10/8 door DGB naar EW gemaild!

Ministerie van Financiën

HEDEN, TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris

2ie opm blz 4

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]

Datum
9 augustus 2017

Notitienummer
2017-0000165236

Auteur
[redacted]

Van
directeur Toeslagen

Bijlage
1

notitie

Rapport Ombudsman "Geen powerplay, maar fairplay"

Aanleiding
Naar aanleiding van een ontvangen klacht heeft de Nationale ombudsman een onderzoek ingesteld naar het stopzetten van kinderopvangtoeslagen bij klanten van gastouderbureau 10.2.e te Eindhoven en naar de behandeling van daaropvolgende bezwaren. Het rapport van de Nationale ombudsman hierover is woensdag 9 augustus gepubliceerd en is eerder door de Nationale ombudsman onder embargo verstrekt aan de Volkskrant.

Met dit memo wordt u geïnformeerd over de hoofdlijnen van deze casus, over de conclusies en aanbevelingen van de Nationale ombudsman en over de woordvoeringslijn.

Kern
U wordt geadviseerd kennis te nemen van de casus, de conclusies van de Nationale Ombudsman en de woordvoeringslijn, hetgeen er samengevat op neerkomt dat:

- Er in 2012 / 2013 in het kader van de fraudebestrijding / handhaving concrete aanleiding bestond voor de Belastingdienst om de rechtmatigheid van de administratie van 10.2.e en van de individuele toeslagaanvragen te onderzoeken;
- Zodoende zijn per 1 september 2014 230 toeslagen gestopt, waarover betreffende ouders in juli 2014 zijn geïnformeerd;
- Edoch hierbij – conform de conclusies van de Nationale Ombudsman – het burgerperspectief onvoldoende is meegewogen en het stopzetten van de toeslagen onvoldoende zorgvuldig heeft plaatsgevonden;
- In concreto: a) de kinderopvangtoeslag op voorhand is beëindigd, alvorens ouders stukken hebben overlegd, b) Belastingdienst / Toeslagen te laat heeft gewezen op de mogelijkheid van bezwaar en op de mogelijkheid van het indienen van een nieuwe aanvraag en c) trage afhandeling van de bezwaarschriften;
- Inmiddels op nagenoeg alle ingediende 390 bezwaren een beslissing is genomen; globaal de helft gegrond is. Hierbij is gehandeld conform uitspraak van de Raad van State. Er lopen nog 73 beroepszaken;
- Herhaling wordt voorkomen a.g.v. de nieuwe werkwijze sinds de zomer van 2016. Deze behelst dat de Belastingdienst eerst gegevens opvraagt, alvorens de toeslag stop te zetten. Ook is de afhandeling van bezwaren verbeterd door o.a. vergrote capaciteit.

en de andere helft dus ongegrond – nog steeds ernstig – –

- Naar aanleiding van deze casus heeft het lid Omtzigt op 10 juli schriftelijke vragen gesteld (zie bijlage). Op 9 augustus heeft hij aangekondigd aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de publicatie in de Volkskrant (nog niet ontvangen). Wij stellen voor beide set vragen gezamenlijk te beantwoorden.

