

Geredigeerd woordelijk verslag van een openbaar verhoor van de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag op 17 november 2020 in de Enquêtezaal van de Tweede Kamer te Den Haag.

Gehoord wordt **mevrouw S.T.P.H. Palmen-Schlangen**.

Aanvang: 13.00 uur

Voorzitter: Van Dam

Griffier: Freriks

Verder zijn aanwezig de leden van de commissie Van Aalst, Belhaj, Van Kooten-Arissen, Kuiken, Van der Lee, Leijten en Van Wijngaarden,

en enkele medewerkers van de ambtelijke ondersteuning.

De **voorzitter**:

Goedemiddag. Ik open deze vergadering van de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Wij hebben vandaag één verhoor: het verhoor van mevrouw Palmen. Ik wil de bode vragen om de getuige binnen te geleiden.

Mevrouw Palmen, van harte welkom hier vanmiddag bij de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. U wordt hier gehoord als getuige. Dit verhoor vindt plaats onder ede. Wij willen u een aantal hele specifieke, gerichte vragen stellen over uw betrokkenheid bij het dossier kinderopvangtoeslag. Ik wil u vragen om kort en ter zake te antwoorden op onze vragen.

U bent op dit moment werkzaam als strategisch adviseur bij de directie Midden- en Kleinbedrijf van de Belastingdienst. Eerder was u vakgroepcoördinator bij de Belastingdienst en daarna bij de dienst Toeslagen. In dit verhoor gaat het vooral over uw betrokkenheid bij het werk dat u binnen de dienst Toeslagen hebt verricht.

Wilt u de eed of de belofte afleggen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik wil graag de belofte afleggen.

De **voorzitter**:

Goed zo. U gaat de belofte afleggen. Met die belofte bevestigt u dat u de waarheid, de gehele waarheid en niets dan de waarheid zult verklaren. Wilt u mij dan volgen door te gaan staan en de volgende woorden na te spreken: dat belooft ik.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat belooft ik.

De **voorzitter**:

Dan staat u nu onder ede. Ik vraag u om weer te gaan zitten. U hebt geen verklaring op papier ingediend. Ik heb begrepen dat u ook niet de behoefte hebt om een openingsverklaring af te leggen.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, dat klopt.

De **voorzitter**:

Dat klopt. Dan gaan we meteen met het verhoor beginnen. Het verhoor wordt in eerste instantie afgenomen door mevrouw Belhaj en mevrouw Leijten. Mogelijk heeft ook mevrouw Kuiken u aan het eind nog een aantal vragen te stellen.

Mevrouw **Belhaj**:

Mevrouw Palmen, u bent geruime tijd vakgroepcoördinator bij de Belastingdienst geweest. Kunt u aangeven wat voor functie dat is?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat is een ontzettend leuke functie, midden in de vaktechniek. Een vakgroepcoördinator is eigenlijk gekoppeld aan het managementteam van de Belastingdienst, van de verschillende Belastingdienstkantoren. Ik heb ook heel veel collega's die vakgroepcoördinator zijn. Eigenlijk is de belangrijkste taak dat je coördinerend werkzaamheden verricht op het hoogste juridische niveau voor jouw vakgebied of voor jouw proces.

Mevrouw **Belhaj**:

Kunt u iets meer aangeven wat bedoeld wordt met vaktechniek? Waarom is dat er? Wat doen de mensen die bij vaktechniek werken?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Vaktechniek richt zich met name op de wet- en regelgeving en de interpretatie daarvan, de

uitleg, hoe je procedures voert. Dat is afhankelijk van welke vakgroepcoördinator je bent. We hebben vakgroepcoördinatoren die zich bijvoorbeeld richten op de loonheffingen, we hebben ze van de vennootschapsbelasting, van de omzetbelasting, noem ze maar op. Mijn specialiteit is altijd het formele belastingrecht geweest, dus vandaar ook dat ik vakgroepcoördinator was van het formele recht.

Mevrouw **Belhaj**:

Dat is duidelijk, maar ik denk dat het toch misschien goed is om nog meer uit te leggen. Je hebt dus ambtenaren die bepaalde werkzaamheden uitvoeren en dan heb je daar bijvoorbeeld een leidinggevende boven en misschien nog een directeur boven. Hoe ziet dat er eigenlijk uit, vaktechniek? Zijn jullie een soort aparte club of val je onder de hoogste baas? Kunt u iets meer uitleggen hoe dat eruitziet?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Vaktechniek werkt vanuit een vaktechnische infrastructuur. U moet zich voorstellen: er werken bij de Belastingdienst zo'n 30.000 mensen. Om ze allemaal te kunnen bereiken moet je werken met een structuur, anders is het heel lastig om met iedereen te kunnen communiceren. De medewerkers werken in teams, gemiddeld zo'n 25 personen per team. Die hebben in hun team allemaal een aanspreekpunt -- dat noemen ze een "vaktechnisch adviseur" -- ook weer per vakgebied, per middel of per proces. Daar overleggen ze mee als ze iets tegenkomen waar ze vragen over hebben. Die vaktechnische adviseurs staan weer allemaal in contact met hun vaco van hun middel of proces.

Mevrouw **Belhaj**:

"Vaco" is?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

De vaktechnisch coördinator. Dat was mijn functie. De vaktechnisch adviseur werkt heel nauw samen met de leidinggevende van het team. De vaco's werken heel nauw samen met de plaatsvervangend directeurs van een kantoor. Dan hebben we ook nog landelijk vaco's. Die werken weer nauw samen met de directeur Vaktechniek en die zijn ook gepositioneerd bij de directeur Vaktechniek.

Mevrouw **Belhaj**:

Helder. Maar zou u het misschien toch nog iets meer kunnen uitleggen? Er wordt bijvoorbeeld een wet aangenomen. Die moet geïmplementeerd worden. Wat doet bijvoorbeeld in dat proces een jurist die als vakgroepcoördinator daarbij betrokken is?

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

Dan is het de bedoeling dat via de landelijk vaktechnische lijn uitgelegd wordt hoe bepaalde belastingplannen uitgelegd moeten worden en wat de veranderingen zijn voor dit jaar. Dat wordt op het kantoor uitgelegd door de vaco. Die geeft dan vaak een presentatie of extra uitleg, ook weer voor zijn of haar vakgroep. Op die manier heb je ook, zeg maar, de benadering van boven naar beneden toe en andersom. Mensen in de dagelijkse uitvoeringspraktijk lopen ook tegen problematiek aan en moeten ook op die manier kunnen informeren en escaleren. Daar heeft de Belastingdienst ook documenten van, de informatie- en escalatielijnen, zodat het ook voor iedereen helder is wat van eenieder verwacht wordt op welk moment, zodat ze elkaar niet verrassen.

Mevrouw **Belhaj**:

Hoe onafhankelijk is zo'n positie dan eigenlijk? Hoe moet je je dat voorstellen? Als u een advies geeft, hoe werkt dat?

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

Het is de bedoeling dat je objectief en onafhankelijk kunt adviseren, vandaar dat ook heel bewust de keuze is gemaakt om de vakgroepcoördinatoren te positioneren bij het managementteam van een kantoor, zodat er objectief en zonder conflict en belangen geadviseerd kan worden.

Mevrouw **Belhaj**:

Oké, dus onafhankelijk, objectief, en die heeft daarmee dus ook een bepaald gezag als er een advies wordt ...?

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

Ja. Ja, in functieomschrijvingen wordt een vakgroepcoördinator omschreven als een gezaghebbende autoriteit.

Mevrouw **Belhaj**:

Kunt u nog vertellen hoe u bij Toeslagen bent terechtgekomen?

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

Natuurlijk. Ik was toen al enige jaren vakgroepcoördinator van MKB Amsterdam voor het formele recht. MKB Amsterdam is een heel groot kantoor en besloeg niet alleen kantoor Amsterdam van MKB, maar ook van SMP en PDB. Dat is nu de directie Particulieren, wat nu Particulieren heet, dus ook de wat massalere processen. Op enig moment is het besluit genomen door het managementteam van Toeslagen om een soortgelijke vaktechnische

structuur in te richten ook voor Belastingdienst/Toeslagen. Ze hebben toen een functie opengesteld voor vakgroepcoördinator Toeslagen. Daar ben ik uiteindelijk op terechtgekomen, ook in overleg met de directeur Vaktechniek en met de algemeen directeur van Toeslagen, om aan te geven: we willen op deze manier ons gaan inzetten om dezelfde vaktechnische structuur zoals die bij Belastingdienst Blauw bekend is, neer te gaan zetten bij Toeslagen.

Mevrouw **Leijten**:

Wanneer was dat precies?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat is begin 2016 tot half 2016 geweest dat die vacature opengesteld is en dat er gesprekken zijn gevoerd. Ik ben daadwerkelijk gestart per 1 september 2016 als vakgroepcoördinator.

Mevrouw **Leijten**:

En als u zegt "daar heb ik overleg over gehad met mijn locatiedirecteur, maar ook met de algemeen directeur Toeslagen", dan had u overleg met de heer Blankestijn?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

De heer Blankestijn was op dat moment zeker de algemeen directeur van Toeslagen. Meneer Beks is de algemeen directeur Vaktechniek.

Mevrouw **Leijten**:

En die twee waren erbij betrokken dat u eigenlijk gevraagd werd deze functie in te nemen? Hoe moet ik dat zien?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou, de directeur Vaktechniek was erg verheugd en stelde het erg op prijs, laat ik het zo zeggen.

Mevrouw **Leijten**:

Dat vertalen wij dan zo.

