85%, 11.000 aanvragen niet binnen de termijn afhandelt. Daar gaan mensen achter schuil. Dat doet toch iets met de rechtszekerheid?

De heer **Veld**:

Zeker, want dat betekent dat de echte bezwaren van mensen niet op tijd gehoord worden of dat ze hun achterstallige life events niet hebben kunnen melden; laat ik het zo maar zeggen.

De heer **Azarkan**:

Ja, precies.

De heer **Veld**:

Maar daarom werd er natuurlijk ook over gesproken hoe we hiermee moesten omgaan: wat kunnen we doen om dit weer ...

De heer **Azarkan**:

Ja, en de conclusie was dat de heer Blankestijn aangaf dat hij wat meer capaciteit wilde. Daarvan heeft mijn collega Maatoug vastgesteld dat u helaas niet de mogelijkheid had om die capaciteit ook toe te kennen. Hij heeft het binnen zijn eigen dienst moeten oplossen.

De heer **Veld**:

Nee, inderdaad, op dat moment niet, ook al omdat ik meende te zien dat dit kwam door de versnelling in de definitieve toeslagen. Dat was daarvoor een belangrijke trigger.

De heer **Azarkan**:

Een tijdelijk probleem gaan we niet structureel oplossen.

De heer **Veld**:

Dan is het een tijdelijk probleem, dus probeer dat direct aan te pakken en zet daar niet een lang traject op.

De heer **Azarkan**:

Ja. U had ook kunnen zeggen: ik maak geld vrij om honderd bezwaarmedewerkers in te huren; dan pakken we die bubbel en dan kunnen we door. Dat had ook gekund, toch?

De heer **Veld**:

Dat had gekund.

De heer **Azarkan**:

Ja. Was dat ook een goede maatregel geweest?

De heer **Veld**:

Ja, als die mensen er waren, dan had dat gekund.

De heer **Azarkan**:

Waarom werd dat niet overwogen, dus om die extern aan te trekken?

De heer **Veld**:

Dat weet ik niet. Wij hebben dat toen niet besproken. Ik heb dat niet gevraagd en het is me ook niet voorgesteld, maar dat had zo gekund.

De heer **Azarkan**:

Ik ga met u naar de ontwikkelde applicaties. Dat zijn de LOA's, de lokaal ontwikkelde applicaties. Dat zijn onder andere de FSV, de Fraude Signalering Voorziening, en het Risico Analyse Model, kortweg het RAM. Daarover is de afgelopen jaren veel bekend geworden uit onderzoeken. In 2015 waren er naar schatting zo'n 1.555 van deze lokaal ontwikkelde applicaties bij de Belastingdienst. Volgens de gegevensbeschermingseffectbeoordeling uit 2017 voldeed het Risico Analyse Model niet aan privacybeginselen. Daarnaast werden daarin bijzondere persoonsgegevens zoals nationaliteit opgenomen, en zelfs strafrechtelijke gegevens. Met de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in 2018 is het Risico Analyse Model buiten werking gesteld. Wat vond u bij uw aantreden als directeur-generaal van de informatiehuishouding van de Belastingdienst?

De heer **Veld**:

De Belastingdienst was in de jaren zestig een van de vroegste automatiseerders van de Nederlandse overheid. Die generatie automatiseerders heeft eigenlijk een huzarenstukje geleverd, en daarmee de IT-vorming in de Belastingdienst heel erg vooruitgeholpen. Dat was een bijzonder knappe prestatie van die mensen. Tegelijkertijd was dat wel de technologie van toen. Later bleek dat het heel moeilijk was om die technologie te veranderen. Het kostte lange doorlooptijden om die aan te passen. Bovendien waren die goed gebouwde systemen van toen, die dus voor een groot deel nog steeds werkten, ook nog toen ik directeur-generaal werd, vooral administratief van betekenis. Daarin was dus niet het kunnen

uitvoeren van toezicht geregeld. Toch was er natuurlijk bij de inspecteurs behoefte aan informatie om die toezichtstaak vorm te kunnen geven. Die vroegen dus om informatie. Vanuit de Centrale Administratie heeft men geprobeerd, en dat lukte ook, via zogenaamde query's die informatie te halen, om die ter beschikking te stellen aan de inspecteurs.

De heer **Azarkan**:

Wat is een query? Want dat weet niet iedereen.

De heer **Veld**:

Een query is gewoon dat je data die in een heel groot datasysteem zitten, daaruit weet te halen, waardoor degene die die gegevens nodig heeft ze kan gebruiken. Dat is best een knappe prestatie, want de technologie was toen nog niet zo geweldig. Ik vind het dus altijd heel knap van de dienst dat ze dat met die LOA's deden. Die gegevens werden er dus uit gehaald, om daarmee producten te kunnen maken. Een van die producten was informatie voor toezicht. Maar na verloop van tijd bleek dat de vele inspecteurs natuurlijk allemaal vragen stelden, maar niet elke keer een andere vraag, of ze stelden op meerdere momenten dezelfde vraag. Toen ontstond dus de behoefte om die vraag naar query's te bundelen. Als je die bij elkaar doet, is het efficiënter en overzichtelijker en heeft het de meerwaarde dat je meer gegevens bij elkaar hebt. Dat is uiteindelijk RAM geworden. Daarvan wist ik overigens aanvankelijk helemaal niet dat het bestond in die zin, want als dg bemoei je je niet ...

De heer **Azarkan**:

Vanaf wanneer wist u dat RAM bestond?

De heer **Veld**:

Van RAM weet ik wat af omdat degene die dit ontwikkeld heeft, dus het gaan van die grote verzameling query's naar één benadering, ergens in de loop van 2014 of 2015 op zijn verzoek een gesprek met mij heeft gehad en mij dat heeft uitgelegd.

De heer **Azarkan**:

Was dat een intern persoon? Een belastinginspecteur? Wie heeft dat ontwikkeld?

De heer **Veld**:

Wilt u de naam weten?

De heer **Azarkan**:

Nou nee, met name zijn rol.

De heer **Veld**:

Het was een gepokte en gemazelde medewerker die in dienst was van de Belastingdienst en die de fiscale dienst vooral ondersteunde met informatievoorziening. Het was ook een inhoudelijke kenner, zeg maar, dus iemand die dat proces ook goed in de vingers had.

De heer **Azarkan**:

Ja. Het was iemand in de uitvoering die de ondersteuning deed en eigenlijk ook op operationeel vlak heel veel wist van fiscaal.

De heer **Veld**:

Ja, en die is dat gaan oppakken, want die kende de vraag van de collega-inspecteurs. Die is dat gaan oppakken en daar is uiteindelijk RAM uit voortgekomen.

De heer **Azarkan**:

Hij kwam in 2014 of 2015 bij u op de radar.

De heer **Veld**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Wist u daarvoor al van RAM?

De heer **Veld**:

Nee, ik wist eigenlijk niet dat het op die manier bestond, omdat de vraag welke zaken onderzocht gaan worden en wat daaruit moet komen, eigenlijk niet iets is waar je je mee bezighoudt, ook ingevolge de wet. Dat laat je dus over aan de dienst. Dat had ook een hele lange voorgeschiedenis gehad vanuit die query's. Sinds jaar en dag was dat geleidelijk aan gebouwd. Op een gegeven moment kreeg de ontwikkelaar de behoefte om mij uit te leggen wat hij had gedaan. Nou, dat heeft hij inderdaad gedaan en dat was ook weer een hele knappe prestatie, om dat op die manier voor elkaar te krijgen. Ik had namelijk in diezelfde tijd ook een paar keer per jaar een gesprek met mensen uit de IT-wereld die ik kende – dat waren niet zozeer leveranciers maar gewoon deskundigen – om eigenlijk steeds dezelfde vraag te stellen: hoever zijn we nu technologisch met het halen van data uit bestanden om daar nieuwe processen van te maken? Dat hadden deze

meneer en zijn collega's binnen de Belastingdienst eigenlijk al voor een heel stuk voor elkaar.

De heer **Azarkan**:

Dit is even iets wat mij puzzelt. Even kijken hoe dat nou past. U geeft aan dat in 2014 of 2015 die bouwer, die ervaren medewerker, op bezoek kwam. Maar wij lezen in de mails dat u al in 2012 de voor dit model inhoudelijk verantwoordelijke medewerker vraagt naar kansen in het toezicht met dit model, onder meer op het gebied van risicoprofilering. Dat vraagt u zelf. Dat is in 2012.

De heer **Veld**:

Dat zou kunnen, dat staat me niet zo bij. Maar was dat gekoppeld aan RAM?

De heer **Azarkan**:

Ja.

De heer **Veld**:

Of was dat gewoon een vraag?

De heer **Azarkan**:

U spreekt in 2012 met een medewerker, de bouwer van RAM. U vraagt onder meer naar de mogelijkheden om het Australisch model toe te passen. Dat staat letterlijk in de mail die u opstelde.

De heer **Veld**:

Oké, nou dan heb ik met deze ontwikkelaar twee keer een gesprek gehad. Als u dat voorleest, zal dat zo zijn.

De heer **Azarkan**:

Nou ja, ik zit te kijken. We proberen natuurlijk als enquêtecommissie de feiten goed op orde te krijgen.

De heer **Veld**:

Ja.

De heer **Azarkan**:

Dan helpt het als we dat ook krijgen.

De heer **Veld**:

Kijk, het was weliswaar heel knap dat ze die LOA's ontwikkeld hadden, maar

het probleem met die LOA's was dat er eigenlijk geen alternatief was, want je kon dat niet meer in het oude systeem met de technologie van de jaren zestig inbouwen. Bovendien zou je dan iets zijn gaan verbeteren waar je afscheid van moest nemen. Dus ik was wel op zoek naar: hoe kunnen we nu die gegevens uit die systemen gaan krijgen om daarmee als het ware een nieuwe aanpak te creëren?

De heer **Azarkan**:

En herinnert u zich in dat kader dat u in 2012 de bouwer vraagt naar mogelijkheden om beter te profileren en in dat kader naar het Australisch model verwijst? Weet u wat dat is?

De heer **Veld**:

Daarom denk ik dat wat u voorleest, zeker zal kloppen, want ik heb namelijk in 2012 een werkbezoek van enkele dagen gebracht aan de Australische belastingdienst.

De heer **Azarkan**:

Kunt u kort uitleggen wat u dan precies verzoekt? Wat wilt u dan? Wat is dan dat Australisch model dat u hoopt te kunnen krijgen uit dat Risico Analyse Model?

De heer **Veld**:

Bij de Australische dienst heb ik een gesprek gehad met het hele managementteam. Het bijzondere van dat gesprek was dat een paar mensen aan tafel zaten in Sydney en dat weer anderen in Adelaide en op alle mogelijke andere plekken zaten. Er communiceerde er zelfs eentje via de radio, omdat hij op een plek zat waar geen andere verbinding was. Toen heb ik gevraagd: hoe werkt het hier bij jullie? Toen zeiden ze: nou, wij zijn er wel in geslaagd, al een eind gevorderd, om de informatievoorziening zodanig te maken dat wij al deze plekken kunnen ondersteunen en kunnen helpen met informatie zonder dat iedereen steeds naar Sydney hoeft te komen. Dat triggerde mij. Dus toen ik van dat bezoek terugkwam, dacht ik: hé, dat is iets wat wij ook in gedachten moeten houden. We zijn natuurlijk geen Australië, we zijn maar een klein land, maar we hebben wel het punt: hoe kunnen we uit allemaal verschillende dingen gegevens halen die we nuttig kunnen omzetten in producten voor het handhavingsbeleid, of voor de dienstverlening of voor wat dan ook? Dus die vraag, nu u 'm voorleest, zou ik hebben kunnen stellen. Maar ik heb 'm ook gesteld.

De heer **Azarkan**:

Ja, u zou hem niet alleen hebben kunnen stellen; u heeft hem inderdaad ook gesteld. Is het opmerkelijk dat u zich dat niet goed kan herinneren?

De heer **Veld**:

Nou, het bezoek aan Australië wel, zoals u hoort. Maar dat gesprek en precies die vraag aan de maker van RAM niet. Dat was mij even ontschoten.

De heer **Azarkan**:

U spreekt die medewerker nadat u in 2012 een geweldig werkbezoek hebt gebracht aan een land waar plaatsonafhankelijk allerlei informatie werd getrokken, zodat er goed kon worden afgewogen. U wijst onder meer op risicoprofilering. Wat is dat precies, risicoprofilering?

De heer **Veld**:

Als Belastingdienst neem je besluiten. Ik noemde zojuist al dat het er bij Toeslagen 25 miljoen waren. Bij de belastingkant is dat natuurlijk een veelvoud ervan, met alle grote wetten. Het idee dat je dat allemaal zou kunnen controleren, kun je natuurlijk vergeten. Dus je moet een selectie maken uit al die gegevens. Indicatoren om de goede selectie te kunnen maken, zijn dus van groot belang voor de Belastingdienst.

De heer **Azarkan**:

Ja, en dat is profileren. Wat profileer je dan precies?

