

Kabinetsreactie rapport “Ongekend onrecht” - samenvatting

De overheid heeft veel ouders met een kinderopvangtoeslag groot onrecht aangedaan. Het is een zwarte bladzijde in de geschiedenis van de overheid. De conclusies van de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag vervullen ons met een diep gevoel van schaamte. Aan alle getroffen ouders en hun kinderen bieden wij onze welgemeende excuses aan. Het onrecht dat hen is aangedaan moet worden rechtgezet. Om herhaling te voorkomen en het vertrouwen in de overheid te herstellen moet er veel veranderen. Dit mag nooit meer gebeuren.

Genoegdoening ouders

Ouders moeten genoegdoening krijgen. Dat is nu het belangrijkste. Herstel van vertrouwen in de overheid begint daar. We zorgen ervoor dat ouders die in de problemen zijn gekomen door de kinderopvangtoeslag ruimhartiger worden geholpen. We betalen € 30.000 aan alle ouders die gedupeerd zijn door de harde regels en buitensporige fraudejacht. We maken afspraken met schuldeisers zodat het bedrag niet direct volledig verdwijnt in aflossing van schulden. We bieden de gedupeerde ouders ook aan te helpen als ze door ons andere problemen hebben gekregen. Alles is erop gericht deze ouders en hun kinderen een nieuwe start in hun leven te geven.

Stoppen met toeslagen in huidige vorm

Het systeem van toeslagen moet helemaal anders. Het is nu te ingewikkeld. De risico's liggen teveel bij de mensen die de toeslag aanvragen. Als er iets verandert in hun leven, moeten mensen achteraf te vaak en te veel terugbetalen. Daarnaast is de controle door de overheid om fraude te voorkomen, doorgeschooten. Al bij kleine fouten konden mensen keihard worden gestraft. Het huidige toeslagenstelsel willen we daarom aanpassen. Dat kan niet zomaar van de ene op de andere dag. Het zal nog jaren duren, daar moeten we realistisch in zijn. In de tussentijd gaan we het huidige systeem verbeteren om te voorkomen dat er nog een keer dingen zo ontzettend misgaan.

Leren van de praktijk: signalen serieus nemen

De overheid moet open staan voor wat er beter kan. Met signalen van ouders, hulpverleners en de rechtspraak werd te weinig gedaan. Als de overheid geen oog heeft voor de praktijk, leert ze ook niet van wat er misgaat. Daarom zorgen we ervoor dat ambtenaren en politici veel vaker spreken met mensen uit de praktijk. We gaan beter kijken of regels wel uitpakken in het dagelijks leven zoals ze zijn bedoeld.

Versterken dienstverlening van de hele overheid

Het moet makkelijk zijn om hulp te krijgen van de overheid. Wie informatie en uitleg wil, moet dat krijgen. Als mensen vastlopen, komen er meer alternatieven. Via de telefoon en beeldbellen bij de Belastingdienst en Toeslagen bijvoorbeeld. We gaan er ook voor zorgen dat mensen met vragen of problemen op veel meer plekken langs kunnen komen voor hulp. Als ze niet bij het juiste loket zijn, helpen we ze om het juiste loket te vinden zodat ze daar goed worden geholpen. Voor mensen in schrijnende situaties heeft de Nationale Ombudsman aangegeven vaker direct in actie te willen komen, als mensen er bij de uitvoeringsorganisatie of gemeente niet doorheen komen.

Wet- en regelgeving en de menselijke maat

De overheid moet streng zijn waar nodig en zacht waar het kan. De overheid is te vaak te streng geweest als burgers geld moesten terugbetalen. Mensen moesten dan te snel teveel terugbetalen. Daardoor kwamen ze in de problemen. In de toekomst gaat dat anders. Als mensen geld moeten terugbetalen, krijgen ze dat zo snel mogelijk te horen. Ze krijgen de tijd en hulp die ze nodig hebben om terug te betalen. Zo voorkomen we dat schulden enorm oplopen en mensen in grote problemen komen. De overheid gaat op meerdere terreinen kijken of regels en wetten te streng zijn en mensen in de problemen kunnen brengen. Dat doen we onder meer via burgerpanels. Regels zijn vaak te moeilijk waardoor mensen onbedoeld de fout in gaan. Een foutje maakt iemand nog geen fraudeur. We gaan beter kijken of iemand gewoon een fout heeft gemaakt of bewust de regels overtreedt.

Discriminatie en het gebruik van nationaliteit

De overheid heeft de tweede nationaliteit van burgers in risicosystemen gebruikt. Dat mag niet. De Nederlandse overheid werkt voor iedereen. Iedereen die bij de overheid aanklopt, heeft recht op een eerlijke behandeling. We gaan ervoor zorgen dat bij alle overheidsorganisaties wordt gecheckt of nationaliteit niet verkeerd wordt gebruikt. Gegevens over dubbele nationaliteit zijn bij de Belastingdienst uit de systemen verwijderd. Het opvragen van de nationaliteit van iemand om fraude te onderzoeken is niet meer mogelijk. We gaan medewerkers trainen om verantwoord met persoonlijke gegevens om te gaan. Discriminatie mag nooit meer voorkomen.

Openheid is de standaard, de basis op orde

De overheid moet meer en beter informeren. Het is voor de getroffen ouders heel moeilijk geweest alle informatie te krijgen waar ze recht op hadden. Daardoor wisten zij vaak niet eens waarom hun toeslag werd stopgezet. Ook ministers en de Tweede Kamer hadden niet alle informatie die nodig was. Daardoor konden ze niet goed controleren wat er precies aan de hand was. De overheid moet ook zelf haar informatie beter op orde krijgen. Over de kinderopvangtoeslag maken we alle stukken openbaar die naar de ondervragingscommissie (POK) zijn gestuurd. We gaan stukken waar de regering haar besluiten op baseert openbaar maken. In stukken die naar de Tweede Kamer worden gestuurd, zullen voors en tegens van een besluit die in de voorbereiding zijn besproken, worden vermeld. Er moet toezicht komen op hoe er met informatie wordt omgegaan.

Tot slot

Wat er is gebeurd, kunnen we niet terugdraaien. Daar bieden we onze excuses voor aan. Met de maatregelen en de diepgevoelde erkenning van de veroorzaakte pijn hopen we bij te dragen aan de verwerking van deze voor ouders en hun kinderen zware periode. We hopen stap voor stap het vertrouwen in de overheid weer op te bouwen.

Om deze redenen heeft de minister-president het ontslag van het kabinet aangeboden aan de Koning.