Mevrouw **Belhaj**:

Dus u bent eigenlijk gevraagd om datzelfde op te zetten bij Toeslagen, omdat u het al goed had gedaan bij Blauw, zoals u dat noemde. Kunt u iets meer uitleggen wat u bedoelt met "dat

op dezelfde manier opzetten"? Het is belangrijk dat we precies begrijpen waar we het dan over hebben.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Binnen de Belastingdienst zie je in de organisatiestructuur eigenlijk twee hele belangrijke lijnen. Dat is de managementlijn en dat is de vaktechnische lijn. Die zorgen voor verbinding met elkaar. De organisatie van Toeslagen zag er heel anders uit. Vaktechniek was ook op een hele andere wijze gepositioneerd.

Mevrouw **Belhaj**:

Kunt u nog even duiden hoe dat was gepositioneerd?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou, op dat moment waren er medewerkers van Beleid en Vaktechniek die ondergebracht waren bij een kwadrant. Zo noemden ze dat bij Toeslagen. Een kwadrant Handhavingsregie en een kwadrant Productieregie. Daar zaten de mensen van Beleid en Vaktechniek in, maar dat was ook niet weer alle vaktechniek, want er waren ook mensen, van het team Beroep bijvoorbeeld, en die zaten weer bij Bedrijfsvoering. Het klachtenteam zat ook weer bij Bedrijfsvoering, maar je had ook weer andere teams die weer in andere kwadranten zaten. Dus de Vaktechniek, had ik gemerkt, zit heel erg versnipperd binnen die organisatie.

Mevrouw **Belhaj**:

En toen kwam u. U was gevraagd om daar te komen. Toen dacht u: dat wil ik anders gaan doen. Kunt u beschrijven wat u toen heeft gedaan?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

We zijn natuurlijk van de start af aan begonnen met het uitschrijven van hoe de vaktechnische structuur bij Belastingdienst Blauw nu precies is geregeld. Dus we hebben landelijke vaco's, we hebben vaco's, vaktechnische adviseurs. Wat hebben we nu nodig voor Toeslagen om dat op dezelfde manier in te richten? Toen heb ik me in eerste instantie -- omdat het managementteam van Toeslagen gevestigd was op één locatie, dus het is een wat kleinere organisatie dan wanneer je het vergelijkt met Belastingdienst Blauw -- gericht op vaco, lavaco. Dat was eigenlijk de functie die ikzelf vervulde. We zijn heel erg gaan kijken: zouden wij hier ook vta's kunnen gaan aanstellen en hoe kunnen we dat doen? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we de haarvaten van de organisatie gaan bereiken met onze vaktechniek?

Mevrouw **Belhaj**:

Waarom is het zo belangrijk om dat anders te organiseren?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Omdat de mensen die direct in contact staan met de burger en met het bedrijf, als geen ander weten wat er speelt. Die ervaren in de praktijk de goede dingen, maar ook de dingen die niet goed gaan. Zij moeten beslissingen nemen. Zij moeten een toeslag toekennen en een terugvordering opstellen. Zij moeten bezwaar- en beroepsprocedures voeren. Het moet natuurlijk wel ook via die vaktechnische infrastructuur geborgd zijn dat we daar te allen tijde objectief en onafhankelijk naar kunnen kijken.

Mevrouw **Belhaj**:

Oké. Als ik het samenvat, zegt u dat toen u daar kwam allerlei juristen bij verschillende afdelingen zaten; zo noem ik het dan maar even. Die mensen adviseerden heel gericht. U kwam vervolgens en u zei "het is belangrijk dat dat verzameld wordt, dat er integraal gekeken wordt", dus eigenlijk als een soort blokje van juristen dat als het ware over al die verschillende afdelingen gaat adviseren en dat dan ook direct verbonden is met het managementteam. Zeg ik dat zo goed?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat zegt u heel goed. Het is ook een van de voorwaarden geweest bij mijn aanstelling. Ik wilde heel graag van tevoren weten wie van het mt mijn mt-lid zou worden.

Mevrouw **Belhaj**:

Wie was dat?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Wilt u zijn naam weten? Dat is meneer Baidenmann geweest.

Mevrouw **Belhaj**:

Waarom was het zo belangrijk voor u om te weten wie dan die persoon is in zo'n mt?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou, dan konden we vooraf al kennismaken en even wat denkbeelden uitwisselen. Ja, het zou zomaar kunnen dat iemand er heel anders in zat en dan zou het een lastige klus worden.

Mevrouw **Belhaj**:

Kunt u daar iets meer over zeggen? Aan wat voor soort denkbeelden moeten we dan denken?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Het was natuurlijk een hele andere structuur zoals ik die ervaarde bij Toeslagen. Maar het geluk was dat meneer Baidenmann ook van de Belastingdienst Blauw afkomstig was, dus dat was heel makkelijk praten.

Mevrouw **Belhaj**:

Ja, ik snap dat dat tussen jullie twee het makkelijk praten was, maar ik begrijp niet precies -- want het is natuurlijk niet mijn werk -- waar je dan aan moet denken. Je gaat met elkaar zitten. Is dat dan een persoonlijke klik of is het hoe je kijkt naar juridische advisering? Kunt u het iets meer uitleggen zodat iedereen begrijpt waarom het voor u zo belangrijk was dat u iemand in het mt had die dacht zoals u dacht?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou, om in ieder geval draagvlak te krijgen, want je gaat toch een verandering teweegbrengen, een verandering die ingezet is door het mt, maar je moet het wel gaan neerzetten. Het is een verandering die anders is. Mensen op de werkvloer moeten daar ook in meegenomen worden. Dat is gewoon heel erg belangrijk.

Mevrouw **Belhaj**:

U geeft ook aan: die verandering kwam van het mt. Weet u waarom het mt die verandering wilde?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik ben niet bij dat besluit geweest, dus het is voor mij moeilijk in te schatten waarom ze dat precies vonden, maar ik neem aan dat ook het managementteam van Toeslagen het belang van vaktechniek heeft onderschreven op dat moment.

Mevrouw **Belhaj**:

U beschreef net: toen ik kwam, vond ik het heel belangrijk om goed te weten of we hetzelfde beeld hadden over hoe het georganiseerd moest zijn. U zegt: ik weet niet wat hun besluit is. Maar u weet toch wel naar aanleiding van dat gesprek wat de aanleiding was om het anders te gaan organiseren en wat daarin de belangrijke elementen voor u waren?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, wat ik daarvan te horen heb gekregen, is "wij hebben het besluit genomen om", maar niet wat precies de achtergrond van het besluit is geweest.

Mevrouw **Belhaj**:

En daar was u niet in geïnteresseerd?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik vond het een prachtig besluit. Ik was het er van harte mee eens.

Mevrouw **Belhaj**:

Ik blijf toch nog heel even hier, want de aanleiding is natuurlijk heel relevant voor wat uiteindelijk uw positie zal zijn en ook voor draagvlak binnen het managementteam, dus ook uiteindelijk voor de mensen.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Het besluit was: wij willen bij Belastingdienst/Toeslagen dezelfde vaktechnische structuur als bij Belastingdienst Blauw.

Mevrouw **Belhaj**:

Dat was ...

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat was op overeenkomstige wijze, vandaar ook dat er veel gesprekken zijn geweest met de algemeen directeur Toeslagen, met de directeur Vaktechniek, met mijn mt-lid en met mijzelf.

Mevrouw **Belhaj**:

Maar gewoon omdat men dacht: we willen het hetzelfde doen? Of was er een aanleiding om dat te willen? Functioneerde het toen u kwam? Als het gewoon goed loopt, waarom zou je iets veranderen als het goed werkt?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, ik ... Dat zou gissen worden. Daar kan ik u geen antwoord op geven.

Mevrouw **Belhaj**:

Oké. U bent, nadat u binnen bent gehaald bij Toeslagen met die belangrijke opdracht, al na een halfjaar weggegaan bij Toeslagen. Waarom was dat?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, helaas kwam het mt van Toeslagen terug op het besluit om de vaktechniek op dezelfde wijze in te richten als bij Belastingdienst Blauw. Het mt heeft gaandeweg besloten vast te blijven willen houden, zoals u ook in de diverse verslagen heeft kunnen lezen, aan de dan toe bekende structuur. Dat betekende dat er geen ruimte was voor vaktechniek op managementniveau, wel bij de afdeling Productieregie. Uiteindelijk heeft het managementteam van Toeslagen besloten de vaktechniek te heroverwegen en te herpositioneren bij Productieregie. Dat betekende dat ook ik als vaco bij Productieregie geplaatst zou worden.

Mevrouw **Belhaj**:

Even voor de mensen die niet bij de Belastingdienst werken, maar ook voor mijzelf: dan zou u als jurist weer geplaatst worden onder een van die verschillende afdelingen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Precies.

Mevrouw **Belhaj**:

U was aangenomen om dat helemaal zo op te zetten en vervolgens besloot men na een halfjaar om te zeggen dat u toch bij een van die afdelingen jurist moest zijn. Was dit een te verwachten besluit?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Toen ik startte met mijn functie absoluut niet.

Mevrouw **Belhaj**:

Absoluut niet. En waarom zegt u dat, "absoluut niet"?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Omdat we toen zo voortvarend bezig zijn gegaan met het inrichten van de structuur.

Mevrouw **Belhaj**:

Wie is "we"?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Het clubje zoals ik u al beschreef, met de algemeen directeur, mijn mt-lid, de directeur Vaktechniek, mijzelf.

Mevrouw **Belhaj**:

Wie was die algemeen directeur?

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

Meneer Blankestijn.

Mevrouw **Belhaj**:

Ja, oké.

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

Het ging zelfs zo dat al heel snel ook het organogram van Toeslagen werd aangepast en ik een paars vlakje kreeg.