De heer **Veld**:

Dat zijn selecties die je maakt uit de bestanden. Ik geef even aan wat we vroeger bijvoorbeeld bij de inkomstenbelasting deden. Nu loopt het ook wat anders. Men doet een afgifte en dan wordt er gekeken: wat doen we daarmee? In het verleden werd er een steekproef genomen. Die steekproef werd bestudeerd en dan wist je op welke punten het dat jaar mis zou gaan. Dat waren verschillende punten in het ene of in het andere jaar. Dan werd vervolgens op basis van die steekproef voor alle zaken die niet met dat onderwerp te maken hebben, een voorlopige belastingaanslag gedaan. De belofte was namelijk dat als je dat tijdig had gedaan, je dan voor 1 juli, geloof ik, hoorde wat je voorlopige belastinggegevens was. En de andere, die wel aan die criteria voldeden, werden bestudeerd.

Dat is natuurlijk wel een traag proces. Je vraagt eerst 9 miljoen mensen om aangifte te doen. Dan ga je een steekproef trekken. Als je die steekproef heb bestudeerd – dan ben je dus al een heel eind verder in de tijd – kun je pas

echt gaan controleren. Dus je hoopt dat je dat op een slimmere manier eerder uit de data kunt halen. Dan kun je daar eerder mee beginnen. En dat is ook gelukt.

De heer **Azarkan**:

Precies, want ik ga daarnaartoe. Ik proef het enthousiasme. In december 2012 stuurt deze medewerker een update over de ontwikkelingen van dit model. Dat is dus die medewerker in de bedrijfsvoering, die dat systeem en passant gebouwd heeft. In de mail staat dat er een concept voor een risicoprofiel per natuurlijke persoon wordt gemaakt en dat als dat klaar is, "we in de termen van Peter op het Australisch model zitten". Herkent u dat?

De heer **Veld**:

Nou, dat herken ik niet, maar ik heb toen niet onmiddellijk, zeg maar, in dat gesprek ... En die vragen hebben ook niet direct, zeg maar, rechtstreeks consequenties. Wel indirect in termen van mijn meningsvorming hoe het nu verder moest.

De heer **Azarkan**:

Zeker. Hij zegt in die mail: er staat een concept voor risicoprofiel per natuurlijke persoon. Een natuurlijke persoon is gewoon een inwoner van Nederland, een mens van vlees en bloed. Was het uw bedoeling om voor iedere natuurlijke persoon die bekend is bij de Belastingdienst, inclusief de Dienst Toeslagen, een risicoprofiel op te stellen?

De heer **Veld**:

Nee.

De heer **Azarkan**:

Wat was dan wel de bedoeling van uw vraag?

De heer **Veld**:

De bedoeling was om tot een risicoprofilering te komen voor aangiftes of voor aanvragen voor toeslagen. Dus niet zozeer op de persoon gericht maar op een product waar de dienst mee te maken heeft.

De heer **Azarkan**:

Maar in de mail staat dat er een concept voor een risicoprofiel per natuurlijke persoon wordt gemaakt. Hij zegt: als dat klaar is, zitten we in de termen van Peter op het Australisch model. Hoe kunt u dat rijmen met elkaar?

De heer **Veld**:

Ik rijm dat niet. Dat ...

De heer **Azarkan**:

Tenminste, hoe verhoudt zich dat? Laat ik het zo zeggen.

De heer **Veld**:

Dat wordt gemeld. Bij mij deden deze gesprekken, en ook gesprekken met externen, eigenlijk meer mee om de vraag te beantwoorden: is de tijd nu rijp om daadwerkelijk dit soort benaderingen met de oude systemen mogelijk te maken? Dat is uiteindelijk de opmaat geweest om te komen tot, zeg maar, meer de moderne data-analyse.

De heer **Azarkan**:

Ik sprak er net al eerder over ...

De heer **Veld**:

Dus ik gebruikte dat niet zozeer om me met een product te bemoeien – want nogmaals, ik wilde me niet bemoeien met wie er wordt gecontroleerd en hoe – maar wel om me als dg een mening te kunnen vormen over welke strategie en welke aanpak we de komende jaren konden gaan ontwikkelen voor de dienst om die dienst verder te brengen en ook te verlossen van die loden last van die systemen uit de jaren zestig.

De heer **Azarkan**:

U zegt: dat is niet bemoeien. Maar hoe zou u dat omschrijven?

De heer **Veld**:

Dat is eigenlijk om het beleid, de planning en de strategie van de dienst te bepalen, maar niet zozeer om te interveniëren in bepaalde gebeurtenissen.

De heer **Azarkan**:

Maar op het hoogste niveau is dat, zou je kunnen zeggen, een beetje de richting uitzetten van wat zou kunnen, dus de toepassing. En dat is op het hoogste niveau je bemoeien met de dienst.

De heer **Veld**:

Zeker.

De heer **Azarkan**:

Realiseerde u zich destijds dat het gebruik van deze applicatie op een aantal punten in strijd was met privacywetgeving en non-discriminatiebeginselen?

De heer **Veld**:

Nee. Ik heb daarstraks al uitgelegd dat er eigenlijk ook geen alternatief was om dit te doen. Er was ook een zekere structuur.

De heer **Azarkan**:

Wat bedoelt u dan precies met: er was geen alternatief voor het Risico Analyse Model?

De heer **Veld**:

Nou, de belasting moet natuurlijk geïnd worden. Daar hebben we inspecteurs voor in dit land. Die inspecteurs moeten toezicht kunnen uitoefenen. Die hadden een informatievraag die je niet uit die administratieve systemen kon halen. Daarom werden query's ...

De heer **Azarkan**:

Sorry dat ik u onderbreek, meneer Veld, maar we hebben nog een heleboel vragen. U moet mij dat echt vergeven, als u dat wilt. Ik wil het toch even stapsgewijs met u doornemen. U zegt: er was geen alternatief. Heeft u in de tijd een alternatief overwogen?

De heer **Veld**:

Ik heb niet een alternatief voor RAM overwogen, maar ik heb wel overwogen om op het moment dat het ook technologisch mogelijk wordt om die data wel uit die systemen te halen – dat is later aangepakt met de Broedkamer en dergelijke en uiteindelijk in de Investeringsagenda die ik voor 2015 opgesteld heb – die stappen te gaan zetten. Dat was mijn doel.

De heer **Azarkan**:

Maar toen u dat systeem zag en u daar een medewerker ...

De heer **Veld**:

Op dat moment had ik geen alternatief, want er was geen alternatief.

De heer **Azarkan**:

Maar waarom dacht u dan na over een alternatief?

De heer **Veld**:

Omdat het onbevredigend is als je moet werken met meer dan 5.000 lokale applicaties. Die waren weliswaar knap gemaakt. RAM was een van de vele. Ik kende die natuurlijk ook lang niet allemaal; de meeste niet, trouwens. Dus het is natuurlijk onbevredigend om daarmee op de langere termijn de toekomst in te gaan, want het was eigenlijk een soort bijproduct. Het was een aparte ontwikkeling op het hoofdsysteem. Waar je naartoe wilde, was een structurele informatieaanpak voor die dienst.

De heer **Azarkan**:

Wat was er gebeurd als RAM al eerder was gestopt?

De heer **Veld**:

Nou, ik denk dat de inspecteurs dan ernstig onthand waren geweest, omdat ze dan niet meer de informatie hadden gekregen die ze nodig hadden om dingen te doen. Mag ik een paar voorbeelden geven?

De heer **Azarkan**:

Dat laten we voor het verhoor. Het is uiterst aantrekkelijk, maar als u het mij toestaat, ga ik toch nog even proberen ...

De heer **Veld**:

Anders blijft het een beetje abstract waar RAM over gaat. Dat wil ik eigenlijk zeggen.

De heer **Azarkan**:

Nou, toch even over RAM. Ik las net op dat het in strijd was met privacywetgeving en non-discriminatiebeginselen. Had u zich dat gerealiseerd toen u dat voorbij zag komen in 2012?

De heer **Veld**:

Dat heb ik mij nooit gerealiseerd, omdat er een zekere structuur was in RAM in de zin dat er iemand was die het had ontwikkeld, dat er een aantal hoofdgebruikers waren en dat er andere gebruikers waren. Er waren verschillende rechten op dat systeem. Ik geef toe dat heel veel mensen het konden gebruiken. Dat is inderdaad zo.

De heer **Azarkan**:

Dus dat van die rechten was ...

De heer **Veld**:

Er waren mij geen incidenten bekend en geen klachten op dit punt, noch van buiten noch van binnen. En ik heb altijd vertrouwd op artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen, namelijk de geheimhoudingsplicht, die met name bij de inspecteurs van begin af aan ingewassen is. Ik mocht er dus op vertrouwen dat met die informatie geen verkeerde dingen gebeurden, de facto.

De heer **Azarkan**:

Precies. Heeft u geprobeerd om die applicatie te stoppen, om die aan banden te leggen?

De heer **Veld**:

Nee.

De heer **Azarkan**:

Heeft u de staatssecretaris ooit geïnformeerd over deze applicatie?

De heer **Veld**:

Ik heb geprobeerd een structureel alternatief te ontwikkelen voor de lange termijn voor de dienst.

De heer **Azarkan**:

U wilde die applicatie verder ontwikkelen zodat die nog beter kon werken? Zodat die beter kon profileren?

De heer **Veld**:

Ja, maar niet meer als LOA, maar gewoon als data analytics voor de dienst als geheel.

De heer **Azarkan**:

Ja, dat is helder. U heeft de staatssecretaris niet geïnformeerd over deze applicatie?

De heer **Veld**:

Nee.

De heer **Azarkan**:

Toch even: zag u wel problemen met die lokaal ontwikkelde applicaties? U had het over 5.000. Ons zijn er in ieder geval 1.555 bekend. We zullen nog

op zoek gaan naar die andere 3.500. Wat waren volgens u nou de grootste problemen met die lokaal ontwikkelde applicaties?

De heer **Veld**:

Er waren eigenlijk drie problemen. Ze waren evolutionair ontstaan. Dat was eigenlijk één probleem. Dan krijg je niet altijd een toekomstvaste oplossing. Dat was probleem één. Twee. Binnen de gegeven technologie was het met betrekking tot informatiedragers behelpen. Aanvankelijk ging dat via USB-sticks. Dan heb je dus ook weer een risico. Ik weet niet hoe dat later ging. In de cloud heb je risico's, maar met die sticks, die kunnen kwijtraken, heb je ook risico's. En het derde is het volgende. Die inspecteur gebruikte die gegevens wel – ik had er alle vertrouwen in dat dat binnen de geheimhoudingsplicht ordelijk gebeurde en mij waren ook geen incidenten bekend – maar je wist eigenlijk niet precies hoe en waar die gegevens gebruikt werden. Dat werd niet op die manier geregistreerd, dus dat waren wensen voor zaken die je wel nodig zou hebben.

Dat is voor mij overigens aanleiding geweest om in 2014 wat breder aan een groep te vragen om te rapporteren over de gegevensuitwissing. Dat hebben ze gedaan. Dat rapport over gegevensuitwissing is in 2015 verschenen. Daar kwam inderdaad uit dat de informatie van de dienst op zich goed ontwikkeld is, maar dat die erg evolutionair is, zich op verschillende plekken bevindt en dat er soms ook met andere criteria gewerkt wordt. Daar kwam uit dat het voor de toekomst belangrijker is om je structureel af te vragen: is dit noodzakelijk, willen we dit en kunnen we het dan ook? Dat vond ik weer goede criteria om die data analytics voor de toekomst mee vast te stellen.

De heer **Azarkan**:

Precies. Ik ga toch nog even naar die lokaal ontwikkelde applicaties. Toen u dat landschap zo aantrof, maakte u zich toen zorgen over de datakwaliteit, de privacy, mogelijke discriminatie, transparantie en bewaartermijnen van lokaal ontwikkelde applicaties voor gegevens van burgers?

De heer **Veld**:

Ik maakte me er zorgen over dat er zo veel LOA's waren en dat die zo divers ontstaan waren. Soms waren ze op één kantoor ontstaan en daarna door meer kantoren in gebruik genomen.

De heer **Azarkan**:

Het was meer de onbeheersbaarheid?

De heer **Veld**:

Daar had ik meer zorgen over. Het zou ook verkeerd gebruikt kunnen worden, maar het ging eigenlijk altijd goed. Er waren eigenlijk geen klachten over, dus overheersend was toch dat het eigenlijk best wel een knappe prestatie was om dat te doen. Dus misschien was het zo dat de beheerspunten overheersten. Ik wist dus wel: dit kan niet de toekomst zijn; je kunt niet 5.000 ... Ik geloof dat u gelijk hebt. Ik heb in de krant ook zoiets gelezen dat er meer dan 5.000 LOA's waren. Dat zal ongetwijfeld ook weer kloppen. Je kunt niet een traject in om een voor een al die LOA's aan te gaan pakken. Daar moet je een andere benadering voor kiezen.

De heer **Azarkan**:

Want als we daarop inzoomen, dan waren met name die laatste elementen, namelijk de bewaartermijn en het gebruik van soms bijzondere gegevens van burgers, toen rechtstreeks in strijd met de destijds geldende Wet bescherming persoonsgegevens. Heeft iemand u dat verteld?

De heer **Veld**:

Nee.

