

**Geredigeerd woordelijk verslag van een openbaar verhoor van de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag op 18 november 2020 in de Enquêtezaal van de Tweede Kamer te Den Haag.**

Gehoord wordt **mevrouw A.C. Cleyndert**.

Aanvang: 18.16 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:**

Mevrouw Cleyndert, welkom bij de parlementaire ondervragingscommissie. Laat ik beginnen met excuses aanbieden, want u was hier, dacht ik, om 15.30 uur besteld en inmiddels zijn we bijna drie uur later. Dat heeft misschien meer te maken met onze zucht om het goed te begrijpen dan met de planning, maar sorry dat u zo lang heeft moeten wachten. Fijn dat u er bent. Dit verhoor vindt plaats onder ede. Wij hebben een aantal specifieke, gerichte vragen aan u. We zijn het meest blij als u daar ook specifiek en gericht op kunt antwoorden. Ik zeg er maar meteen bij: u komt uit de wereld van de Belastingdienst en de toeslagen. Dat is een wereld waarvan wij weten dat er allemaal jargon en afkortingen gebezigd worden, zoals iedere wereld zijn eigen jargon heeft. Wij proberen dat zo simpel mogelijk te doen om ook mensen die meeluisteren het te laten begrijpen, en dat vragen we eigenlijk ook aan u.

U bent sinds 1 december 2018 werkzaam als algemeen directeur Toeslagen bij de Belastingdienst.

**Mevrouw Cleyndert:**

Dat klopt.

**De voorzitter:**

In dit verhoor hebben wij vragen over de fraudebestrijding bij de kinderopvangtoeslag en de politieke en ambtelijke besluitvorming sinds u bij die dienst werkt, en wat u daarvan weet. Als ik het goed begrepen heb, hebt u geen position paper ingeleverd?

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat klopt ook.

De **voorzitter**:

Dat klopt. Dan weten we zeker dat er niks in de mailbox is blijven hangen. Wilt u de eed of de belofte afleggen?

Mevrouw **Cleyndert**:

De belofte, graag.

De **voorzitter**:

De belofte. Met de belofte zegt u dat u de gehele waarheid en niets dan de waarheid zal zeggen. Ik wil u vragen om te gaan staan en mij na te zeggen: dat belooft ik.

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat belooft ik.

De **voorzitter**:

Dan staat u nu onder ede. U kunt weer gaan zitten. Het verhoor zal zo dadelijk worden afgenomen door meneer Van der Lee en mevrouw Leijten, en aan het einde heeft meneer Van Aalst wellicht ook nog een aantal vragen. Ik heb begrepen dat u een korte openingsverklaring wil afleggen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Graag.

De **voorzitter**:

Wij bedoelen met "kort" ongeveer maximaal twee minuten.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik ga mijn best doen.

De **voorzitter**:

Dat doen we allemaal, dus dank daarvoor. Gaat uw gang.

Mevrouw **Cleyndert**:

Dank u. Ik ben als directeur Toeslagen sinds december 2018 zeer nauw bij dit dossier betrokken. Deze zaak kent alleen verliezers. Ik heb veel met de ouders gesproken. Ik voel de woede en wanhoop die zij ervaren. Daarnaast leid ik mijn mensen door deze lastige periode.

Ik voel ook bij hen pijn, maar ik zie ook introspectie en gedrevenheid om dit op te lossen. Vanuit mijn rol draag ik steeds zo goed mogelijk bij aan de reconstructie van wat er is gebeurd en aan oplossingen om betrokken ouders tegemoet te komen. Dit is helaas allebei niet eenvoudig. De eerste gesprekken met ouders in mei 2019 waren het moeilijkste wat ik in mijn carrière heb gedaan. Het feit dat we hun niets anders konden bieden dan te luisteren en excuses was heel pijnlijk, door de zeer aangrijpende ervaringen van de ouders die over veel meer gingen dan over geld.

Sorry. Ik pak even een glaasje water.

**De voorzitter:**

Neemt u gerust uw tijd.

**Mevrouw Cleyndert:**

Ikzelf en mijn managementteam, daar aanwezig, voelden ons onmachtig, omdat er op dat moment geen juridische mogelijkheden werden gezien om deze ouders tegemoet te komen.

Ik heb de overtuiging dat deze problematiek, die voor mijn tijd is ontstaan, alleen kon gebeuren door een combinatie van factoren. De uitvoering is ernstig doorgeschooten in haar aanpak. De wens vanuit de politiek om fraude aan te pakken was stevig. De wetten en jurisprudentie bevestigden de harde lijn. Het is mijns inziens belangrijk om in deze volle breedte door alle partijen lessen te trekken. Deze oorzaken zijn volgens mij namelijk alle drie onderdeel van de oplossing. Ten eerste: het huidige toeslagenstelsel is zeer complex en legt veel verantwoordelijkheid bij burgers. De uitvoering heeft nauwelijks ruimte om af te wijken. Omdat dit stelsel nog wel enkele jaren mee moet, zullen hierbinnen nog verdere verbeteringen moeten worden gevonden. Ten tweede: de politieke opdrachten wisselden over de jaren, van het snel uitkeren, het streng optreden, het tegengaan van hoge vorderingen tot het toepassen van de menselijke maat. Het is belangrijk dat er een balans gevonden gaat worden tussen al die opdrachten. En als derde natuurlijk de uitvoering. De uitvoering van nu is niet vergelijkbaar met die van de periode 2013-2016, maar dat wil niet zeggen dat we er al zijn. Ik wil dat iedereen zich door Toeslagen geholpen voelt en dat men vanuit ons een grondverhouding van vertrouwen ervaart. Daar sta ik voor en daar werk ik aan.

Het is goed dat na het onderzoek van deze commissie op enig moment een einde komt aan de reconstructie, zodat we de aandacht volledig kunnen gaan richten op een oplossing voor de ouders en op verbeteringen voor de toekomst voor iedereen die recht heeft op toeslagen. Dat is een belangrijke maatschappelijke opdracht, waarvan ik hoop dat we die met een

organisatie gaan uitvoeren waar medewerkers weer trots op kunnen zijn en de maatschappij vertrouwen in heeft.

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel, mevrouw Cleyndert. Ik besepte dat het misschien goed is om nog iets te memoreren, ook voor mensen die hiernaar kijken. De opdracht van de commissie richt zich op de periode 2013 tot en met 2019. Wij hebben dus niet een opdracht van de Kamer gekregen om ons nu bezig te houden met bijvoorbeeld de schadevergoedingen die op dit moment natuurlijk enorm belangrijk zijn voor getroffen ouders. Ik denk dat het goed is om dat te zeggen aan mensen die kijken. Ons werk eindigt eigenlijk zo'n beetje tussen het eerste en tweede rapport van de commissie-Donner. Dat wilde ik in ieder geval nog even uitleggen aan mensen die misschien naar ons kijken.

Ik geef nu het woord aan de heer Van der Lee.

**De heer Van der Lee:**

Dank, voorzitter. Mevrouw Cleyndert, ik kan u zeggen dat veel van de elementen die u in uw openingsstatement heeft genoemd, terugkomen in het verhoor. Ik zie ook dat het u raakt. Mijn eerste vraag zou zijn: kon u bevroeden toen u aantrad in december 2018 dat dit op u afkwam?

**Mevrouw Cleyndert:**

Nee, daar had ik geen beeld bij. Ik heb natuurlijk wel bij mijn aantreden het dossier gezien en overgedragen gekregen, alleen: op dat moment was het beeld dat er maatregelen getroffen en aangekondigd waren. Die kreeg ik mee als opdracht om verder uit te voeren. Maar de omvang welke het inmiddels heeft gekregen, was op dat moment niet het beeld wat ik mee heb gekregen.

**De heer Van der Lee:**

We hebben net een verhoor gehad met de heer Blankestijn, uw voorganger. Heeft u met hem overdrachtsgesprekken gehad?

**Mevrouw Cleyndert:**

Ik heb twee keer met hem gesproken. Eén keer voor mijn sollicitatie, om van hem een beeld te krijgen over waar ik eventueel op zou reageren. En één keer nadat ik aangetreden was, hebben we een gesprek van een uur of twee gehad om ... Toen zat ik er net een week, zo'n

beetje, dus toen had ik een beetje beeld bij welke dingen ik van hem zou willen weten. Daar hebben we toen over gesproken.

De heer **Van der Lee**:

Heeft hij in die gesprekken u bijgepraat over de CAF 11-zaak?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik herinner me niet dat we daar heel diepgaand over gesproken hebben. Wat ik me vooral herinner, was de implementatie van Vaktechniek in Toeslagen, met name. Daar had ik zelfs een schriftelijke opdracht vanuit de directeur Fiscale en Juridische Zaken over gekregen, dus een behoorlijk zwaarwegende manier om een opdracht mee te geven. Dus die herinner ik me nog heel goed.

De heer **Van der Lee**:

Die opdracht ging over het beter verankeren van Vaktechniek in Toeslagen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Zeker.

De heer **Van der Lee**:

Daar komen we apart nog over te spreken. Werd in het overdrachtdossier CAF 11 als zaak wel beschreven?

Mevrouw **Cleyndert**:

We werken niet echt met een heel formeel overdrachtdossier, maar dit is wel een van de zaken waarvan ik me herinner dat ik, in de stukken die ik vooraf ter informatie heb gekregen, nou, ik zal maar zeggen, de laatste drie, vier, vijf Kamerbrieven die daarover waren en het beleidsbesluit dat toen net gepubliceerd was, dat ik die heb gekregen, ja.

De heer **Van der Lee**:

U memoreerde één specifieke opdracht die u meekreeg rond beter verankeren van Vaktechniek in Toeslagen. Waren er andere specifieke opdrachten die aan u verstrekt zijn bij uw aantreden?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee. Ik herinner me in deze zaak wel dat er een soort van actielijst was naar aanleiding van alle toezeggingen die gedaan waren aan de Kamer in diverse brieven, dat we die zouden kunnen bijhouden of we daar voldoende voortgang op maakten.

De heer **Van der Lee**:

U noemt het eigenlijk al, maar vlak voor uw aantreden -- dat was op 11 oktober 2018 -- had staatssecretaris Snel al excuses aangeboden voor het procesverloop in de CAF 11-zaak. Er werden ook schadevergoedingen aangekondigd, alleen specifiek voor de lange bezwaarprocedures. Had u daardoor het idee dat deze zaak, als dat goed zou worden opgevolgd, daarmee ook zou kunnen worden afgedaan?

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat is inderdaad wel het beeld dat ik overgedragen kreeg. Ik wist dat er door de heer Omtzigt nog een debat was aangevraagd. Dat zou, volgens mij, eerst voor mijn aantreden zijn. Dat is daarna nog een aantal keer uitgesteld. Uiteindelijk heeft dat pas op 21 maart 2019 plaatsgevonden.

De heer **Van der Lee**:

En u heeft niet als opdracht, als net aangetreden directeur, gevraagd om precies in te kaart te brengen wat er rond CAF 11 speelde en door Toeslagen nog in gang gezet zou moeten worden?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nou, nee. Wat ik zei: ik had een vrij duidelijke opdracht ten aanzien van Vaktechniek en ik had een actielijst met nog wat min of meer losse toezeggingen die in de Kamer gedaan waren. Eigenlijk heb ik het bij de overdracht zo ervaren dat er nog een slotdebat zou plaatsvinden, maar dat in feite de zaak daarmee -- ja, hoe zal ik het zeggen -- afgerond zou zijn.

De heer **Van der Lee**:

U ervaarde geen grote politieke druk of potentiële ophef op dit dossier, als ik u goed begrijp?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee. Ik heb natuurlijk ook in de aanloop van dit verhoor nog wat terug zitten kijken in mijn eigen oude aantekeningen. Het viel mij op dat ik in de nieuwjaarstoespraak die ik voor de directie heb gehouden in januari 2019 wel de CAF 11-zaak heb genoemd als een van de zaken die in 2018 speelden en ook indruk hebben gemaakt. Dus in die zin heb ik de zwaarte daarvan wel meegekregen, maar dan met name als iets wat in 2018 belangrijk was, maar niet iets waarvan ik vermoedde dat het in 2019 en 2020 nog zozeer mijn werkzaamheden zou bepalen.

De heer **Van der Lee**:

Wat zag u in die nieuwjaarspeech als uw belangrijkste opgave in uw nieuwe functie? Wat stond u te doen met toeslagen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Er waren eigenlijk twee dossiers die wat mij betreft heel belangrijk waren op dat moment, die eigenlijk heel erg buiten dit dossier lagen. Ik herinner me dat -- ik weet de datum nog precies -- op 20 december mij ter ore kwam dat er al heel lang een foute interpretatie van de Wet op het kindgebonden budget bestond, dat dat potentieel honderdduizenden burgers zou raken en wellicht een half miljard aan euro's, met de inschatting ... Ik weet niet of we die meteen op die 20ste december hadden, maar daar kwam op enig moment de inschatting bij dat we wel zo'n 100 mensen een jaar lang nodig zouden hebben om dat te herstellen. Dus dat is zeker een dossier geweest, nou, ja, waar ik van schrok dat ik dat ongeveer in de derde week van mijn aantreden aantrof.

De heer **Van der Lee**:

En het tweede onderwerp?

Mevrouw **Cleyndert**:

Het tweede onderwerp is dat de afdeling op dat moment behoorlijk onderbezet was. Ik weet dat ongeveer 10% van de functies vacant waren. Wat ik me ook herinner, is dat met name ook het management dun was. Ik had in mijn managementteam één en niet heel lang daarna twee vacatures. Maar ook de teams waren uitzonderlijk groot. Er waren ook veel teamleiders die twee teams aanstuurden omdat er management ontbrak. Met name ook aandacht voor medewerkers: het was mijn gevoel dat dat belangrijk was. En dan die ... Als ik misschien dan nog twee andere dingen mag noemen: de implementatie van Vaktechniek zag ik als een belangrijke opdracht en de verbetervoorstellen KOT, dus kinderopvangtoeslag. Met Sociale Zaken samen hadden wij een programma lopen om een aantal maatregelen te nemen om de grote terugvorderingen in de kinderopvang terug te dringen.

De heer **Van der Lee**:

Had u een idee waarom de managementlaag minder bezet was dan het aantal posten dat daarvoor aanwezig was binnen Toeslagen? Was daar een specifieke oorzaak voor?

Mevrouw **Cleyndert**:

Misschien mag ik hier ook twee dingen noemen. Het eerste was: dit was eind 2018, dus de arbeidsmarkt was behoorlijk goed. We hadden ook te maken met de vertrekregeling bij de Belastingdienst. Dus dat waren twee redenen waarom het verloop binnen de afdeling in de

maanden voor mijn aantreden behoorlijk hoog was geweest. Het tweede wat ik wil noemen, is toch wel het beeld dat er binnen Toeslagen toch een wat andere normatiek rondom de grootte van teams gold tot dat moment. Binnen de Belastingdienst was net een nieuwe topstructuur -- zo noemden we dat -- ingevoerd, dus een nieuwe normatiek van hoe je een afdeling inricht. Die normen waren binnen Toeslagen nog niet toegepast.

De heer **Van der Lee**:

Als ik u samenvat, dan lagen er een aantal stevige opdrachten waar ook nog een nieuw probleem bovenop kwam vlak na uw aantreden.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

De heer **Van der Lee**:

Eigenlijk was de bemensing van Toeslagen, zowel op de werkvloer als in het middenmanagement, niet voldoende om dat allemaal tijdig te kunnen afhandelen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

De heer **Van der Lee**:

Dat was uw beginsituatie.

Mevrouw **Cleyndert**:

Zeker, en bijvoorbeeld ook ... We hebben het eerder hier vandaag, heb ik gezien, ook gehad over achterstanden in bezwaarbehandeling. Nou, in mijn allereerste ...

De heer **Van der Lee**:

Daar komen we nog apart op.

Mevrouw **Cleyndert**:

Daar komen we op. Oké, fijn.

De heer **Van der Lee**:

Ik wilde nog even één vraag stellen en dat is meer: wat is uw rol als directeur Toeslagen als het gaat om de informatievoorziening richting de directeur-generaal en de bewindspersonen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik was een van de negen directeuren die een primair proces aansturen. Binnen die



topstructuur waren er negen directies in het primaire proces. Dat betekende dat we ongeveer iedere twee weken een persoonlijk onderhoud met onze directeur-generaal hadden, een gesprek waarin je de hoofdpunten opneemt van wat er op dat moment speelt binnen je directie. Eens in de vier maanden is er een heel formeel gesprek, de viermaandsrapportage, waarin ook echt op papier ...

De heer **Van der Lee**:

De trimesterstructuur, hebben we begrepen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, precies, waarin heel formeel verantwoording wordt afgelegd. Mijn contacten met de bewindslieden verliepen echt via de directeur-generaal, dus ik had geen rechtstreeks contact. Ik werd weleens meegenomen. Als er iets specifiek over Toeslagen is, ga je mee, maar eigenlijk nooit een-op-een.

De heer **Van der Lee**:

De Ombudsman oordeelde in 2017 dat Toeslagen ernstig tekort was geschoten bij de tijdige afhandeling van de ingediende bezwaren. Daar is in het vorige verhoor ook al het nodige over gezegd. U begon daar net al even over. Begin december -- dan bent u al in functie -- staat de tijdige afhandeling van de bezwaren onder druk en dan besluit het mt Toeslagen onder uw leiding om 1.950 bezwaren te verdagen. Kunt u die maatregel toelichten?

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat was 4 december. Ik geloof dat dat een dinsdag was, dus ik denk dat het mijn tweede dag in functie was dat dat probleem op het mt geagendeerd was. Ik herinner me wel dat ik direct voelde aan de mt-leden die daar al wat langer zaten dat dit wel een soort open wond was, van: o jee, daar gaan we weer. Dus bezwaren die in achterstand komen was duidelijk wel iets waar men zich zorgen over maakte. Het was eigenlijk sinds -- ik moet heel even, want dit is voor mijn tijd ... -- ergens in 2016, 2017 niet meer voorgekomen dat er eigenlijk over de hele breedte -- "massaal", zoals we dat noemden -- bezwaren verdaagd moesten worden om binnen de termijnen te kunnen blijven. Eigenlijk blijf je dan niet binnen de termijn, maar je verlengt de termijn één keer met zes weken extra.