Mevrouw **Belhaj**:

Dat zegt u zo blij. Waarom is een paars vlakje krijgen zo belangrijk? Wat is dat?

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

Nou, ik heb daar nog een grapje over gemaakt met meneer Blankestijn. Ik kwam natuurlijk van Blauw af. Belastingdienst/Toeslagen is Rood en paars zit daar mooi tussenin.

Mevrouw **Belhaj**:

Oké, dan snap ik waarom u moet lachen. Maar goed, dat was dan allemaal zo opgezet in het organogram. Daar moet toch wel een tijd overheen zijn gegaan als dat allemaal gebeurt. Dus u dacht: nou, eindelijk ...

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

We zijn op de goede weg.

Mevrouw **Belhaj**:

Ja. Dan kom ik even bij een iets andere vraag. Kunt u iets zeggen over hoe de cultuur was op het moment dat u werkte bij Toeslagen, gewoon, over de sfeer?

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

Ik heb gemerkt dat ik ook bij Toeslagen hele deskundige collega's aantrof, mensen die heel bevlogen zijn, hun vak uiterst serieus namen en daar heel zorgvuldig en goed mee bezig waren. Maar men voelde zich wel anders. Er werd mij wel verteld: Belastingdienst/Toeslagen is anders qua werkzaamheden, anders qua organisatie, anders qua juridische inbedding.

Mevrouw **Belhaj**:

Kunt u dat iets beter uitleggen, "anders"? Ik begrijp niet precies wat "anders" is, omdat ik niet weet welke norm u hanteert om te zeggen: het is anders.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Bij de Belastingdienst gaat het met name over het heffen en innen van belastingen, en bij Toeslagen gaat het om het toekennen en verstrekken van een inkomensafhankelijke regeling. Dus van de ene kant hef je belastingen en van de andere kant verstrek je een inkomensafhankelijke regeling. Dat is een heel ander wezen van organiseren, van juridisch kader. Dat zag je ook terug in de procesgang. Fiscaal procedeer je tot en met de Hoge Raad. Bij Toeslagen procedeer je tot en met de Raad van State. Dat is een andere rechtsgang. Fiscaal heb je te maken met de AWR, bij Toeslagen met de Awir. Andere wetten, wel overeenkomsten, maar wel andere wetten. Het was in die zin anders.

Mevrouw **Belhaj**:

Helder. Ik geef het woord aan mevrouw Leijten voor het vervolg.

Mevrouw **Leijten**:

Ik wil even terugkomen op het feit dat u niet in de nieuwe structuur paste. U wordt aangezocht. Mensen vonden het een zeer goed idee dat u dit ging doen. Toch gaat u na een halfjaar weer weg. Is er dan niemand geweest die zei: ho, wacht even, dit was niet de bedoeling?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik heb hier ook met de directeur Vaktechniek over gesproken. Hij begreep mijn besluit om te stoppen. Hij was helaas niet in de positie om een ander besluit af te dwingen bij Toeslagen.

Mevrouw **Leijten**:

Maar de heer Blankestijn was het er ook mee eens. Die was ook blij dat u kwam. In het mt had u een sparringpartner. Vonden die het prima dat u ging?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Hoe de besluiten precies tot stand zijn gekomen, durf ik niet te zeggen. Daar ben ik niet bij betrokken geweest. Ik weet alleen wat er uiteindelijk in de verslagen is opgenomen.

Mevrouw **Leijten**:

Ja, wij kunnen die verslagen ook lezen. Maar u was daar toen bij.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou, niet bij de besluitvorming zelf.

Mevrouw **Leijten**:

Nee, maar er komt op een gegeven ogenblik een besluit dat de organisatiestructuur zoals die was beoogd niet doorgaat. U geeft aan: ik wil daar op zo'n manier niet in werken. Wat is de toen de reactie geweest, los van verslagen? Wat is gewoon uw persoonlijke reactie geweest?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou, ja, mijn mt-lid vond het ... Die vond het echt oprecht heel erg vervelend dat dit gebeurde.

Mevrouw **Leijten**:

En de heer Blankestijn?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Die gaf aan: we hebben dit besloten als mt; we zijn teruggekomen op ons eerdere besluit en wij willen toch vasthouden aan de ons bekende organisatiestructuur, het kwadrantenmodel.

Mevrouw **Leijten**:

Maar kan dat dan zomaar? U zegt: ik heb daarover gesproken met de directeur Vaktechniek, ik heb daarover gesproken met de heer Blankestijn. Maar er is dan niemand die zegt: je neemt na een halfjaar een ander besluit, hoe kan dat?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee. Ik heb het natuurlijk aan meneer Blankestijn gevraagd, maar ik kwam niet verder dan: we willen toch heel graag vasthouden aan de ons bekende structuur.

Mevrouw **Leijten**:

En is u niet gevraagd of u toch daarin een positie wilde innemen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Natuurlijk, dat hebben ze wel gevraagd, maar het was van ... De heer Blankestijn wist ook dat dit een voorwaarde was voor mijn functie. Dus hij wist ook, althans, hij kon vermoeden, dat mijn antwoord zou zijn: ja, maar op deze manier kan ik mijn functie niet langer uitoefenen.

Mevrouw **Leijten**:

Waren er andere mensen betrokken bij Vaktechniek die er wellicht een heel ander idee op nahielden dan u?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

U bedoelt over de structuur?

Mevrouw **Leijten**:

Nee, over de inhoud.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik merkte geregeld dat er wel andere visies waren binnen Belastingdienst/Toeslagen. Dat klopt.

Mevrouw **Leijten**:

Ik wil even met u naar het memo waarvoor we u immers hebben uitgenodigd, het memo dat in de media is gekomen en waarvan meteen al werd gezegd: dat is niet naar de commissie-Donner gegaan en dat is ook niet naar de parlementaire ondervragingscommissie gegaan. We hebben het uiteindelijk gekregen en nu zit u hier. Kunt u aangeven hoe u in de eerste dagen dat u bij Belastingdienst/Toeslagen ging werken betrokken bent geraakt bij de CAF 11-zaak?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Een van de mt-leden heeft mij eerst mondeling en later ook per mail gevraagd om me te buigen over dit dossier. Er waren klachten ingediend door een advocaat. Dat was een behoorlijk grote zaak aan het worden. Dit mt-lid maakte zich zorgen en vond het een erg complex dossier en vroeg mijn advies hierover.

Mevrouw **Leijten**:

Het was een hele grote zaak aan het worden. Kunt u aangeven waar we dan aan moeten denken? Eén klacht van een advocaat zal wel vaker voorkomen.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, maar deze advocaat vertegenwoordigde een groep van ouders. Dit was ook een advocaat die erg veel het contact zocht en ook graag antwoorden wilde op haar vragen.

Mevrouw **Leijten**:

Er was een verloren rechtszaak.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ook, ja.

Mevrouw **Leijten**:

Speelde dat mee?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou, dat wist ik op dat moment nog niet.

Mevrouw **Leijten**:

Dat wist u niet?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, nee.

Mevrouw **Leijten**:

Dus u werd gevraagd naar een zaak te kijken, maar u wist niet dat er een rechtszaak was verloren?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, nee, dat kwam ik te weten toen ik me ging verdiepen in het dossier.

Mevrouw **Leijten**:

Was er misschien ook media-aandacht voor?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Op dat moment niet dat ik weet.

Mevrouw **Leijten**:

Werden er al vragen over gesteld door de Nationale ombudsman?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Er was ... Ik ben mondeling gevraagd medio november 2016. Ik heb begrepen dat het onderzoek van de Nationale ombudsman is gestart begin november, dus misschien een paar dagen eerder.

Mevrouw **Leijten**:

Dus daar kan zeker wel een relatie liggen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat zou kunnen, ja.

Mevrouw **Leijten**:

Nou bent u door dat managementteamlid aangesproken daarvoor, maar uiteindelijk krijgt u ook een opdracht, toch? Van wie is die precies gekomen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat is van meneer Van Huijkelom gekomen, een van de mt-leden.

Mevrouw **Leijten**:

En is dat ook een mt-besluit geweest?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik heb dat niet nagezocht in de mt-stukken, nee.

Mevrouw **Leijten**:

Blankestijn heeft u daarop aangesproken?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Niet op dat moment.

Mevrouw **Leijten**:

Later wel?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou, ja, ik weet dat mijn advies ook bij hem terecht is gekomen.

Mevrouw **Leijten**:

Op het advies komen wij nog. Ik wil eigenlijk de aanloop daarnaartoe even nemen. U wordt in november verzocht om dat uit te zoeken, omdat er een advocaat was die veel aan de bel trok. Hoe heeft u dat onderzoek precies aangepakt?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik heb eerst gevraagd aan het betreffende mt-lid om zo veel mogelijk de stukken te ontvangen die hij ook had, dus die heb ik allemaal doorgestuurd gekregen.

Mevrouw **Leijten**:

Was dat voldoende, die stukken?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Wel voldoende om voor mij een eerste beeld te vormen, maar of het voldoende is geweest als het gaat om de volledigheid van het hele dossier, dat verwacht ik niet.

Mevrouw **Leijten**:

Maar u zegt: voldoende voor mij om een eerste beeld te vormen. Welk beeld kon u vormen op basis van de stukken die u doorgestuurd had gekregen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Wat ik daaruit merkte, was dat de advocaat steeds vragen stelde en zij daar van collega's niet altijd goed of volledig antwoord op kreeg. Dus dan ...