De heer **Azarkan**:

Heeft u zich dat zelf afgevraagd: "Oeh jongens, wat gaan we nou met al die data van die burgers doen? Er zijn 1.500, misschien 5.000 applicaties. Wie slaat nou wat op? Kan dat ook nog nadelige gevolgen hebben voor burgers? Met wie wordt dat gedeeld?"

De heer **Veld**:

Nee.

De heer **Azarkan**:

Werd dat wel gelogd? Wist u wel per applicatie wie er op welk moment toegang had tot welke informatie?

De heer **Veld**:

Dat wist je niet precies. Er is overigens een heel groot project geweest, dat meerdere jaren heeft geduurd, om de logging bij de dienst te verbeteren. Dat is ook gelukt, maar dat was niet 100%.

De heer **Azarkan**:

Maar het gaat me om die tijd, meneer Veld. Ik heb het dus over 2011-2012.

Als u dat landschap overziet, wist u dan van die applicaties wie op welk moment toegang had tot de systemen?

De heer **Veld**:

Nee, dat wist ik niet.

De heer **Azarkan**:

Nee. Ik geef het woord aan mevrouw Maatoug.

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Veld, de commissie wil het nu met u hebben over dienstverlening, handhaving en fraudebestrijding. De commissie heeft in deze enquête al aan veel personen gevraagd en doen dat in dit verhoor ook aan u: wat is volgens u het verschil tussen misbruik en oneigenlijk gebruik?

De heer **Veld**:

De dienst maakt gebruik van een handhavingsregie. Dat begint dus bij informeren en dienstverlening. Vervolgens, bijvoorbeeld bij aangifte of een aanvraag, komt het corrigeren van fouten, dus fouterstel. Dan kunnen mensen dingen fout hebben gedaan waardoor een wet niet wordt gebruikt in de zin zoals hij bedoeld is. Dat is oneigenlijk gebruik. Dan kun je die aanvraag corrigeren en misschien zelfs een boete opleggen. Fiscaal kan dat zeker. Bij toeslagen is dat lang niet gebeurd door de problemen van de achterstanden. Fraude wordt het op het moment dat er sprake is van een vermoeden van doelbewust misbruik van de regels. Daarvoor was in de dienst één heel duidelijke procedure. Dan wordt die zaak namelijk in handen gegeven van de FIOD, die die nader gaat onderzoeken. Als de FIOD tot het oordeel kwam dat er inderdaad een gegrond vermoeden van misbruik was, dan werd dat met het Openbaar Ministerie verder behandeld. Dat is het verschil dus. Het is niet alleen maar een inhoudelijk verschil, maar ook een verschil in behandeling.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké, dus u geeft heel duidelijk het inhoudelijke verschil aan tussen oneigenlijk gebruik en misbruik. Zegt u dat het op het moment dat het gaat om fraude, die u net heel duidelijk definieerde, aan de FIOD is?

De heer **Veld**:

Ja, er kan dus een vermoeden van fraude rijzen in het behandelproces. Op het moment dat een onderdeel, of dat nu de fiscale dienst of de toeslagendienst was, het idee had "hé, hier zit mogelijk een strafbaar feit

achter", werd er contact met de FIOD opgenomen. Die beoordeelt dan of die dat ook vindt en of die de zaak verder in behandeling gaat nemen.

Mevrouw **Maatoug**:

Hoe verhouden dienstverlening, handhaving en fraudebestrijding zich volgens u tot elkaar?

De heer **Veld**:

Nou, de dienstverlening heeft onder meer als heel belangrijke functie om te voorkomen dat er fouten gemaakt worden. Het bekendste voorbeeld, dat iedereen iets zal zeggen, is de vooraf ingevulde aangifte. Dat is een enorme dienstverlening aan de burger: volgens ons zijn dit uw gegevens. In de meeste gevallen zegt de burger ook: "Dat klopt als een zwerende vinger. Dat is zo. Die gegevens kloppen." Dat is een enorme dienstverlening, die voorkomt dat er fouten gemaakt worden. Diezelfde burger realiseert zich dat heel goed. Ik realiseer me dat zelf tenminste elk jaar heel goed: als ik dat zelf zo in had moeten vullen, was er een dikke kans geweest dat ik een fout had gemaakt, en nu maak ik daarin geen fout. Dienstverlening heeft daarbij dus een heel belangrijke rol.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus met hele goede dienstverlening voorkom je fouten?

De heer **Veld**:

Ja. De VIA is eigenlijk wel het beste voorbeeld, hoor. Dat zeg ik er gelijk bij. Dat is een heel goed voorbeeld. Eigenlijk is dat een controle, want er wordt gekeken welke gegevens van een persoon we hebben die van belang zijn voor de aangifte IB. Volgens de dienst kloppen die gegevens, dus als de burger dan zegt "die gegevens kloppen inderdaad voor mij", is de kous eigenlijk ook een beetje af. Dat was ook de reden dat ik bij de VIA op een gegeven moment ben gaan zeggen: waarom leggen we deze mensen eigenlijk nog een voorlopige aanslag op en leggen we niet gelijk een definitieve aanslag op? Dat zijn we ook gaan doen. Dat werkte fantastisch goed uit. Dat is een van de redenen dat die definitieve aanslagen versneld werden en dat daarna ook de definitieve toeslagvaststelling versneld kon worden. Dan zie je dus de hele krachtige functie van dienstverlening in het kader van je hele handhavingsregie. Dat was het woord dat we ervoor gebruikten.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik vroeg naar de relatie tussen dienstverlening, handhaving en

fraudebestrijding. U geeft nu heel duidelijk aan: goede dienstverlening voorkomt fouten en speelt een belangrijke rol in je handhavingsregie. Dat is dan misschien ook de relatie tussen dienstverlening en handhaving. Kunt u de commissie vertellen wat dan de relatie is met fraudebestrijding?

De heer **Veld**:

De handhaving is daarmee voor een groot deel ingevuld; als de gegevens blijken te kloppen, dan is die ingevuld. Maar het klopt natuurlijk niet allemaal, dus voor een deel moet er toch een onderzoek plaatsvinden naar een aantal aangiftes. Daar zitten volgens dezelfde gedachtevorming ook een aantal aanvragen van toelagen in. Die moeten dan gecontroleerd worden. Dat kan leiden tot correcties. Dan krijg je een brief van de inspecteur – ik blijf maar even bij de VIA – van: het klopt niet helemaal; volgens onze gegevens is dát het gegeven en niet dát het gegeven. Dan krijg je eigenlijk een correctie daarop. Dat is dus een duidelijke stap in het kader van je handhaving. Dat heeft nog niets met fraude te maken. In de fase daarna, als je die handhavingsronde achter de rug hebt, zijn er een aantal gevallen – die vloeien misschien niet echt voort uit de handhaving, maar sommige komen ook anderszins, uit indicatoren van buiten – waarvan je zegt: hé, hier is meer aan de hand dan alleen maar een te corrigeren bedrag; hier is mogelijk sprake van fraude in de zin van strafbaar handelen. Dan treedt het mechaniek in werking zoals ik net schetste, richting FIOD.

Mevrouw **Maatoug**:

Richting FIOD, oké. We hebben het nu in algemene zin erover gehad en ook aan de hand van het voorbeeld van de vooraf ingevulde aangifte. Was u op de hoogte van de totale omvang van fraude met toelagen in de jaren dat u directeur-generaal was? Over welke beleidsinformatie beschikte u toen?

De heer **Veld**:

Nee, ik kan me eigenlijk niet herinneren dat er eventueel in de vorm van een getal of zo heel duidelijk was wat fraude was. Dat is natuurlijk ook niet zo gemakkelijk, want als fraude echt vastgesteld is, dan is dat een strafrechtelijk traject. Dat gebeurt dan uiteindelijk door het Openbaar Ministerie, dus dat onttrekt zich de facto eigenlijk een beetje aan je waarneming op dat moment. Dat is moeilijk op te tellen, want het gaat over heel veel jaren en over verschillende mensen, dus dat beeld is niet zo makkelijk te krijgen. Het klinkt als een eenvoudige vraag, maar het antwoord is heel moeilijk.

Mevrouw **Maatoug**:

Hoe zou u de omvang of de inschatting van de omvang van toeslagfraude ten opzichte van fiscale fraude duiden? We hebben het over ordegrööte, want u geeft heel duidelijk aan: ik kan natuurlijk niet een precies getal geven.

De heer **Veld**:

Ja, ik ... Dan gebruik ik het woord "vermoed". Ik vermoed dat de hoeveelheid fraude bij toeslagen groter was dan bij fiscaal. Hoe komt dat? Omdat, toen het systeem met toeslagen is gestart, via de Awir in 2005, 2006, in het begin het eerste signaal van de politiek was: je moet toekennen en niet controleren; controleren komt op een later moment wel. Dus dat heeft wel een beetje een cultuur gegeven, in ieder geval bij sommigen ... Dat heeft sommige mensen die kwaad zouden willen, de kans gegeven om te zeggen: o, wacht effe, dus de Nederlandse overheid is een beetje een pinautomaat geworden; er wordt eigenlijk niet gecontroleerd of misschien later, dus daar is het makkelijker om vanaf te wijken. Dat is bij de inkomstenbelasting toch wel een stuk ingewikkelder, omdat de Belastingdienst heel veel van de informatie gewoon zelf heeft en dus makkelijk kan controleren.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus uw vermoeden als directeur-generaal Belastingdienst was dat de fraude bij toeslagen groter was dan aan de fiscale kant.

De heer **Veld**:

Ja. En waarom we dat vermoédden, is omdat we dat eigenlijk niet wisten, want er werd, zoals ik net zei, in de eerste jaren eigenlijk niet gecontroleerd. Dat gebeurde pas later. Dus die controles zijn later gekomen en toen zijn de fraudesignalen ook toegenomen.

Mevrouw **Maatoug**:

Waar viel nou in de bestrijding van risico's – ik gebruik even het woord "winst" – de meeste winst in euro's te behalen bij toeslagen: in het bestrijden van fraude of in het voorkomen van fouten en oneigenlijk gebruik?

De heer **Veld**:

Het laatste, het voorkomen van fouten.

Mevrouw **Maatoug**:

Waarom?

De heer **Veld**:

Omdat fraude natuurlijk ... De meeste mensen zijn van goede wil. Gelukkig is de compliance in Nederland relatief hoog, dus heel veel mensen doen het eigenlijk gewoon goed. Als er fouten worden gemaakt, zijn heel veel van die fouten eigenlijk fouten uit onwetendheid of zijn het maar kleine dingen. Het is te moeilijk, te ondoorgrondelijk. Dat geldt zeker voor dat hele toeslagenstelsel. Dat is natuurlijk wel heel erg ingewikkeld voor burgers. Daar maken ze makkelijk fouten in. Als je die fouten kunt herstellen, dan gaat het om heel veel misschien wat kleinere correcties, maar bij heel veel mensen levert dat grote bedragen op. Fraude is natuurlijk doelgericht, om voordeel voor jezelf te behalen. Als je heel slim bent als fraudeur, kun je je misschien wel op een oneigenlijke manier geld toe-eigenen, maar dat wil nog niet zeggen dat het daarmee een groot bedrag is op het geheel. Dus ik denk dat de dienstverlening en de handhaving eigenlijk het grootste rendement hebben.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus het hoogste rendement zat bij de handhaving en dienstverlening.

De heer **Veld**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar u had wel het vermoeden dat de fraude het grootst was bij toeslagen ten opzichte van het fiscale.

De heer **Veld**:

Ja, groter dan bij fiscaal, in ieder geval bij de personen, want er is natuurlijk ook nog wel ... Dat is niet een vergelijkbaar systeem, maar de btw-fraude is bij de fiscale kant natuurlijk ook altijd wel een zorgenkind geweest. Maar als je het over de personen hebt, toeslagontvangers en inkomstenbelasting ... De meeste burgers hebben met allebei te maken ...

Mevrouw **Maatoug**:

Dus als u zegt "mijn vermoeden als directeur-generaal was dat in die periode de fraude groter was bij toeslagen", dan heeft u het over toeslagen bij personen. Zegt u dat? Ik heb nu even niet meer scherp wat u vergelijkt.

De heer **Veld**:

Een toeslag wordt altijd uitgekeerd aan een persoon. De fraudesignalen die er kwamen, gingen natuurlijk vooral over toeslagen, maar dat ging meer

over de kinderopvangtoeslag dan over de andere. Dat ging ook bijvoorbeeld over gastouderbureaus, dus dat ging wel degelijk ook over de instellingen die erbij betrokken waren.

Mevrouw **Maatoug**:

Welk instrument is het meest geschikt om in te zetten als het gaat om onbewuste fouten in een aanvraag? Is dat dienstverlening, handhaving of fraudebestrijding?

De heer **Veld**:

Onbewuste fouten kun je beter gewoon met ... Die moet je gewoon in je handhavingsregie proberen te pakken. Fraude gaat over het doelbewuste.

Mevrouw **Maatoug**:

Welk instrument is het meest geschikt om in te zetten als het gaat om oneigenlijk gebruik?

De heer **Veld**:

Ook handhaving.

Mevrouw **Maatoug**:

Handhaven?