De heer **Van der Lee**:

Wat was nou de oorzaak daarvoor? Wat was de reden om dit besluit te nemen? Puur gebrek aan menskracht of speelden er nog andere dingen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Er speelden twee dingen. Gebrek aan menskracht was zeker een belangrijke, hè, de 10% vacatures waar ik net over sprak. Een ander onderdeel, waar u het eerder vandaag ook al even over gehad heeft, of uitgebreid over gehad heeft, is de businesscase Fraude. Er was in het jaar 2018 kennelijk nog niet voldaan aan de 25 miljoen aan opbrengst die er met die businesscase jaarlijks afgesproken was met met name het ministerie van Sociale Zaken. Dat betekende dat er in die laatste maanden van 2018 capaciteit op toezicht is ingezet die we anders op bezwaarbehandeling hadden moeten inzetten.

De heer **Van der Lee**:

U vond het belangrijker om geld te besparen dan om de bezwaarschriften tijdig af te handelen. Dat is wat u zegt?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nou ja, het is een lastig dilemma, hè? Want je wilt eigenlijk ...

De heer **Van der Lee**:

Ik begrijp het dilemma, maar de keuze was: we gaan de businesscase kloppend maken, we gaan ons financiële commitment richting de opdrachtgevende ministeries nakomen ten koste van 1.950 bezwaren die daardoor niet konden worden afgehandeld.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, dat is eigenlijk de keus geweest die voor mij is gemaakt. Op 4 december werd ik min of meer met een voldongen feit ...

De heer **Van der Lee**:

Nee, dat is geen leuk feit op uw tweede werkdag. Dat begrijp ik.

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, en er was ook niet veel meer te kiezen, want we moesten wel gaan verdagen, want we waren al te laat op dat moment.

De heer **Van der Lee**:

Later oordeelde de commissie-Donner over de vooringenomenheid die werd gehanteerd, ook in de jaren die in het vorige verhoor al zijn besproken, waar onder andere de CAF 11-zaak in speelde. Ook werd geconcludeerd dat die vooringenomenheid werd doorgetrokken in de bezwaar- en beroepsfase. Had u de indruk dat dat nog speelde op het moment dat u de

beslissing moest nemen om die 1.950 bezwaren op een ander moment te behandelen? Had u daar het gevoel bij dat er sprake zou kunnen zijn van vooringenomenheid?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, dat had ik toen niet en ik moet eerlijk zeggen dat ik dat nu nog steeds niet heb.

De heer **Van der Lee**:

Nee. De Ombudsman had de CAF 11-zaak dus in 2017 onderzocht. Het CAF was bij uw aantreden nog steeds actief. Dat klopt, hè?

Mevrouw **Cleyndert**:

Het CAF-team bestond nog, alleen deden wij als Toeslagen in die tijd niet heel veel zaken meer met het CAF-team.

De heer **Van der Lee**:

Dus het CAF had geen zaken meer, droeg geen zaken meer aan of reageerde op vermoedens bij gebreken bij gastouderbureaus in de periode waar we het nu over hebben?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, eigenlijk andersom: Toeslagen droeg geen zaken meer aan bij het CAF-team.

De heer **Van der Lee**:

Oké, dus ook geen sprake meer van zachte stoppen van groepsgewijze behandeling? Dat is daarna niet meer voorgekomen bij uw weten?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, in die periode kende ik de term "zachte stop" niet eens, denk ik. Maar we hebben later vrij uitgebreid uitgezocht dat dat inderdaad gestopt is in 2016.

De heer **Van der Lee**:

Weet u wel of op het moment rond uw aantreden nog steeds de eis werd gesteld van een volledige schriftelijke onderbouwing en een zero tolerance als het gaat om de controle op deze zaken?

Mevrouw **Cleyndert**:

Wat bedoelt u met "deze zaken", als ik mag vragen?

De heer **Van der Lee**:

Nou ja, goed, de afhandeling van misschien nog lopende CAF-zaken, zaken waarin ouders

die hun kind bij een gastouderbureau hadden ondergebracht nog last hadden van de gevolgen van dat het gastouderbureau was onderzocht.

Mevrouw **Cleyndert**:

Nogmaals, op dat moment had ik daar geen aandacht voor, zou ik bijna zeggen, of daar geen bewustzijn van dat dat op dat moment nog speelde. Als ik het goed zie, waren op dat moment alleen nog beroepszaken vanuit die CAF-periode aanhangig en niet meer bezwaren. We hadden in die tijd ook ... Voordat ik binnenkwam, was de bezwaarbehandeling wel binnen de tijdigheid behandeld, dus er lagen ook geen grote achterstanden van bezwaren meer. Van de periode waarin die zachttestopbehandeling tot bezwaar of beroep kwam, denk ik dat ik alleen nog het staartje beroep heb meegekregen.

De heer **Van der Lee**:

Maar had u het idee dat in die 1.950 zaken ook van dit soort CAF-gevallen zaten?

Mevrouw **Cleyndert**:

Daar had ik geen enkel ...

De heer **Van der Lee**:

Heeft u dat later nog gecontroleerd?

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat heb ik niet later nog gecontroleerd, nee. Maar het zou me verbazen, want de bezwaartermijnen ... Nou, dat zou niet passen.

De **voorzitter**:

Ik geef het woord even aan collega Leijten.

Mevrouw **Leijten**:

Ik wil zo even terug naar de Nationale ombudsman. Maar u start eind 2018. Dat bracht voor u de opdracht mee zoals u die net verwoordde en al vrij snel dat kindgebonden budget, dat hersteld moest worden. Nou weet ik uit die tijd ook nog dat er een aantal toezeggingen aan de Kamer is gedaan, ook in de situatie van CAF 11. Daar stond met stip op één het informatiebeheersysteem bij Toeslagen. Kunt u zich dat nog herinneren als een van de opdrachten die u meekreeg?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja. Op de actielijst die ik net beschrijf, stond ook de kreet "informatiebeheer". Ik moet wel

heel eerlijk zeggen dat voor mij op dat moment niet heel erg duidelijk was wat precies de actie was die verwacht werd, want elders kon ik zien dat eigenlijk de indruk was dat die toezegging was ingewilligd door het onderzoek van de EDP-auditors naar zowel "zijn er nog zaken die we niet aan de Kamer hebben overlegd in deze zaak?" als "zijn er nog zaken die we niet in beroepen hebben overlegd?" Die zoektocht was op dat moment al afgerond.

**Mevrouw Leijten:**

Precies. Dus dit hoorde eigenlijk tot de actielijst CAF 11, maar sprong voor u op dat moment niet in het oog zoals een van de andere dingen die erop stond, Vaktechniek versterken.

**Mevrouw Cleyndert:**

Nee. Nogmaals, over Vaktechniek heb ik zelfs een hele schriftelijke opdracht meegekregen. Die woog in mijn beleving dus veel zwaarder.

**Mevrouw Leijten:**

Dat kan ik me goed voorstellen. Ik denk dat de heer Van der Lee later nog wel terug gaat komen op die informatievoorziening, maar ik vroeg het me gewoon even af voor die start.

Dan wil ik met u weer naar de Ombudsman. Die schrijft in zijn rapport dat het eigenlijk ook niet goed is dat ouders geen tweede kans wordt geboden om toch nog stukken aan te leveren, om voordat de toeslag wordt stopgezet aan te tonen dat ze recht hebben. Dat was nog steeds niet goed geregeld bij uw aantreden. Wanneer hoorde u dat voor het eerst?

**Mevrouw Cleyndert:**

Het moment dat ik het me bewust ben geworden, is in februari 2019. In een mt-vergadering werk je met een actielijst. In de eerste weken hebben we die actielijst denk ik niet helemaal van a tot z doorgelopen van: hoe staat het met alle punten? In het februarimanagementteam hebben we dat wel op enig moment gedaan. Daar stond een actie op mijn naam die voorheen op naam van mijn voorganger stond. Die had ik dus geërfd, om dat maar zo te zeggen. De actie was dat er een gesprek met de NO gepland zou moeten worden ...

**Mevrouw Leijten:**

Waar staat dat voor?

**Mevrouw Cleyndert:**

Met de Nationale ombudsman, sorry. Een gesprek over rappel. Nou, toen ben ik gaan vragen: wat is hier dan precies aan de hand? Ik kwam erachter dat eigenlijk al sinds 2017 het issue op tafel lag dat het rappel niet in de breedte juist was ingericht -- overigens

inmiddels wel in toezichtprocessen, maar niet over de volle breedte van toeslagenbeschikkingen of toeslagenbehandeling. Maar ook dat er in dat mt voor mij verschillende afwegingen op dat punt zijn gemaakt. Eigenlijk de laatste gedachte die er was, was: ja, we kunnen dat rappel wel invoeren, maar is het nou wel echt in het belang van de ouders? Want als ze niet reageren op de uitvraag, dan is het maar de vraag of ze wel reageren op een tweede uitvraag. Stel dat het niet goed zit met de toeslag, dan blijven we voorschotten uitkeren, terwijl dat mogelijk ook tot een hele grote terugvordering zou kunnen leiden. Ik refereerde net even aan het verbeterprogramma dat we met Sociale Zaken hadden lopen, dat heel sterk ging over het terugdringen van de hoge terugvorderingen. Dat heb ik in die beginperiode heel erg ervaren als een ... Nou, als iets wat als een belangrijke opdracht werd ervaren. Dat linkte wel aan dit standpunt.

**Mevrouw Leijten:**

Ja, maar de Nationale ombudsman wijst er natuurlijk in 2017 op dat het een kwestie van fair play is dat mensen een kans krijgen. Dan concludeert hij op 5 februari 2019 dat die fair play in principe nog niet geïmplementeerd is. U vraagt zichzelf af of deze mate van fair play voor de ouders gewenst is. Is dat dan ook de reden waarom dat nog steeds op tafel ligt?

**Mevrouw Cleyndert:**

Nou, het lag op tafel omdat het nog niet afgerond was. Ik heb later dit dossier nog vrij uitgebreid teruggezocht, omdat het later meer in de belangstelling is komen te staan. Dat voornemen om dat gesprek met de Nationale ombudsman te gaan doen was al van ergens halverwege 2018, dus dat stond ook al vrij lang op de actielijst.

**Mevrouw Leijten:**

Dat het op een actielijst stond, heeft u ... Dat kan op een actielijst blijven staan, maar het opmerkelijke eraan is natuurlijk dat in 2017 -- we hebben dat toch net met de heer Blankestijn besproken -- op de dag van het advies van de Nationale ombudsman er een notitie naar de staatssecretaris werd gestuurd waarin eigenlijk werd gezegd: we hebben alles overgenomen, als niet al in de praktijk gebracht. Begreep u op dat moment, 5 februari 2019, dat dat dus niet juist is geweest?

**Mevrouw Cleyndert:**

Ik heb het op dat moment niet gelinkt aan de CAF 11-zaak. Ik wist dat het een Ombudsmanstandpunt was. Ik heb op dat moment, denk ik, niet heel sterk de link met dit rapport van de Ombudsman gemaakt. Misschien mag ik wel toelichten ... Ik heb vrij snel -- volgens mij zie je dat ook in de notulen terug -- geconcludeerd: "Als dit een wettelijk vereiste

is, dan zie ik er eigenlijk niks in om op dit moment nog, zo lang na dato, een gesprek met de Ombudsman te voeren. Dan moeten we dit gewoon gaan implementeren."

**Mevrouw Leijten:**

Kan het zijn dat dat gesprek met de Ombudsman, omdat het eraan zat te komen, het licht erop scheen? Althans, vindt u het gek dat het op het volgende lijkt? Omdat de Nationale ombudsman op uw agenda stond -- dat stond nog op de takenlijst die u geërfd had -- kwam boven tafel dat u dat rappel, die tweede herinnering, eigenlijk nog steeds niet deed. Toen kwam u erachter: o, dat is dus niet opgevolgd.

**Mevrouw Cleyndert:**

Ja, dat had ik anders op dat moment niet naar boven gehaald, nee.

**Mevrouw Leijten:**

Precies. U gaat dan niet in gesprek met de Nationale ombudsman. U legde dat net al uit. U zag dat eigenlijk niet als een toevoeging, omdat het een verplichting was en u het dus ging doen.

**Mevrouw Cleyndert:**

Ja, en ik kon me eigenlijk niet voorstellen dat de Ombudsman ... dat dat gesprek heel vruchtbaar zou zijn. Nee.

**Mevrouw Leijten:**

Nee. In juni beslist het managementteam Toeslagen dat het alsnog gebeuren gaat.

**Mevrouw Cleyndert:**

Ja. In februari hebben we eigenlijk gevraagd om een implementatieplan: wat moet ervoor gebeuren om dit te doen? Ook omdat het voor een belangrijk deel gaat over geautomatiseerde processen, is dat best een ingreep in de systemen. Het heeft dus even geduurd voordat we dat weer terug op de agenda kregen in juni 2019.

**Mevrouw Leijten:**

Maar goed, u komt erachter in februari. U zegt dan: ik wil toch dat dit geïmplementeerd wordt. Dat is dan in juni gebeurd. U krijgt dat dan toch in vier, vijf maanden -- een beetje daartussenin -- voor elkaar. Dat kan ingewikkeld zijn. We hebben al gehoord dat de ICT-systemen af en toe best wel een obstakel kunnen zijn. Kunt u verklaren dat in de zomer van 2017 eigenlijk is gezegd dat dit is geregeld en dat het dan pas bijna twee jaar later, omdat u nieuw bent en omdat het u opvalt, geregeld wordt?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik moet wel eerlijk zijn dat het in juni 2019 nog niet geregeld was. Toen had ik het plan om het te implementeren, zal ik maar zeggen, op tafel: wat is ervoor nodig? Toen hebben we definitief besloten: oké, dat willen we dan ook echt.

Mevrouw **Leijten**:

Per wanneer was het dan wel geregeld?

Mevrouw **Cleyndert**:

Uiteindelijk is het in januari van dit jaar ingevoerd geraakt voor de handmatige processen en in maart voor de geautomatiseerde processen.

Mevrouw **Leijten**:

Oké. In februari besluit u dan: het heeft niet veel zin om met de Nationale ombudsman hierover te praten; we moeten dit doen, we gaan dit doen; het duurt nog even. Kunt u verklaren waarom de Nationale ombudsman uit de media moet vernemen dat dit nog niet geregeld was?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, ik denk dat ik mijzelf dat kan kwalijk nemen, dat ik niet op dat moment heb bedacht: goh, laten we de Ombudsman een briefje sturen dat het nog niet is geregeld maar dat we het nu wel gaan oppakken.

Mevrouw **Leijten**:

U zei dat u zo ongeveer tweewekelijks een gesprek had met uw directeur-generaal Belastingdienst en er eens in de vier maanden zo'n voortgangsverslag was. Heeft u dit daar gemeld?

Mevrouw **Cleyndert**:

In mijn boekjes, zal ik maar zeggen, in mijn aantekeningenboekjes schreef ik weleens wat puntjes op. Ik heb wel gezien dat het puntje "rappel" een keer op zo'n lijstje heeft gestaan. Maar nogmaals, dat is op geen enkele manier vastgelegd of traceerbaar.

Mevrouw **Leijten**:

Het raakt natuurlijk de staatssecretaris, omdat het uiteindelijk natuurlijk de staatssecretaris is die officieel reageert op een advies van de Nationale ombudsman dat was gemaakt naar aanleiding van de CAF 11-casus in 2017, maar natuurlijk ging over de behandeling van mensen met stopzettingen van kinderopvangtoeslag en hoe je eruit komt als er een geschil



is. Daar reageert de staatssecretaris op namens u en de hele dienst. Dus er was op dat moment niet het besef bij u, noch bij de directeur-generaal Belastingdienst, van: dit moeten we eigenlijk wel eventjes onder de aandacht brengen van de staatssecretaris?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, ik vrees van niet.

Mevrouw **Leijten**:

Nee, oké. We hebben de zachte stop ook al langs gekregen, het tijdens een toeslagjaar stoppen met de kinderopvangtoeslag omdat er vermoedens zijn dat er iets niet goed zit. Op dat moment wordt aan mensen gevraagd: geef de informatie, zodat we zo snel mogelijk weer kunnen beginnen of dat u niet nog meer schade oploopt. Leg ik dat zo goed uit?

Mevrouw **Cleyndert**:

Sorry, dat ging even te snel voor mij.

Mevrouw **Leijten**:

De zachte stop. Bij de definitieve toekenning kan blijken dat iemand te veel of te weinig heeft gekregen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Precies.

Mevrouw **Leijten**:

Maar je kan ook tijdens een toeslagjaar een stopzetting krijgen omdat er getwijfeld wordt aan de rechtmatigheid van de kinderopvangtoeslag. Dat gebeurt dan om informatie te vragen aan degene die de kinderopvangtoeslag heeft aangevraagd, om te voorkomen dat de eventuele onterechte uitkering van kinderopvangtoeslag te hoog wordt. Dat is toch waarom zo'n zachte stop, een stopzetting tijdens het jaar, wordt gedaan?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja. Die stopzetting, die zachte stop was wel van voor mijn periode. Ik heb daarvan eigenlijk pas vernomen en begrepen wat het was in de reconstructie die we in aanloop naar het debat en de Kamerbrieven van juni 2019 hebben opgemaakt.

Mevrouw **Leijten**:

Ja, maar dat rappelleren gaat over het krijgen van een tweede kans voor mensen van wie een lopend toeslagvoorschot wordt stopgezet. Dat rappel, dus dat tweede keer uitvragen

"wilt u toch nog eens uw gegevens overleggen want de eerste keer hebben we het niet gekregen" -- we hebben helaas gehoord dat er ook andere situaties zijn geweest -- "kunt u nog een keer naar de balie komen en het nog een keer opsturen?", dat was nou juist op het moment dat er gestopt werd met een lopend voorschot. Als dat niet geïmplementeerd was, werd die zachte stop dan zeker weten niet meer gehanteerd?