Toelichting

Hoofdlijn van de casus

- In 2012 en 2013 ontving het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) van de Belastingdienst het signaal dat mogelijk misbruik gemaakt werd van de kinderopvangtoeslag door vraagouders en/of gastouders aangesloten bij 10.2.e.
- In november 2013 heeft de Belastingdienst 20 bij 10.2.e aangesloten gastouders bezocht. In april 2014 heeft de Belastingdienst met het oog op de rechtmatigheid van de kinderopvangtoeslag de administratie van 10.2.e onderzocht. Uit de onderzoeken bleek niet dat 10.2.e misbruik van de kinderopvangtoeslag faciliteerde. De bevindingen over de individuele toeslagaanvragen liepen uiteen en gaven aanleiding de rechtmatigheid daarvan te controleren.
- Belastingdienst/Toeslagen heeft daarop de kinderopvangtoeslagen gestopt die betrekking hadden op gastouders die werkten voor 10.2.e. Dit gaat om ca. 230 toeslagen die betrekking hadden op de bemiddeling door 10.2.e en een aantal andere toeslagen omdat een deel van de betrokken gastouders ook voor andere gastouderbureaus werkzaam was. In de meeste gevallen zijn de betrokken vraagouders hierover in juli 2014 geïnformeerd en is de toeslag gestopt per 1 september. Reeds betaalde voorschotten werden op dat moment niet teruggevorderd. Ouders is gevraagd stukken te overleggen waaruit blijkt dat zij recht hebben op de toeslag. Uit de eerste brief aan de ouders bleek niet dat zij bezwaar konden aantekenen tegen de stopzetting.
- Na het verwerken van de ontvangen gegevens van ouders heeft Toeslagen in november 2014 beschikkingen afgegeven. Daarbij is de toeslag teruggevorderd, in een aantal gevallen ook voor 2012 en 2013.
- Op deze beschikkingen heeft Toeslagen 390 bezwaren ontvangen. De behandeling van een substantieel deel van deze bezwaren heeft te lang geduurd (november 2016: bij 40% van de afgedane bezwaren een termijnoverschrijving, gemiddeld 18 maanden). Inmiddels zijn op nagenoeg alle bezwaren beslissingen genomen. Globaal is de helft van de bezwaren gegrond. Er lopen nog 73 beroepszaken.
- In een individueel geval heeft de Raad van State in maart 2017 uitspraak gedaan. Die uitspraak bevat twee belangrijke elementen: (1) Toeslagen had eerst gegevens moeten opvragen en beoordelen en pas daarna in voorkomende gevallen de toeslag moeten stoppen. Toeslagen heeft de werkwijze reeds medio 2016 langs deze lijn aangepast. (2) Hoewel een aanvrager in principe voor het hele jaar de kosten van opvang moet aantonen om recht te hebben op kinderopvangtoeslag, kan dat in dit geval niet gevraagd worden voor de maanden waarover de toeslag gestopt is. Toeslagen is daarom bezig de afgewezen bezwaren en beroepen, voor zover op deze toeslagen nog niet definitief is beschikt, opnieuw te beoordelen. In eerste instantie richt Toeslagen zich hierbij op de groep ouders die vertegenwoordigd wordt door de gemachtigde die de klacht heeft ingediend bij de Nationale ombudsman.

- Ouders hadden de mogelijkheid na het stoppen van de toeslag een nieuwe aanvraag in te dienen indien zij inmiddels wel aan de voorwaarden voldeden. Toeslagen heeft hen daar niet op gewezen. Omdat het stopsignaal in het systeem van Toeslagen per 1 september nieuwe aanvragen tot die datum overrulede, lukte het niet een nieuwe aanvraag per 1 september in te dienen.
- Voor het herbeoordelen van afgewezen bezwaren en beroepen naar aanleiding van de uitspraak van de Raad van State is het noodzakelijk dat Toeslagen beschikt over de gegevens die geleverd moeten worden door ouders of hun gemachtigde. Op dit moment weigert de gemachtigde van eerder genoemde groep van ca. 30 ouders de benodigde gegevens beschikbaar te stellen. Deze gemachtigde is ook degene die de klacht heeft ingediend bij de Nationale ombudsman, die tot dit onderzoek heeft geleid. Zij heeft eveneens geklaagd bij de Autoriteit Persoonsgegevens dat Toeslagen bij het uitvoeren van toezicht profileert op nationaliteit, wat niet het geval is. Gastouderbureau 10.2.e heeft schadevergoeding geclaimd, de Belastingdienst heeft deze claim afgewezen.

Conclusies en advies Nationale ombudsman

Het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft zich gericht op de vraag of Toeslagen voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de toeslaggerechtigde ouders en behoorlijk gehandeld bij:

- het onderzoek naar de rechtmatigheid en de beëindiging van het voorschot kinderopvangtoeslag;
- de behandeling van de ingediende bezwaarschriften.

Het oordeel van de Nationale ombudsman is samengevat:

- Toeslagen heeft het burgerperspectief onvoldoende meegewogen. Grote nadelige (financiële) gevolgen voor ouders stonden niet in verhouding tot het doel, het voorkomen van onterecht uitgekeerde kinderopvangtoeslag. Toeslagen heeft het risico voor een grote groep bonafide ouders onvoldoende onderkend. Er waren minder ingrijpende manieren voorhanden om hetzelfde doel te bereiken.
- Geen 'fair play' tijdens en na de beëindigingsprocedure: Toeslagen heeft de kinderopvangtoeslag op voorhand beëindigd. Als de vraagouders de opgevraagde stukken hadden verstrekt maar Toeslagen meer stukken nodig had, heeft Toeslagen geen tweede kans gegeven nadere stukken of informatie te leveren. In de brieven en beschikkingen heeft Toeslagen niet aangegeven welke gegevens of bewijsstukken ontbraken of onvoldoende waren. Toeslagen heeft betrokkenen te laat gewezen op de mogelijkheid van bezwaar. Daarnaast heeft hij de vraagouders belemmerd om een nieuwe aanvraag in te dienen per 1 september 2014.
- Te weinig voortvarendheid bij de behandeling van de bezwaarschriften: Toeslagen is in de behandeling van een aanzienlijk deel van de bezwaren ernstig tekortgeschoten. Door de trage afhandeling en door het te laat nemen van adequate maatregelen heeft hij langdurige rechtsonzekerheid veroorzaakt bij de indieners.
- Geschonden vertrouwen herstellen: Toeslagen heeft een groot aantal gezinnen door zijn onevenredig harde aanpak in financiële problemen gebracht en hun vertrouwen geschonden. De Nationale ombudsman beveelt aan de vraagouders die overlast hebben ondervonden excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

Woordvoeringslijn
De Belastingdienst heeft het rapport van de Nationale Ombudsman bestudeerd en herkent zich in de getrokken conclusies. De Belastingdienst betreurt het dat mensen bij wie de stopzetting achteraf onterecht heeft plaatsgevonden, daar overlast van heeft ondervonden.
De door de Ombudsman geconstateerde problemen met de werkwijze van Toeslagen zoals die was in 2014, kunnen niet meer voorkomen omdat sinds juli 2016 de werkwijze is aangepast.

In de zomer van 2016 is de manier waarop toeslagen worden stopgezet veranderd. In de nieuwe werkwijze worden gegevens van toeslaggerechtigden opgevraagd voordat de toeslagen worden stopgezet. Pas daarna volgt een besluit over het voort- dan wel stopzetten van de toeslag. Tegen dit besluit kan bezwaar worden gemaakt. Ook is de afhandeling van de bezwaren verbeterd. Zo is de capaciteit bij de behandeling vergroot en is er geen achterstand in bezwaarschriftenbehandeling.

Q&A
Krijgen deze mensen een schadevergoeding?
Zaken worden op individueel niveau afgehandeld. Als een verzoek tot schadevergoeding wordt ingediend wordt dit volgens de daarvoor geldende regels afgehandeld. Ook wordt heffingsrente vergoed over het door Toeslagen ten onrechte teruggevorderde bedrag.

Hoe zit het met de afgeronde zaken?
Voor wat betreft de afgeronde zaken is de burger in 49 procent van de gevallen in het gelijk gesteld.

In hoeverre is de capaciteit vergroot?
De capaciteit is zodanig aangepast en de voorraden zijn weggewerkt waarmee we binnen de wettelijke termijnen de bezwaren afdoen.

Waarom zijn bepaalde zaken nog steeds niet afgehandeld?
Behandeling kan pas worden afgerond nadat gevraagde gegevens zijn aangeleverd. De zaken die nog niet zijn afgerond, wachten nog op aanlevering van gegevens.

Gaat de Belastingdienst excuses maken of op een andere wijze het vertrouwen herstellen?
De Belastingdienst erkent dat de stopzetting onvoldoende zorgvuldig heeft plaatsgevonden en heeft daarom ook de werkwijze aangepast.

Omvang Toeslagen
Toeslagen keert jaarlijks ruim 10 miljard euro uit aan ruim 6 miljoen huishoudens

Goede lijn, maar ontkiedt er niet een wezenlijke inhaalslag de BD zag sinds 2012/13 een toenemende maatschappelijke weerstand en misstanden/fraude/onterechte toeslagen sneller, meer moeite om alerter aan te pakken. Dat levert automatisch ook meer hinder op voor goedwillende toeslagontvangers – de balans

Pagina 4 van 4

2017Z10190

Vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over de opschorting en stopzetting van kinderopvangtoeslag. (ingezonden 10 juli 2017)

1
Heeft u kennisgenomen van de uitspraak van de Raad van State, waarbij de Belastingdienst in het ongelijk is gesteld en een aan ouder, wiens kinderopvangtoeslag in september 2014 is stopgezet en is teruggevorderd voor dat jaar, alsnog moet worden uitbetaald? (1)

2
Hoe beoordeelt u de gang van zaken in dit specifieke geval? Kunt u aangeven welke zaken er in uw ogen zijn misgegaan bij de Belastingdienst/Toeslagen?