De heer **Veld**:

Ja, in eerste instantie eigenlijk wel, omdat een burger op een oneigenlijke manier gebruikmaakt van de regelgeving. Dan kun je natuurlijk zeggen "oké, daar ga ik mee niet akkoord", maar dan ontstaat er ook weer jurisprudentie, dus dan ben je eigenlijk nog steeds bezig zo'n geval niet als een fraudegeval te behandelen, maar ben je ook bezig met bijvoorbeeld intensieve handhaving om te kijken of je het kunt stoppen, of je het wil stoppen en of ook de beleidsmaker het oneigenlijk gebruik vindt. Dus dat is meer oneigenlijk gebruik. Fraude is heel duidelijk: dit is de wet, dit zijn de regels; hier wordt doelbewust geprobeerd ...

Mevrouw **Maatoug**:

Doelbewust? Wat bedoelt u daar dan mee? Dus de intentie die ...

De heer **Veld**:

Nou, het meest beroemde voorbeeld is dat van de Bulgarenfraude. Dat begon als GBA-fraude – de opsporingsinstanties waren ook bezig om daarnaar te kijken – om je daarmee vervolgens een toeslag toe te eigenen.

Daarom was er dus ook een vermoeden bij de opsporingsinstellingen dat hier sprake was van fraude, want als iemand een verkeerd adres geregistreerd weet te krijgen met als oogmerk om toeslagen te verwerven, dan krijg je een vermoeden van fraude.

Mevrouw **Maatoug**:

U geeft nu in dit stuk van het verhoor eigenlijk heel duidelijk aan: goede dienstverlening voorkomt heel veel; dan zorg je ervoor dat er zo min mogelijk fouten zijn. Ik vroeg u: wat is het effectiefste instrument? Toen gaf u aan: dienstverlening en een stuk handhaving.

De heer **Veld**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

De commissie vindt in haar onderzoek dat het kabinet vanaf 2011 veel inzet op fraudebestrijding, zoals in de brief van 13 mei 2011 waar we het eerder over hadden, van minister Kamp van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de staatssecretaris Weekers van Financiën. Dat ging om die 25 miljoen waar we eerder wat uitgebreider over spraken. Ook zien we veel overleggen of organisatieonderdelen die de naam "fraude" krijgen, zoals het mt Fraude; dat is weer later in de tijd. Ook in brieven richting de Kamer wordt veel gesproken over fraudebestrijding. Meneer Veld, kunt u de commissie vertellen hoe dat zich nou verhoudt tot uw hele duidelijke inschatting dat de meest effectieve manier en de meest effectieve instrumenten in dienstverlening en handhaving zaten?

De heer **Veld**:

Ik ben er altijd van uitgegaan dat verreweg de meesten van de Nederlandse burgers geneigd zijn conform wetten en regels een toeslag aan te vragen of een belastingaangifte te doen. Dan verwachten ze wel dat de overheid erop let dat de andere burgers dat ook doen. Handhaving op fraudebeleid wordt dus ook gevraagd door de burgers om te weten dat zij inderdaad niet de enigen zijn die belasting betalen, maar dat ook de anderen benaderd worden om belasting te betalen of om zich goed te gedragen bij de toeslagen. Dus om de compliance op niveau te houden, is het noodzakelijk om de fraude niet te bagatelliseren. Die is niet zo heel geweldig groot, omdat andere dingen eigenlijk meer opbrengen, zoals u net terecht heeft betoogd, maar het is wel nodig om de compliance op een hoog niveau te hebben. Bovendien, als je iets hebt zoals de Bulgarenfraude of aan de fiscale kant de btw-carrouselfraude of rijke particulieren die hun geld illegaal stallen zonder

daar belasting over te betalen, dan verwacht de Nederlandse burger wel van de overheid dat daartegen opgetreden wordt. Dat is het belang van fraudebeleid: natuurlijk om degene aan te pakken die fraude heeft gepleegd, maar ook om daarmee eigenlijk de integriteit van het systeem als geheel te bewaken.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus u geeft hierbij aan: compliance is belangrijk, ook voor de burgers van Nederland. U gaf net in het verhoor ook heel duidelijk aan: als het over fraude gaat, gaat het om intentie. In die hele keten zitten we dan, en dan gaat het naar de FIOD. Daarvóór zitten allemaal andere stappen die daar ook een rol in spelen. Vat ik het zo goed samen, meneer Veld?

De heer **Veld**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik wil u graag een stukje voorlezen uit de Kamerbrief van 10 mei 2013. Die is geschreven naar aanleiding van de Bulgarenfraude die u net noemde. U kent de brief.

De heer **Veld**:

Nou, ik weet dat er op 10 mei een brief is gestuurd. Het is iets te veel gezegd dat ik die hele brief ...

Mevrouw **Maatoug**:

U heeft die brief toen geparafeerd?

De heer **Veld**:

Zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

Toen die uitging?

De heer **Veld**:

Zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

En ook goedgekeurd dat die uitging?

De heer **Veld**:

Dat is tien jaar geleden. Ik ben bijna 72 jaar. Ik kan die brieven niet allemaal in mijn geheugen opslaan.

Mevrouw **Maatoug**:

Nee, dat snap ik. Maar het is ook niet zo dat u elke dag onder ede verhoord wordt bij een parlementaire enquête.

De heer **Veld**:

Precies. Ik ken het proces nog heel goed.

Mevrouw **Maatoug**:

U kent de brief, u heeft die geparafeerd en ...

De heer **Veld**:

10 mei is de maatregelenbrief.

Mevrouw **Maatoug**:

Zo is het. Een van de maatregelen, de tweede extra maatregel op de vierde pagina, is dat er geen "verlening voorschot bij verhoogd frauderisico" wordt gegeven. "Recentelijk heeft de Belastingdienst Toeslagen risicoprofielen geïntroduceerd waarmee aanvragen met een mogelijk verhoogd frauderisico worden gedetecteerd." Afgelopen week en ook deze week is ons meermaals verteld dat deze inschattingen gingen over het maken van fouten in het kader van handhavingsbeleid en handhavingsregie. Waarom wordt hier dan gesproken over een "verhoogd frauderisico"?

De heer **Veld**:

Ja, het is inderdaad zo dat een risicoselectiesysteem alleen maar een uitworp geeft van gevallen om te laten onderzoeken. Op dat moment kun je niet vaststellen dat er sprake is van fraude. Dat zou onmogelijk kunnen. Het kan wel zijn dat er criteria bij zitten waardoor je weet dat je er in sommige gevallen meer naar moet gaan kijken, naar een correctie. Daar zou fraude uit voort kunnen vloeien. Maar je kunt uit zo'n systeem inderdaad niet rechtstreeks afleiden dat er fraude aan de hand zou kunnen zijn.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar hoe kan dat dan zo genoemd worden in de Kamerbrief?

De heer **Veld**:

Ja, dat klinkt misschien iets krachtiger dan zo'n systeem zou kunnen

waarmaken. Maar het was inderdaad wel de bedoeling, en dat was ook heel duidelijk de wens van de Kamer, om ervoor te zorgen dat zo'n voorschot als het ook maar enigszins mogelijk is niet zou worden toegekend aan mensen waar een frauderisico is. Dat is inderdaad niet zo gemakkelijk vast te stellen, in ieder geval niet met een eenvoudig controlesysteem.

Mevrouw **Maatoug**:

U geeft nu heel duidelijk aan: je kunt niet van tevoren vaststellen of er sprake is van fraude.

De heer **Veld**:

Nee, maar het gaat om frauderisico natuurlijk.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf net bij de vraag wat oneigenlijk gebruik is en wat fraude is een hele scherpe definitie van de verschillen. U gaf ook aan dat de meest effectieve maatregelen en instrumenten zitten in dienstverlening en handhaving. Aan het einde van die keten, waar de intentie bewezen kan worden aan de FIOD, komen we bij het stuk fraude.

De heer **Veld**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Hoe kan het dan dat in een brief die aan de Kamer gestuurd wordt, gesproken wordt over frauderisico, terwijl het ging over een model dat een inschatting maakte van fouten?

De heer **Veld**:

Nou, ik kan eigenlijk alleen maar bedenken dat als je een goed selectiemechanisme hebt, waarin je risicofactoren die je vanuit het verleden kent over waar het mis kan gaan ... Als je die gevallen bekijkt, weet je dat bij een gedeelte daarvan mogelijk ook fraude aan de hand zou kunnen zijn. Daar zou je dan op door kunnen onderzoeken en dan zou je dat vast kunnen stellen.

Mevrouw **Maatoug**:

Deze brief is met heel veel departementen en intern afgestemd. Hij is in korte tijd geschreven. Daar hebben we al veel over gehoord in de verhoren en ook in de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. U heeft 'm geparafeerd voordat hij door de staatssecretaris getekend wordt en

naar de Kamer gaat. Is er toentertijd gesproken over welke termen gebruikt werden in de brief, wanneer er werd gesproken over fraudebestrijding en wanneer er werd gesproken over handhaving?

De heer **Veld**:

Ik denk wel dat er een behoefte was en dat de mensen in de Kamer die deze brief wilden lezen, ook wel het verwachtingspatroon hadden dat er duidelijke taal zou worden gesproken.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus er was een verwachting over de taal die ...

De heer **Veld**:

Er zat ook wel een beetje een tijdgeest in, vermoed ik.

Mevrouw **Maatoug**:

Er was een verwachting over de taal die werd gesproken. Maar ik vraag het aan u vanuit uw verantwoordelijkheid als directeur-generaal Belastingdienst: heeft u geadviseerd of aangegeven dat het onnauwkeurig was? Fraude heeft namelijk een hele andere definitie, zoals u net in dit verhoor onder ede aangaf.

De heer **Veld**:

Dat heb ik denk ik op dit punt niet gedaan, want anders zou ik het vermoedelijk gecorrigeerd hebben. Maar ...

Mevrouw **Maatoug**:

Dus u heeft het niet gezegd en het is niet gecorrigeerd?

De heer **Veld**:

Maar het zou ook kunnen zijn ... Het is een brief aan de Kamer waarin het beleid uitgelegd wordt. Het zijn nog niet de maatregelen en de juridische teksten en de formulering van die maatregelen zelf. Dat komt later.

Mevrouw **Maatoug**:

Dat komt later. Kan ik daar dan uit concluderen dat het gebruiken van die woorden voor u als directeur-generaal niet zo belangrijk was en dat u vooral lette op de maatregelen? Is dat wat u hiermee zegt?

De heer **Veld**:

Het is inderdaad zo dat ik weleens zei: als ik alles wat mij passeert echt op

woorden zou moeten lezen, dan was ik allang blind geweest. Het is inderdaad niet zo dat ik al die teksten echt op Nederlands, op tekst of op dat soort woorden nalas. Ik keek veel meer naar de essentie. Gaat dit de goede kant op? Ben ik het ermee eens? Kunnen we hier straks ook mee uit de voeten? Is dit vorm te geven?

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. Daar lette u dan op.

De heer **Veld**:

Ja, meer op dat soort criteria.

Mevrouw **Maatoug**:

Is dat ook de reden dat u bijvoorbeeld bij zo'n brief dan ook geen opmerking meer maakt richting de staatssecretaris?

De heer **Veld**:

Nee, ik weet niet meer precies ... Er was nogal veel te doen over deze brief, ook van inhoudelijke aard. Dan heb je het ook wat drukker met de inhoudelijke discussie, ook met de andere departementen en met je eigen staatssecretaris, in plaats van ook nog op elk woord te letten.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus in de Kamerbrief richting de Kamer wordt gesproken over frauderisico terwijl het niet gaat over frauderisico.

De heer **Veld**:

Er had misschien kunnen staan "mogelijke frauderisico's", want die hadden uit het systeem voort kunnen vloeien. Op zich is de stelling wel juist dat je geen voorschot moet verlenen als er een frauderisico is. Dat is in die zin niet onwaar. De vraag is alleen op welke wijze je dat oordeel kunt vormen. Dat kun je niet zomaar uit een controlesysteem halen. Daar vloeit niet een-twee-drie rechtstreeks uit voort dat iets een frauderisico is.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar hoe kan er dan een model gebouwd worden dat kijkt naar intentie, wat volgens u de definitie was van fraude?

De heer **Veld**:

Nee. Het enige wat je kunt doen, is in het kader van je algehele handhavingsregie eerst diensten verlenen en dan handhaven. Dan heb je een

selectiesysteem om die gevallen eruit te halen waar je echt naar wilt kijken, omdat de massa veel te groot is om met menskracht aan te kunnen. Daar zitten ook gevallen bij waarbij er meer reden is om er extra goed naar te kijken. Daar zou mogelijk een frauderisico in kunnen zitten, maar dat blijkt op dat moment nog steeds niet. Dat blijkt pas als bij doorbehandeling blijkt dat er meer aan de hand is, zelfs zodanig dat we de FIOD moeten inschakelen. Dat is het proces.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. We hadden het eerder in dit stuk van het verhoor over de ordegröte van de fraude. U had het vermoeden dat het groter was bij de Dienst Toeslagen. Kunt u de commissie vertellen of dat in euro's ging of was dat in procentuele zin?