Mevrouw **Cleyndert**:

Rappel heeft een veel bredere implementatie en een veel bredere strekking dan alleen rondom toezicht en het uitvragen van stukken. Er worden ook in allerlei andere processen met ouders vragen gesteld en stukken uitgevraagd. Dat heeft zeker niet allemaal in een lopend toeslagjaar, en zeker ook niet allemaal in verband met toezicht ...

Mevrouw **Leijten**:

Maar daar wees de Nationale ombudsman nou juist wel op.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, en dat is ook wel ...

Mevrouw **Leijten**:

Daarom wees hij op het belang voor mensen die toeslag aanvragen en hun rechtsbescherming, dat het echt wel uitgevraagd moet worden en nog een keer gevraagd moet worden als ouders eventueel in gebreke blijven.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja. Daarom zei ik u net dat wel al eerder, voor mijn komst, het rappel was ingevoerd in toezichtprocessen. Voor dat deel is het dus al wel eerder ingevoerd, volgens mij ook rond die 2016-datum, en zijn er toen wat dingen veranderd in die toezichtaanpak. Dat is ook wel wat we in de reconstructie van eind 2019 hebben gereconstrueerd, toen het rappel erg onder de aandacht kwam: dat dat waarschijnlijk ook de reden is geweest dat op dat moment tegen de Ombudsman is gezegd dat we het hadden geïmplementeerd. Want in de toezichtcontext was het wel geïmplementeerd.

Mevrouw **Leijten**:

Nou hebben we ook een e-mail gevonden van 15 september 2019, waarin u erop wordt gewezen dat de zachte stop tot op dat moment nog wel wordt toegepast. Niet meer in een groepsgewijze aanpak, maar wel in individuele situaties. Dat is natuurlijk best te verklaren, omdat datgene wat de wet voorschrijft, namelijk dat je een toeslag opschort, in de systemen

niet mogelijk was. Dat heeft de heer Blankestijn ook al uitgelegd. Hoe heeft u daar in september 2019 op gereageerd?

**Mevrouw Cleyndert:**

Ik moet eerlijk zeggen dat ik die e-mail even niet heel scherp voor ogen heb, maar ik herinner me wel dat we inderdaad vrij indringende vragen hebben gesteld: goh, weten we zeker dat we die zachte stops niet meer doen? Ik herinner me dat is gezegd: "Nou, we hebben wel situaties, maar dat heeft bijvoorbeeld te maken met de ouder zelf -- de kinderopvang stopt halverwege het jaar -- maar niet in de toezichtsituatie zoals die bij CAF was." Mijn beeld is dus nog steeds dat we daar ...

**Mevrouw Leijten:**

Waarom ik hiernaar vraag? Omdat de Ombudsman, maar natuurlijk ook de Raad van State met de uitspraak van 8 maart 2017, heeft geoordeeld dat zo'n soort stopzetting onrechtmatig is, zeker als het vanaf de kant van Toeslagen gebeurt. Dan blijkt dat het in 2019 nog gebeurt. Daar wordt u op gewezen in die betreffende e-mail. Die e-mail gaat ook over beleid en werkinstructies CAF. Waar wij benieuwd naar zijn, ook voor de reconstructie, is wie er binnen Toeslagen -- uw middel -- nou verantwoordelijk voor is dat medewerkers zich aan de wet houden.

**Mevrouw Cleyndert:**

Daar ben ik natuurlijk uiteindelijk verantwoordelijk voor. Maar ik zit nog heel even te kauwen op dit signaal. Wat ik zeg: ik herinner me deze e-mail niet exact, maar ik herinner me nu wel weer dat er op enig moment de suggestie was om het misschien alsnog te doen. Maar ik herinner me dat we nog weer iets later hebben vastgesteld dat dat echt andersoortige situaties waren dan de CAF 11-situatie.

**Mevrouw Leijten:**

Er zijn natuurlijk heel veel andere situaties dan de CAF 11-situatie geweest, want er waren ook mensen -- dat bleek net ook uit het gesprek met Blankestijn -- die bijvoorbeeld een kwalificatie opzet/grove schuld kregen, buiten een CAF-onderzoek. Is het mogelijk dat in dat soort situaties bijvoorbeeld de kinderopvangtoeslag gestopt werd, lopende een jaar?

**Mevrouw Cleyndert:**

Pardon?

**Mevrouw Leijten:**

Lopende een jaar.

**Mevrouw Cleyndert:**

Lopende een jaar. Laat me heel even denken. Opzet/grove schuld gaat over de invorderingsmogelijkheden, dus of je wel of niet een persoonlijke betalingsregeling kon krijgen. Dus dat had geen invloed op het wel of niet doorlopen van een toeslag. Het kan wel zo zijn dat er door die betalingsverplichting een verrekening plaatsvond met de lopende toeslag.

**Mevrouw Leijten:**

Ik wil toch nog even daarnaar terug. Er is heel erg duidelijk gezegd: die zachte stop doen we niet meer. Met het nog een keer vragen om bewijs was het eigenlijk niet helemaal goed gekomen binnen twee jaar. Maar de zekerheid dat de zachte stop niet meer werd toegepast ... U kunt alleen maar zeggen dat die niet meer werd toegepast in situaties die vergelijkbaar waren met CAF 11?

**Mevrouw Cleyndert:**

Ja, dat is wat ik mij ... Die overtuiging heb ik.

**Mevrouw Leijten:**

Precies. Daarmee kan de zachte stop dus nog wel ingezet worden.

**Mevrouw Cleyndert:**

Ja, maar wat ik mij herinner, is dat wij hebben geconcludeerd dat dat alleen in situaties is die wel toelaatbaar zijn, dus ofwel door de ouder geïnitieerd ... Ik moet heel eerlijk zeggen dat ik nu niet paraat heb of er ook nog andere situaties waren, maar ik herinner me dat we even gealarmeerd waren: hé, heeft het alsnog plaatsgevonden? Maar mijn beleving is dat de eindconclusie was dat de wetsovertredende toepassing in 2016 is gestopt.

**Mevrouw Leijten:**

Maar het rappel was nog niet geregeld.

**Mevrouw Cleyndert:**

Het rappel was ... Ja, wel voor CAF-zaken, maar niet in de volle breedte van alle vragen aan ouders, of toeslaggerechtigden, want rappel gaat niet alleen over kinderopvangtoeslag.

**Mevrouw Leijten:**

Het is ingewikkeld als je moet kijken naar een waarborg, een rechtsbeginsel voor iedereen en dit iedere keer wordt gerelateerd aan één specifieke zaak die daarmee vergelijkbaar is. Een rechtsbeginsel geldt voor iedereen, of het nou een CAF-onderzoek is of dat iemand

ergens van verdacht wordt, of dat iemand zelf zijn toeslag stopzet. Volgens mij hebben we dan een heel andere situatie aan de hand. Maar u zegt: ik ben ervan overtuigd dat sinds 2016 de zachte stop niet meer werd toegepast, niet meer groepsgewijs zoals bij CAF 11. Dan zeg ik het goed.

Mevrouw **Cleyndert**:

Precies, niet meer op de manier waarvan we hadden vastgesteld dat die tegen de wet was.

Mevrouw **Leijten**:

Maar waarom was dat de interpretatie? Gisteren was mevrouw Palmen hier. We komen echt nog op mevrouw Palmen en haar memo, maar zij zei: de uitspraak van 8 maart 2017 zag op situaties. Dus het onrechtmatig ... of het stopzetten, en dan blijven uitvragen om het aan te tonen. Dat is binnen de Belastingdienst echt geïnterpreteerd als: alleen CAF 11 en vergelijkbaar met CAF 11.

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, we wilden zekerheid verkrijgen of we er echt in 2016 mee gestopt waren. Volgens mij zijn slimme data-analisten bezig geweest om te kijken of er situaties waren waarbij halverwege het jaar toeslagen stopten. Zijn dat mogelijk ook in latere jaren toch zachte stops geweest? Ik weet niet beter dan dat er inderdaad in eerste instantie een signaal kwam dat ze toch wel meer stopzettingen van halverwege het jaar hadden gevonden, maar dat later is geconcludeerd dat dat niet te maken had met toezicht en met die onrechtmatige wijze, dus eigenlijk het nabootsen van opschorten.

Mevrouw **Leijten**:

Akkoord. U heeft gesproken met die ouders. U liet net in uw introductie al weten dat dat eigenlijk de moeilijkste gesprekken in uw carrière zijn geweest. Ik kan me daar van alles bij voorstellen. Kunt u mij vertellen waarom het nodig was dat de landsadvocaat daarbij was?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik dacht dat we uiteindelijk hebben besloten dat hij er niet bij zou zijn.

Mevrouw **Leijten**:

Oké, dan laat ik dat even voor wat het is. U zei: we hebben ons in die gesprekken opgesteld om te luisteren en we konden eigenlijk niks anders dan excuses aanbieden, want we konden nou eenmaal niet meer. Als u die oudergesprekken bespreekt in het managementteam Toeslagen, zegt dat team dat het eigenlijk wel meer inzicht wil krijgen in hoe die beslissingen over hoger beroep precies lopen. Kunt u uitleggen waarom daar meer zicht op verkregen

werd? U deed verslag. Dat was heel indrukwekkend. Hoger beroep was blijkbaar een belangrijk onderdeel daarvan. Waarom werd dat een aandachtspunt?

**Mevrouw Cleyndert:**

Ik moet heel eerlijk zeggen dat dat specifieke punt van de nabespreking mij niet scherp voor ogen staat.

**Mevrouw Leijten:**

Wij hebben een verslag opvolging oudergesprekken. Daarin staat: "Met Beroep en Vaktechniek wordt regulier een beslissing met betrekking tot hoger beroep genomen. Het managementteam wil hier meer zicht op."

**Mevrouw Cleyndert:**

Ja, volgens mij ... Het komt terug. Er was een reguliere bespreking tussen Beleid en Vaktechniek en de beroepsmensen. Wij wilden dat er ook iemand van het mt zou gaan deelnemen aan dat overleg, zodat wij er als management iets dichter op zouden zitten.

**Mevrouw Leijten:**

Oké. Wat ik toch ook wel zie in de opmerkingen in het managementteamverslag ... Dan komen we toch even terug op de landsadvocaat. Een van de opmerkingen in de bespreking is dat de inzet van de landsadvocaat door de ouders niet als positief werd ervaren. Dat was dan misschien niet zijn aanwezigheid, maar wat werd dan precies als niet-positief ervaren?

**Mevrouw Cleyndert:**

Dan gaan we weer heel even terug naar eind 2018. Toen heeft de staatssecretaris toegezegd dat in procedures rondom CAF 11 de landsadvocaat gevraagd zou worden om mee te beoordelen of Toeslagen dat op een juiste manier deed. Dat betekende dat hij ook onze verweerders begeleidde in die zaken. Wij kregen terug dat de ouders aangaven: dit ervaren wij niet als meer behulpzaam voor onze zaak.

**Mevrouw Leijten:**

Nee. Maar het managementteam zegt dat het meer betrokkenheid wil bij het instellen van hoger beroep en er meer zicht op wil krijgen. Kunt u dan verklaren waarom de landsadvocaat bij dat hoger beroep werd ingezet? Het lijkt me dat dat toch wel in het managementteam en misschien zelfs wel met de staatssecretaris is besproken. Of wordt de landsadvocaat ingesteld door een van de kwadranten binnen Toeslagen, Beroep en Vaktechniek?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, men wilde al voor mijn komst, naar aanleiding van de toezegging van de staatssecretaris dat de landsadvocaat er nauwer bij betrokken zou worden, om te waarborgen dat Toeslagen die CAF 11-beroepen juist zou behandelen ... Toen is al besloten dat de landsadvocaat eigenlijk bij al die, of in ieder geval bij de hoger beroepen, een rol zou spelen.

Mevrouw **Leijten**:

Tot slot zien we in de notulen ook staan dat er een wens is om te onderzoeken of er hulp geboden kan worden, ook bij het opnieuw aanvragen van toeslagen en betalingsregelingen voor deze doelgroep, maar dat dan wordt besloten om eerst de commissie-Donner af te wachten. Kunt u uitleggen waarom eerst de commissie-Donner werd afgewacht om deze besluiten te nemen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik herinner me nog wel de discussie over de vraag of je burgers kunt helpen om aanvragen te doen. Daarin kwam heel uitdrukkelijk naar voren dat de wet veel verantwoordelijkheid bij de burger legt. Als het fout gaat, heeft de burger een probleem. Dat is een van de knellende dingen in de wet. Als wij het voor hem gaan doen, komen wij in een heel rare spagaat. Want als het fout gaat en de burger ons niet de juiste informatie geeft waarmee wij die aanvraag voor hem doen, en wij hem zelf achteraf moeten confronteren met het feit dat de informatie toch niet juist was en de toeslag niet toegekend kan worden ... Ik herinner me uit die discussie nog dat idee: er zijn ouders bij die de wet niet overzien en wellicht hulp nodig hebben. Er waren ook ouders bij die aangaven: wij durven eigenlijk geen toeslag meer aan te vragen; wij zijn te bang om het fout te doen. Dus daar kwam de suggestie vandaan om ze op de een of andere manier te helpen.

Mevrouw **Leijten**:

Maar wat stond er dan in de weg om die mensen die die schroom hadden gekregen, te helpen? Waarom moest dan gewacht worden op de commissie-Donner?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik herinner me daar niet zozeer de link met de commissie-Donner, als wel de terughoudendheid om als Toeslagen een rol te gaan spelen in het aanvragen van toeslagen, omdat we ze ook zelf weer moesten controleren en dus een vermenging van taken zagen.

Mevrouw **Leijten**:

Goed. Ik zie -- en wij kunnen dat allemaal zien -- dat in het managementteam Toeslagen

wordt gesproken over de opvolging naast de commissie en over onderwerpen zoals het hulp bieden bij het aanvragen van toeslagen en het treffen van betalingsregelingen voor deze groep. Dat wordt opgeschort en er wordt op de commissie gewacht, terwijl eerst wordt gezegd: dat kunnen we ook naast de commissie doen.

Ik geef graag het woord aan mijn collega Van der Lee.

**De heer Van der Lee:**

Ik wilde eigenlijk nog even doorgaan op een punt dat uit de vorige verhoren voor mij bleef hangen, over de interpretatie van de uitspraak van de Raad van State uit 2017. Hierin werd voor het eerst gezegd dat er een knip kan worden aangebracht. Als er voldoende eigen bijdrage is betaald, moet over dat deel van het jaar gewoon toeslag worden uitgekeerd. De heer Blankestijn zegt: over wat daarna gebeurde, werd eigenlijk niks gezegd en daar hoefden wij niets aan te doen. Dat betekende dus wel voor burgers, ouders, die geconfronteerd waren met deze situatie, dat zij in het jaar waarin de knip viel, daarna bijvoorbeeld hun kind moesten terughalen van de opvang, omdat ze geen toeslag meer kregen en dus ook geen eigen bijdrage hadden betaald. En toch werd er gevraagd -- dat was ook het conflict met mevrouw González -- om met bewijzen te komen dat er een eigen bijdrage was betaald na de knip. Maar mensen hadden hun kind al teruggetrokken van de kinderopvang en hadden schade geleden. En toch werd er bij Toeslagen niet gevoeld dat hier ook compensatie voor nodig was. Begreep u dat dit bij Toeslagen de interpretatie was van de uitspraak van de Raad van State in 2017?

**Mevrouw Cleyndert:**

Ja, de vraag is even: wanneer begreep ik dat? Want ik ben pas vrij onlangs vrij diep in dat stuk gedoken. Toen ik aantrad, was mijn beeld dat die aanbeveling van de Ombudsman om die uitspraak op te volgen, was opgevolgd, door alle nog lopende zaken opnieuw te beoordelen en te kijken of die mogelijk via deze nieuwe uitspraak opgelost konden worden. In vijf gevallen is gevonden dat dit daadwerkelijk een oplossing kon bieden. Daar is dat ook toegepast. Voor mij was op dat moment het beeld dat die toezegging en die opvolging van die uitspraak waren afgedaan, dat het was opgevolgd.

**De heer Van der Lee:**

Maar later bleek het toch anders te zitten.

**Mevrouw Cleyndert:**

Nou, later bleek dat niet anders te zitten ... Nogmaals, de afgelopen weken ... Voor mij is het wat dat betreft een beetje schizofreen dat ik hier zit, terwijl ik nog steeds verantwoordelijk



ben voor Toeslagen en de afgelopen weken nog bezig ben geweest naar aanleiding van het memo, waar we het zo nog over zullen hebben, begrijp ik. We hebben nog eens heel goed gekeken hoe het gegaan is met de gesprekken met de advocaten in die zomer van 2017. Zoals het mij ook onlangs weer is uitgelegd, was de gedachte: er zijn ouders die wel in dat tweede deel van het jaar nog opvang hebben genoten. Dus de inzet was: laten we als eerste kijken of we wellicht alsnog voor dat hele jaar toeslag kunnen toekennen, want dat zou voor de ouder het meest gunstig zijn. Alleen als er voor dat tweede deel geen betaalbewijzen of geen ... Als juist door dat tweede deel dat jaarrecht niet zou lukken, was de inzet om te kijken of dat voor het eerste deel van het jaar, voor de knip, wel zou kunnen, zodat dat deelrecht toegekend kon worden.

De heer **Van der Lee**:

Wat vindt u er eigenlijk van dat het zo beperkt is geïnterpreteerd, terwijl er aantoonbaar sprake was van schade bij ouders, die hun kind door die knip, die ook niet terecht was, hadden moeten terughalen van de opvang? Daardoor hadden ze geen eigen bijdrage ... Maar daardoor kregen ze ook geen compensatie meer. Wat vindt u daarvan?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik denk dat dit toch ook wel een van die echt lastige onderdelen van de Wet kinderopvang is. Als er geen opvang genoten wordt, kan er geen toeslag toegekend worden.

De heer **Van der Lee**:

Nou, die opvang werd niet genoten, omdat er geen toeslag was, omdat Toeslagen had ingegrepen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat begrijp ik.

De heer **Van der Lee**:

Daar lag de oorzaak.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

De heer **Van der Lee**:

We komen er vast op een andere manier op terug. Ik ga even naar een andere uitspraak van de Raad van State, die van 24 april 2019. Daarin stelt de Raad van State dat de Belastingdienst niet de hele kinderopvangtoeslag mag terugvorderen als een klein deel van

de kosten niet is betaald. Tot dat moment, tot 24 april, wordt nog wel de volledige toeslag teruggevorderd. Dat was de situatie. Klopt dat?