Mevrouw **Leijten**:

Oké, dat gaat dan over het proces. Maar als het gaat over de inhoud van de zaak?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou, ja, de inhoud ... Wat ik ervan begrepen heb, ging het over een dossier waarbij ouders in één keer geconfronteerd werden gedurende een toeslagjaar met een stopzetting. Als je ouders confronteert met zo'n stopzetting gedurende het jaar, heeft dat heel veel impact.

Mevrouw **Leijten**:

Mocht dat?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Daar was juridisch gezien wel een basis voor, alleen: daar zaten een aantal waarborgen aan.

Mevrouw **Leijten**:

Welke waarborgen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Onder andere zorgvuldigheid, en ook het kenbaar zijn van het besluit, en waarom het besluit is genomen en wat er nog allemaal nodig is.

Mevrouw **Leijten**:

Ik kom zo even bij uw advies. Even over het opzetten van het advies. U kreeg die stukken van dat lid van het managementteam. Dat gaf eigenlijk al een redelijk beeld. Heeft u nog extra onderzoek moeten doen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik heb ook later begrepen inderdaad dat er een onderzoek was gestart door de Nationale ombudsman. De medewerkers van het klachtenteam van Belastingdienst/Toeslagen hadden veel contact met de Nationale ombudsman. Dus op enig moment kwam daar ook al een doorkijkje vanuit het ...

Mevrouw **Leijten**:

Kreeg u toen nieuwe stukken? Kon u daarbij?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Niet zomaar, dat was heel moeilijk. Ik heb u ook al aangegeven dat de vaktechniek heel erg versnipperd in de organisatie was, dus het was voor mij ook heel moeilijk om een compleet en volledig beeld te krijgen.

Mevrouw **Leijten**:

En als u nou naar informatie vroeg, als u erachter kwam dat er nog meer was of dat er nog een andere groep ook bezig was met dezelfde zaak, kwam dat dan wel eenvoudig naar uw kant of was dat lastig?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat was lastig, ja. Ja.

Mevrouw **Leijten**:

Binnen Toeslagen was het lastig om informatie over één situatie te krijgen? Oké. Dan de inhoud van het memo. Heeft u het toevallig bij u?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, toevallig.

Mevrouw **Leijten**:

Zou u onder 3, de klachtprocedure, uw advies willen voorlezen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja. U bedoelt dat stukje dat slaat op mijn advies?

Mevrouw **Leijten**:

Dat stukje dat begint met "Mijn advies is de klacht gegrond te verklaren" en dan verder.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Oké. "Mijn advies is de klacht gegrond te verklaren en een vorm van compensatie aan te bieden. Dit kan door middel van een vso waarin wordt afgezien van verdere bezwaar- en beroepsprocedures. Daarnaast adviseer ik met klem de processen van Belastingdienst/Toeslagen te heroverwegen en een coördinatie aan te brengen. Het mt is verantwoordelijk voor het hele proces, ook op inhoud. Hoe is het mogelijk geweest onderzoek in te stellen zonder werkinstructies en behandelkaders? Hoe is het mogelijk geweest de toeslag voor 300 burgers op deze wijze stop te zetten, met een onjuiste rechtsgrond, geen acht te slaan op de rechtsbescherming, inbreuk op de vereiste zorgvuldigheid, inbreuk op het motiveringsvereiste en de bewijslastverdeling? Hoe is het mogelijk geweest dat bezwaren twee jaar zijn blijven liggen? Hoe is het mt tot de conclusie gekomen dat hoger beroep wenselijk was, ondanks het afbreukrisico? Hoe heeft het mt akkoord kunnen geven op het niveau van de beantwoording?"

Mevrouw **Leijten**:

Dat is nogal een advies en dat zijn nogal wat vragen. Hoe komt het dat u die vragen mag stellen in zo'n memo?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Omdat ik ... Dat was ook mijn rol als vaktechnisch coördinator, om het mt, in ieder geval vanuit de vaktechnische inhoud, te adviseren.

Mevrouw **Leijten**:

Ja.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Het mt had natuurlijk meerdere afwegingsgronden. Zij moesten zich ook buigen over personele aangelegenheden, bedrijfsvoering, noem maar op.

Mevrouw **Leijten**:

Zeker, zeker, dat is er allemaal. Maar hier lag natuurlijk ook een uitspraak van de bestuursrechter, de Raad van State, van 8 maart, want die heeft u hierbij betrokken. U spreekt zelfs uw verwondering uit over het hoger beroep en u stelt u heel veel vragen. Maar als ik nou mag vragen naar uw oordeel over hoe Belastingdienst/Toeslagen is omgegaan met de rechtsbescherming van in dit geval deze 300 ouders?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou ja, ik denk dat het duidelijk is. Ik geef ook aan: verklaar deze klachten gegrond en bied een vorm van compensatie aan.

Mevrouw **Leijten**:

Ja. Weet u waarom Belastingdienst/Toeslagen in hoger beroep is gegaan? Heeft u dat kunnen achterhalen? Heeft u daar antwoord op gekregen? U stelt ook de vraag: hoe is het mogelijk?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja. Ik heb die wetenschap niet van toen. Toen was me dat niet duidelijk. Inmiddels ...

Mevrouw **Leijten**:

Dat is u toen ook niet verteld?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee. Ik heb het wel gevraagd en ...

Mevrouw **Leijten**:

Even voor mijn beeld. U zei: in principe zitten de jurist en de mensen die er alles van weten bij de normale Belastingdienst, de blauwe organisatie, bij elkaar en zien alles. Nou was dat bij Toeslagen niet zo. Dat was dus ook lastig om informatie te krijgen. Maar u overlegde toch met de mensen die dat besluit hadden genomen? Die hebben deze notitie, denk ik, ook gezien, dit advies van u. Hebben zij dan niet naar u toe of wellicht naar anderen toe aangegeven waarom ze dat hoger beroep hadden ingezet?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Niet met mij in ieder geval.

Mevrouw **Leijten**:

Niet met u?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee.

Mevrouw **Leijten**:

Oké. Uiteindelijk is voor het in hoger beroep gaan wel een akkoord nodig van het managementteam. Want u zegt daar ook: hoe is het managementteam tot de conclusie gekomen dat het wenselijk was om hoger beroep in te stellen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, nou, ja, in dit geval zeker. Kijk, normaal gesproken vindt er bij de Belastingdienst Blauw, op het moment dat er een hoger beroep wordt ingesteld, altijd overleg plaats binnen de vaktechnische escalatielijnen en wordt ook het management dan vanzelf geïnformeerd. Ik heb later begrepen dat men het hoger beroep heeft ingesteld omdat men antwoord wilde op een rechtsvraag.

Mevrouw **Leijten**:

Maar dat heeft u later besproken. Ik wil eigenlijk even bij het "dan" blijven, want u schrijft heel specifiek: hoe is het managementteam tot de conclusie gekomen dat het hoger beroep wenselijk was? Was uit de stukken gebleken dat daar dat besluit van het managementteam aan vooraf was gegaan?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, ik heb dat gevraagd bij de collega's van Beleid en Vaktechniek. Zij hadden, althans een aantal mensen, wel overleg met het team Beroep dat de beroepsprocedures voerde. Wat ik op dat moment te horen heb gekregen, is: we wilden toch heel graag weten hoe de Raad van State hierover dacht, dus daarom hebben we dit op deze manier gedaan.

Mevrouw **Leijten**:

Was er advies gevraagd over dat hoger beroep instellen aan een vaktechnisch coördinator, zoals u was, of een ander?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik was de enige op dat moment en aan mij is niks gevraagd.

Mevrouw **Leijten**:

Nee, nee, precies, en u was er op het moment dat ze dat besloten.

Ja, natuurlijk mag u een vraag stellen, mevrouw Belhaj.

Mevrouw **Belhaj**:

Is het gebruikelijk om geen advies te vragen? Heeft u dat eerder meegemaakt?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, niet in deze mate, vooral omdat we het hier hebben over een toch complexe zaak waarbij een rechtsvraag uitgeprocedeerd zou moeten worden. Daar kunnen we natuurlijk ook

onze vraagtekens bij zetten. Maar het zou bij Belastingdienst Blauw hoogst ongebruikelijk zijn dat de vaco daar niet van op de hoogte was.

Mevrouw **Belhaj**:

Nog één vervolgvraag hierop. Weet u waarom men geen advies heeft gevraagd aan u? Bent u daarachter gekomen?

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

Nee, nee. Ik heb dat niet expliciet te horen gekregen, dus dat wordt een beetje gissen, maar ik kan me voorstellen dat de functie van vaco bij heel veel mensen van Toeslagen niet bekend was, dus dat mensen van het team Beroep niet eens wisten dat er een vaco was en wat die persoon dan precies deed.

Mevrouw **Leijten**:

Nou wisten ze wel wat ze deden, het team Beroep, want ze gingen in hoger beroep om een rechtsvraag helder te krijgen. Weet u welke rechtsvraag dat was?

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

Ja. De rechtsvraag waar het hier om draaide, was eigenlijk de knip in een recht, het recht op toeslagen. Normaal gesproken geldt een kindertoeslag voor een heel jaar. Dit was eigenlijk de eerste keer dat een rechtbank had gezegd: er is een interventie geweest gedurende een toeslagjaar, dus we moeten de periode voorafgaand aan de stopzetting en na de stopzetting apart bezien.

Mevrouw **Leijten**:

Nou werd die stop natuurlijk heel veel toegepast gedurende het belastingjaar. Over het uitvragen van de bewijzen maakte u ook een opmerking in uw memo, namelijk dat u dat eigenlijk ... Waarom werden bewijsstukken de hele tijd keer op keer uitgevraagd? Denkt u dat deze uitvraag van de rechtsvraag te maken had met het zeker stellen van die handelswijze en al die andere situaties waarin er werd stopgezet om daarna om bewijsstukken te vragen?