De heer **Veld**:

Dat waren in mijn geest eigenlijk meer een aantal gebeurtenissen. Er waren enkele trajecten geweest met gastouderbureaus. Er waren veroordelingen, interventies door de FIOD en een aantal signalen dat sterk toenam voor Toeslagen richting de FIOD. Het zat meer in dat soort dingen die het beeld bevestigden, niet zozeer het tellen van de euro's.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus het waren die signalen, die incidenten. Dat gaf dat beeld. Had u nou een beeld in euro's? Had u daar een ordegröte dan wel een procentueel beeld bij?

De heer **Veld**:

Nee, nee. Daar komt misschien nog iets bij. Als ik iets hoorde over een fraudezaak, dan was het meer "een zaak", en niet een soort optelling. Gewoon omdat ik dan denk: dat zijn toch appels en peren.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. We hebben in dit stuk van het verhoor best uitgebreid stilgestaan bij verschillende definities. U gaf die meteen in een keer heel duidelijk. U constateerde zelf dat het gebruik van het woord "fraude" in de Kamerbrief onjuist was. U gaf ook aan: daar heb ik geen opmerkingen over gemaakt, want dat gebeurde heel vaak. De vraag van de commissie aan u is: waarom werd er vanaf 2011 ... We hadden het eerder over de brief van de heer Kamp, op dat moment minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, en de heer Weekers, op dat moment staatssecretaris Fiscaliteit, over de fraudeaanpak in de kinderopvang. Waarom werd er vanaf 2011 zo veel

ingezet op fraudebestrijding in de sociale zekerheid en de inkomensondersteuning, inclusief toeslagen, terwijl in het toeslagenstelsel de meeste verbeterpunten en uitdagingen lagen bij het terugdringen van oneigenlijk gebruik en het voorkómen van foute aanvragen?

De heer **Veld**:

Nou, dat laatste ... Ik ga natuurlijk niet over het fraudebeleid van het ministerie van Sociale Zaken, dus over die kant van de zaak heb ik dan even geen mening. Maar voor Toeslagen is het zo dat er wel heel veel incidenten waren die erop wezen dat we moesten gaan opletten dat we voldoende zouden investeren in de fraudeaanpak. Er was dus wel degelijk een trigger om daarnaar te gaan kijken. Dat wil niet zeggen dat we in één keer dachten dat alles fraude was, bepaald niet, maar het kwam wel voor en het was belangrijk om daarop in te grijpen, in het bijzonder in het geval van de kinderopvangtoeslag.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik verwijs naar Sociale Zaken omdat daar ook keuzes zijn gemaakt over de kinderopvangtoeslag en de fraudeaanpak daarbij. Dat is ook een brief die ondertekend is door de staatssecretaris.

De heer **Veld**:

Ja, maar voor mij was eigenlijk niet zozeer van belang wat Sociale Zaken zei of schreef, maar veel meer de incidenten die op tafel kwamen en de casuïstiek waardoor we bij Toeslagen zeiden: we moeten gaan opletten of dit wel goed gaat.

Mevrouw **Maatoug**:

U heeft meermaals in dit verhoor aangegeven, bijvoorbeeld bij de klachten of de invoering, dat je altijd moet kijken naar het onderliggende probleem en dat je dát moet aanpakken. U heeft in dit verhoor ook meermaals aangegeven dat problemen gedeeltelijk in de systematiek zaten.

De heer **Veld**:

Ja, zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

Heeft u iets anders als oplossing voorgesteld voor die onderliggende problemen in plaats van die inzet op fraudebestrijding bij Toeslagen?

De heer **Veld**:

Nou, los daarvan had ik voor het inzetten op fraude toch de indicatie dat dat belangrijk was. Dat neemt niet weg dat er heel veel gedaan is door de dienst en door mijzelf om juist de onderliggende problematiek op de agenda te krijgen en die veranderd te krijgen. Dat ging om de structuur van het hele toeslagengebouw. Het heeft die hele periode rapporten geregend: ibo's, heroverwegingen, huishoudentoeslag. Die hebben allemaal één ding gemeenschappelijk: de kern van het probleem werd niet aangepakt, namelijk het onderscheid, op basis van het actuele inkomen, tussen de voorlopige toeslag en de definitieve aanslag. Het echte probleem werd dus niet aangepakt. Of er kwam geen follow-up, of er kwam wel een follow-up, zoals bij de huishoudentoeslag, maar daarbij bleek dan dat die het probleem ook niet tackelde en dat het een onuitvoerbaar aanpak was. We hebben er als dienst heel veel energie in gestoken om tot dat oordeel te kunnen komen.

Het andere grote probleem was het alles-of-nietskarakter bij de kinderopvangtoeslag met name. Dat gaat over de eigen bijdrage. Daarvan moeten we natuurlijk wel vaststellen dat het niet gelukt is om dat veranderd te krijgen, jammerlijk genoeg. Maar het is wel zo dat de dienst en ikzelf meerdere pogingen hebben gedaan, in de periode-Weekers onder meer rond de zaak van De Appelbloesem en in de periode-Wiebes onder meer rond de zaak van De Parel, om dit punt op de agenda te krijgen en Sociale Zaken te bewegen dit te veranderen. Dat is niet gelukt, maar we waren dus niet alleen maar met fraudebeleid bezig en ook niet alleen maar met dienstverlening en handhaving. We waren ook bezig de onderlinge condities aan de orde te stellen.

Mevrouw **Maatoug**:

Het is heel goed dat u dit zegt, meneer Veld.

De heer **Veld**:

En het succes van die inspanningen was niet groot, kunnen we nu vaststellen, achteraf.

Mevrouw **Maatoug**:

Nee, en u geeft heel duidelijk aan dat de inzet op de oplossingen die het structurele probleem aanpakten, dan wel door een huishoudentoeslag, dan wel door de regelgeving van de Wet kinderopvang te veranderen voor de alles-of-nietsbenadering, niet gelukt is, maar een effectievere en hardere fraudeaanpak wel.

De heer **Veld**:

Ik zou niet durven beweren dat die fraudeaanpak gelukt is.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar die maatregelen en die wetsaanpassingen zijn er wel gekomen.

De heer **Veld**:

Mag ik van de gelegenheid nog even een klein beetje misbruik maken? De voorzitter kan mij onmiddellijk tot de orde roepen. Al die mislukte pogingen om het toeslagensysteem te hervormen, lijken zich nu opnieuw te herhalen, ook de traagheid om het op te pakken. Als ik naar de programma's van de partijen kijk, zeggen ze allemaal in verschillende bewoordingen dat we af moeten van het toeslagensysteem. Maar er wordt alleen niet bij gezegd wat het dan wel moet zijn en per wanneer dan wel. Ik denk dat dit een verontrustende indicatie is. Gaat dit wel goed komen? Uiteindelijk – mag ik dit als leerpunt nog één keer zeggen? – moet een toeslag gelijk definitief toegekend worden. Niks life events, niks onderscheid tussen voorlopige en definitieve toeslag. Althans, in zo veel mogelijk gevallen moet dat gebeuren.

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Veld, goed dat u dit aangaf. Ik gaf u even de ruimte.

Tot slot op dit punt. Het gevolg van deze uit de hand gelopen fraudeaanpak is dat mensen die niet fraudeerden, wel als fraudeur zijn behandeld. Ze kregen te maken met torenhoge terugvorderingen en met grote consequenties in hun eigen leven; je zou het een life event kunnen noemen. Vanaf wanneer bent u zich als directeur-generaal Belastingdienst hiervan bewust?

De heer **Veld**:

Er zijn drie grote problemen met toeslagen.

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Veld, ik heb u net heel veel ruimte gegeven om ...

De heer **Veld**:

Nee, ik ga niet de inhoudelijke kant op.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar ik wil een antwoord de vraag: vanaf wanneer bent u zich bewust van de consequenties van deze keten?

De heer **Veld**:

Van het probleem van de werking van het stelsel als geheel eigenlijk vanaf het begin. Van het probleem van het alles-of-nietskarakter in de kinderopvangtoeslag vanaf de casus van De Appelbloesem en erna. Van het probleem dat mensen uit de eerste CAF-zaken niet aan hun recht konden komen, ben ik bekend sinds het rapport van de commissie-Donner.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik geef het woord aan de heer Azarkan.

De heer **Azarkan**:

Dank, collega Maatoug. Meneer Veld, er zijn natuurlijk ook heel veel ouders door het toeslagenschandaal in de problemen gekomen, niet eens zozeer omdat ze fraude pleegden, maar omdat ze gewoon heel veel moesten terugbetalen, de terugvorderingen. Die vormen misschien wel de grootste groep.

De heer **Veld**:

Zeker.

De heer **Azarkan**:

Wat gebeurde er nou als er bij Toeslagen een invordering werd vastgesteld op basis van fouten of op basis van die alles-of-nietsbenadering? Dus: we hebben vastgesteld dat u niet alles betaald heeft, of alleen het laatste stukje, en daarom moet u uw toeslag van het hele jaar terugbetalen, en soms ook van de jaren daarvoor. Wat gebeurde er nou bij Toeslagen met zo'n invordering? Hoe ging dat? Men had bijvoorbeeld vastgesteld dat iemand €15.000 moest terugbetalen. Wat ging Toeslagen dan doen?

De heer **Veld**:

Als de hele toeslag teruggevorderd moest worden omdat de eigen bijdrage niet was voldaan, dan werd die teruggevorderd.

De heer **Azarkan**:

Hoe deed Toeslagen dat?

De heer **Veld**:

Dan werd de betrokkene erover ingelicht dat dit de conclusie was en dat het terugbetaald moest worden.

De heer **Azarkan**:

Deed Toeslagen dat zelf of gebeurde dat op een andere plek binnen de Belastingdienst?

De heer **Veld**:

Die eerste stap, de mededeling aan betrokkene, "u moet terugbetalen", deed Toeslagen zelf, dacht ik. In de meeste gevallen deden mensen dat ook onmiddellijk als ze terug moesten betalen; ik geloof in 80% van de gevallen. Als dat niet gebeurde, kwam er op een gegeven moment een andere invordering aan te pas.

De heer **Azarkan**:

Wat was dat voor een invordering?

De heer **Veld**:

Dat liep uiteindelijk via de fiscale dienst, omdat dat deel vanaf het begin niet ingeregeld was binnen Toeslagen en ook niet kon worden ingeregeld binnen Toeslagen op dat moment. Dat product werd afgenomen van de fiscale dienst.

De heer **Azarkan**:

En dan bedoelt u dat het niet meer binnen Toeslagen was, maar dat het werd overgedragen van Toeslagen naar de blauwe kant, zoals u dat noemt, van de Belastingdienst. Daar zat het landelijk invorderingscentrum.

De heer **Veld**:

Dan was het nog steeds een toeslag waar Toeslagen over ging, alleen werd het stuk van de terugvordering bij een inningscentrum ondergebracht.

De heer **Azarkan**:

Nou kregen de mensen die boven de €10.000 moesten terugbetalen, ook als ze geen fraudeur waren maar als was vastgesteld dat ze dat ten onrechte hadden ontvangen, ook weleens de term "opzet/grove schuld", "ogs" in de volksmond. Weet u wat dat precies is?

De heer **Veld**:

Nou, ik weet dat je geen betalingsregeling kon krijgen als er sprake was van opzet/grove schuld.

De heer **Azarkan**:

Weet u waar het beleid van opzet/grove schuld oorspronkelijk vandaan kwam?

De heer **Veld**:

Nee.

De heer **Azarkan**:

Dat was zo toen u aantrad?

De heer **Veld**:

Ja. Ik denk het.

De heer **Azarkan**:

Heeft de hardheid van de regelgeving, die "alles of niets" en het feit dat toeslagen vooral kwetsbare burgers betreft, zeker als het mensen waren die veel moesten terugbetalen, nou nog een rol gespeeld voor u om te bekijken hoe die invordering in de praktijk ging?

De heer **Veld**:

Nee, daar heb ik me nooit mee beziggehouden.

De heer **Azarkan**:

Want dat is eigenlijk de plek die u beschrijft. U zegt dat u bij binnenkomst al wist hoe hard het kon uitpakken. U noemt De Appelbloesem. Dat zijn groepen burgers die een eigen bijdrage – laten we zeggen een paar honderd euro in een jaar – niet betaald hebben en dan €10.000, €15.000 of €20.000 moeten terugbetalen. Dan gaat het in het systeem. Toeslagen stelt dat vast en verstuurt de brief met "u moet nu terugbetalen". U zegt dat een deel van de burgers dat meteen kon, maar de meest kwetsbaren konden dat niet, denk ik. Die gingen dan naar het landelijk invorderingscentrum. U gaf aan dat opzet/grove schuld leidde tot ... Kunt u nog een keer aangeven waar opzet/grove schuld toe leidde?

De heer **Veld**:

Als je de kwalificatie opzet/grove schuld had, leidde dat ertoe, dacht ik, dat je geen betalingsregeling kon treffen.

De heer **Azarkan**:

Nee. En wat betekende dat dan?

De heer **Veld**:

Bij een toeslag dat je 'm dan in één keer terug moest betalen, of bij een fiscale aanslag dat je in één keer die belasting moest betalen.

De heer **Azarkan**:

Wat betekende het dan dat je geen betalingsregeling kreeg? Stel dat je als ouder €30.000 terug moest betalen en geen betalingsregeling kreeg.

De heer **Veld**:

Dan heb je een enorm groot probleem.