Mevrouw **Cleyndert**:

De Raad van State had voor die datum een lijn waarin hij het had over afrondingsverschillen. En dan hadden we het echt over -- ik zou bijna zeggen -- enkele euro's. In dit geval ging het om, ik geloof, €115 op €11.000. Vroeger zou hij nee hebben gezegd omdat het een afrondingsverschil was. Nu ging hij in feite al een heel klein beetje om, door te zeggen: het is een dermate klein verschil dat ik daar ...

De heer **Van der Lee**:

Op 3 mei 2019 leidde dit tot een notitie aan de staatssecretaris over deze uitspraak, dat er dus wat ruimte ontstaat voor een iets soepelere benadering door de Belastingdienst, maar dat dit voor de uitvoering wel heel lastig en bewerkelijk kan zijn. Kunt u dat uitleggen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik herinner me niet dat het zo erin heeft gestaan, maar ongetwijfeld, want u citeert het. Wat ik me herinner, is dat er wel wat discussie ontstond over: wat is dan een dermate klein verschil? Waar leg je dan nu de grens? Voor mensen die die hogerberoepzaken behandelen en die moeten proberen zich aan de wet en aan de jurisprudentie te houden, werd hier een nieuwe norm geschapen. Daar waren we op zich blij mee, maar er kwamen wel meteen nieuwe vragen. Hoever gaat dat dan?

De heer **Van der Lee**:

Die blijdschap wordt gedeeld door de staatssecretaris, want die schrijft op dat memo: toch bekijken hoe we dit werkbaar kunnen maken. En nog een citaat: bij een kleine delta toch toekennen. Is Toeslagen vervolgens daartoe overgegaan?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, dat is wel mijn overtuiging. Ja.

De heer **Van der Lee**:

Een andere vraag die in de notitie wordt opgeworpen, is of ook dossiers die al vaststaan, met al vastgestelde toeslagen, opnieuw moeten worden bekeken. De staatssecretaris schrijft daarbij: ja. En hij wil zo spoedig mogelijk een notitie hierover. Hoe is die boodschap van de staatssecretaris opgepakt?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik vermoed dat die is opgepakt vanuit de directie Fiscale en Juridische Zaken, die in dit soort, toch vrij zwaarwegende gevallen ... Die zat er sinds de toeslagen zo in de schijnwerpers zaten, ook veel dichterbij. Ik moet eerlijk zeggen: ik ken deze notitie en dus ook de reactie van de staatssecretaris niet. Ik denk niet dat die notitie van Toeslagen zelf is. Maar ik weet wel ... Dat hebben we natuurlijk later ook gezien in de uitspraken van oktober 2019, waarin de Raad van State expliciet zegt: ik laat het aan Toeslagen of daarmee al afgeronde zaken alsnog opengebroken worden. Dat is wel heel ongebruikelijk.

De heer **Van der Lee**:

We hadden het ook al over een vrij ongebruikelijke situatie. Er is natuurlijk de nodige commotie ontstaan. Dat de staatssecretaris de behoefte had om hierop te interveniëren, was ook heel duidelijk. Wat ons vervolgens opvalt, is dat de opvolging op een andere manier vorm krijgt. Dat is een andere notitie, van een paar dagen later, op 8 mei. Dan is er dus geen uitwerking gekomen van een soepelere benadering of van het heropenen van dossiers. Dus er lijkt ook nog helemaal geen sprake te zijn van het toekennen van kleine delta's en dat soort dingen. Maar er wordt een voorstel gedaan voor het instellen van een externe adviescommissie. Is u bekend dat het zo is gelopen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ehm ... Ik weet wel dat er rond die periode is gesproken over een externe adviescommissie, maar die ging wat mij betreft niet zozeer over deze uitspraak van de Raad van State als wel over de vraag of wij toch op de een of andere manier de CAF 11-ouders tegemoet kunnen komen. Nu ik er zo over spreek, herinner ik me dat in de opdracht stond: hoe kunnen we opvolging geven aan die uitspraak van de Raad van State? Maar het is volgens mij niet zo dat we die nieuwe lijn van de jurisprudentie vanaf dat moment niet zijn gaan volgen. De discussie over: kunnen we het ook met terugwerkende kracht toepassen? Ik kan me voorstellen dat dat haakje is gebruikt als: goh, misschien dat de commissie Donner -- we wisten toen nog niet dat die de commissie-Donner zou gaan heten -- dat als aangrijpingspunt kan gebruiken.

De heer **Van der Lee**:

Wij willen het natuurlijk echt goed reconstrueren en echt feiten constateren. Wij hebben twijfels of dat toen in gang is gezet. Waarom? Omdat de eerste van de twee opties die werden genoemd in die notitie als opdracht voor die adviescommissie, is: alleen reflectie op de uitspraak van de Raad van State. Dat was een van de twee opties. Het werd uiteindelijk de tweede, maar het feit dat wordt voorgesteld om een aparte adviescommissie in te roepen

om te gaan reflecteren op die uitspraak, suggereert niet dat er al onmiddellijk opvolging aan is gegeven. Bent u dat met mij eens?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nogmaals, u vraagt naar feiten. Ik moet zeggen dat ik niet betrokken ben geweest bij deze notitie en de discussie daaromheen. Ik ben er in ieder in mijn herinnering niet bij betrokken geweest.

De heer **Van der Lee**:

U weet ook niet wie dat idee had om een adviescommissie in het leven te roepen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik herinner me wel dat we gesproken hebben over die adviescommissie, maar dan meer in de lijn van: zijn er mogelijkheden om deze ouders tegemoet te komen?

De heer **Van der Lee**:

Er komt een adviescommissie. Waar heeft u dat gehoord?

Mevrouw **Cleyndert**:

In besprekingen die we in die dagen hadden over allerlei Kamervragen en mediaberichten en in de aanloop naar een Kamerbrief die we wilden schrijven. Dat is uiteindelijk de brief van 11 juni geworden.

De heer **Van der Lee**:

Ik denk inderdaad ook dat het wat eerder was, maar ik wil u toch even een ander citaat voorlezen. Er is nog een andere optie; die tweede was er al. Dat leidt dan tot een opdracht voor die adviescommissie. Dan staat er: "De gezaghebbende expertise uit die commissie kan benut worden om tot een passende en verdedigbare beleidslijn te komen voor alle CAF- en aanverwante zaken, zowel onherroepelijk vaststaande als lopende en toekomstige zaken. Hiermee zou ook een streep onder het verleden kunnen worden gelegd." Wat wordt er precies bedoeld met die beleidslijn? Waar denkt u dat men graag op uit wilde komen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nogmaals, u bevrage mij over een memo dat ik niet ken. Ik vind het wat lastig dat u me vraagt: wat denkt u dat daar ...? Weet u, dan moet ik gaan speculeren en dat vind ik wat ongemakkelijk.

De heer **Van der Lee**:

Oké. U was daar dus gewoon niet bij betrokken?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, voor zover ik mij kan herinneren ... Dit memo ...

De heer **Van der Lee**:

Dan probeer ik het samen te vatten om het goed te begrijpen. Er is dus een uitspraak van de Raad van State. Die biedt ruimte en die gaat over toeslagen. Die ruimte kan Toeslagen benutten, ...

Mevrouw **Cleyndert**:

Absoluut.

De heer **Van der Lee**:

... maar dan komt er een andere afdeling, waarschijnlijk Juridische of Fiscale Zaken, buiten u om met het idee: we gaan hier eerst een adviescommissie op zetten. Moet ik het zo begrijpen?

Mevrouw **Cleyndert**:

We waren ook in gesprek gegaan -- daar zullen we het zo nog over hebben -- over het inrichten van vaktechniek binnen Toeslagen. Dat betekende onder andere dat zo'n afdeling Fiscale en Juridische Zaken zich veel meer -- ik zou bijna "letterlijk" zeggen -- met Toeslagen ging bemoeien. Er is daar ook toeslagenexpertise gekomen. Het is dan niet zo gek dat zij meekeken bij belanghebbende uitspraken over toeslagen en daar dus ook een mening over hadden. U suggereert: dat was toch uw afdeling Toeslagen en waarom bemoeiden zij zich er dan mee? Dat was nou juist een van de essenties van het inbedden Toeslagen binnen die vaktechniekstructuur van de bredere Belastingdienst.

De heer **Van der Lee**:

Oké, ik wil even doorgaan naar een ander moment in de tijd. Dat is 4 juni 2019, een dag die u volgens mij niet gauw zult vergeten.

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee.

De heer **Van der Lee**:

Er is dan een bespreking met de staatssecretaris waarin zeven factsheets worden

besproken. U heeft daar ook één factsheet aangeleverd en die had als titel "Hoe komt dat we nu pas tot dit inzicht komen?". Welk inzicht bedoelde u daarmee?

Mevrouw **Cleyndert**:

We hebben wat mij betreft op dat moment echt geconcludeerd dat het onderzoeksdossier over Dadim accountantstechnisch, gezien de onderliggende stukken, veel dunner was dan wij tot op dat moment aannamen. Daarmee werd de grond ook wel dunner, met alle daaropvolgende acties.

De heer **Van der Lee**:

Dat begrijp ik wel, want in uw factsheet verwijst u ook naar dat interne memo, dat we hebben besproken met de opstelster, mevrouw Palmén, de vaktechnisch coördinator. Daaruit bleek dat Toeslagen laakbaar had gehandeld. Heeft u dat specifieke memo en het oordeel over dat laakbare handelen, dat daarin stond, bij de presentatie van uw factsheet besproken, ook met de staatssecretaris?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik heb me er natuurlijk de afgelopen dagen nog wat nader in verdiept. Mijn overtuiging is dat de memo zelf niet op tafel heeft gelegen, maar ik heb wel gezien dat je in die besprekingen en ook in de e-mails die aan u zijn overlegd, actielijsten terugvindt vanuit die besprekingen. Er zijn twee acties die gaan over uitzoeken waar dit memo eerder is besproken en uitzoeken wat de opvolging is geweest. Ik concludeer daar dus uit dat die zin uit dat factsheet in ieder geval in de besprekingen heeft geleid tot afspraken over deze twee actiepunten. Maar nogmaals, dat is geen actieve herinnering, want ik heb dit zelf ook echt moeten terugzoeken.

De heer **Van der Lee**:

Dat was in aanwezigheid van de staatssecretaris.

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat vind ik erg lastig, omdat ... Ik herinner me, nogmaals, niet dat we het besproken hebben. Ik herinner me ook uit die tijd niet die acties. Ik heb het teruggevonden in e-mails die ik ter voorbereiding op deze commissie heb teruggehaald.

De heer **Van der Lee**:

Ik ga even een stap terug. Hoe kwam u aan dat memo?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ook dat heb ik de afgelopen weken pas weer teruggehaald. Het is mij toegestuurd door de

landelijk vaktechnisch coördinator, eigenlijk zoals mevrouw Palmen hier gisteren ook al toelichtte. Zij wisten dat wij bezig waren met deze reconstructie en het is mij en twee andere collega's, medewerkers, toegestuurd. Wij hebben het in die factsheet laten terugkomen.

De heer **Van der Lee**:

Wat deed het met u toen u dat memo las?

Mevrouw **Cleyndert**:

Heel eerlijk gezegd, tot twee weken geleden had ik geen hele scherpe herinnering aan dat memo. Ik heb me de afgelopen dagen natuurlijk ook afgevraagd waarom niet. Ik denk dat het niet heel veel indruk heeft gemaakt, omdat wat er in het memo staat, ook als ik het nu lees, niet heel anders was dan we ook al vanuit het Ombudsmanrapport kenden en vanuit de Raad van State-uitspraak kenden. Wat mij betreft is dat misschien nog wel heftiger, omdat dat gezaghebbende externe gremia zijn, die in diezelfde tijdperiode eigenlijk ook zo hard over Toeslagen oordeelden. Nogmaals, het is een reconstructie achteraf, die ik de afgelopen dagen voor mezelf heb gemaakt. Dat is wellicht waarom dat memo niet zo'n indruk heeft gemaakt dat ik me nu nog kan herinneren dat ik het toen gezien heb.

De heer **Van der Lee**:

Maar u realiseerde zich niet dat dit memo al was gemaakt voordat die gezaghebbende instituten tot hun oordeel kwamen, en dat het toch wel opmerkelijk was dat binnen Toeslagen zelf zo'n scherpe analyse was gemaakt, met zulke harde kritiek en met zulke duidelijke aanbevelingen, en dat die niet waren opgevolgd. En dat terwijl u een factsheet aan het maken bent over: hoe komt het dat we nu pas tot dit inzicht komen? Dat inzicht was er al! Er lag een memo. Had u niet door hoe explosief dat was?

Mevrouw **Cleyndert**:

Kennelijk niet. Anders was het me wel bijgebleven, denk ik. Overigens was het, als ik het me goed herinner, wel van na de Raad van State-uitspraak. Het memo is gemaakt na de Raad van State-uitspraak, maar wel voor het NO-rapport, het Nationale ombudsmanrapport.

De heer **Van der Lee**:

Toch even hoe het is gegaan met dat factsheet. Het is best wel een klus geweest en er komen nog steeds stukken binnen, gisteren ook weer een WOB-verzoek. Dat maakt het werk voor ons best lastig, maar wij proberen te reconstrueren hoe dat nou is gegaan. Dat memo wordt in ieder geval genoemd in de factsheet, in factsheet 6. Het bijzondere is wel dat we een notitie hebben gekregen waarin dit wordt genoemd, maar die wordt officieel pas vijf

dagen later verzonden dan de dag waarop de factsheets worden besproken met de staatssecretaris. Kunt u daar een verklaring voor geven?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik moet eerlijk zeggen dat ik niet in het werkveld zit waar dit soort zaken in Digidoc, zoals dat zo mooi heet, worden ... Dat is het systeem waarin formele stukken naar de staatssecretaris worden toegeleid. Ook hier is het dus wel weer interpreteren van mijn kant, maar wat ik wel weet, is dat het in die dagen -- dat zult u in de stukken ook gezien hebben -- elkaar heel snel opvolgde. Het wilde dus weleens gebeuren dat een stuk -- ik zou bijna "onder de arm" zeggen -- werd meegenomen naar een bespreking en pas achteraf in Digidoc werd ingebracht met de vraag om het dan alsnog te accorderen. Dat gebeurde, omdat we snelheid nodig hadden.

De heer **Van der Lee**:

Denkt u achteraf niet dat het heel verstandig was geweest dat de dg en de staatssecretaris dit memo ook daadwerkelijk hadden gekregen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, als ik dingen over zou kunnen doen met de wetenschap die ik nu heb, dan zou ik dat zeker hebben willen doen.

De heer **Van der Lee**:

Wat ons opvalt is dat er dan op 7 juni een soort definitieve, of eigenlijk nieuwe, conceptfactsheets zijn gemaakt, nog weer uitgebreider. Maar daar is de hele verwijzing naar het memo van Palmen uit verdwenen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat is me de afgelopen dagen ook opgevallen, ja.

De heer **Van der Lee**:

Kunt u dat verklaren?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee.

De heer **Van der Lee**:

Wilt u daarover speculeren?



Mevrouw **Cleyndert**:

Nou ja, ik denk dat u ook heeft gezien dat we in die periode met volgens mij wel meer dan twintig mensen bezig waren om aan die Kamerbrief te schrijven en om dat debat voor te bereiden. Door al die twintig-plus mensen zijn er steeds wijzigingen aangebracht en suggesties gedaan over alle stukken. Het is, denk ik, soms ook best lastig te reconstrueren wie dan welke wijziging op welk moment heeft gedaan. En ja, ik kreeg al die wijzigingen ook langs, maar soms is het ondoenlijk geweest om elke keer te kijken wat er op welk moment nog meer werd aangepast.

De heer **Van der Lee**:

Zijn er nog inspanningen verricht om met de betrokkenen uit die tijd te reconstrueren hoe dit is gelopen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Afgelopen weken hebben we contact gehad met de oud-betrokkenen over dit memo uit 2017.

De heer **Van der Lee**:

Maar niet toen u werd gevraagd om een factsheet te maken met: hoe komt het dat we nu pas tot dit inzicht komen? Het is dan toch logisch dat u met uw voorganger Blankestijn ... U krijgt een memo hierover in handen van een vaktechnisch coördinator en dan is het toch raar dat er geen contact wordt opgenomen om die urgente vraag te beantwoorden.

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat is toen niet gebeurd, nee.

De heer **Van der Lee**:

Er wordt namelijk in het factsheet ook nog verteld, of opgeschreven, dat het memo in die tijd intern niet verder is verspreid en dat het mt Toeslagen er niet over heeft besloten. Ook dat blijkt achteraf niet juist te zijn.

Mevrouw **Cleyndert**:

Klopt.

De heer **Van der Lee**:

Komt dat omdat er geen contact is gezocht met degenen die toen verantwoordelijk waren?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, ik denk dat als we dat toen hadden gedaan, we boven water hadden gekregen wat we de afgelopen weken boven tafel hebben gekregen. Er is, denk ik, wel in mt-vergaderingen en stukken van mt-vergaderingen gezocht. Maar nogmaals, dat is ook wel weer reconstrueren, want ik weet het niet meer uit die tijd. Maar ook nu hebben we daarnaar gekeken en het zit niet in een reguliere mt-vergadering en het is ook niet als stuk gearchiveerd in de systemen waarin de formele mt-stukken gearchiveerd zijn.

De heer **Van der Lee**:

Dat memo is best cruciaal, hè. In een voorbereidend document voor de factsheets staat over het memo dat in 2017 een beslisnotitie naar het mt ging met het voorstel om de strijd te staken en naar een oplossing te zoeken. Toen is besloten dit niet te doen. Dat is echt een letterlijk citaat. Hoe verhoudt zich die mededeling in de uiteindelijke factsheet tot het punt dat het memo intern niet verspreid zou zijn?

Mevrouw **Cleyndert**:

Het citaat waar u mee begint, herken ik niet direct. Waaruit citeert u?