Mevrouw **Palmen-Schlagen**:

Nou ja, zoals ik al in mijn advies heb geschreven, zou ik dat besluit om een aantal redenen hebben afgeraden. Bij dit soort rechtsvragen en het kwalificeren, duiden, van de specifieke rechtsvraag is in ieder geval bij de Belastingdienst Blauw de kennisgroep ingesteld.

Mevrouw **Leijten**:

Ja, maar ik wil even terug naar de procedure dat je gedurende een jaar de kinderopvangtoeslag stopzet, in dit geval omdat er verdenkingen waren tegen degene die de kinderopvang regelde. Tegen de ouders werd dan gezegd: stuurt u maar bewijsstukken op. Over die handelswijze werd gezegd: we willen eigenlijk in hoger beroep weten of dat mag.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, terwijl de rechtbank al had geconstateerd dat er wat onregelmatigheden waren.

Mevrouw **Leijten**:

Precies. Ook u vraagt zich in dat memo af waarom er keer op keer bewijsstukken worden gevraagd. Wat vindt u van die handelswijze? Is die conform de wet of niet?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik vond het vooral in deze situatie ... Ik vond het eigenlijk een inbreuk op de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Mevrouw **Leijten**:

Precies. We weten nu dat die werkwijze vaker is toegepast. De CAF 11-zaak is wel uniek omdat die veel aan het licht heeft gebracht, maar hij is niet uniek vanwege die handelswijze. Tegelijkertijd wordt er gezegd: de werkwijze van het CAF-team was afgestemd met Vaktechniek. Kunt u aangeven hoe dit kan zijn gepasseerd?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, met Vaktechniek hebben ze in ieder geval niet de vaktechnisch coördinator bedoeld.

Mevrouw **Leijten**:

Oké. De uitspraak van de Raad van State op 8 maart 2017 was eigenlijk een uitspraak die niet zag op een individuele situatie, maar op de situatie in al dat soort gevallen. Kunt u eens uitleggen wat het verschil is tussen zo'n soort uitspraak en een uitspraak op een individu?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat vind je ook terug in de uitspraak zelf, in de woordkeus van de Raad van State. Zij geven ook in de uitspraak van 8 maart 2017 aan dat het slaat op situaties zoals deze. Het heeft dus toepassing op een bredere groep.

Mevrouw **Leijten**:

Er kunnen meer mensen rechten aan ontlenen, want het gaat niet om dit specifieke geval, maar om de werkwijze die is toegepast?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Precies. Als de werkwijze dezelfde is, dan is die van toepassing.

Mevrouw **Leijten**:

Kunt u zeggen dat met zo'n uitspraak de alarmbel eigenlijk nog harder af had moeten gaan?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat was bij mij in ieder geval het geval. Absoluut!

Mevrouw **Leijten**:

Oké. Onder 4 heeft u een advies gegeven en dat gaat eigenlijk over een klachtprocedure die was gestart. Kunt u uitleggen wat er precies onder 4 staat? Over welke klachtprocedure gaat het precies? In de stukken zien we een afgeplakte naam, maar we weten allemaal dat het gaat om het gastouderbureau uit Eindhoven. Laten we daar maar niet omheen draaien. Wat was precies de klacht?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

De klacht was dat het gastouderbureau betrokken is geweest bij een boekenonderzoek. Voorafgaand aan dat boekenonderzoek waren er kennelijk door de collega's van MKB onregelmatigheden aangetroffen. Dan is het gebruikelijk dat ook weer onafhankelijk, dus door een apart organisatieonderdeel, een boekenonderzoek werd ingesteld.

Mevrouw **Leijten**:

Is dat gebeurd?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat is gebeurd. De collega's van MKB hebben een onderzoek ingesteld bij het gastouderbureau.

Mevrouw **Leijten**:

Wat waren hun conclusies? Heeft u dat boekenonderzoek gezien?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik heb niet de finesses van dat boekenonderzoek gezien. Ik heb wel begrepen dat de

conclusie was dat er geen aanleiding was om eventueel een strafrechtelijk traject te gaan starten.

Mevrouw **Leijten**:

Precies, ja. Dan schrijft u vervolgens: mijn advies is om de directeur Belastingdienst en Juridische zaken op de hoogte te stellen en af te stemmen over het vervolg. Wat betekent dat "afstemmen over het vervolg" precies?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Tegelijkertijd met de klachten van de ouders bij Belastingdienst/Toeslagen had de gemachtigde van het gastouderbureau zelf ook een klacht en een schadevergoedingsprocedure ingediend via Juridische zaken van het kerndepartement.

Mevrouw **Leijten**:

Die voelde zich benadeeld.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Die voelde zich benadeeld.

Mevrouw **Leijten**:

Was dat in uw optiek terecht?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, de afweging die mijn collega's hebben gemaakt, die moet daar natuurlijk ook objectief en onafhankelijk plaatsvinden. Maar ik vond het wel van belang om elkaar in ieder geval op de hoogte te houden van het vervolg.

Mevrouw **Leijten**:

Ja. Het vijfde onderdeel van uw advies -- het is "het memo" gaan heten -- is hoe nu verder om te gaan met de Nationale ombudsman. Kunt u daarvan de laatste alinea voorlezen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Vanaf "tot op heden"?

Mevrouw **Leijten**:

Ja.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

"Tot op heden is van het bestaan van dergelijke instructies niet gebleken. De

Belastingdienst/Toeslagen heeft laakbaar gehandeld en het geheel verdient zeker geen schoonheidsprijs. Ook hier adviseer ik coördinatie aan te brengen. Daarnaast verwacht ik aanbevelingen van de Nationale ombudsman op het proces en een grote uiting van kritiek. Het mt zal de aanbevelingen dienen over te nemen, omdat anders escalatie op het niveau van de staatssecretaris zal plaatsvinden."

Mevrouw **Leijten**:

Hoe wist u dat er escalatie op het niveau van de staatssecretaris zou plaatsvinden?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Weten is een groot woord, maar het lag wel in de lijn der verwachtingen.

Mevrouw **Leijten**:

Is dat eigenlijk wat er gebeurt op het moment dat de Nationale ombudsman met een heel kritisch rapport komt?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Als je de aanbevelingen niet opvolgt, dan bestaat dat risico zeker.

Mevrouw **Leijten**:

Oké. Het is natuurlijk nogal een advies dat u schrijft over een kwestie die u aantreft op het moment dat u ook nog de inhoudelijke juridische lijn moet versterken. Waar ik dan heel benieuwd naar ben, is hoe dat advies werd ontvangen.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik heb het in eerste instantie besproken, ook gedurende het proces tot het schrijven, met mijn mt-lid en met een ander mt-lid. Dat waren twee mt-leden die daar wat dichter op betrokken waren. Aan hen rapporteerde ik over dit dossier, in ieder geval tot en met 13 maart 2017. Toen het memo klaar was, heb ik het besproken met mijn mt-lid. Dat was op 13 maart. Ik heb het hem per mail toegezonden en hij heeft dat weer doorgestuurd aan dat andere mt-lid. Wat ik ervan begrepen heb uit de stukken, is dat het andere mt-lid hier heel erg van geschrokken is en dat zij ook zegt: "Dit gaat een heel groot issue worden. Ik vind dit een heel goed advies, maar dit gaat een heel groot issue worden. Dit moeten we zo snel mogelijk in het mt bespreken." Gericht aan mijn mt-lid schrijft ze: stuur het alsjeblieft door naar Gerard, Gerard Blankestijn, zodat het besproken kan worden op de mt-dag van een dag later.

Mevrouw **Leijten**:

Even voor mijn informatie. Wij hebben die stukken ook allemaal, maar heeft u de stukken die wij hebben, ook gekregen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, dat denk ik wel. Daar ga ik maar even van uit.

Mevrouw **Leijten**:

Oké, dat we dat weten. Er wordt inderdaad gezegd: "dit gaat impact en grote gevolgen hebben" en "we moeten dit morgen bespreken". Welke terugkoppeling heeft u gekregen over die bespreking?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Niet zo veel.

Mevrouw **Leijten**:

Dus u heeft tijdens het opstellen van dat advies contact met twee mt-leden. Die kijken mee en die denken mee. U bent ook in de positie om dit op te schrijven. Ze schrikken ervan en bespreken het de volgende dag op een managementdag. We hebben daar zelf ook het een en ander van opgevraagd en het is ook in een WOB-stuk naar buiten gekomen. Het managementteam zit de hele dag in De Gasterij. Daar bespreken ze het en daarna hoort u niks meer. Of hoorde u nog wel wat?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik hoorde inderdaad dat de coördinatie ... Nou ja, dat stukje van het advies was opgevolgd. De coördinatie lag vanaf dat moment niet meer bij mijn mt-lid en bij dat andere mt-lid, maar bij de plaatsvervangend algemeen directeur. Zij zou vanaf dat moment de coördinatie op zich nemen. Zij zou een groep gaan formeren om verder te bezien wat er gedaan moest worden.

Mevrouw **Leijten**:

Zat u in die groep?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik zat in die groep, ja. Ik ben alleen niet bij de eerste bijeenkomst geweest. Maar ik ben wel bij de tweede bijeenkomst geweest.

Mevrouw **Leijten**:

Zijn in die groep dan ook uw adviezen overgenomen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, helaas niet.

Mevrouw **Leijten**:

Kunt u verklaren hoe dat komt?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Wat ik bij die besprekingen merkte, was dat er ook andere visies waren binnen de Belastingdienst/Toeslagen. De andere visie ... Ja, u heeft de uitkomst daarvan kunnen lezen in het verslag.