De heer **Azarkan**:

Ja. Hoelang kon dat probleem duren?

De heer **Veld**:

Nou, dat weet ik niet. Ik weet niet precies hoe dat exact werkte, opzet/grove schuld, dus daar kan ik niet een tijd op plakken.

De heer **Azarkan**:

Nee, nee. Normaal gesproken is het toch zo – dat weet u beter dan ik – dat als je een belastingschuld hebt en een betalingsregeling treft, dan na 24 maanden veelal die restschuld wordt kwijtgescholden, als je alles betaald had wat je kon betalen? Klopt dat?

De heer **Veld**:

Weet ik niet. Na 24 maanden ... Intuïtief zeg ik, maar ik weet die regels niet precies: het lijkt me niet dat dat na twee jaar al vergeven wordt.

De heer **Azarkan**:

Nee, laten we zeggen: dat weten we niet zeker. Wat we wel zeker weten, is dat als je opzet/grove schuld had, je die betalingsregeling niet kreeg. Dan kwam je ook niet aanmerking voor de schuldsanering, ook niet bij je gemeente, want je had "opzet/grove schuld" achter je naam. Dat verwarren sommige mensen met "fraudeur", maar het was gewoon "opzet/grove schuld". Nou blijkt uit aanvullend onderzoek van de ADR dat de grensbedragen van €10.000, die wettelijk zijn verankerd, bij de Belastingdienst weleens werden verlaagd naar €3.000. Dat was met name uit efficiencyoverwegingen. "Het zijn er nu te veel, dus gaan we het verlagen, want we kunnen ze niet individueel toetsen." Dan krijg je een hele grote groep mensen die dat predicaat krijgt. Dat zegt de ADR op een gegeven moment. Wat betekende dat nou voor die mensen?

De heer **Veld**:

Ja, ik geloof het natuurlijk direct, maar ik weet dat niet, van die €10.000 of €3.000.

De heer **Azarkan**:

Nee. U weet niet of het uitmaakt dat als je €10.000 terug moest betalen en je dat verlaagt naar €3.000, er dan meer mensen in aanmerking komen voor opzet/grove schuld, dus dat er nog meer mensen in de problemen komen.

De heer **Veld**:

Nee, ik kan me wel voorstellen wat het mechaniek is, maar niet dat ik dat op dat moment wist of daarmee bezig ben geweest.

De heer **Azarkan**:

Nou blijkt ook uit dat onderzoek dat er bij de beoordeling van opzet/grove schuld veel medewerkers ingezet werden met weinig kennis van invordering. Is dat u ooit bekend geworden, de kwaliteit van die beoordeling van de mensen?

De heer **Veld**:

Nou, we hebben inderdaad wel heel veel gedaan om de kwaliteit van de invordering te verbeteren, althans dat heeft de blauwe dienst gedaan. Daar zijn heel veel acties op geweest, onder meer in de jaren van invordering. Er is op een gegeven moment ook – dat was overigens het resultaat van een werkbezoek dat ik in Canada had gebracht – het idee om telefonisch in te gaan vorderen. Ik had daar namelijk geleerd dat dat heel positief ontvangen werd door degenen die moesten betalen. Daar probeerde ik prikkels te geven om het proces te verbeteren, maar niet om me in het proces te bemoeien met de casuïstiek.

De heer **Azarkan**:

In Canada hadden ze efficiëntere manieren om te kunnen invorderen, gewoon slimmere manieren?

De heer **Veld**:

Ik heb in Canada een centrum bezocht waar ze telefonisch invorderden. Daar heb ik meegelisterd aan de telefoon. Het viel me op dat bijna iedereen die opgebeld werd, heel blij was daarover. Die zeiden bijvoorbeeld "ik ben blij dat u daarover belt" of "ik vind het zelf ook een probleem; kunnen we een afspraak maken?" Toen kwam ik terug in Nederland en zei ik – net ging het over Australië, maar nu over dit onderwerp – tegen de dienst: dat telefonisch

invorderen lijkt me eigenlijk een heel goed idee. Daarop zeiden die medewerkers: "Nou, nee hoor, dat hebben we al eens geprobeerd. Dat werkt niet. Dat bellen gaat niet goed, dus dat doen we niet." Toen heb ik gezegd: nee, wacht even. Toen heb ik die medewerkers zelf een groepje laten selecteren van een aantal mensen die naar Canada mochten om daar zelf kennis van te gaan nemen. Die kwamen terug en zeiden: dat is een goed idee; dat gaan we hier ook doen. Daar is uiteindelijk het Landelijk Incasso Centrum, het telefonisch bellen, uit voortgevloeid. Dus zo probeerde ik ...

De heer **Azarkan:**

Iets bij te dragen aan het efficiënter ...

De heer **Veld:**

... mijn bijdrage te leveren aan het verbeteren van het proces, dus niet door me echt ín het proces te begeven.

De heer **Azarkan:**

Want ik vroeg me af: hoe vorder je nou in bij, laten we zeggen, veelal alleenstaande vrouwen, een flink deel van migrantenafkomst? Dan wordt de toeslag stilgezet, dus de kinderen die ze hebben ... Ze kunnen zelf niet werken. Ze krijgen ook geen uitkering, want o/gs betekent ook geen uitkering van de gemeente. Dan moeten ze het geld dat allang weg is ... Dat hebben ze namelijk betaald voor de kinderopvang. Zeker bij hoge bedragen, hoe vorder je die nou in bij die mensen? Toch even de inhoud. Wat vorder je dan precies?

De heer **Veld:**

Ja, nou, uiteindelijk denk ik niet dat dat in heel veel gevallen gaat lukken, als dat geld er echt niet is. Dan komen we uiteindelijk toch op oninbaar lijden, dus dat je vast moet stellen: we kunnen het niet meer innen. In een aantal andere gevallen kan dat wel of gedeeltelijk.

De heer **Azarkan:**

Ja. Maar omdat er geen eindtijd op zat, kon dat ...

De heer **Veld:**

Zo stelde ik me dat voor.

De heer **Azarkan:**

Dat kon soms wel tien jaar duren. U zegt: ja, ik weet de hardheid van het stelsel. Het zijn kwetsbare mensen. Heeft u nou nooit gedacht: misschien

moeten we die groep toch eens apart gaan behandelen, omdat het bij toeslagen anders werkt dan fiscaal? Je komt nogal snel aan die €10.000 als je als alleenstaande vrouw met drie kinderen een toeslag aanvraagt.

De heer **Veld**:

Nee, dat is niet bij me opgekomen. Ik vertaalde het meer in energie om de discussie aan te blijven gaan met Sociale Zaken: dit is een onrechtvaardige regeling; die moet veranderen. Met weinig succes, zeg ik er opnieuw bij.

De heer **Azarkan**:

Ja. Ik heb voor u nog een aantal vragen over de Bulgarenfraude, over die periode, als u mij toestaat. Op 21 april 2013 was de uitzending van Brandpunt over deze fraude, waarin staatssecretaris Weekers van Financiën een interview gaf. We hebben hier afgelopen vrijdag met de heer Weekers uitgebreid bij stilgestaan. Hij vertelde dat hij van u het advies kreeg om niet voor de camera te verschijnen, maar het stond hem niet bij dat hij gewaarschuwd zou zijn dat het strafrechtelijk onderzoek van de FIOD door zijn reactie in gevaar zou komen. Heeft het directoraat-generaal Belastingdienst de staatssecretaris gewaarschuwd dat het onderzoek door de FIOD mogelijk in gevaar kon komen door zijn interview?

De heer **Veld**:

Het is juist dat ik de staatssecretaris heb afgeraden om dat te doen. Daarvoor had ik twee redenen. De ene reden was dat de modus operandi ons bekend was om eerst adresfraude te proberen te plegen en dan daarmee een toeslag aan te vragen om dan daarna geld te toucheren. Dat was op zich niet een onbekende. Deze casus kende ik persoonlijk overigens niet. Maar ik heb de staatssecretaris om die reden afgeraden om dat te doen. Ik vond namelijk dat de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangewezen was, omdat hier sprake is van een lek in het systeem.

De heer **Azarkan**:

Ja. Het was adresfraude.

De heer **Veld**:

Dat is dan de aangewezen persoon als stelseigenaar om dat uit te leggen. En de tweede reden was dat de FIOD met de zaak bezig was en dat het dus niet verstandig was om daarover te spreken.

De heer **Azarkan**:

En dat laatste heeft u gedeeld – dat is voor ons de vraag – met staatssecretaris Weekers?

De heer **Veld**:

Dat heb ik gedeeld met de staatssecretaris. Maar ik heb niet de staatssecretaris zelf ... Op de dag van het interview of op de dag ervoor – maar ik denk dat het op die dag was – was ik met 400 medewerkers van de Belastingdienst in Amsterdam om in kleine groepjes allemaal bedrijven in Amsterdam te bezoeken. In plaats van een managementdag in een oude fabriek hadden we besloten: we gaan gewoon eens het andere gesprek aan met de bedrijven en omgekeerd, de bedrijven met ons.

De heer **Azarkan**:

Ja. Fijn dat u die dag zo goed in detail weet.

De heer **Veld**:

Dat was een heel mooi initiatief. Daar waren de mensen heel blij om. Maar toen we dat nabespraken in de namiddag, in het terugkommoment, heb ik óf de woordvoerder óf de politiek assistent van de staatssecretaris gebeld om nog een keer te vertellen dat ik vond dat hij niet moest optreden en dat hij dat niet moest doen. Ik heb hem dus eigenlijk ... Maar of dat bij hem terecht is gekomen, weet ik eerlijk gezegd niet, maar ik vond dus wel echt dat het niet moest gebeuren.

De heer **Azarkan**:

U heeft het dus, naar uw herinnering, bij de politiek assistent of bij een van zijn adviseurs, de woordvoering, kenbaar gemaakt, niet rechtstreeks bij de staatssecretaris.

De heer **Veld**:

Ja. Het heeft ook hele vervelende gevolgen had voor de staatssecretaris. En voor de dienst heeft het ook hele nare gevolgen gehad, ook in het debat dat daarna volgde.

De heer **Azarkan**:

Zeker. Daar hebben we ook uitgebreid mensen over verhoord. Was u op de hoogte van de daadwerkelijke omvang van de Bulgarenfraude op dat moment? Heeft u daarover gesproken met de staatssecretaris?

De heer **Veld**:

Ik weet niet meer of ik dat op dat moment wist. Ik weet wel ... De eerste getallen die voorbijkwamen, waren dat het om een aantal honderden personen ging en dat het over iets van ongeveer 5 miljoen euro zou kunnen gaan. Het kan ook zijn dat dat bedrag pas iets later op tafel kwam, hoor. Zo precies heb ik dat niet meer voor de geest.

De heer **Azarkan**:

Vond u het belangrijk om tegen deze vorm van fraude op te treden?

De heer **Veld**:

Ja, ik vond het belangrijk, maar nog sterker, het RIEC en verschillende partijen – op een gegeven moment was de FIOD er al betrokken bij geweest – waren ook al bezig met een onderzoek hiernaar. Dus die vonden het al zo belangrijk dat dit als mogelijke fraudezaak aangepakt ...

De heer **Azarkan**:

Ja. Het was bij u bekend. Het was een vorm van systeemfraude via een adres. Het RIEC is het Regionaal Informatie en Expertise Centrum. Nou stuurde staatssecretaris Weekers op 10 mei 2013 een brief naar de Kamer, waarin hij negen maatregelen aankondigt. In de brief staat dat de eerste vier maatregelen – die gaan over het aanvragen van toeslagen – een wijziging van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen vergen. Deze wijzigingen worden uiteindelijk op 1 januari van kracht. In het managementteam Fraude, waar u voorzitter van was en dat u ingesteld had, van 2 september 2013 geeft u opdracht om de vier maatregelen voor de bestrijding van fraude met toeslagen indien mogelijk vooruitlopend op de verwachte wetswijziging in te voeren. Het gaat daarbij om de volgende maatregelen: geen verlening voorschot aan een voor de Belastingdienst onbekende aanvrager, geen verlening voorschot bij verhoogd frauderisico, vervallen recht op voorschot bij ontbreken van een actueel adresgegeven, niet langer een toeslagenvoorschot bij een signaal van de gemeente. Waarom vond u het, gelet op de geringe omvang van de fraude, zo urgent om deze maatregelen te nemen dat u niet op de invoering van de wet wilde wachten?

De heer **Veld**:

Omdat de fraudezaak die op tafel lag, hele grote maatschappelijke en politieke ophef had gegeven. Maatregelen werden geëist. Nalezen van de Handelingen van de Kamerdebatten is eigenlijk niet voldoende, omdat je dan de toon van de muziek niet meer hoort. Je ziet dan gewoon letters. Dat ging

er heel heftig aan toe, zeg maar. Dus het was wel belangrijk om de maatregelen die we wilden nemen zo snel mogelijk in voorbereiding te nemen en daar geen tijd mee te verliezen.

De heer **Azarkan**:

U wist dus dat in de maanden voordat de wetswijziging van kracht werd die maatregelen al werden doorgevoerd? Dus de Dienst Toeslagen was al begonnen met het uitvoeren van de eerste twee maatregelen voordat de wet gewijzigd was, maar ook voordat u daar opdracht toe had gegeven?