De heer **Van der Lee**:

In een voorbereidend document voor de factsheet staat dus over het memo van Palmén dat er in 2017 een beslisnotitie naar het toenmalige mt Toeslagen ging met het voorstel om de strijd te staken en naar een oplossing te zoeken. En dan komt er een letterlijk citaat: "Toen is besloten dit niet te doen". Dat staat in het voorbereidende stuk op de factsheet.

Mevrouw **Cleyndert**:

Oké. Die heb ik tijdens mijn reconstructie van de afgelopen weken niet gezien.

De heer **Van der Lee**:

Ons verbaast dat, omdat wordt opgeschreven: het is niet verder gekomen. Maar er blijkt zelfs een besluit genoemd te zijn in het managementteam Toeslagen dat vervolgens niet in de factsheets belandt, die verder worden doorgeleid naar de staatssecretaris of die in de tussentijd misschien al met hem zijn besproken.

Mevrouw **Cleyndert**:

Wat ik terug heb gevonden, is dat er nou juist geconcludeerd werd dat het niet in het managementteam was besproken. Wat ook onjuist was.

De heer **Van der Lee**:

Onlangs heeft mevrouw Van Huffelen de Kamer hierover geïnformeerd en gezegd dat het memo wel degelijk is besproken door het mt Toeslagen, dus op 14 maart 2017. Wanneer werd u dat nou precies duidelijk?

Mevrouw **Cleyndert**:

Enkele weken geleden.

De heer **Van der Lee**:

Nou goed, ik wilde nog een vraag stellen over de staatssecretaris, want zij meldde onlangs ook nog dat er in die tijd geen oplegnotitie is gemaakt bij dat memo. Er is dus alleen een beslisnotitie, maar u weet dus ook niet waarom dat niet helder is vermeld.

Mevrouw **Cleyndert**:

Volgens mij is er bij dat memo geen oplegger, beslismemo of iets ... Het memo was het memo en daar hebben geen stukken op of bij gelegen. Ik heb van Sandra zelf begrepen dat het zo is verstuurd.

De heer **Van der Lee**:

Die adviescommissie-Donner, die we al eerder bespraken, is dan ook met een onderzoek bezig. Dit memo is ook niet gedeeld met die commissie. Waarom niet?

Mevrouw **Cleyndert**:

Omdat de commissie een vrij strakke manier van werken had. Men stelde ons vragen en zo nu en dan vroegen ze om daar stukken bij te krijgen. Maar ik herinner me dat we op enig moment ook de commissie hebben aangeboden van: goh, we hebben hier nog wat stukken. De commissie was toen heel expliciet en zei: nee, wij zijn degenen die hier de vragen stellen en we zullen aangeven wat we nodig hebben, maar we hebben ... "Geen behoefte" is misschien een beetje gek een woord, maar men zei wel: het is niet de bedoeling dat jullie op eigen initiatief allerlei stukken aan ons aanbieden.

De heer **Van der Lee**:

Dat vind ik dan toch best wel ingewikkeld, moet ik zeggen. Het is echt wel een vrij explosief memo, denk ik, omdat het aantoont dat er binnen Toeslagen op een bepaald moment in de tijd al best wel het besef bestond dat wat er gebeurde van alle kanten niet klopte. Dan had dat memo toch gewoon gedeeld kunnen worden met de commissie? Dat is toch relevante informatie? Dan gaat u toch niet wachten tot de commissie vraagt om relevante informatie?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik moet u heel eerlijk zeggen dat ik kennelijk indertijd die explosiviteit ook anders heb beoordeeld dan u dat nu doet. Volgens mij staat het ook vrij stevig in de Raad van State-uitspraak en in het Nationale ombudsmanrapport uit diezelfde periode. En die zijn zeker bekend geweest bij de commissie-Donner. En ja, de werkwijze van de commissie was: wij vragen wat we willen hebben en het is niet de bedoeling dat jullie op eigen initiatief allerlei stukken aan ons aanbieden.

De heer **Van der Lee**:

Toch wordt bij een ander onderzoek van 9 maart 2020, namelijk dat van de Auditdienst Rijk, het memo wel aan hen verstrekt. Waarom is dat toen wel gebeurd en wie heeft dat gedaan?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik moet eerlijk zeggen dat me dat niet bijstaat ... O ja, wacht even! Ik herinner me wel dat dat is gebeurd. Het is dat ik de afgelopen weken heb gezien dat dat is gebeurd, want ... Nee, ik zit te denken: hadden zij dan dat verslag van die mt-dag? Maar dat hadden ze nou juist niet. Dus ... Nee, dat kan ik niet reconstrueren. Ik heb inderdaad gezien dat de ADR heeft aangegeven: ja, wij hebben dat memo wel gezien.

De heer **Van der Lee**:

Maar iemand moet hun dat toch gegeven hebben?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

De heer **Van der Lee**:

En het was niet zo dat iedereen dat memo had.

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, maar het was ook niet een uiterst geheim memo, zal ik maar zeggen.

De heer **Van der Lee**:

Nou, ik bedoel: het heeft best wel lang geduurd voordat de Kamer bijvoorbeeld daarover is geïnformeerd. En het heeft ook heel lang geduurd, terwijl het al eerder bij u ook bekend was, dat het aan anderen is doorgegeven. Waarom dat dan opeens wel gebeurt op 9 maart 2020 aan de Auditdienst Rijk kunt u niet verklaren?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee. Ik wil herhalen dat ik denk dat wij in die periode het als minder explosief hebben beoordeeld dan u nu doet, en dat het wat mij betreft niet een memo is geweest dat we hebben willen verstoppen, of zo. We hebben het ook in die factsheet benoemd. Het is wat mij betreft niet iets geweest wat niet bekend mocht zijn; alleen is het niet beoordeeld als iets wat op dat moment heel dringend aan de dg of de staatssecretaris voorgelegd moest worden.

De heer **Van der Lee**:

Maar goed, die indruk van niet willen verstoppen ... We zien namelijk ook dat als het gaat om het WOB-verzoek van 15 november 2019 stukken openbaar worden gemaakt en dat de factsheets daar bijvoorbeeld niet bij worden meegestuurd. Daarin zit een verwijzing naar dit memo, het memo dat dus toch enigszins verdwenen is. Dat stapelt dan wel op. Dat wekt wel een bepaalde indruk. Bent u dat met mij eens?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik begrijp dat het er niet fraai uitziet. Het enige wat ik weet is dat de reconstructie die we de afgelopen dagen hebben gemaakt ... Is dat dit niet met opzet achter is gehouden.

De heer **Van der Lee**:

Was u betrokken bij de besluitvorming over dat WOB-verzoek en welke stukken er werden gedeeld?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee. Dat is niet ...

De heer **Van der Lee**:

Was u zich er toen van bewust dat in dat pakket aan WOB-stukken dit factsheet ontbrak?

Mevrouw **Cleyndert**:

Überhaupt niet dat het factsheet erin zou moeten zitten, snapt u? WOB-verzoeken worden in een speciale afdeling binnen het ministerie behandeld en uitgestuurd. Volgens mij zijn er bij dit WOB-verzoek iets van 1.500 pagina's of zo de deur uitgegaan, dus ik heb inderdaad niet een scherp beeld bij wat daar precies wel en niet in zat.

De heer **Van der Lee**:

U heeft verklaard -- en dat klopt met het verhoor met mevrouw Palmen -- dat u het memo heeft gekregen van de landelijke vakcoördinator, die het van haar had gekregen. Is er nou

nog enig spoor van dat memo te vinden in het archief van Toeslagen zelf? Zat het bij de stukken van die mt-dag? Is het ergens gearchiveerd binnen Toeslagen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Het zit niet bij de mt-stukken die formeel in een systeem dat "iBabs" heet, worden gearchiveerd, omdat mt-dagen ook minder formele vergaderingen waren dan de echte reguliere mt-vergaderingen. Ik heb ook gezien dat dit memo eigenlijk een dag van tevoren is gedeeld en dat is gezegd: nou, laten we dat morgen bespreken. Het is niet heel formeel geagendeerd in die zin en dus bij de stukken gevoegd.

De heer **Van der Lee**:

Ik wil toch nog even met u terug naar dat WOB-verzoek. Weet u wie dan heeft besloten welke stukken er op basis van dat WOB-verzoek zijn verstuurd naar de aanvrager?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, dit is echt iets wat op ministerie van Financiën-niveau heeft gespeeld, waar ik als directeur uitvoering geen bemoeienis mee had. We hebben uiteraard wel stukken uitgeleverd. Ik weet wel dat er in het kader van die WOB ook in mijn organisatie stukken zijn uitgevraagd, maar volgens mij wel breder dan alleen uitvoering Toeslagen.

De heer **Van der Lee**:

De heer Blankestijn zei in het vorige verhoor dat hij ervan uitging dat dit memo gewoon in het archief zat. Maar u heeft er dus echt geen enkel spoor van gevonden?

Mevrouw **Cleyndert**:

Niet in de mt-vergaderstukken of iets dergelijks, nee, maar ...

De heer **Van der Lee**:

Maar ook niet ergens anders?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nogmaals, toen we er twee, drie weken geleden naar begonnen te vragen, was het wel een memo dat door de toenmalige mt-leden werd herkend. Dus het is niet iets geweest wat heel geheim is gehouden, maar het is ook niet iets geweest wat heel formeel is vastgelegd.

De heer **Van der Lee**:

Ik ga toch nog even terug naar 4 juni, namelijk een ander factsheet, dat gaat over de

vergoeding en compensatie. Wat gaf toen de doorslag om dat voor het eerst serieus te overwegen?

Mevrouw **Cleyndert**:

U citeerde net ook "waarom zien we dit nu pas?" of iets dergelijks, zo'n zin. Wij hebben die 4 juli wel echt ervaren als de dag dat we, zoals wij dat noemen, uit de tunnelvisie zijn gekomen, maar dat we echt met elkaar beseften: dit is veel groter en veel heftiger, en ook aan onze kant veel minder hard dan we altijd hebben gedacht en we moeten ... Letterlijk heeft onze dg op die dag gezegd: we moeten een heel andere brief gaan schrijven.

De heer **Van der Lee**:

Dat is eigenlijk de eerste keer dat er echt serieus wordt overwogen om royaal te gaan compenseren?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nou, er is natuurlijk eerder volgens mij al sprake van het instellen van een commissie om ons daarover te adviseren. Op dat moment zijn er ook gesprekken gekomen van: goh, kunnen we eigenlijk misschien toch voor de commissie uit al iets van compensatie gaan bieden?

De heer **Van der Lee**:

Maar dat gebeurt niet?

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat gebeurt uiteindelijk niet.

De heer **Van der Lee**:

Welke rol speelde daarbij een vrees voor een bepaalde precedentwerking?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik herinner me wel dat dat besproken is, ja.

De heer **Van der Lee**:

Wat voor soort precedent vreesde men dan?

Mevrouw **Cleyndert**:

Omdat er op dat moment ook een onderzoek liep naar: zijn er meer vergelijkbare zaken? De vraag was wel erg van: hoe baken je de groep dan af, wie heeft er wel recht op, wie heeft er niet recht op? Dat moet je dan wel heel duidelijk kunnen maken. We zaten nog wel erg in de

fase van het in kaart brengen van wat er precies gebeurd was, zowel in de CAF 11 als in de overige CAF-zaken, het onderzoek dat eigenlijk nog moest starten.

De heer **Van der Lee**:

Ja, maar u had heel veel informatie, ook met dat memo natuurlijk, maar ook de gesprekken. De staatssecretaris wilde zelf ook een gebaar maken. Er lag een hele specifieke casus waar echt duidelijk compensatie op had kunnen worden geboden. Met alle respect natuurlijk, maar dat precedentwerking dan de doorslag gaf, kan ik niet zo goed begrijpen. Hoe kan dat?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nogmaals, u zegt: een hele specifieke casus. Ik denk dat op dat moment al voorzichtig het bewustzijn kwam van: hoe specifiek is deze casus eigenlijk en weten we wel voldoende of dit wel de enige is?

De heer **Van der Lee**:

Wat mij verbaast in dit hele dossier, en nu zeker weer op dit punt, is dat het altijd maar is: reageren, reageren, reageren. Nergens proactief handelen. Hier was een uitgelezen kans om proactief te handelen. Alle feiten lagen op tafel. Alle kennis was er. Er was sprake van echt hele ernstige gevolgen voor een hele duidelijk afgebakende groep burgers. Toch wordt er dan een discussie gevoerd over precedentwerking en weer niet gehandeld. Hoe kunt u dat verklaren?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nogmaals, ik ben bij een aantal besprekingen geweest waar dit op tafel lag. Ik heb zelf daar helaas niet een ... Of helaas, maar ik heb daar niet een doorslaggevende rol in gehad. Maar volgens mij komt de komende dagen echt nog wel ter sprake dat dit besproken is met de landsadvocaat, dat dit besproken is in de ministerraad, voor zover ik weet, dus het is ook niet zomaar afgedaan. Het is als een hele serieuze optie bekeken. Niet alleen de staatssecretaris, maar ook ik persoonlijk zou dat heel fijn of heel mooi hebben gevonden als dat op dat moment wel had gekund.

De heer **Van der Lee**:

Wie in de overleggen waar uzelf bij was maakte vooral dat punt "pas op voor de precedentwerking"?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nou, ik denk dat dat ook wel heel natuurlijk een opmerking is vanuit de juridische hoek, maar



ik herinner me ook wel dat ook de financiële mensen natuurlijk enige reserve hadden, om wel de reikwijdte van zo'n maatregel in kaart te hebben voordat die gedaan zou worden.

De heer **Van der Lee**:

Gaf dat uiteindelijk de doorslag, de financiële risico's?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik moet heel eerlijk zeggen: ik weet niet wat uiteindelijk de doorslag heeft gegeven.

De heer **Van der Lee**:

Dus de beslissing over "we gaan dit niet doen" is niet in uw bijzijn genomen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee.

De heer **Van der Lee**:

Nee. Op 5 juni wordt er een crisismanager aangesteld van buiten de Belastingdienst. Wiens besluit was dat? Weet u dat?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, dat weet ik niet.

De heer **Van der Lee**:

Had u wel een rol in het crisisteam dat werd gevormd?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, ik herinner me dat we ook ergens in het najaar dat crisisteam hebben geëvalueerd. U moet zich misschien voorstellen: ik was de directeur van de uitvoering. Ik had eigenlijk mijn standplaats in Utrecht en had daar ook nog een hele directie te runnen. Dus ik was wel veel in Den Haag en was veel bij besprekingen in Den Haag, maar als ik heel eerlijk ben, heb ik ook later in die reconstructie of in die evaluatie opgeschreven dat ik mij niet eens heel erg bewust ben geweest dat er op dat moment een verandering van rollen plaatsvond. Voor mijn gevoel bleven we met dezelfde groep mensen aan dezelfde soort documenten werken. En ja, er was iemand anders die iets meer het voortouw nam. Ik heb dat op dat moment, maar misschien stond ik iets te ver uit, ik zal maar zeggen, de Haagse kring ... Dat ik dat heel erg als iets heftigs heb ervaren.

De heer **Van der Lee**:

Dan ga ik nog even terug naar het moment van de bespreking over de precedentwerking. U

zegt: het punt van de precedentwerking kwam vanuit de juridische kant en vanuit de financiële kant. Weet u nog om wie dat gaat, als het gaat om de financiële kant? Wie was dat?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nou, niet qua naam, maar ik weet dat ...

De heer **Van der Lee**:

De functie?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik weet dat zowel van Financieel-Economische Zaken altijd wel iemand aanwezig was, ook in verband met de hele situatie dat de Belastingdienst nog steeds onder verscherpt toezicht staat. Dus Financieel-Economische Zaken is een functie die ... In die twintig-plus mensen die ik u schets, was ook eigenlijk altijd iemand van Financieel-Economische Zaken erbij. En het bijzondere is, of het werkt dan zo, dat als iemand van Financieel-Economische Zaken erbij is, er dan over het algemeen iemand van Control & Finance van de Belastingdienst aan tafel zat. Dus over het algemeen zaten er twee financiële ...

De heer **Van der Lee**:

Wat voor niveau was dat? Waren dat seniormedewerkers, leidinggevenden, directeuren?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, dat wisselde per bespreking. Als u me nou precies vraagt wie er op dat moment aan tafel zat ... Nogmaals, ik was zelf niet in de Haagse kringen heel erg bekend, dus er zaten ook wel vaak mensen aan tafel waarvan ik niet eens precies wist wie wat was en welke rol die had.

De heer **Van der Lee**:

De voorzitter wil op dit punt graag een vraag stellen.

De **voorzitter**:

U zegt: u was er niet bij betrokken. Wie deed het dan wel? Aan welke tafel dan wel? Want u bent daar wat mij betreft een beetje vaag over. Was dat de ministerraad, was dat de top van het ministerie? Waar werd die beslissing genomen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik herinner me dat inderdaad op enig moment helder werd dat de ministerraad wel de

intentie steunde om te gaan vergoeden, maar niet op dat moment een vergoeding concreet op tafel wilde hebben. Maar nogmaals, ik heb het van hearsay. In die zin vind ik het ...

De heer **Van der Lee**:

U was er niet bij, nee. Dat heeft u verklaard.

Mevrouw **Cleyndert**:

Vandaar dat ik eerder misschien wat vaag was.

De heer **Van der Lee**:

Ja. Er komen nog andere getuigen die dit nog ...

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik denk dat er anderen zijn die hier veel meer over kunnen verklaren. Ja.

De heer **Van der Lee**:

Maar feit is dus dat uiteindelijk op 4 juli 2019 de staatssecretaris in overleg met de Kamer zegt dat er wat hem betreft een schadevergoeding moet komen voor de ouders in de CAF 11-zaak, maar dat de adviescommissie moet worden afgewacht. Er wordt geen besluit genomen voor compensatie ...

Mevrouw **Cleyndert**:

Op 4 juni. Volgens mij is die ministerraad ... Sorry?

De heer **Van der Lee**:

4 juli.

Mevrouw **Cleyndert**:

4 juli. Ja, sorry, ja. Ik had even juni, juno, in mijn hoofd.