Mevrouw **Leijten**:

Er zijn andere visies. Wat wij natuurlijk ook zien -- u heeft dezelfde stukken -- is dat er toch wel een beetje lelijk wordt gesproken over degene die zo vaak over de klachten aan de bel trekt bij de Belastingdienst. Speelde dat een rol?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Voor mij in ieder geval niet.

Mevrouw **Leijten**:

Nee, maar in dat team, dat gevormd was voor de oplossing?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik hoorde mensen af en toe wel zeggen: daar is die advocaat weer.

Mevrouw **Leijten**:

Vindt u dat professioneel?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou ja, of mijn mening hier relevant is, weet ik niet. Ik ben natuurlijk niet de leidinggevende.

Mevrouw **Leijten**:

Laat ik 'm anders stellen. Zo'n advies met zo'n grote impact schrijven zal niet dagelijks gebeuren. Er wordt een groep gevormd. Kunt u uit ervaring zeggen of het op persoonlijk niveau vaker zo lelijk is?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik maak dat niet vaak mee, nee.

Mevrouw **Leijten**:

Nou gaat die groep op een gegeven moment ook in gesprek met de advocaat. De advocaat is hier gisteren ook geweest en zij heeft daar zelf ook over gesproken. Wat is u bijgebleven van die gesprekken?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik ben in ieder geval bij een bespreking geweest. Ja, dat ...

Mevrouw **Leijten**:

Ging dat gemoedelijk? Was er een oplossingsgerichte sfeer? Hoe was dat daar?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik heb het gesprek niet als oplossingsgericht ervaren.

Mevrouw **Leijten**:

Was het de bedoeling dat er een oplossing kwam?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat vind ik lastig te beantwoorden, omdat de insteek van het mt en ook van het betreffende mt-lid was dat de verschillende gevallen individueel bekeken moesten worden. Dat was heel erg in tegenspraak met mijn advies.

Mevrouw **Leijten**:

Want u zei eigenlijk: afzien van wat voor procedures dan ook. En de lijn werd: we gaan alles wederom individueel toetsen.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, precies. De lijn was ook in dat gesprek dat we bewijsstukken wilden zien. Nou ja, eigenlijk was het volledig toegespitst op de periode tot stopzetting.

Mevrouw **Leijten**:

Dat wilde het managementlid?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Het besluit is daar genomen. Dus dat was ook de insteek van die gesprekken.

Mevrouw **Leijten**:

Dus die lijn was geaccordeerd door het managementteam en daarmee ook door de algemeen directeur Belastingdienst.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, dat moet. Ja ...

Mevrouw **Leijten**:

Dat memo. Ik had het er al even over. Het is behoorlijk explosief. Heeft u het nog besproken met andere mensen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Niet qua inhoud, maar ik heb bijvoorbeeld wel tegen een collega, de voorzitter Kennisgroep Formeel Recht, gezegd: goh, ik zit hier met een dossier; ik kom er niet doorheen.

Mevrouw **Leijten**:

Wat gebeurt er na zo'n verzuchting?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Het punt is dat de escalatielijn bij mijzelf stopte en bij het managementteam van Toeslagen. Het was verder nog niet ingericht. Er was geen landelijk vaco Toeslagen. Die rol deed ik min of meer zelf. Dus ik kon niet verder.

Mevrouw **Leijten**:

Kreeg u advies van uw collega in die vakgroep over wat te doen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Het enige wat ik kon doen, en dat heb ik ook gedaan, is mijn advies zo duidelijk mogelijk neerzetten en het nogmaals bespreekbaar maken. Meer kon ik op dat moment niet doen, nee.

Mevrouw **Leijten**:

Mevrouw Belhaj gaat verder met het verhoor.

Mevrouw **Belhaj**:

Als we dit allemaal horen, dan denk ik in ieder geval: hoe heeft dit kunnen gebeuren? Heeft u eigenlijk ooit antwoord gehad op hoe dit heeft kunnen gebeuren?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, het enige waar ik me op kan richten is de uiteindelijke uitspraak. Ik vind de uitspraak van 8 maart 2017 heel veelzeggend.

Mevrouw **Belhaj**:

Kunt u dat nog even duidelijk maken?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Je ziet hier voor het eerst dat de Raad van State heel expliciet aangeeft: er zijn rechtsbeginselen geschonden; er is op onjuiste gronden stopgezet; er is niet de vereiste zorgvuldigheid in acht genomen; mensen hadden erop gewezen moeten worden dat ze in bezwaar konden gaan. Al dat soort zaken zijn geschonden. Dat is heel ernstig. Als formeelrechtdeskundige roep ik altijd: wij hebben enorm veel bevoegdheden als overheid in de wet- en regelgeving, maar die worden te allen tijde begrensd door de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. En die waren hier wel heel erg geschonden.

Mevrouw **Belhaj**:

U herhaalt waarom het zo bijzonder is wat er is gebeurd, en dan ook nog eens een keer twee jaar na de uitspraak en Donner. Heeft u nou een verklaring? Wij proberen natuurlijk te reconstrueren wat er is gebeurd en hoe die verhoudingen tussen de topambtenaren, de politiek en de organisatie zelf liggen. Vandaar dat ik toch nog een keer de vraag herhaal: hoe kon dit gebeuren? Wat is uw beeld bij hoe zoiets kan gebeuren?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, mijn beeld is dat medewerkers deden wat zij dachten te moeten doen.

Mevrouw **Belhaj**:

Van wie moesten ze dat doen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Waarschijnlijk van het management. Zij hebben het ervaren als: dit is onze opdracht en dit is onze taak.

Mevrouw **Belhaj**:

Was die opdracht wat u betreft direct gerelateerd aan een politieke uitspraak of een uitspraak van een minister of een staatssecretaris dat het op deze manier uitgevoerd moest worden?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, daar kan ik u geen antwoord op geven. Dat durf ik niet te zeggen.

Mevrouw **Belhaj**:

Wat ook opvallend is, is dat uw memo niet boven tafel kwam toen in 2018 en 2019 meer

informatie werd opgevraagd, ook door de Kamer en intern door de staatssecretaris. Hoe kan dit?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat vraag ik mij ook af. Ik heb u zojuist verteld dat ik in 2017 een verzuchting deed bij de voorzitter Kennisgroep Formeel Recht. Deze collega was inmiddels landelijk vaco Toeslagen geworden. Die herinnerde zich nog dat ik dat in 2017 had gezegd. Dus hij heeft begin 2019 aan mij gevraagd: "Goh, hoe zat dat ook alweer met dat dossier waar jij het toen over had? Heb je daar nog stukken van?" Die heb ik toen in juni 2019 aan hem gestuurd en hij heeft het verder doorgezet.

Mevrouw **Belhaj**:

Ik probeer het toch nog een keer goed te begrijpen. Hoe gebruikelijk is het als er zo'n memo ligt met zulke adviezen, als er zo veel politiek debat over is en als de staatssecretaris wil weten hoe het zit, dat dit niet naar boven komt?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, ik had ook nooit eerder meegemaakt in mijn vaco-tijdperk bij de Belastingdienst Amsterdam dat mijn adviezen niet werden opgevolgd. Dat was voor mij ook heel vreemd. Als u wilt weten hoe het kan zijn dat mensen een dergelijk memo niet doorsturen ... Ik durf het u niet te zeggen.

Mevrouw **Belhaj**:

Is het gebruikelijk? Moet ik me voorstellen dat als je iets opzoekt in een computersysteem, je alle documenten naar boven krijgt als een staatssecretaris er bijvoorbeeld naar vraagt? Hoe werkt dat? Of was er een grote la waar toevallig uw memo in lag?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, ik kan me niet voorstellen dat dat ergens in een ladenkast terecht is gekomen. Qua organisatiestructuur en administratieve ordening denk ik dat het wat lastiger bij Toeslagen te vinden was, maar ik durf daar niet de vinger op te leggen.

Mevrouw **Belhaj**:

Hoelang heeft u nou ook alweer gewerkt bij de Belastingdienst? Dit om even te plaatsen dat u zegt: ik heb dit nog nooit meegemaakt.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik werk vanaf 1997 bij de Belastingdienst.

Mevrouw **Belhaj**:

Dat is een hele lange tijd. Toch nog even terug naar dat memo. Wie had volgens u dit memo aan de staatssecretaris moeten geven? Wat is de normale werking in zo'n organisatie als de Belastingdienst?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

De algemeen directeur van een organisatieonderdeel heeft regelmatig overleg met zijn leidinggevenden. Dus de dg ...

Mevrouw **Belhaj**:

De algemeen directeur in dit geval was dan meneer ...

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Meneer Blankestijn zou dan de aangewezen persoon zijn geweest.

Mevrouw **Belhaj**:

En de directeur-generaal was toen ...

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Op dat moment was dat, denk, ik meneer Uijlenbroek.

Mevrouw **Belhaj**:

Wat zou u graag Toeslagen van de Belastingdienst willen meegeven?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou, ja, in ieder geval om te werken met inachtneming van alle algemene beginselen van behoorlijk bestuur, checks-and-balances. Verder een goede vaktechnische structuur. Daar zijn al stappen op gezet, dus daar ben ik heel blij mee. En dat we in ieder geval staan voor vakmanschap, het juist toepassen van de wet- en regelgeving, en dan "juist" in de brede zin des woords.