3
De Raad van State is van oordeel dat de Belastingdienst/Toeslagen bij de stopzetting van het voorschot niet heeft gehandeld in overeenstemming met de systematiek van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir), omdat opschorting op grond van artikel 23 Awir meer wettelijke waarborgen biedt dan het op nihil stellen van het voorschot op grond van artikel 16, vijfde lid, Awir en betrokkene niet gewezen is op de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen; bij hoeveel mensen heeft de Belastingdienst/Toeslagen een voorschot stopgezet zonder dat zij op de mogelijkheid gewezen zijn dat zij hiertegen bezwaar konden maken?

4
Van hoeveel mensen die via het betreffende gastouderbureau kinderopvangtoeslag kregen is de kinderopvangtoeslag stopgezet en teruggevorderd? Bij hoeveel mensen is dit achteraf teruggedraaid?

5
Hoeveel van deze mensen hebben bezwaar gemaakt en hoeveel van deze bezwaren zijn op tijd behandeld? Kunt u aangeven hoe lang het gemiddelde bezwaar geduurd heeft?

6. Van hoeveel toeslaggerechtigden is het bezwaar afgewezen met als motivering dat zij na de datum van stopzetting niet de volledige kosten betaald hadden en daarom voor het hele jaar geen recht hadden op kinderopvangtoeslag?

7
Klopt het dat ouders is verzocht om met bewijsstukken naar het belastingkantoor te komen en dat deze ouders maanden later een bericht ontvingen dat: 'Op basis van de bewijsstukken hebben wij de aanvraag opnieuw beoordeeld. Wij zetten uw aanvraag kinderopvangtoeslag stop omdat de bewijsstukken niet juist waren', maar dat deze ouders, hoezeer ze ook aandrongen, niet te horen kregen welke stukken onjuist waren in de ogen van de Belastingdienst?

8
Hoeveel mensen hebben in 2014 en 2015 een brief ontvangen van de Belastingdienst dat hun toeslag is stopgezet vanwege onjuiste bewijsstukken, zonder dat vermeld werd welke bewijsstukken niet juist waren?

9
Hoe kan een toeslaggerechtigde, wiens toeslag wordt stopgezet of teruggevorderd en die afhankelijk is van de toeslag om de kosten van kinderopvang te kunnen betalen, snel aantonen dat de toeslag ten onrechte is stopgezet of teruggevorderd?

10
Kunt u de beleidsinstructies voor het stopzetten, controleren en terugvorderen van kinderopvangtoeslag in 2014 en 2015 openbaar maken?

11
Mag de Belastingdienst opschorten of stopzetten als de toeslaggerechtigde de gevraagde informatie aanlevert en deze informatie geen aanwijzingen bevat dat geen recht bestaat op toeslagen?

12
Waren de beleidsinstructies voor controle, stopzetten en terugvorderen van kinderopvang 2014 en 2015 in overeenstemming met de Awir? Indien zij niet in overeenstemming daarmee waren, op welk(e) punt(en) was er dan een afwijking?

13
Welke wijzigingen in beleid vonden er plaats in 2013 en 2014 naar aanleiding van de zogenaamde Bulgarenfraude?

14
Zijn er ouders, kinderopvanginstellingen/gastouders en bemiddelingsbureaus die een onnodig grote schade geleden hebben van het abrupt stopzetten en terugvorderen van kinderopvangtoeslag in 2014? Zo ja, om hoeveel mensen en instellingen gaat het dan?

15
Kunt u deze vragen een voor een en binnen de reguliere termijn van drie weken beantwoorden?

1) ABRvS 8 maart 2017, ECLI:NL:RVS:2017:589.

Geprint met Digidoc 2 op 10-08-2017, 10:09

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGB 165236 Rapport Ombudsman "Geen powerplay, maar fairplay"
Nummer: 2017-0000014956
Algemeen taakverzoek:

Document: Notitie Rapport Ombudsman "Geen powerplay, maar fairplay" (2017-0000165236)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)	09-08-2017, 17:43	DGBEL Paraferen
[redacted] van (COMM)	09-08-2017, 14:06	COMM voor DGBEL Paraferen