De heer **Van der Lee**:

Dan loopt het traject van de adviescommissie. Drie maanden later komt nog die uitspraak van de Raad van State van oktober, die omslag. Maar we zijn het erover eens dat op dit moment er een duidelijke kans lag om compensatie te bieden aan een hele afgebakende groep CAF 11-ouders en dat men toen op een ander niveau dan het uwe heeft besloten om dat toch niet te doen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

De heer **Van der Lee**:

En dat daar naast juridische ook financiële argumenten een rol bij hebben gespeeld.

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat is wel mijn beleving, ja.

De heer **Van der Lee**:

Heeft u enig idee of de landsadvocaat hier ook nog een betrokkenheid bij heeft gehad?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik heb begrepen dat ook daar advies is ingewonnen.

De heer **Van der Lee**:

Oké. Dan ga ik nu naar collega Leijten.

Mevrouw **Leijten**:

Over de allereerste fase van uw directeurschap vroeg ik nog over dat actielijstje. Dan ging het over informatiebeheer. U zei: ik had het idee dat dat was afgedaan, want we hadden de EDP-auditors aan de slag gezet. Die zouden alle documenten die zagen op CAF 11- casus Hawaiï naar boven halen, hè?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

Mevrouw **Leijten**:

Heeft u er dan een verklaring voor dat dat document van mevrouw Palmen, dat toch de titel "Casus CAF 11 Hawaiï" draagt, niet boven tafel is gekomen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, daar heb ik geen verklaring voor.

Mevrouw **Leijten**:

Oké. U heeft er geen verklaring voor dat het daarbij niet naar boven is gekomen. U was daar ook niet bij. Maar dan krijgt u dit van uw landelijk vakcoördinator toegestuurd. Wie heeft dat mailtje nog meer gekregen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Twee medewerkers die met ons bezig waren om die debatvoorbereiding te doen.

Mevrouw **Leijten**:

Om die reconstructie ook te maken?

Mevrouw **Cleyndert**:

Een die de reconstructie mee heeft gemaakt. U heeft, denk ik, in de functietitel ook wel gezien: de teamleidster Handhavingsregie. De ander was werkzaam bij Uitvoeringsbeleid, die vooral ondersteunde in de debatvoorbereiding.

Mevrouw **Leijten**:

Ik heb hier niet de tweede pagina van de factsheet, maar we hebben die natuurlijk wel. Wij zien die naam gelakt, van Handhavingsregie. Want we zien ook een duiding. Wat heeft dat memo nou? Dat was enerzijds een nota om een draai te maken. Met een nieuwe medewerker Handhavingsregie kwam er ook een nieuwe blik op de materie. Dat was uw verklaring: waarom komen we nu pas tot het inzicht? En dan staat er ook dat er iemand aangeeft dat er een beslisnotitie naar het managementteam Toeslagen met het voorstel om deze acties te stoppen ... De heer Van der Lee citeerde dat ook al. Die staat er ook bij. Dat staat in het factsheet en dat heeft u gepresenteerd aan de staatssecretaris.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, en nogmaals, deze zin staat mij minder bij.

Mevrouw **Leijten**:

Die staat erin, in factsheet 6 die uiteindelijk in de tweede serie niet meer te zien is. Wat mij daar nog meer opvalt, is dat u zegt: er is een intern memo. U zegt dan nog: het is niet verder verspreid. Dat bleek niet juist te zijn. Maar bij de volgende bullet staat: de voormalig directeur en uzelf hebben als reactie hierop verschillende acties in gang gezet. Wie bedoelt u daar met "uzelf"?

Mevrouw **Cleyndert**:

De staatssecretaris.

Mevrouw **Leijten**:

De staatssecretaris? Maar als de staatssecretaris gehandeld heeft naar aanleiding van die notitie van mevrouw Palmen, hoe kan die dan niet bekend zijn? Want daar slaat deze bullet op.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja. Nogmaals, ik heb die bullet op dit moment even niet scherp en ik heb ... Nogmaals, we

hebben er afgelopen weken echt serieus naar gezocht. We hebben geen bewijs kunnen vinden dat het daar is aangeboden.

Mevrouw **Leijten**:

Onze voorzitter heeft bij de persverklaring over deze commissie gezegd: we voelen ons een beetje rechercheurs.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja. Ik soms ook.

Mevrouw **Leijten**:

Maar dit is natuurlijk wel vervelend, hè? Want u krijgt dit, met twee mensen in de cc. Vervolgens verdwijnt het helemaal. Die twee mensen in de cc zeggen ook niet "maar mevrouw Cleyndert, er is nog meer"? Die zeiden dat niet?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nogmaals, we hebben het niet verstopt. We hebben het opgeschreven, dat het er is. Het is niet mijn beleving dat we dit bewust eh ...

Mevrouw **Leijten**:

Oké. U heeft gezegd dat het niet uw beleving is en niet uw beeld. Nou heb ik hier een terugkoppeling van de reflectie van het crisisteam. Want er was een crisisteam ...

Mevrouw **Cleyndert**:

En die moet natuurlijk wat.

Mevrouw **Leijten**:

... en die moet natuurlijk geëvalueerd worden, ja. Toen zijn er nog wat mensen geïnterviewd op het ministerie; ik denk zo'n beetje iedereen, van de minister, staatssecretarissen tot alle woordvoerders, persoonlijke ondersteuning, maar zeker ook uzelf, de projectmanager van Toeslagen die u net noemt, die dit memo ook hebben gehad. Dat is een interessante presentatie over de reconstructie van dat crisisteam. Maar wat mij daarin trof, is dat er ook een bijlage in zit over de tijdlijn CAF 11. Daarin staat het hele memo, het hele advies van mevrouw Palmen, niet. Is er nou niemand geweest, of uzelf, die zei: wacht even, we vonden dat misschien niet zo belangwekkend, maar het was er wel?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee. Ik vrees dat ik nog steeds bij mijn verklaring blijf dat mijn gedachte is dat we het op dat moment niet als zo expliciet hebben ervaren als u dat nu vindt.

Mevrouw **Leijten**:

Dan gaan we het zeker ook vragen aan degene die u aanwijst als "uzelf" in uw factsheet 6. Nog één laatste vraag hierover: dat het dan op 9 maart wel naar de ADR gaat, kan dat te maken hebben met het feit dat bij u de tijdlijn van de ADR werd getoetst, omdat vier dagen later immers dat gepubliceerd gaat worden samen met het finale rapport van de commissie-Donner?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik weet wel dat de ADR in die tijd bezig was met die tijdlijn en dat er ook bij Toeslagen stukken zijn opgevraagd en, nou, ja ...

Mevrouw **Leijten**:

Maar het is verstuurd, hè. De staatssecretaris heeft ons een brief gestuurd en zegt dat dat helemaal op uw bordje ligt, en uw bordje alleen. Dat is een officiële Kamerbrief. Niemand anders wist het. U heeft alleen gehandeld. Daarin staat: "Op 9 maart is het memo met de ADR gedeeld. Ook toen is dit niet gedeeld met de toenmalig directeur-generaal en de staatssecretaris." Het kwam op mij een beetje over -- dat hebben we hier natuurlijk al een paar keer gehad -- als: het ligt niet op mijn stoepje en als het er al was, dan is het er nu vakkundig vanaf geveegd.

Mevrouw **Cleyndert**:

Nou, ja, het ligt op mijn stoepje, hè, want ik heb ...

Mevrouw **Leijten**:

Ja, het is daar nu actief op neergelegd.

Mevrouw **Cleyndert**:

Precies. Ik heb de mail gezien waarin ik het gekregen heb. Maar nogmaals, ...

Mevrouw **Leijten**:

U heeft zelf dat beeld niet dat het op uw stoepje lag.

Mevrouw **Cleyndert**:

Nou, ja ... Ja, ik kan niet anders dan erkennen dat ik die mail gekregen heb en dus dat

memo ook gezien moet hebben. Ik heb daar -- en ik weet dat dat ook een naar woord is in deze zaal -- geen actieve herinnering aan. Ik heb het wel, nogmaals, de afgelopen weken ... Heel uitgebreid daarin gedoken en gekeken, en ook inderdaad van de ADR begrepen dat zij het op dat moment wel hebben gekregen, ongetwijfeld vanuit mijn organisatie. Maar nogmaals ...

**Mevrouw Leijten:**

Ik kan mij nog herinneren dat wij toen in de Kamer heel erg zeiden: wij willen dat alle stukken nu boven tafel komen. "Dat was echt gedaan, want er was een EDP-onderzoek geweest." En dan komt er op 10 november 2020 toch nog een verklaring hoe dat is gegaan. Het is voor ons vervelend, hè. Dat zei mijn collega net ook, maar ik kan me voorstellen dat het ook vervelend is voor uw organisatie en voor uzelf.

Ik zou graag voort willen gaan met de CAF 11-groep. Op 11 juni 2019 spreekt de staatssecretaris met de groep ouders. Wat was uw betrokkenheid daarbij of uw voorbereiding daarop?

**Mevrouw Cleyndert:**

Ik had zelf drie gesprekken gehad waarvoor de totale CAF 11-populatie die te maken heeft gehad met de zachte stop, was uitgenodigd. Vanuit die bijeenkomsten is gevraagd welke ouders eventueel namens de groep afgevaardigd wilden worden om ook met de staatssecretaris te spreken. Ik heb een stuk, dat u ook heeft gezien, ingebracht richting de staatssecretaris met een ...

**Mevrouw Leijten:**

Een voorbereidingsnotitie.

**Mevrouw Cleyndert:**

Ja. Eigenlijk was dat onze afdronk van die voorgesprekken om hem voor te bereiden op ...

**Mevrouw Leijten:**

Dus u was betrokken bij de selectie en de inhoudelijke voorbereiding op wat hij kon verwachten. Nou gaat op diezelfde dag, op 11 juni, een brief naar de Tweede Kamer waarin staat dat de invorderingen en de verrekeningen van CAF 11-ouders op dat moment worden opgeschort. Wat was uw rol bij dit besluit?

**Mevrouw Cleyndert:**

We hadden het net over het feit dat we op dat moment uiteindelijk niet konden besluiten om



tot compensatie over te gaan. Toen hebben we gekeken naar wat we op dat moment wél zouden kunnen doen voor deze groep. Ook de staatssecretaris wilde héél graag iets te bieden hebben aan deze groep en het opschorten van de invordering is toen gezien als een van de weinige dingen die we op dat moment konden doen.

Mevrouw **Leijten**:

Dus dat ging over looninvorderingen en loonbeslagen. Het ging over het verrekenen van toeslagen. Dat ging over dat beleid.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja. Bij degenen die nog schulden open hadden staan, zouden de schulden vanaf dat moment niet meer ingevorderd worden.

Mevrouw **Leijten**:

Was het uw idee om dat aan te bieden?

Mevrouw **Cleyndert**:

Heel eerlijk, ik zou niet weten of het mijn idee was, maar ik vond dit in ieder geval wel een mooie handreiking.

Mevrouw **Leijten**:

Uiteindelijk krijgt de staatssecretaris dan twee weken later een notitie voorgelegd. Dan wordt er, terwijl het eerder was toegezegd, gezegd dat dat al was gebeurd in 154 gevallen van dwanginvorderingsmaatregelen van de 304 CAF-ouders. Loonbeslag was bijvoorbeeld al eerder gestaakt. Kunt u aangeven waarom dat bij de helft van de groep al wel was gebeurd en bij de andere helft niet?

Mevrouw **Cleyndert**:

Dit is gissen, maar zeker niet de hele groep had op dat moment nog openstaande schulden. Dus ik denk dat dat de reden is waarom het niet om iedereen ging.

Mevrouw **Leijten**:

Aha ...

Had u op dat moment een idee hoeveel mensen nog in andere CAF-zaken te maken zouden kunnen hebben met lopende dwanginvorderingen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, we zijn eigenlijk pas in de zomer en het najaar van dat jaar structureel bezig gegaan

om die overige CAF-zaken in beeld te krijgen en vooral dus ook welke burgers daarbij betrokken zijn geweest. Ook dat was een recherche ...

**Mevrouw Leijten:**

Ik vind dat zeer opmerkelijk, want op 8 mei komt dus die notitie naar de staatssecretaris voor dat externe advies, wat uiteindelijk de commissie-Donner is geworden. Daarin wordt eigenlijk ook al gezegd: kom met een verdedigbare beleidslijn voor alle CAF- en aanverwante zaken om zo een streep onder het verleden te kunnen plaatsen. Het lijkt me dat je dan bij benadering weet om hoeveel mensen het gaat. Dat was dus dik anderhalve maand eerder.

**Mevrouw Cleyndert:**

We wisten dat het om zo'n 170 zaken ging, herinner ik me. Ik weet niet heel zeker of we op dat moment al helemaal scherp hadden om hoeveel zaken het ging.

**Mevrouw Leijten:**

Kan ik u misschien helpen?

**Mevrouw Cleyndert:**

Ja?

**Mevrouw Leijten:**

Het getal van 9.000 ouders doet dan heel erg de ronde. Dat komt in allerlei stukken terug. Het kan zijn dat ik iets vermeng, hè, want er zijn zoveel situaties die vergelijkbaar zijn, binnen CAF en buiten CAF.

**Mevrouw Cleyndert:**

Precies. Mijn beeld is dat het best nog een hele zoektocht is geweest om te duiden bij welke CAF-zaak welke ouders geraakt zijn. Dat kregen we eigenlijk pas in de loop van augustus/september wat scherper in beeld.

**Mevrouw Leijten:**

Oké. Erkent u dat als het advies van Palmen was opgevolgd in 2017, dan eigenlijk al twee jaar eerder de dwanginvorderingen van de CAF 11 waren gestopt?

**Mevrouw Cleyndert:**

Nee, dat zegt mij niks op dit moment.

**Mevrouw Leijten:**

Het advies van mevrouw Palmen was toch: kom eruit met deze mensen, desnoods met een

vaststellingsovereenkomst. Dat is niet gedaan en twee jaar later wordt er dan, om iets te doen voor de ouders, in ieder geval de dwanginvordering stopgezet. Dat is twee jaar later.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

Mevrouw **Leijten**:

Oké. Op 21 maart 2019 stuurt de staatssecretaris een brief naar de Tweede Kamer over de vergelijkbaarheid van de CAF 11-zaken met andere CAF-zaken. Dan begint het onderzoek en dan beginnen ook de vragen daarover. In het concept van deze brief wordt er een audit door de Auditdienst Rijk aangekondigd, maar dat komt in de uiteindelijke brief niet meer terug. Weet u waarom de passage over de opdracht aan de Auditdienst Rijk in de brief van 21 maart 2019 is gesneuveld?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik denk het te weten, maar ik weet het niet heel zeker. Maar ik herinner me dat de Auditdienst Rijk eerst zelf gevraagd moest worden of ze deze opdracht zouden willen doen. Dat is wat mij bijstaat, maar ik weet niet honderd procent zeker of dat over dit moment en dit geval ging.

Mevrouw **Leijten**:

Oké. Tijdens het debat op dezelfde dag zegt de staatssecretaris die audit uiteindelijk alsnog wel toe. Dat gaat gebeuren. Welke aanwijzingen waren er toen intern op meer CAF-zaken buiten CAF 11?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nou, het was duidelijk dat er meer dan één CAF-zaak was. Alleen de nummering zegt dat al, denk ik. CAF 11 sprong er wel heel erg uit bij de zwaarte van het aantal klachten, bezwaren, beroepen en dergelijke.

Mevrouw **Leijten**:

Oké. Aanvankelijk zegt de staatssecretaris in die conceptbrief toe: "Indien er zaken aan het daglicht komen waarbij de problemen van CAF 11-dossiers zich ook hebben voorgedaan, ik in lijn met de aanpak van CAF 11 dat zal oplossen. En ik verwacht dat dit onderzoek voor de zomer is afgerond." Dat is dus zelfs voor het zomerreces. Het was niet zo dat de onzekerheid over de hoeveelheid zaken of juist het ontbreken van de aanwezigheid van die kennis ertoe heeft geleid dat die passage is gesneuveld?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, mijn beeld was dat de Auditdienst Rijk eerst zelf op de hoogte moest worden gesteld. Dus de vraag: kunnen jullie dat doen?

Mevrouw **Leijten**:

Uiteindelijk startte het ADR-onderzoek pas in het najaar.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

Mevrouw **Leijten**:

Hoe kan dat?

Mevrouw **Cleyndert**:

Er is nogal lang gedaan over de opdrachtformulering.

Mevrouw **Leijten**:

Goed. Dan de dwanginvorderingen. Die worden dus opgeschort voor de CAF 11-zaken maar niet voor de andere CAF-zaken. Kunt u aangeven of dat toen wel is overwogen?

Mevrouw **Cleyndert**:

In juni, juli? Nee, volgens mij heeft dat toen niet op de agenda gestaan, ook al omdat we toen ook die mensen nog niet in beeld hadden. Het had niet eens gekund, is mijn beeld, maar dat is ook terug ...

Mevrouw **Leijten**:

Dat was toen niet in beeld. Uit de stukken begrijpen wij dat de secretaris-generaal op 29 juli het standpunt inneemt dat de invordering van de overige CAF-zaken niet wordt opgeschort. Was u bij dit besluit betrokken?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik weet wel dat ik vrijwel direct na dat debat van 4 juli met vakantie ben gegaan.

Mevrouw **Leijten**:

Maar dan komt u op een gegeven ogenblik terug van vakantie.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik zou misschien net terug hebben kunnen zijn. Ik herinner me dat niet.

Mevrouw **Leijten**:

Oké. U bent er ook niet bij uw terugkomst van vakantie van op de hoogte gesteld?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee.

Mevrouw **Leijten**:

Op 8 augustus 2019 ontvangt de staatssecretaris een notitie waarin hij wordt geïnformeerd over het doorgaan van invorderingen. De staatssecretaris is dan, denk ik, inmiddels ook terug van vakantie. Hij wordt er dan ook op gewezen dat dat schrijnende gevolgen kan hebben, zoals het gedwongen verkopen van woningen. Weet u hoe de staatssecretaris heeft gereageerd op deze situatie, deze notitie, deze informatie?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, dat herinner ik me niet.