Mevrouw **Belhaj**:

Ik wil om het af te ronden toch nog even terug naar het begin, hoe u bij Toeslagen terecht bent gekomen en u daar na een halfjaar weer weg bent gegaan. Als je de data een beetje op een rijtje zet, heb ik de volgende vraag aan u. Op 20 november 2015 is de uitspraak van de rechter. Een ouder krijgt gelijk. Vervolgens wordt u eind 2016 gevraagd om naar Toeslagen te gaan om het te veranderen. Vervolgens heeft u op 13 maart 2017 een memo gemaakt. Op

14 maart 2017 wordt dat besproken in het mt. Is er een relatie tussen uw memo en uw vertrek bij Toeslagen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Of er een direct verband is, weet ik niet. Dat durf ik niet te zeggen. Het is wel op hetzelfde moment besproken in het mt.

Mevrouw **Belhaj**:

Ja, dus u maakt dit memo dat er niet om liegt en heel snel daarna wordt besloten om het toch weer anders te gaan inrichten. Ik kan mij namelijk voorstellen dat u, nadat je daar komt met veel enthousiasme om het juridische vak goed neer te zetten, mensen ernaar gevraagd heeft, informeel of formeel. Kunt u daar iets over zeggen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, het is natuurlijk heel vervelend geweest dat dit gebeurde. Ik heb ook bij mijn collega's aangegeven: ik wil gewoon heel graag mijn functie uitoefenen op een goede manier zodat ik die ook waar kan maken. Maar dat kon ik niet. Dan moet je daar de conclusies aan verbinden.

Mevrouw **Belhaj**:

Maar u heeft zelf dus nooit gedacht dat er een relatie was met dat memo?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou ja, niet direct. Dat durf ik niet te zeggen. Nogmaals, ik ben niet bij die mt-besprekingen geweest.

Mevrouw **Belhaj**:

Ik kijk naar mevrouw Leijten. Nee? Dan geef ik het woord weer aan de voorzitter.

De **voorzitter**:

Ja, en ik geef het meteen door aan mevrouw Kuiken die nog wat vragen heeft.

Mevrouw **Kuiken**:

Dank u wel. U heeft al veel verteld en toch wil ik op een aantal dingen nog even heel specifiek inzoomen. Dat gaat namelijk over uw memo uit 2017 en de gesprekken die u toen had met onder anderen de advocaat mevrouw González Pérez. Ik wil graag specifiek weten wie er bij dat gesprek zaten. Volgens onze informatie ging het om twee gesprekken. Bent u bij beide gesprekken geweest of bij een van beide gesprekken?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

In ieder geval bij een van beide gesprekken. Uit mijn hoofd gezegd was dat begin mei 2017. Dat gesprek zou plaatsvinden met zes personen en is gestart met vijf personen.

Mevrouw **Kuiken**:

Weet u wie daar bij waren?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, want ik was daar zelf ook bij. Ik was daar bij. Collega 1 zat naast me, collega 2 zat naast me. Tegenover mij zat mevrouw González en naast mevrouw González zat de eigenaar van het gastouderbureau.

Mevrouw **Kuiken**:

En wie waren collega 1 en collega 2?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik weet niet of het de bedoeling is dat ik namen van collega's noem?

Mevrouw **Kuiken**:

Was dat een directeur?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, dat waren senior medewerkers, senior juristen.

Mevrouw **Kuiken**:

Daar zat op dat moment niet een directeur bij?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, het was wel de bedoeling dat de plaatsvervangend algemeen directeur die belast was met de coördinatie van dit dossier daarbij aanwezig zou zijn, maar zij was nog even opgehouden bij een eerdere afspraak. Dus zij was nog niet bij de aanvang van dat gesprek aanwezig.

Mevrouw **Kuiken**:

Die senior juristen, waren die van Toeslagen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, die waren van Toeslagen.

Mevrouw **Kuiken**:

Zijn dat dezelfde juristen als die welke betrokken zijn geweest bij het hoger beroep?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja.

Mevrouw **Kuiken**:

Dus zij wisten van de hoed en de rand?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Absoluut.

Mevrouw **Kuiken**:

Oké. Na het verschijnen van het memo is er met het advies niets gedaan en vervolgens heeft het twee jaar in de la gelegen. Op een gegeven moment komt het weer naar boven en heeft u het gestuurd naar een collega ...

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

De landelijk vaco Toeslagen.

Mevrouw **Kuiken**:

En wie was dat?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat is meneer Poelmann.

Mevrouw **Kuiken**:

Is dat ook degene geweest die dat uiteindelijk ergens naar had moeten doorsturen maar dat niet heeft gedaan?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Bij mijn weten heeft hij dat doorgestuurd aan de algemeen directeur van Toeslagen van dat moment, in 2019. Bij mijn weten heeft hij het ook doorgestuurd naar het ministerie, maar dat durf ik niet met zekerheid te zeggen.

Mevrouw **Kuiken**:

Oké. Hoe kon het dan zijn dat het vervolgens weer in een la belandde?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat durf ik u niet te zeggen. Dat weet ik niet.

Mevrouw **Kuiken**:

Dus u zegt: ik heb het doorgestuurd naar de landelijk vakcoördinator en die heeft het doorgestuurd om er in ieder geval iets mee te doen en vervolgens verdwijnt het weer in een lade. Kunt u verklaren waarom het weer in een lade is beland?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik heb werkelijk geen idee.

Mevrouw **Kuiken**:

Heeft u na het openbaar worden van het memo nog contact gehad met Uijlenbroek of Cleyndert?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, nee.

Mevrouw **Kuiken**:

Heeft u nog contact gehad met andere mensen binnen de Belastingdienst, ofwel Belastingdienst Blauw, ofwel Toeslagen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Na het openbaar worden van dat memo?

Mevrouw **Kuiken**:

Ja.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, niet specifiek in die zin.

Mevrouw **Kuiken**:

En hoe minder specifiek?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

O, er zijn collega's van de Belastingdienst die wel zoiets hadden van: goh, je hebt goed gezien, toen.

Mevrouw **Kuiken**:

Maar heeft u nog specifiek of indirect contact gehad met Uijlenbroek of Cleyndert?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, niet hierover. Nee.

Mevrouw **Kuiken**:

Maar wel over andere dingen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee. Ik heb mevrouw Cleyndert ooit een keer ontmoet bij een webinar en pas later, afgelopen week, heeft zij me een mail gestuurd naar aanleiding van vragen die door uw Kamer waren gesteld. Toen heeft ze een concept voorgelegd.

Mevrouw **Kuiken**:

Dus afgelopen week heeft ze contact met u gezocht over vragen die wij hadden gesteld?

Wat bedoelt u met "wij"?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Kamervragen en mediavragen om te checken of ik nog iets vond van de antwoorden zoals die in concept gereed waren.

Mevrouw **Kuiken**:

Maar waren dat Kamervragen van de commissie Financiën of vragen in verband met ons verhoor?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik weet niet precies welke Kamervragen. Volgens mij was het van de heer Omtzigt die wat vragen had gesteld.

Mevrouw **Kuiken**:

Dus dat is van de Kamercommissie Financiën. Was het logisch dat u die conceptvragen onder ogen kreeg?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik weet niet of dat logisch was.

Mevrouw **Kuiken**:

Nou, waarom ik het vraag ... U wist dat u hier zou zijn, mevrouw Cleyndert wist ook dat u hier

zou zijn. Dus het verbaast mij wel enigszins dat ze er op dat moment voor kiest om die conceptvragen met u te delen. Vond u dat zelf ook niet opmerkelijk?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, ik heb er ook niet zo veel mee gedaan.

Mevrouw **Kuiken**:

Want het viel toch niet in lijn met de functie die u nu bekleedt binnen de Belastingdienst om dat samen te overleggen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, absoluut niet. Nee.

Mevrouw **Kuiken**:

Oké, dus een week geleden stuurt mevrouw Cleyndert u Kamervragen op van in dit geval de heer Omtzigt, onderdeel van de vaste Kamercommissie Financiën, niet onderdeel van onze ondervragingscommissie, om mee te kijken naar conceptvragen die zij wil gaan beantwoorden. Correct?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, dat is correct.

Mevrouw **Kuiken**:

Terwijl dat niet in lijn ligt met de officiële functie die u nu bij de Belastingdienst bekleedt. Correct?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, dat klopt.

Mevrouw **Kuiken**:

En u vond het zelf, in uw eigen woorden, niet heel gebruikelijk of wellicht wat bevreemdend dat zij dat verzoek aan u deed?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, nou ja, ze heeft het gestuurd met de woorden "ter informatie".

Mevrouw **Kuiken**:

Nou u gaf mij net een iets andere indruk, dat ze vroeg om afstemming op deze vragen en om te checken of het klopt.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ze heeft in haar mail aangegeven "ter informatie" met daarbij de opmerking dat mocht er nog iets urgents zijn, zij mij verzocht om daarop te reageren.

Mevrouw **Kuiken**:

Nou ik vind dat in ieder geval opmerkelijk, gelet op het feit dat u hier gehoord wordt en dat zij hier gehoord wordt, maar daarvan neem ik nu nota.

Heeft u met Uijlenbroek nog formeel of informeel contact gehad rondom het memo, voor het verschijnen van het memo of na het verschijnen ervan?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee.

Mevrouw **Kuiken**:

Heeft u met de heer Blankestijn nog contact gehad na het verschijnen van het memo?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee.

Mevrouw **Kuiken**:

Heeft u nog met de heer Blankestijn voor het verschijnen van het memo contact gehad?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, niet anders dan bij het afscheid van hem bij Toeslagen; toen heb ik hem nog informeel gezien.

Mevrouw **Kuiken**:

Oké. Ik denk dat ik mijn vragen heb gesteld, voorzitter.