De heer **Veld**:

Nou, ik weet niet of ze daarmee bezig waren, maar ze zullen zeker de voorbereidingen opgepakt hebben. Maar het staat me niet bij dat die al in uitvoering waren genomen.

De heer **Azarkan**:

Er staat in een nota die naar aanleiding van uw opdracht is opgesteld: maatregel 1, uitvoering voor de huurtoeslag en kinderopvangtoeslag, is begonnen eind augustus en wordt geleidelijk uitgebreid. Bij maatregel 2 staat: uitvoering van deze maatregel is begonnen eind april 2013. De wet gaat 1 april 2014 in. Heeft u actie ondernomen toen u hoorde dat de Dienst Toeslagen al vooruitlopend op de wetswijziging de maatregelen is gaan uitvoeren?

De heer **Veld**:

Nee, omdat als die maatregelen uitgevoerd konden worden binnen de bestaande wet daar, denk ik, geen bezwaar tegen was. Zo zal er, denk ik, geredeneerd zijn.

De heer **Azarkan**:

Maar daarvan hebben we ... In de brief van de heer Weekers – die brief kent u; die is ook langs u gegaan en die is naar de Kamer is gegaan – over die negen maatregelen zegt hij dat de eerste vier maatregelen, waarvan dit er twee zijn, een wijziging van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen vergen.

De heer **Veld**:

In ieder geval het opschorten van de beslistermijn in de wet was een verandering in de wet. Dat klopt. Dat is juist. Ik bestrijd dat niet.

De heer **Azarkan**:

Ja, maar dat is nou niet waar ik het over had. Ook "geen verlening voorschot aan een voor de Belastingdienst onbekende aanvrager" en "geen verlening voorschot bij verhoogd frauderisico" vergen een aanpassing van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen. Dat was de teneur van de nota.

De heer **Veld**:

Maar de eerste maatregel in de aanpak, in de zin van geen voorschot voor iemand van wie je onvoldoende informatie hebt, kan dus aanleiding zijn om meer informatie te vragen.

De heer **Azarkan**:

Nee, dat begrijp ik, maar u bent het toch met mij eens dat dat ...

De heer **Veld**:

Dat kon binnen de wet ook al. Weliswaar was de termijn daarvoor nog niet opgerekt, maar binnen de bestaande termijn kon je dat ook.

De heer **Azarkan**:

Ja, maar dit ging niet over de termijn. Dit ging niet over de verlenging van die termijn. Dit gaat over: geen verlening voorschot aan een voor de Belastingdienst onbekende aanvrager. Dat kon daarvoor ook, maar u deed dat en het is een van de negen maatregelen. Het is de eerste van die negen maatregelen. Daarvan is gesteld dat die konden ingaan op de datum waarop ook de wet gewijzigd is, en de dienst begint twee van die maatregelen al vooraf uit te voeren.

De heer **Veld**:

Maar de maatregel om geen voorschot te verlenen aan een onbekende aanvrager ...

De heer **Azarkan**:

Ja, u zegt: dat was al mogelijk. En die tweede ...

De heer **Veld**:

Dat kan. Stel dat je zegt: ik heb een onderzoek; ik ga het onderzoeken en ik wil meer informatie hebben. Dat kon je binnen die wet ook doen.

De heer **Azarkan**:

Ik volg u, maar dan zou het toch geen nieuwe maatregel zijn?

De heer **Veld**:

Nou, wel om de termijn ook in de wet te hebben staan, zodat je die ruimte ook hebt, want anders krijg je weer onnodige bezwaren en klachten. Het was dus wel heel wenselijk om die termijn op te voeren.

De heer **Azarkan**:

Dus het was voor de rechtszekerheid van burgers wel belangrijk, zodat je geen klachten en bezwaren krijgt.

De heer **Veld**:

Voor de rechtszekerheid van de burger en ook voor de duidelijkheid voor de dienst over welk optreden verwacht werd.

De heer **Azarkan**:

En als je nou vooruitlopend op de wet naar die tweede maatregel kijkt: geen verlening voorschot bij verhoogd frauderisico? Dat konden we eigenlijk helemaal niet meten, want dat was vooraf, bij de aanvraag, niet te meten. Hoe ging dat in zijn werk?

De heer **Veld**:

Nou, dat weet ik niet en mij is ook niet zo'n geval bekend waarin dat gebeurd is. Misschien wel, maar ...

De heer **Azarkan**:

De dienst zegt dus: we gaan het uitvoeren. In de brief wordt geschreven dat dit een van de twee maatregelen is. En u zegt: ja, ik weet niet of dat ooit gebeurd is.

De heer **Veld**:

Nou, misschien is daarbij dan iets te weinig onderscheid gemaakt tussen die vier maatregelen, zoals welke dan wel kon, welke misschien in voorbereiding was en welke je onmiddellijk in uitvoering zou kunnen nemen. Dat zou kunnen.

De heer **Azarkan**:

Maar toch, meneer Veld. Kijk, "wat zou kunnen" is niet wat we als enquêtecommissie vragen. "Wat zou kunnen" is natuurlijk alles. We proberen vast te stellen hoe het nou precies gegaan is. We doen aan waarheidsvinding. "Wat zou kunnen" is dan een lastig antwoord.

De heer **Veld**:

Hoe het gegaan is: we zijn inderdaad een begin gaan maken met een aantal van die maatregelen, gelet op de breed gedragen wens van de politiek en de Kamer.

De heer **Azarkan**:

Mag dat nou volgens, laat ik zeggen, de Algemene wet bestuursrecht? Mogen burgers nou op basis van een wijziging in de wet geen voorschot krijgen, omdat zij uit de systemen komen als een verhoogd frauderisico, terwijl dat in de wet niet opgenomen is? Mag je burgers dat dan onthouden, ook als die wet nog niet aangepast is?

De heer **Veld**:

Je mag natuurlijk niet de wet overtreden. Als de wet duidelijk is over dit mag en dit mag niet, zou je dat niet mogen doen. Maar als het gaat over "ik wil u nog geen toekenning geven, want ik heb meer informatie van u nodig", mag dat wel binnen de wet. Dat is geen overtreding van de wet. Het zou kunnen dat op een gegeven moment de termijn overschreden wordt. Dat zou kunnen.

De heer **Azarkan**:

Ja. Ik geef het woord aan ...

De heer **Veld**:

Maar goed, daarvan dacht ik dan: zeer binnenkort wordt die termijn opgerekt. Het stond voor mij op dat moment namelijk als een paal boven water dat dit ging gebeuren.

De heer **Azarkan**:

Heeft u staatssecretaris Weekers geïnformeerd dat u die twee maatregelen vooruitlopend op de wet al aan het uitvoeren was bij Toeslagen?

De heer **Veld**:

Dat weet ik niet. Dat weet ik niet. We praatten wel regelmatig bij. Hij kwam ook regelmatig bij het fraudeteam of we spraken daarover met hem, maar ik weet het niet meer precies per onderwerp.

De heer **Azarkan**:

Helder. In de nota staat ook dat de Dienst Toeslagen pas vanaf 2014 meer capaciteit krijgt om de maatregelen te kunnen uitvoeren en dat indien de

maatregelen eerder worden uitgevoerd, de beslistermijnen worden overschreden. Welke maatregelen heeft u naar aanleiding hiervan genomen?

De heer **Veld**:

Nou, die capaciteit werd daartoe uitgebreid. Er was inmiddels natuurlijk al een flink deel verstreken, dus er was een potentieel risico dat we de beslistermijnen zouden overschrijden. Dat was weliswaar vervelend ...

De heer **Azarkan**:

Maar u zegt concreet: naar aanleiding hiervan hebben we meer capaciteit georganiseerd. Zegt u dat?

De heer **Veld**:

Nou, het was de businesscase van Sociale Zaken om ook meer teams te hebben, dus er kwam meer capaciteit om dit ... Het moest nog wel ingericht worden natuurlijk.

De heer **Azarkan**:

Maar die businesscase zag op meer controles, en we hebben het nu over de periode dat er een negental extra maatregelen wordt ingevoerd en die kosten ook gewoon meer tijd en mankracht. Ik denk namelijk niet dat we met die businesscase ook dit kunnen oplossen.

De heer **Veld**:

Nee, dat op zich niet, maar misschien gaf dat toch wel ruimte elders binnen Toeslagen om dit te doen ...

De heer **Azarkan**:

Maar wel binnen Toeslagen oplossen?

De heer **Veld**:

... maar ik weet ook niet precies hoeveel daar exact voor nodig was en hoe dat exact geregeld was.

De heer **Azarkan**:

Prima. Helder. Ik geef het woord aan de voorzitter.

De **voorzitter**:

Ik dien even te vermelden dat we echt nog tien minuten bezig zijn. Het is namelijk altijd even een beetje zoeken naar schorsen of niet. Dus ik dacht: ik

geef dat mee, ook voor de mensen die meekijken, want we lopen wat uit. Over maximaal tien minuten zijn we klaar.

Mevrouw **Maatoug**:

Dan hebben wij allebei een opdracht van de voorzitter, meneer Veld. Ik wil het nog even kort met u hebben over de versnelde inzet van het risicoclassificatiemodel. Uit ons onderzoek is naar voren gekomen dat u op 25 april 2013 tijdens een overleg al akkoord gaf voor de versnelling van de invoering van het risicoclassificatiemodel. Vervolgens is het model ontwikkeld, getest en in productie gebracht tijdens het kroningsweekend. De commissie wil graag van u weten op basis van welke informatie u die keuze heeft gemaakt.

De heer **Veld**:

Ik heb daar inderdaad ja op gezegd. Ik meen dat het een voornemen van de directeur was. Dat besluit was op zich niet mijn besluit, maar het is inderdaad met mij besproken en daar heb ik akkoord op gegeven. Het was eigenlijk al vanaf het begin van het toeslagensysteem het idee om eerst de voorlopige toeslag in te regelen en dan de definitieve toeslag, en ook om tot een nieuw risicosysteem te komen. Dit was dus ook al in voorbereiding. Het was niet zo dat plotseling dat hele idee of systeem is ontwikkeld. Dat was al in voorbereiding. Daarvoor was een aanpak beschikbaar. Ik meen dat het Deloitte was die dat kon leveren. Het was kennelijk een elders gebruikte methode., dus die was er. Wat er aan moest gebeuren, was dat de risicofactoren van Toeslagen daaraan toegevoegd werden voordat je dat kon gebruiken. Er is mij is een presentatie gegeven over hoe dat werkte. Men was daar heel erg enthousiast over. "Is er bezwaar tegen als we dat nu gaan installeren?" Nee, daar had ik geen bezwaar tegen.

Mevrouw **Maatoug**:

Heeft u in die presentatie gevraagd naar dan wel bent u geïnformeerd over de waarborgen rondom het gebruik van persoonsgegevens en of de werkwijze voldeed aan de Wet bescherming persoonsgegevens, en waren de gevolgen van het overslaan van de pilotfase onderdeel van de presentatie?

De heer **Veld**:

Het eerste is niet aan de orde geweest, want de Belastingdienst had al ruime ervaring met het maken van systemen voor uitworp en risicoselectie. Ik heb daar dus ongetwijfeld van gedacht ...

Mevrouw **Maatoug**:

"Het zal wel goed zijn."

De heer **Veld**:

... dat het goed was. Misschien dat er iets van in de presentatie zat, maar ik kan me niet herinneren dat dat zo was. Ik denk dus niet dat ik het daarover heb gehad, maar wel over de vraag: als we dit nu invoeren, levert dat dan extra risico's op? Doet het het wel? Doet het ook wat we verwachten? Er is maar één manier om daarachter te komen en dat is om het in de praktijk te proberen. Bovendien werd mij in de presentatie duidelijk gemaakt dat het systeem ook heel duidelijk lerend zou kunnen zijn, dus dat het gaandeweg ook beter z'n werk zou kunnen doen. Ik heb dus waarschijnlijk gedacht: dan kunnen we ook nu beginnen met dat leerproces. Ik zag daar dus geen beletsel in.

Mevrouw **Maatoug**:

U kreeg een enthousiaste presentatie over de mogelijkheden van deze werkwijze, waarin ook de risico's werden aangegeven van de versnelde uitvoering, van het in één weekend testen, uitrollen en in productie laten gaan. Er is toen voor gekozen om dat wel te doen en die risico's te nemen, omdat men in de fase daarna kon leren. Vat ik dat juist samen?

De heer **Veld**:

Niet helemaal. Er is niet gesproken over dat risico van dat weekend. Er is wel over gesproken dat we eerder moesten gaan leren als we het op dat moment zouden gaan doen. Het risico was dus dat het niet lukte, dat de installatie misschien niet lukte of zo. Ik denk dat dat aan de orde is geweest. Verder viel me vooral op en heb ik onthouden dat er heel veel factoren in zaten. Het waren factoren die voortkwamen uit wat de praktijk geweest was. Dat waren risicofactoren. Dat was dus niet zo fictief. Dat waren bestaande risico's uit de bestaande praktijk. Die werden dan in dat systeem gebracht. Daarmee werden vervolgens de zaken geselecteerd. Vervolgens werd niet helemaal helder ... Je moest wel aan meerdere van die criteria voldoen, wilde je ook daadwerkelijk geselecteerd worden, want anders zou je nog steeds te veel gevallen krijgen om te moeten beoordelen.