Mevrouw **Leijten**:

Dit was een overzichtsnotitie die CAF heet. Was u betrokken bij het opstellen van dat soort overzichtsnotities over CAF?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ongetwijfeld, want ... Ja, als er informatie van ...

Mevrouw **Leijten**:

Maar u kunt zich niet de aantallen van de invorderingen herinneren. De overige CAF-zaken betreffen 8.000 tot 10.000 vraagouders, waarvan 4.000 tot 5.000 een belasting- of toeslagschuld hebben.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, wat ik ...

Mevrouw **Leijten**:

Aangenomen mag worden dat de verschillende behandeling van CAF 11 en CAF Overig in een thans niet te kwantificeren aantal gevallen niet terecht is. Een overzicht van de vorderingen in de CAF-zaken die niet CAF 11 zijn, is opgenomen in bijlage 6. Ik stel vast dat op 8 augustus 2019 heel concreet geweten werd hoeveel meer mensen onder CAF Overig vielen en hoeveel meer daarvan nog dwanginvorderingen hadden, en ook hoe ontzettend impactvol die dwanginvorderingen waren.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, dat wilde ik net eigenlijk al zeggen, maar daar kreeg ik de gelegenheid niet voor.

De ADR heeft volgens mij pas in september de opdracht gekregen. Wij zijn wel, eigenlijk vrijwel onmiddellijk na het debat van 4 juli, de hele zomer door aan de gang gegaan om die CAF-zaken in beeld te krijgen, ...

Mevrouw **Leijten**:

Dat snap ik, ja.

Mevrouw **Cleyndert**:

... zowel de onderzoeksfase als de behandelfase. Dus dat we tegen begin augustus een beeld begonnen te krijgen van het aantal ouders ... Ik hoor nog wel zeggen "8.000 tot 10.000", maar we hebben dat dus nog niet honderd procent in beeld, maar dat er toen ...

Mevrouw **Leijten**:

Er gaat dan van alles heen en weer. We hebben ook een notitie van 9 augustus. Dat is het memo over de invordering van 8.400 posten CAF Overig. Dus inderdaad, er wordt nog gezocht. Maar ik zou 8.000 tot 10.000 mensen toch wel substantieel noemen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Absoluut.

Mevrouw **Leijten**:

Jajaja.

Oké. Op 23 augustus ontvangt de staatssecretaris opnieuw een notitie en deze keer echt specifiek over invordering. Daar wordt de lijn wat genuanceerd. Kunt u aangeven wat de aanleiding was voor die nuance?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee. Dat er iets genuanceerd zou zijn, zegt me niet direct iets.

Mevrouw **Leijten**:

Het gaat erover of hij instemt met een aantal zaken: over wel of niet opschorten, dat soort zaken. Weet u hoe de staatssecretaris op de verschillende opties die daar worden geboden, heeft gereageerd?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, het enige wat ik weet, is dat we pas in het najaar die bredere opschorting hebben gedaan. Overigens de invorderingen ...

Mevrouw **Leijten**:

Dat weet ik ook nog heel goed. Een Kamerdebat was daarvoor de aanleiding.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

Mevrouw **Leijten**:

Er werden een aantal zaken voorgelegd, bijvoorbeeld het opschorten van een lopende invordering als loonbeslag en dwangverrekening of het niet instellen van nieuwe dwanginvorderingsmaatregelen als loonbeslag of dwangverrekening of dat als er een voorkomend geval was, er dan in het klantcontact wordt geïnformeerd.

Mevrouw **Cleyndert**:

U moet goed weten dat de invordering bij een andere ...

Mevrouw **Leijten**:

Die ligt bij het Landelijk Incasso Centrum.

Mevrouw **Cleyndert**:

... afdeling, het Landelijk Incasso Centrum, ligt. Dus ik denk dat in deze gesprekken mijn collega van Centrale Administratieve Processen meer aan tafel heeft gezeten dan ik.

Mevrouw **Leijten**:

Die zat, denk ik, wel in hetzelfde mt Toeslagen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, wel in mt Belastingdienst, maar niet in mt Toeslagen.

Mevrouw **Leijten**:

Oké, oké. We komen meerdere notities tegen van het LIC, het Landelijk Incasso Centrum, en Toeslagen samen. Is er een apart managementlid of een apart managementteamlid die dat doet?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, het Landelijk Incasso ...

Mevrouw **Leijten**:

Of passeert dat soort notities u altijd wel?

Mevrouw **Cleyndert**:

We schreven die samen, omdat het onder de directie Centrale Administratieve Processen valt. Maar daar waar het om invordering van toeslagen gaat, stemden we dat uiteraard wel af. Maar de mogelijkheden en de onmogelijkheden werden dan ook meer vanuit de invorderingskant beschreven.

Mevrouw **Leijten**:

Dwanginvordering kwam niet alleen voor bij CAF, maar ook bij mensen die opzet of grove schuld werd verweten. Daar hebben we het al een paar keer uitgebreid over gehad. Weet u hoe mensen werd verweten dat zij met opzet of grove schuld ... Of dat verweten werd?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik herinner me dat het hele vraagstuk en de problematiek rond opzet/grove schuld goed bij mij is doorgedrongen in een van de eerste gesprekken die ik had met de heer Donner, die dit punt aanstipte en met ons doornam hoe dat dan precies werkte. Dat is precies het feit waar u en ieder geval mevrouw Van Kooten-Arissen het vanochtend over had. Juist de mensen met de laagste inkomens werden het meest getroffen, doordat we die grens van €10.000 hanteerden.

Mevrouw **Leijten**:

De commissie-Donner heeft de werking van opzet/grove schuld niet uitgebreid onderzocht, omdat zij namelijk de indruk hebben gekregen en in de veronderstelling waren dat de gewone rechtsbescherming gold op het moment dat mensen te horen kregen dat zij zich opzettelijk of met grove schuld niet aan de regels hadden gehouden en daardoor o/gs gesteld kregen. Kunt u zelf achterhalen -- u kwam daar toen net achter wat dat dan betekende -- hoe die informatie dan is aangeleverd aan de commissie-Donner, die in de veronderstelling was dat de gewone rechtsbescherming gold voor mensen die dat gesteld was?

Mevrouw **Cleyndert**:

Wat ik u eerder beschreef, hè. De commissie heeft ons in een heel aantal ladingen ... Of hoe noem je dat? ... in een heel aantal instanties een hele lijst met vragen gesteld. Die hebben wij steeds zo goed mogelijk beantwoord en als er stukken bij gevraagd werden, hebben wij ook de stukken aangeleverd. Ik weet dat zij ook op diverse momenten met experts uit de verschillende teams hebben gesproken.



Mevrouw **Leijten**:

Oké. De staatssecretaris wil ook meer weten over opzet/grove schuld. Hij vraagt daar notities over en hij krijgt daar op 28 oktober een notitie over van Toeslagen. Heeft u die ook gezien?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ongetwijfeld.

Mevrouw **Leijten**:

De secretaris-generaal maakt in de kantlijn opmerkingen. "Ik mis appreciatie van de werkwijze." "Mijn beeld: schande." "10.00 is inhoudelijk geen logische grens." "De staatssecretaris zegt: sinds wanneer wordt dit opgelegd?" "Wat betekent dit precies?" Met andere woorden, er komt wel een indruk uit die notitie en de mogelijke bespreking naar voren dat er van geschrokken werd. Wat was uw beeld bij die notitie van 28 oktober?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nogmaals, ook die heb ik op dit moment niet in beeld. Maar ik weet wel dat dat het tijdstip is dat we besloten om te stoppen met opzet/grove schuld-verklaringen en om ook om de invordering daarvan op te schorten. Het besef hoe dat werkte en dat dat niet wenselijk was, is rond die periode ontstaan.

Mevrouw **Leijten**:

Is dat besef en eigenlijk ook de aanpassing van het proces gedeeld met de commissie-Donner?

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat herinner ik me niet. Nogmaals, ik weet wel dat zij mij in ieder geval op die manier bewust hebben gemaakt van dit fenomeen.

Mevrouw **Leijten**:

Precies, precies ... Er volgt twee dagen later ook weer een memo, waarin de staatssecretaris uitdrukkelijk vraagt waarom er nooit rekening werd gehouden met de betaalcapaciteit van mensen.

Goed. Op 4 september zegt de staatssecretaris in de Kamer toe dat de dwanginvorderingen gepauzeerd worden, ook voor mensen die opzet/grove schuld wordt verweten. Heeft u daarvoor daarover ook ambtelijk advies gegeven? Ik vraag dat, omdat het dan natuurlijk al langer gaat over het opschorten van invorderingen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Mij is wel expliciet gevraagd: overleg met het Landelijk Incasso Centrum of zo'n maatregel uitvoerbaar is.

Mevrouw **Leijten**:

Een dag later, 5 november 2019, ontvangt de staatssecretaris opnieuw een notitie over opzet/grove schuld en daarin staat dat dit in de praktijk de meest kwetsbare burgers treft, de hoogste schulden en de laagste inkomens. Vanaf wanneer werd dat u echt duidelijk?

Mevrouw **Cleyndert**:

Wat ik u zojuist vertelde: in dat gesprek dat ik met de heer Donner had.

Mevrouw **Leijten**:

In september wordt in het mt Toeslagen -- dat is al twee maanden, anderhalve maand eerder -- een lijst met schrijnende gevallen buiten CAF gemaakt. Kunt u aangeven wat voor lijst dat was?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik heb eigenlijk vanaf mijn binnenkomst ook veel met medewerkers gesproken, in de teams en op de verschillende locaties. Het viel mij eigenlijk al van het begin af aan op dat er veel verhalen kwamen over harde wetgeving en mensen die het moeilijk vonden dat ze in bepaalde zaken niet konden handelen zoals zij zouden willen. Ik heb toen ook vrij actief opgeroepen om dat soort zaken aan mij te melden en dat verzameld in de zogeheten lijst schrijnende gevallen. Ik deed dat met de bedoeling te kijken of we die aanhangig zouden kunnen gaan maken bij de beleidsministeries.

Mevrouw **Leijten**:

Er staat in die lijst ervaringen uit het verleden dat de Belastingdienst in twee derde van de verzoeken om een betalingsregeling -- dat is dan eigenlijk het LIC -- opzet/grove schuld constateert, maar dat dat getal nog preciezer gemaakt moet worden. Is dat getal nu preciezer?

Mevrouw **Cleyndert**:

Bij mijn weten zijn we nog steeds aan het kijken of we die doelgroep exact kunnen vaststellen, omdat ook daar met name in het wat verdere verleden niet een hele goede vastlegging van is geweest. Overigens, u zegt "het LIC". Het LIC voert de invordering uit. Het is wel zo dat volgens mij in de loop van 2017 de beoordeling opzet/grove schuld bij Toeslagen is gelegd.

Mevrouw **Leijten**:

Ja. Dat werd mij niet helemaal duidelijk bij de heer Blankestijn. Was het nou het opleggen of het beoordelen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Het beoordelen. Dan hebben ze eigenlijk de omstandigheden rondom de beschikking nodig.

Mevrouw **Leijten**:

In de notitie van 5 november aan de staatssecretaris staat: "Van de mogelijkheid om in de toekenningensfeer aan de voorkant een boete op te leggen vanwege opzet/grove schuld maakt de Belastingdienst/Toeslagen weinig gebruik, omdat het een arbeidsintensief proces is. Zo vergt het een beoordeling door twee teams en is er de verplichting tot een vooraankondiging en horen." Dat zou eigenlijk de normale procedure moeten zijn: een vooraankondiging en iemand horen. Maar daar werd geen gebruik van gemaakt bij de Belastingdienst/Toeslagen, omdat dat te arbeidsintensief was. Begrijp ik dat zo goed?

Mevrouw **Cleyndert**:

Je hebt eigenlijk twee momenten dat je opzet en grove schuld kan stellen. Dat is op het moment dat je een beschikking afgeeft en op het moment dat je invordert. Eigenlijk kwamen we er op dat moment achter dat het logische moment natuurlijk is op het moment van beschikken, dat we zeggen: we kennen de toeslag niet toe en we gaan invorderen. Eigenlijk zou dat een logisch moment zijn om te zeggen: ik heb hier wel of niet met opzet of grove schuld te maken. In de praktijk werd die vraag eigenlijk pas gesteld bij de invordering. We hebben ons toen wel afgevraagd: hoe kan dat zo zijn? Want dat is niet een hele logische manier van handelen.

Mevrouw **Leijten**:

Ja. Er werd een hoop uitgezocht in die tijd. Ik kan me heel goed voorstellen dat er ook ogen opengingen. Er werd ook uitgezocht -- daar is een memo van -- terugvorderingen bij toeslagen van voor 2013. Is dat memo u bekend?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik vind het vervelend om het te zeggen, maar niet ... Ik herinner me niet dat memo, nee.

Mevrouw **Leijten**:

Nee. Er zijn een aantal bespreekpunten daarin. Die vind ik, die vinden wij opmerkelijk, omdat er eigenlijk wordt geadviseerd om een termijn vast te stellen waarbinnen verrekeningen blijven plaatsvinden nadat o/gs is gesteld, en dat er dan een focus wordt gelegd op

vorderingen die ze ... Nee. Er wordt gesproken over buiten invordering stellen op twee manieren: stilzwijgend oninbaar lijden op een manier dat de schuld niet verrekend kan worden of buiten invordering stellen onder artikel zoveel juncto Algemene wet bestuursrecht. Dit is eigenlijk een voorstel om dat dan ook te doen zonder dat dit zichtbaar is voor toeslaggerechtigden, maar ook in de stukken. Er worden dan bedragen weggestreept van openstaande vorderingen. Weet u of deze notitie de staatssecretaris heeft bereikt?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee.

Mevrouw **Leijten**:

Weet u of het voornemen om daarmee om te gaan, om bepaalde bedragen uit de boeken te halen, wel is doorgezet?

Mevrouw **Cleyndert**:

Kunt u nog even de datum van dat memo ... Is dat december?

Mevrouw **Leijten**:

3 januari 2019. Het is van de projectmanager waar u eerder over sprak. Het is gestuurd aan de heer Uijlenbroek.

Mevrouw **Cleyndert**:

Maar dan zal het toch 3 januari 2020 zijn, denk ik. Want in 2019 waren we er nog niet op die manier mee bezig. Misschien dat omdat het zo begin januari is, ze het jaartal ...

Mevrouw **Leijten**:

Dit is van zondag 3 november 2019.

Mevrouw **Cleyndert**:

O, 3 november. Sorry, ik verstond 3 januari.

Mevrouw **Leijten**:

O, dan heb ik mij misschien versproken. Excuses als ik dat verkeerd heb gedaan. Nee, november. Maar dat weet u dus niet?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee.

Mevrouw **Leijten**:

Dan gaan we dat verder uitvragen. Dat waren mijn vragen tot nu toe. De heer Van der Lee.

De heer **Van der Lee**:

Ik wilde even met u terugkomen op de opdracht die u kreeg rond vaktechniek, eigenlijk meer specifiek ook omdat wij van mevrouw Palmen hebben begrepen dat destijds het besluit was genomen: we gaan net als bij Blauw naast de managementlijn een vaktechnische lijn opzetten, we gaan de kwadrantenstructuur afschaffen, nou, niet afschaffen maar stroomlijnen, en echt een aparte, vaktechnische lijn opzetten die ook direct rapporteert op het niveau van het management. Zes maanden later, hebben we geconstateerd, werd dat besluit weer teruggedraaid. Hoe staat het er nu voor met vaktechniek bij Toeslagen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Gelukkig inmiddels heel ver, maar het heeft wel veel langer geduurd dan ik had gewild, ook doordat we heel druk met heel veel andere dingen waren op enig moment. Het bleek dat we hier echt een reorganisatietraject nodig hadden, omdat er medewerkers boventallig zouden worden omdat de functie die ze hadden niet terugkwam in het plaatje zoals dat in de blauwe vaktechniekstructuur paste. Zo'n reorganisatietraject duurt vele maanden, ook omdat dat heel zorgvuldig moet gebeuren. Op dit moment is die reorganisatie afgerond. Er zijn naast de landelijk vaktechnisch coördinator die u al had gezien en de vaktechnisch coördinator die er ook al voor mijn komst was als opvolger van mevrouw Palmen ... Volgens mij heeft er zelfs nog iemand tussen gezeten. Maar in ieder geval, toen ik kwam was er al één vaktechnisch coördinator. Die hebben we inmiddels uitgebreid naar acht, als ik het goed zeg, maar misschien negen. We hebben er ook een aantal uitgeleend aan de herstelorganisatie van onze nieuwe vaktechnisch coördinatoren, omdat ze ook daar zitten springen om vaktechnische input. Volgens mij hebben we er nu acht. We zijn nu in het proces om in elk team een vaktechnisch aanspreekpunt te benoemen, zoals mevrouw Palmen dat ook benoemde. Dus we zijn er gelukkig heel ver mee.

De heer **Van der Lee**:

En terugkijkend naar het ontbreken van die heldere vaktechnische structuur: in hoeverre verklaart dat al die zaken die zijn misgegaan bij Toeslagen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Dat vind ik moeilijk om te zeggen, want er waren wel degelijk juristen actief binnen Toeslagen. Wat niet zo was, was dat zij ook rechtstreekse lijnen hadden met de juristen op het kerndepartement en op wat vanochtend met DGBel werd aangeduid, dus de staf rondom de directeur-generaal. Bijvoorbeeld Fiscaal-Juridische Zaken, waar we het vanochtend over

hadden, maar ook de directie Vaktechniek had geen directe bemoeienis met Toeslagen. Ik heb weleens gezegd: we lieten ons wat dat betreft ook niet helpen door dit soort organisatieonderdelen waar veel kennis en veel mogelijkheden zijn.

De heer **Van der Lee**:

Maar was het niet alleen zo dat die lijn ontbrak naar buiten Toeslagen, maar dat ook binnen Toeslagen de vaktechniek wel erg gefragmenteerd was binnen vier verschillende kwadranten die allemaal verschillende delen deden van een fabrieksproces -- zo wordt het hier genoemd door uw voorganger -- en dat doordat dat zo gefragmenteerd was men eigenlijk niet wist wat de ander aan het doen was en zaken cumuleerden met hele ernstige gevolgen? Klopt dat?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik heb niet het beeld -- maar nogmaals, het is van voor mijn tijd -- dat die fragmentatie heel specifieke problemen heeft opgeleverd.