De **voorzitter**:

Het zijn heel wat vragen. Ik heb ook nog een enkele vraag. Kunt u mij nog een keer heel eenvoudig uitleggen wat het kwadrantenmodel precies inhoudt?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Het kwadrantenmodel zoals ik dat ben tegengekomen bij de Belastingdienst/Toeslagen bestond, zoals het woord kwadrant al zegt, uit vier pijlers. Dat is de pijler handhavingsregie, de pijler productieregie, de pijler bedrijfsvoering en de pijler IV.

De **voorzitter**:

Kunt u dan de link leggen met hoe vaktechniek daarin gepositioneerd zou moeten worden? Vaktechniek is misschien ook niet de term, maar uw functie?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, mijn functie was, zoals de eerste ontwerpen van het organogram lieten zien, gepositioneerd bij het mt, als dat paarse blokje bij mt-lid.

De **voorzitter**:

Ja, dat heeft u uitgelegd.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dus daar zou die gepositioneerd worden.

De **voorzitter**:

En dat zou geen kwadrantenmodel zijn?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Een kwadrant is vier en niet vijf.

De **voorzitter**:

Ja, oké. Dan een andere vraag. U vertelde net dat toen u dat memo moest gaan schrijven u ook nog wel moeite had om informatie te verzamelen. Ik denk dan als leek: het waren 300 zaken of één zaak, er is een mapje, fysiek of digitaal, en daar zit dan alles in; ik loop naar de kast, ik haal het eruit en ik heb de informatie. Kunt u daarop reageren? Of werkt dat kennelijk niet zo?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, over het algemeen gaat de vaco ook te rade bij de vaktechnisch adviseurs binnen de organisatie. Die waren bij Toeslagen natuurlijk ook nog niet benoemd. Er waren wel collega's van beleid en vaktechniek. Zij hadden min of meer die rol. Zij hadden heel veel contacten met de teams beroep, bezwaar en klacht; zij zorgden voor die gesprekken.

De **voorzitter**:

Maar welke informatie bedoelt u dan? Bedoelt u dan de informatie van de betrokken zaak, het dossier? Kreeg u die moeilijk of waren het meer de beleidsstukken, interne notities of werkinstructies? Wat bedoelt u dan met wat moeilijk te verzamelen was aan informatie?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou ja, omdat de beslissingen van vaktechnische aard zo versnipperd binnen die organisatie genomen werden, was het heel lastig om daar een lijn in te krijgen. De ene afdeling startte een bepaald onderzoek, een andere afdeling behandelde het bezwaar, weer een andere afdeling het beroep en nog weer een ander afdeling de klacht. Dus dat was heel erg versnipperd.

De **voorzitter**:

Maar werken die afdelingen dan niet allemaal vanuit hetzelfde dossier?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, ten minste dat beeld had ik, dat ieder toch wel een beetje zijn eigen deelstukje had.

De **voorzitter**:

Ik stel die vraag omdat wij hier natuurlijk een advocaat hebben gehad die ook zei dat ze bij het samenstellen van het dossier voor de rechtbank heel aparte dingen aantrof, dat zij een ander dossier had dan bijvoorbeeld het dossier dat de dienst Toeslagen inbracht bij de rechter. Is dat wellicht ook te verklaren vanuit wat u hier nu vertelt?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik vind dat een hele lastige, omdat ik dat uit mijn ervaring bij Belastingdienst Blauw nooit zo ben tegengekomen.

De **voorzitter**:

Hoe werkte het daar dan?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Mensen hebben een wettelijk recht op inzage en het in de beroepsprocedure verstrekken van het dossier. Het is een wettelijke verplichting die rust op het bestuursorgaan om die inzage te verlenen.

De **voorzitter**:

Maar die mensen hebben dat toch ook al op basis van de Algemene wet bestuursrecht, zo is ons gisteren uitgelegd?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja absoluut, dat staat ook in de wet.

De **voorzitter**:

Dus dat zou dan niet een verschil moeten maken.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat zou niet zo mogen zijn, nee.

De **voorzitter**:

Maar heeft u in de organisatie van enerzijds de Belastingdienst en anderzijds de dienst Toeslagen daar verschillen in ervaren?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Mijn ervaring bij Belastingdienst Blauw is dat daar heel transparant mee werd omgegaan. Ik vind het belangrijk dat mensen gewoon goed weten waarop een besluit is genomen en zo volledig mogelijk inzage te geven in dat dossier.

De **voorzitter**:

Een ander punt in dat kader is dat ik in de indruk krijg -- daarom wil ik even checken of ik dat goed begrepen heb -- dat de Belastingdienst ... Ik wil niet zeggen dat het de oudste dienst van Nederland is maar het zorgen dat de Staat financiën krijgt is iets wat natuurlijk al eeuwen bestaat. Ik heb het idee dat dat een veel meer solide proces was dan wat u bij Toeslagen hebt aangetroffen. Die indruk krijg ik een beetje uit uw verhoor. Is die indruk van mij juist?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, dat beeld heb ik wel.

De **voorzitter**:

Kunt u daar wat invulling aan geven? Waar zat dat verschil in?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

De Belastingdienst is natuurlijk heel erg toegerust op de fiscaliteit, de uitvoering van de fiscale wet- en regelgeving. Het toeslagenproces is toch weer anders. Het vergt andere wetgeving en een andere manier van organiseren en werken. Dus daar zit wel wat verschil in.

De **voorzitter**:

Maar ik had het idee dat ook de hele structuur minder uitgekristalliseerd was, nog meer in opbouw, nog meer piepend en krakend.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou in ieder geval anders.

De **voorzitter**:

Anders.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Dat sowieso.

De **voorzitter**:

Dat weet ik, maar dat is dan natuurlijk een antwoord waar we iedere interpretatie aan kunnen koppelen die we zelf willen en we zijn met acht man, dus ik zou graag willen aansluiten bij wat u daar dan mee bedoelt.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik vond het een organisatiestructuur die op mij nogal vreemd overkwam, omdat ik gewend was een organisatiestructuur te kennen met een duidelijke vaktechnische lijn en een managementlijn en die kwam ik daar niet tegen. Dus in die zin vond ik dat heel vreemd.

De **voorzitter**:

Als ik dat zou bestempelen als een puinhoop, is dat dan wat u bedoelt te zeggen of bedoelt u dat niet te zeggen?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nou, dat zijn uw woorden.

De **voorzitter**:

Precies, daarom leg ik ze aan u voor.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ik vind het lastig om daar een kwalificatie aan te geven. Ik wil me wat dat betreft zo veel mogelijk houden bij de feiten.

De **voorzitter**:

Maar kunt u vanuit die feiten dan kwalificeren wat u aan verschillen zag?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Zoals ik u ook al heb aangegeven, miste in de organisatiestructuur de vaktechniek.

De **voorzitter**:

Goed. Laat ik daar dan ook mee eindigen als vraag. Hebt u toevallig het verhoor van de heer Blokpoel gezien?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Ja, dat heb ik gezien.

De **voorzitter**:

Wat mij daarin opviel -- er vielen mij vele dingen op, daar niet van -- was dat hij het bijvoorbeeld ook had over de inspecteur aan de belastingenkant die eigenlijk als zelfstandig bestuursorgaan aanslagen vaststelt, en dat hij ook de link legde met hoe je dan vaktechniek organiseert, dat het zo belangrijk is dat je dat, in mijn beleving, in de organisatie neerlegt. Dit terwijl dat aan de toeslagenkant niet zo is; daar is het gewoon een hiërarchische organisatie waarin medewerkers op basis van richtsnoeren van de leiding beslissingen nemen. Hebt u dat ooit ervaren als een richtinggevend element in waarom er bijvoorbeeld verschillend tegen uw vak aangekeken werd?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, dat zou niet bepalend moeten zijn, want beide takken blijven bestuursrechtelijk. Dus in die zin: altijd de uitvoering van wet- en regelgeving met inachtneming van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en objectiviteit.

De **voorzitter**:

Vindt u dat er redenen zijn om binnen de dienst Toeslagen uw vak op een andere manier in te regelen dan binnen de Belastingdienst?

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

Nee, dat vind ik niet. Nee.

De **voorzitter**:

Ik denk dat u ook al voldoende duidelijk hebt gemaakt in het geheel waarom niet.

Goed. Ik denk dat we daarmee gekomen zijn aan het eind van dit verhoor. Ik wil toch nog een ding zeggen. Wij horen deze weken vooral ministers, staatssecretarissen en hoge ambtenaren en dat is ook onze opdracht. We kunnen natuurlijk de hele wereld onderzoeken, maar dat is de gerichte opdracht die wij van de Tweede Kamer hebben meegekregen. Wij zijn ons er als commissie zeer goed van bewust dat u een andere functie in dat geheel heeft gehad. Daarom wil ik u bijzonder bedanken dat u bij dit verhoor aanwezig bent geweest. Ja,

u zult wel moeten als u opgeroepen wordt, dus wat dat betreft wil ik ook niet dubbelhartig zijn in mijn waardering, want we hebben u ook gewoon gedwongen, zo simpel is dat, maar toch denk ik dat ik namens de commissie spreek als ik bijzondere waardering uitspreek dat u hier vandaag was en u voor ons verklaard heeft. Dank u wel.

Mevrouw **Palmen-Schlangen**:

U ook bedankt.

De **voorzitter**:

Ik wil de bode vragen om mevrouw Palmen-Schlangen de zaal uit te geleiden.

Voordat ik dit verhoor sluit, meld ik dat we vandaag geen verdere verhoren meer hebben. Morgenochtend om 9.30 uur beginnen we met het verhoor van de heer Veld, voormalig directeur-generaal van de Belastingdienst, en daarna horen we de heer Blankestijn en mevrouw Cleyndert.

Sluiting 14.17 uur.