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Veld, even heel specifiek. In het overleg van 25 april 2013 wordt u geïnformeerd, ook door de directeur. Dan vindt dat weekend plaats. Is er achteraf nog een keuzemoment geweest? Wanneer is besloten: we gaan dit versneld invoeren?

De heer **Veld**:

Nee, want de directeur heeft besloten om dat in te voeren. Die was ook verantwoordelijk voor de installatie. Het systeem is ingevoerd. Kennelijk heeft hij dus besloten dat dat goed gelukt was, of zo. Daar ben ik maar van uitgegaan.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. Uit de stukken die de afgelopen jaren met de Kamer zijn gedeeld, is naar voren gekomen dat bepaalde groepen burgers oververtegenwoordigd waren in de selectie. Het betreft mensen afkomstig uit de grote steden, mensen die niet de Nederlandse nationaliteit hebben, mensen die een laag jaarinkomen hebben, mensen die alleenstaand zijn en mensen die veel uren kinderopvang afnemen. Was destijds bij u bekend dat het risicoclassificatiemodel met name en bij herhaling mensen uit deze groepen selecteerde, dat dat in de keten betekende dat daar de handhaving extra op versterkt was en dat dat betekende dat bij het vaststellen van fouten bij die mensen terugvorderingen plaatsvonden?

De heer **Veld**:

Nee, niet in die zin. Ik ben ervan uitgegaan dat er risicofactoren in werden gestopt die bijvoorbeeld de afgelopen jaren in de praktijk gebleken waren. Ik dacht: nou, als je vanuit die risicofactoren met dit model gaat kijken naar gevallen die nu ingediend zijn, dan zit je goed. Ik heb toen dus niet een langetermijnblik gehad of het ertoe leidde dat bepaalde groepen daarin oververtegenwoordigd zouden zijn.

Mevrouw **Maatoug**:

Nee. Is dat risico toen ook niet met u gedeeld?

De heer **Veld**:

Nee. Als met mij bijvoorbeeld het risico was gedeeld dat er meer naar nieuwkomers gekeken zou worden, dan zou ik dat op dat moment helemaal begrepen hebben, omdat het in de praktijk moeilijk was om de juistheid van de aanvraag te controleren van mensen van wie je geen informatie had. Ik vond het dus niet onlogisch dat daarnaar gekeken werd.

Mevrouw **Maatoug**:

Dan zijn we weer bij de opschorting waar u het met de heer Azarkan over had.

De heer **Veld**:

Maar er staat me niet bij dat een criterium was "kijk naar de grote steden", of zo. Het staat mij niet bij dat dat een criterium was. Het waren zakelijke criteria die voortvloeiden uit de gevalsbehandelingen die er daarvoor waren geweest. Zo heb ik het begrepen.

Mevrouw **Maatoug**:

Dit was na uw tijd. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft de Belastingdienst in juli 2020 een boete van 2,7 miljoen opgelegd omdat de werkwijze van de Dienst Toeslagen onrechtmatig en discriminerend was.

De heer **Veld**:

Ja, dat is te betreuren. Het is heel vervelend dat dat vastgesteld heeft moeten worden. Daar moet de dienst nederig mee omgaan. Ook de politiek en het beleid moeten daar ook nog wel even naar kijken. Als je namelijk zegt dat er voordat je een toeslag toekent meer gekeken moet worden naar mensen van wie je te weinig informatie hebt, dan stuur je daarmee wel op bepaalde groepen. Van mensen die langer in Nederland zijn, die bijvoorbeeld één keer inkomstenbelasting hebben betaald, weet je zo veel dat die niet tot de groep behoren waarvan je denkt: daar weten we te weinig van om die te kunnen beoordelen. Door de criteria in de wet vloeit daar natuurlijk wel een bepaalde selectie uit voort. Daar moet uiteraard ordelijk mee omgegaan worden, dat natuurlijk wel.

Mevrouw **Maatoug**:

Dan geef ik het woord aan mijn collega Azarkan.

De heer **Azarkan**:

Dank. Meneer Veld, tot slot van mijn kant nog twee vragen. Ik wil u even meenemen naar een brief van 12 maart 2021. Dan sturen de staatssecretarissen Vijlbrief en Van Huffelen van Financiën een brief aan de Tweede Kamer, aan de vaste Kamercommissie voor Financiën. Daarin komt naar voren dat de Dienst Toeslagen bij de behandeling van aanvragen, controles en bezwaren in strijd met verschillende wetten en de beginselen van behoorlijk bestuur heeft gehandeld. Dat blijkt al in 2017 naar aanleiding van het handelen, en in 2013, 2014 en 2015. Het gaat dan om het zorgvuldigheidsbeginsel, het evenredigheidsbeginsel en het motiveringsbeginsel. Mensen kregen dus een brief waarin stond "wij schorten het op", maar er werd niet verteld waarom en wat men kon aanleveren. Nu heeft directeur Blankestijn aangegeven dat dat een beetje die donkere tijd

was. U gaf aan: 2013-2014. Hij zei: we hebben dat bij een aantal CAF-zaken gedaan, waaronder CAF 11. Was u dat bekend?

De heer **Veld**:

Fijn dat u dat woord erbij gebruikt, want dan kan ik die brief beter plaatsen. Ik ben natuurlijk met pensioen, dus helaas lees ik niet alle brieven die er van ministers komen, ook niet over deze onderwerpen. Maar ik heb uit het rapport van de commissie-Donner begrepen dat in de eerste CAF-zaken, in CAF 11 geloof ik 350 personen, nog 900 en nog 300 – dus mogelijk zo'n 1.500 personen – niet aan hun gelijk konden komen omdat de informatie werd gevraagd, en nog een keer. Hij noemt dat "institutionele vooringenomenheid". Het duurt dan lang, met een besluit en een klachtenbehandeling. Het was dus niet een besluit "u krijgt het niet", maar het was een stapeling van allerlei activiteiten. Dat heeft de facto betekend dat de mensen niet aan hun recht konden komen.

De heer **Azarkan**:

Was het u in die tijd bekend dat er binnen Toeslagen zo gehandeld werd? U was daar zelf eindverantwoordelijke voor als dg. De directeur, de heer Blankestijn, rapporteerde aan u. Dat ging ook over wat er binnen de dienst gebeurde.

De heer **Veld**:

Nee, dat was mij niet bekend. Dat weet ik uit het rapport van de commissie-Donner. Ik plaats het even in de tijd. Ik geloof dat in september 2014 in de eerste CAF-zaak de toeslag stopgezet werd. Toen ging dat proces lopen met nadere informatie, nog meer informatie, bezwaar en klachten, termijnen. Ik heb in ieder geval de eerste kwartaal- en managementrapportage van Toeslagen, die ik nog heb, erop nageslagen. Die heb ik besproken met de directeur Toeslagen. Daar kwam het hele onderwerp niet in voor. Achteraf heb ik dat een beetje als volgt geduid. Als dat in september is geweest en het zo lang duurde, kwam het natuurlijk pas later boven tafel. Ik heb ook nog weer later, in voorbereiding op dit traject, begrepen dat CAF 11 zich in feite in 2016 heeft gewend tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft daar eind 2016 vragen over gesteld aan de dienst. Het is dus ook een beetje de vraag of ik het op dat moment al had kunnen zien. Maar ...

De heer **Azarkan**:

Het zat in 2015 ...

De heer **Veld**:

... ik weet natuurlijk nog goed dat toen dit hele drama zich begon te ontvouwen, ik eerst dacht: het gaat over probleem twee en drie, het alles-of-nietskarakter en het stelsel van de toeslagen, met de voorlopige en definitieve toeslagen. Maar ik had toch het gevoel dat er eigenlijk nog iets meer aan de hand was. Toen het rapport-Donner kwam, heb ik dat gelezen. Dat is een uitzondering, omdat ik niet alles meer lees. Ik heb dat toen gelezen en toen is mij helder geworden wat hier aan de hand was.

De heer **Azarkan**:

Want in die CAF-zaken speelt natuurlijk ook nog mee dat het bij een aantal, zo gaf de heer Blankestijn aan, wél achttien maanden duurde. Dus dan werd het voorschot stilgelegd en dan werd er weer teruggevorderd ...

De heer **Veld**:

Ik kan me wel voorstellen dat in die ...

De heer **Azarkan**:

Mensen hadden eigenlijk geen schijn van kans, want ze konden het ook niet goed opnemen tegen de Belastingdienst.

De heer **Veld**:

Ik geloof dat dat inderdaad wel de essentie is van wat Donner "institutionele vooringenomenheid" noemde. Die mensen konden eigenlijk heel lang als het ware door verschillende stapjes niet aan hun recht komen. Dat zou kunnen verklaren dat het zo heel lang heeft geduurd.

De heer **Azarkan**:

Ik geef het woord aan de voorzitter.

De **voorzitter**:

Dat betekent dat we bijna aan het einde zijn gekomen van dit verhoor. Ik heb goed geluisterd naar de vragen, maar ook naar de antwoorden die u heeft gegeven. Ik wil u toch nog even iets voorhouden, want ik heb u vaak horen zeggen "ik hield me daar niet mee bezig, want het was gedelegeerd leidinggeven" of "ik had daar geen kennis van". U hield zich niet bezig met de ICT, niet met de invulling van nadere bezuinigingen, niet met bezwaar of de inzet daarvan, niet met privacy, niet met de wetgeving. Waar hield u zich wél mee bezig?

De heer **Veld**:

Met heel veel dingen, bijna te veel om op te noemen, bijvoorbeeld de loonaangifteketen structureren – dat is de grootste geldstroom naar Nederland toe –, de vooraf ingevulde aangifte compleet krijgen, de versnelde definitieve aanslag daarbij doen, de dienst beschermen ...

De **voorzitter**:

Maar meneer Veld ...

De heer **Veld**:

... zodat ze tijd hadden om het toeslagensysteem ...

De **voorzitter**:

Meneer Veld, het gaat over de wijze waarop, want u gaf in het begin ook aan: ik was heel erg van het laag in de organisatie, gedelegeerd ... Mensen moesten daar dan maar die invulling geven. Dus u kunt nu nog twintig projecten opnoemen ...

De heer **Veld**:

Nee, maar ...

De **voorzitter**:

... maar waarschijnlijk gaf u dan op dezelfde wijze leiding daaraan, toch?

De heer **Veld**:

Ja, zeker, ik had persoonlijk meer te maken met die voorbeelden die ik noemde, maar het punt is dat de wet ervan uitgaat dat de inspecteur de aanslag oplegt. Dat was ook de cultuur in de dienst. Het is dus niet de bedoeling dat de staatssecretaris en een dg zich bemoeien met de gevalsbehandeling. Wat zich bij die gevalsbehandeling afspeelde, wat daar aan de hand was, werd eigenlijk in belangrijke mate inderdaad overgelaten aan de dienst, aan de medewerkers, de inspecteurs en het lokale management. Dus als structuur ...

De **voorzitter**:

Maar als u achteraf ...

De heer **Veld**:

En dat heeft ook een hele grote positieve waarde ...

De **voorzitter**:

Is het een positieve waarde?

De heer **Veld**:

... want we willen niet in een land leven waarin de politiek en dg's bepalen wie hoeveel belasting betaalt, bijvoorbeeld, of wie wel of niet een toeslag krijgt.

De **voorzitter**:

Zeker. Vindt u, als u weet wat er allemaal is gebeurd en hoeveel mensen slachtoffer zijn geworden, dat het ook een positieve waarde had?

De heer **Veld**:

Nee, dat heeft geen positieve waarde, en dan in het bijzonder het punt van het alles-of-nietskarakter, dat toch een beetje de basis voor heel veel van die problemen is geweest. Dat had nooit mogen gebeuren. Het is natuurlijk buitengewoon spijtig dat we kennelijk ook niet de overtuigingskracht op tafel hebben kunnen leggen om dat te veranderen.

De **voorzitter**:

U zegt "we", maar uzelf? We hebben een parlementaire ondervragingscommissie gehad. Er is natuurlijk nog een hoop gebeurd. Ik heb u weinig het woord "ik" horen gebruiken. Als u nou eens aangeeft "achteraf bezien – er kunnen allerlei redenen voor zijn geweest – zou ik dit en dit misschien anders hebben gedaan of is dit de les die ik eruit geleerd heb", is er dan iets?

De heer **Veld**:

De les die ik eruit geleerd heb, is dat je eigenlijk toch soms op de rode knop moet duwen. Ook al zeggen het beleid en de politiek en de wetgeving en de jurisprudentie "zo moet het gebeuren", je kunt misschien op een gegeven moment toch zeggen: ik doe het gewoon niet. Ik heb het wel lang tegengehouden en opgehouden om die terugvorderingen te starten, tot woede ook wel van SZW, maar uiteindelijk is er toch teruggevorderd. Dat is inderdaad wel een punt waar een stap meer gezet hadden kunnen worden.

De **voorzitter**:

Ik dank u voor dit verhoor.

De heer **Veld**:

Dank u wel.

Sluiting 13.03 uur.