De heer **Van der Lee**:

Oké. Op 14 november presenteert de Adviescommissie uitvoering toeslagen, de commissie-Donner, haar interim-rapport over de CAF 11-zaak. De commissie concludeert heel duidelijk dat er sprake was van onrechtmatige stopzetting, maar ook dat er dus sprake was van institutionele vooringenomenheid en dat dat zeker in de CAF 11-zaken een rol speelde. Wat vindt u van dit oordeel?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik vind en vond dat een heel gedegen rapport waar ik in ieder geval veel herkenning in had over de dingen die ik ook zelf heb aangetroffen en met mijn collega's had geprobeerd te reconstrueren.

De heer **Van der Lee**:

U kent ook de organisatie. Als u nou zelf zou moeten duiden hoe het zo heeft kunnen gebeuren en hoe die vooringenomenheid is ontstaan, wat zijn dan voor u de belangrijkste bouwstenen daarvoor geweest?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik heb daar volgens mij ook in mijn startverklaring al iets over gezegd.

De heer **Van der Lee**:

Dat zijn die drie punten die u noemde?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja. Het zat in de uitvoering zelf, maar wel ook naar aanleiding van een toch als stevig ervaren opdracht vanuit de politiek en ook wel wetgeving en jurisprudentie die ook die hele harde lijn aangaven.

De heer **Van der Lee**:

Kunt u naar uw gevoel ook een onderscheid maken in het gewicht van die drie factoren? Wogen ze alle drie even zwaar? Was er in de uitvoering door een aantal redenen te weinig capaciteit? Was de organisatie niet volwassen genoeg om dit goed uit te voeren? Woog dat zwaarder dan die andere twee elementen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik denk dat ze zo verschillend zijn dat het moeilijk is om ze tegenover elkaar te wegen. Zeker ook de uitvoering heeft hier een belangrijke rol in gespeeld, maar ik denk wel dat daar op dit moment veel aandacht naar uitgaat en daar ook al wel de nodige reflectie plaatsvindt. Ik vraag me weleens af of de andere twee onderdelen ook voldoende aandacht krijgen.

De heer **Van der Lee**:

Nou blijven we bezig met reconstructies. U gaf in uw beginverklaring aan: ik hoop dat deze commissie een punt zet achter alle reconstructies.

Mevrouw **Cleyndert**:

Nou, ik heb mijn woorden goed gewogen. Ik heb gezegd dat ik hoop dat na deze commissie op enig moment een einde gaat komen aan die reconstructie.

De heer **Van der Lee**:

Ah, op enig moment. Het is goed dat u dat zegt. Want wij worden geconfronteerd, u ook, met dat er voortdurend nieuwe informatie naar boven komt en blijft komen. Kunt u dat verklaren? Waar ligt dat aan?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik kan niet anders dan aangeven dat ook ik mij zo nu en dan een rechercheur voel. Het is denk ik al heel vaak in Kamerbrieven en dergelijke aangegeven dat de informatievoorziening op meerdere punten bij Toeslagen het niet eenvoudig maakt om in dit verre verleden zaken goed boven tafel te krijgen.

De heer **Van der Lee**:

Maar is er niet op een gegeven moment iemand die met de vuist op tafel slaat en tegen

iedere medewerker van Toeslagen of breder in de organisatie zegt: alles wat relevant is, breng dat nu naar boven?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

De heer **Van der Lee**:

Is dat gebeurd?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

De heer **Van der Lee**:

Maar toch komen er daarna nog stukken naar boven ...

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, omdat soms ook mensen zich niet bewust zijn dat ze dat hebben.

De heer **Van der Lee**:

De indruk wordt namelijk gewekt dat er pas gezocht wordt nadat er weer een gerichte vraag is gesteld vanuit een onderzoekscommissie, een auditcommissie, vanuit de Kamer, en dat er niet proactief wordt meegedacht met toezichthouders, met de politieke top en met het parlement. Is die indruk onterecht?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik begrijp uw indruk. Er is en wordt serieus gezocht. Nogmaals, de EDP-auditors hebben ook aangegeven: we hebben 34 miljoen records bekeken. Dus het is niet zo dat er niet heel serieus op verschillende momenten is en wordt gezocht. Toch overkomt het ons ook dat er soms bij u of bij de media stukken opduiken die wij op dat moment nog niet kennen en dat wij reactief op zoek moeten gaan: goh, kunnen wij dat ook vinden?

De heer **Van der Lee**:

Zou dan niet een vierde element aan uw analyse moeten worden toegevoegd: dat er geen controle is op de informatievoorziening binnen Toeslagen of breder binnen de Belastingdienst?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, ik zou dat in de pijler uitvoering willen vatten. Maar ik ben het wel met u eens dat het ... Voor een deel heeft het ook te maken met de fraudeaanpak, ook omdat het, zoals ik denk



meneer Blankestijn vanmiddag heeft verteld, in haast is opgezet en de procedures, de werkinstructies en ook de archivering op dat moment te weinig aandacht hebben gekregen. Dus daar zit wel een link. Een ander aspect is inderdaad ook wel dat heel veel mensen uit die tijd niet meer bij Toeslagen werken. We merken soms ook daar dat we niet alle kennis nog hebben om op de goede plekken te zoeken.

De heer **Van der Lee**:

Maar dat was ook niet aan hen gevraagd, hebben wij begrepen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Heel eerlijk gezegd: in de beginperiode van de reconstructie hebben we wel heel bewust gekozen om met verse ogen de zaak te beoordelen.

De heer **Van der Lee**:

Is er sinds het moment dat u aantrad, december 2018, een moment geweest waarop u het gevoel had: ik ben in control op Toeslagen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik denk dat ik daar dan twee dingen in onderscheid: het reguliere proces van toeslagentoekenning en het in control zijn over dit dossier. Op dat laatste punt niet. Ik denk inderdaad dat het beeld dat we steeds reageren op de actualiteiten en de vragen ... Dat ervaar ik ook zo. Ten aanzien van de reguliere productie kan ik gelukkig zeggen dat ik op dit moment het gevoel heb dat we -- ik zou bijna zeggen -- er bijna zijn. Maar door het hele gebeuren en door alle inzet die we ook vanuit de reguliere processen hebben gepleegd op de ADR-onderzoeken, op de Donneronderzoeken, op de dossiersamenstellingen van de ouders die dossiers hebben opgevraagd, heb ik wel begin januari van dit jaar heel hard de noodklok geluid dat ook de reguliere processen weer ernstig leden onder het feit dat we daar onvoldoende capaciteit op konden zetten en het eigenlijk tot dit moment heeft geduurd voordat we daar weer het gevoel hebben dat we die grip weer hebben. Gelukkig hebben we het hele jaar nog niet die massale verdaging waar we het eerder over hadden meer hoeven toepassen, maar we zijn er wel steeds dichtbij geweest. Dus dat niet in control voelen heb ik ook dit jaar sterk ervaren. Dat is ook wel de reden geweest waarom we in april van dit jaar de herstelorganisatie op afstand hebben gezet van de reguliere organisatie, omdat het tegelijk managen met dezelfde groep mensen te veel maakte dat de herstellkant prioriteit en voorrang kreeg, heel begrijpelijk, maar dat op een gegeven moment alle reguliere toeslagenontvangers daar de dupe van dreigden te worden.

De heer **Van der Lee**:

Mijn laatste vraag. U heeft denk ik de afgelopen weken zich voorbereid op dit verhoor.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

De heer **Van der Lee**:

Heeft u nog uw best gedaan om uit te zoeken hoe dat precies is gelopen met het memo van Palmen, het feit dat het in eerste instantie genoemd werd in de factsheets en daarna is verdwenen? Heeft u nog zelf geprobeerd om dat precies te reconstrueren?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, misschien niet eens zozeer in de aanloop naar dit verhoor, maar omdat ik ook vanuit mijn rol die ik nog steeds heb als directeur Toeslagen betrokken ben geweest bij de vragen die daar vanuit de pers en vanuit de Kamer over werden gesteld de afgelopen periode. Ook in dat kader hebben we geprobeerd reconstructies te maken.

De heer **Van der Lee**:

Ja, maar u weet niet precies wie wanneer welk besluit heeft genomen over het aanpassen van het factsheet?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee.

De heer **Van der Lee**:

Weet u wie wij dat moeten vragen? Bij wie moeten wij daarvoor zijn?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nou, ik weet ... Nogmaals, dit is een proces geweest waarbij meer dan twintig mensen met elkaar stukken annoteerden. Met researchcapaciteit zou je er wel achter kunnen komen wie wanneer wat heeft aangepast, maar zover ben ik op dit moment niet gegaan.

De heer **Van der Lee**:

Ik geef het woord aan de voorzitter.

De **voorzitter**:

Ik geef het woord aan de heer Van Aalst.

De heer **Van Aalst**:

Dank u wel. Nog twee korte vragen. De ene sluit aan bij de vraag net van de heer Van der Lee. U begon uw verklaring met dat nu eigenlijk pas de menselijke maat weer in beeld komt. De afgelopen dagen hebben we in de verhoren gezien dat de menselijke maat wel vaker ter discussie stond: doen we dit nu goed? Hoe komt het dan dat u net aan ons vertelt "ik heb de memo van Palmen niet als explosief ingeschat", die wij als Kamer wel als explosief hebben ervaren? Dat was nu juist de memo die al die adviezen aangaf en zei: kijk, dit moet er gaan gebeuren. Hoe kan het nu dat als u die voor u krijgt, u denkt: dit is niet explosief?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ik ben bang dat ik niet heel veel meer kan toevoegen aan wat ik eerder daarover heb verklaard. Ik reconstrueer achteraf voor mezelf dat wat in de uitspraken van de Raad van State stond en wat in het rapport van de Nationale ombudsman stond al zodanig heftig was dat dit memo niet eruit sprong als iets wat nog erger was.

De heer **Van Aalst**:

Oké. De tweede vraag. In 2018 nam u het over. U zegt: ik heb nog twee uur een gesprek gehad met de heer Blankestijn en dat was eigenlijk de overdracht. Is er nog een moment geweest dat u dacht: "Wat ik nu allemaal aantref ... Ik neem nog contact op met de heer Blankestijn, ook naar aanleiding van bijvoorbeeld de notitie van Palmen"?

Mevrouw **Cleyndert**:

In ieder geval niet in 2019. We hebben de afgelopen weken wel met zijn managementteam gesproken, niet rechtstreeks met de heer Blankestijn zelf.

De heer **Van Aalst**:

De heer Blankestijn gaf net in zijn eigen verhoor namelijk aan wat betreft de notitie-Palmen: goh, dan hebben ze gewoon niet goed gezocht. Dus was het misschien niet een goed idee geweest om toch de heer Blankestijn te benaderen en gewoon te vragen "goh, heb jij hier weet van en hoe moet ik dit duiden", vooral voor die reconstructie die u aan het maken was?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, ik denk dat u een punt heeft. Maar nogmaals, die reconstructie hebben we eigenlijk pas de afgelopen weken in die zin gemaakt. Toen hebben we wel zijn mt-leden betrokken. We kregen daarmee al veel informatie op tafel, dus ik geloof niet dat de heer Blankestijn hier nu meer informatie had dan we de afgelopen weken op tafel hebben gekregen.

De **voorzitter**:

Ik heb ook nog een enkele vraag. U hebt gesproken over de businesscase fraude, die als ik het goed begrijp jaarlijks 25 miljoen moet opleveren. Geldt dat tot op de dag van vandaag?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, gelukkig hebben we in 2019 kunnen afspreken dat we die businesscase hebben afgesloten en dat die -- hoe zal ik het zeggen? -- verplichting om over dat geld te rapporteren op die manier is gestopt.

De **voorzitter**:

Heeft uw dienst wel het, laten we maar zeggen, budget dat met die businesscase te maken had behouden? Of mocht u dat ook inleveren?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nee, we hebben dat behouden.

De **voorzitter**:

Nou begrijp ik ... Ik check het even. Als ik het goed begrijp, dan zei u: vanwege die businesscase fraude hebben we een aantal dingen toch in de tijd weg moeten schuiven; we moesten wat meer aan die controle gaan doen of aan die invordering. Klopt dat?

Mevrouw **Cleyndert**:

Misschien moet ik iets preciezer zijn over wat ik daarvan heb begrepen en wat ik vertelde. In de loop van 2018 zijn er tekorten aan personeel ontstaan. De afweging die wij maken, volgens mij indertijd maar ook nu, is dat we in eerste instantie capaciteit inzetten op processen waar de burger wacht op antwoord ofwel door een gewone vraag of via een beroep, bezwaar of klacht, en dat eigenlijk het toezicht min of meer het sluitstuk is van onze personele inzet. Op het moment dat er tekorten aan personeel ontstaan, zie je dat het toezicht zakt. In het jaar 2018 is er in de tweede helft van dat jaar ontdekt dat door het verminderen van het toezicht die businesscase niet gehaald zou worden. In de maanden voor mijn komst is besloten: laten we dan toch maar, om wel dat getal van die 25 miljoen te halen, de afweging andersom leggen, iets minder op bezwaarbehandeling en iets meer op toezichtactiviteiten.

De **voorzitter**:

Daar heb ik twee vragen bij, ook als slot. Deelt u dan mijn waarneming dat zo'n businesscase een enorm perverse prikkel in zich kan hebben?

Mevrouw **Cleyndert**:

Zeker.

De **voorzitter**:

Dan de tweede vraag. Bijvoorbeeld het aanpakken van de hoogste vorderingen die openstaan, misschien wel bij de minst draagkrachtige mensen, leverde dan de meeste invulling van die 25 miljoen op. Hebt u dat waargenomen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja, maar ik zou daar graag nog wel iets over willen zeggen ...

De **voorzitter**:

Maar ik hoor u ja zeggen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja. Mag ik eerst ja zeggen en dan misschien toch iets toelichten?

De **voorzitter**:

Graag.

Mevrouw **Cleyndert**:

Het ingewikkelde van toeslagen is dat we eerst een voorschot uitkeren en pas achteraf eigenlijk iedereen controleren of het inkomen maar ook de uren opgevangen kinderen matchen met het bedrag dat in het jaar daarvoor is uitgekeerd. Dus uiteindelijk worden dat inkomen en die uren gecontroleerd. Als het juist hele hoge toekenningen zijn, is het heel pijnlijk als je pas na ruim een jaar erachter komt dat het ten onrechte is uitgekeerd, dat het niet verschuldigd was en dat het dan teruggevorderd moet worden. Dus er zit ook wel enige logica in om al in het lopende jaar juist die hogere toekenningen voor die kwetsbare mensen te willen bekijken om te voorkomen dat ze het op dat moment krijgen, maar we er uiteindelijk toch achter gaan komen dat het niet terecht was en het dan moeten gaan terugvorderen.

De **voorzitter**:

Dat wil ik graag geloven, maar u bracht het voorbeeld van de businesscase op, de noodzaak van: hé, we zijn nog niet aan onze 25 miljoen, dus we gaan meer aan de controle- en invorderingskant zitten. Als ik dan een simpele ambtenaar achter mijn bureau ben en ik moet kiezen tussen de casus waarin €5.000 openstaat of die waarin €25.000 openstaat, dan ga ik die van €25.000 doen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Dan moet ik u ook uitleggen ... Volgens mij heeft meneer Blankestijn dat vanmiddag ook wel geprobeerd. Die businesscase leverde vooral punten op, zal ik maar zeggen, als er uitkeringen werden voorkomen. Dus het ging niet zozeer over het ingevorderde bedrag als wel over het bedrag waarvan voorkomen werd dat het ten onrechte uitgekeerd zou worden. Ik denk dat dat beeld misschien ... Maar ook daar geldt natuurlijk wel ...

De **voorzitter**:

Een soort omgekeerde Staatsloterij, zou je bijna zeggen.

Mevrouw **Cleyndert**:

Ja.

De **voorzitter**:

Goed. Het is goed dat u dat verduidelijkt. Dank u wel.

Ik denk dat we aan het einde gekomen zijn van dit verhoor. Ik besepte op een gegeven moment, toen ook meneer Van der Lee een aantal vragen aan u stelde, dat u hier misschien niet alleen zit als mevrouw Cleyndert, maar dat u misschien ook wel als vertegenwoordiger van de dienst Toeslagen op dit moment hier zit. Ik beseft ook dat wij met deze verhoren best wel wat uitstorten over die dienst Toeslagen. Hebt u alles kunnen zeggen vanuit dat perspectief over de dienst Toeslagen?

Mevrouw **Cleyndert**:

Nou ja, ik hoop ... Misschien is het wel fijn om dat nog te kunnen zeggen: dat ik mijn dienst als een hele serieuze, hardwerkende en toch ook echt integere dienst ervaar waar mensen met wat pijn in het hart kijken naar wat er nu gebeurt en ook soms wel het gevoel hebben dat er weinig weerwoord mogelijk is vanuit onze organisatie. Wat ik erg mooi vind, is dat er veel ook wel introspectie plaatsvindt, dat mensen ook echt wel accepteren en inzien dat er dingen niet goed zijn gegaan en dat we daar echt met z'n allen van willen leren. De veerkracht die in de organisatie zit om hiermee niet buiten westen in een hoekje te liggen, echt de wil om dit anders te gaan doen en daar met elkaar de schouders onder te zetten, daar heb ik veel bewondering voor en daar ben ik erg trots op.

De **voorzitter**:

Goed. Dan wens ik u en uw dienst veel sterkte daarmee. Ik bedank u voor het verhoor. Ik wil de bode vragen om u naar buiten te geleiden.

Daarmee komen wij aan het einde van een lange dag. Volgens mij zijn wij als commissieleden al twaalf uur en een kwartier in touw. De Arbeidstijdenwet is gelukkig niet op ons van toepassing, en daar kunnen we blij mee zijn. Morgenochtend om 9.30 uur gaat de commissie door met verhoren. We hebben dan drie verhoren en beginnen om 9.30 uur met de heer Boereboom. We hebben morgenocht ik drie getuigen die verbonden zijn of verbonden zijn geweest aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Sluiting 20.44 uur.