

Factsheet 1. Aanbevelingen rapport Nationale ombudsman – Geen powerplay maar fair play

Gepubliceerd: augustus 2017, reactie DGBD: november 2017

1. Zachte stop (zie kader einde factsheet)

- **Aanbeveling:** No beveelt TSL aan om voortaan - als hij de rechtmatigheid van een lopende kinderopvangtoeslag wil onderzoeken en de lopende toeslag wil opschorten of beëindigen - de procedure te volgen zoals de wetgever deze voor ogen had en ook overigens te voldoen aan het **behoorlijkheidsvereiste** van 'fair play' (**onder dit punt valt ook de rappelplicht**).
- **Reactie:** Met de aanpassing van het werkproces is uw aanbeveling opgevolgd. Sinds juli 2016, dus al voordat de Raad van State uitspraak heeft gedaan, is Toeslagen gestopt met de methode waarbij lopende het onderzoek de toeslag werd gestopt, waardoor verdere uitbetaling werd voorkomen zonder dat er een terugvordering ontstond. Toeslagen volgt inmiddels de procedure zoals de wetgever deze voor ogen had en voldoet daarmee aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'. Uw aanbeveling is reeds praktijk.
- **Stavaza:** Zachte stop sinds medio 2016, RvS oordeelt 8/3/17 dat TSL met harde stop in strijd met wetgeving handelde. **Rappelplicht** is voor werkprocessen rondom CAF-zaken, fraude-onderzoeken en het intensief subjectgericht toezicht sinds medio 2016 op orde (kamerbrief 18-12-'19). Voor het overige toezicht is dat pas later gebeurd (januari 2020 voor handmatige processen, maart 2020 voor de geautomatiseerde processen).

2. Motiveringsvereiste

- **Aanbeveling:** Als TSL een toeslag(aanvraag) afwijst of beëindigt omdat de aanvrager onvoldoende gegevens of bewijsstukken heeft aangeleverd - in de beschikking duidelijk aan te geven welke informatie en / of bewijsstukken ontbreken of niet voldoen aan de eisen.
- **Reactie:** Ik volg uw aanbeveling op. Toeslagen heeft continu aandacht voor de verbetering van de communicatie. Een onderdeel daarvan is de motivering van de beschikkingen. Bij de aanpassing van de processen in juli 2016 is Toeslagen daarom zijn beschikkingen ook beter gaan motiveren. Er

wordt per geval in de beschikking aangegeven welke informatie ontbreekt of niet voldoet aan de eisen.

- **Stavaza:**
- Er is een nieuwe werkwijze ontwikkeld waarin we standaard voor afwijzende beschikking vooraf mondeling contact zoeken om toe te lichten of mogelijk direct recht te zetten. In toezicht en bezwaar al volledig ingevoerd. Bij vraag, U/U is gestart, maar opschaling nog afhankelijk van werving van nieuwe behandelaren.

3. Excuses

- **Aanbeveling:** De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.
- **Reactie:** Aan vraagouders van wie een lopen de voorschotbeschikking in 2014 is stopgezet en die daarvan overlast hebben ondervonden, is of wordt excuses aangeboden, bijvoorbeeld tijdens de behandeling van het bezwaarschrift of in beroep bij de rechtbank waarbij het bezwaar respectievelijk het beroep is gehonoreerd. Op deze manier wordt uw aanbeveling dus overgenomen.
- Voor wat betreft de tegemoetkoming: A) kijkt TSL eerst naar de gehele jaren en anders naar het moment tot stopzetten, B) stelt TSL zich coulant op wat betreft de termijnen waarin de opvang heeft plaatsgevonden, C) en is TSL coulant bij het treffen van betalingsregelingen.
- **Stavaza:**
 - i. TSL maakte in 2017 excuses aan ouders die in bezwaar of beroep zijn gegaan en wat is gehonoreerd (reactie DG november '17)
 - ii. 11 oktober 2018 maakte Snel excuses: "voor zowel de tekortkoming in deze casus, als voor het gehele procesverloop in het project CAF 11, aan de desbetreffende ouders en uw Kamer" en ook tijdens debatten in maart en juli.
 - iii. Excuses aan het gastouderbureau zijn niet gemaakt (mogelijk mondeling, maar dat wordt niet bevestigd door GOB).

4. Herbeoordeling bezwaarschriften

- **Aanbeveling:** De voorheen afgewezen bezwaarschriften en de lopende beroepszaken binnen een termijn van drie maanden ambtshalve te toetsen aan de uitspraak van de Raad van State. Deze aanbeveling geldt alleen voor de dossiers waarin **betrokkenen voldaan hebben aan hun informatieplicht** en alle benodigde gegevens en bewijsstukken aan Toeslagen hebben verstrekt. De Nationale ombudsman verzoekt Toeslagen om hem over drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomsten van deze herbeoordeling.
- **Reactie:** Aanbeveling opgevolgd: alle lopende beroepszaken zijn inmiddels nogmaals beoordeeld en getoetst aan de uitspraak van de Raad van State. In enkele gevallen heeft dit geleid tot het alsnog gedeeltelijk toekennen van kinderopvangtoeslag. Ook zijn er gevallen waarbij alsnog is geconstateerd dat over het gehele jaar recht bestaat op kinderopvangtoeslag. Het beeld is dat in ongeveer de helft van de gevallen alsnog (geheel of gedeeltelijk) recht bestaat op kinderopvangtoeslag. Bij ongeveer de helft van de gehele groep van vraagouders is Toeslagen echter ook na de herbeoordeling tot de conclusie gekomen dat er geen recht bestaat op kinderopvangtoeslag.
- **Stavaza:** Alle dossiers zijn begin 2018 herbeoordeeld op basis van de RvS uitspraak. Van de 55 dossiers zijn er vijf dossiers (bezwaar/beroep) alsnog gegrond verklaard.

Harde stop/zachte stop

Harde stop: stopzetten met terugwerkende kracht voorafgaand aan onderzoek bij betreffende ouders. ADR noemt in rapport vier CAF-zaken.

Zachte stop 2013-medio 2016: bij vermoeden van onterecht verstrekken van KOT lopende KOT stopzetten zonder terugwerkende kracht maar wel voordat bewijsstukken zijn beoordeeld.

- Op basis van dit vermoeden kregen betrokken ouders een schriftelijk verzoek om informatie, waarbij werd vermeld dat de lopende toeslag zou worden stopgezet.
- De stopzetting vond plaats voordat de reactietermijn was afgelopen, in de praktijk per de eerstvolgende betaaldatum.
- Ouders hoefden op dat moment geen toeslag terug te betalen, maar kregen ook geen toeslag meer uitbetaald. De ouders kregen rondom de betaaldatum een gewijzigd voorschotbesluit ter hoogte van de toeslag die tot dan toe was uitgekeerd. In dat besluit wel melding bezwaar mogelijkheid, in de uitvraagbrief niet.
- Nadat nader onderzoek was uitgevoerd op de bewijsstukken die de ouders instuurden om vast te stellen of het vermoeden klopte en er inderdaad sprake was van het onrechtmatig verkrijgen van kinderopvangtoeslag, werd opnieuw een gewijzigd voorschotbesluit over het lopende jaar vastgesteld.
- Dit kon betekenen dat het toeslagrecht op € 0 werd vastgesteld, waardoor ouders op dat moment ook een terugvordering kregen voor de tot dan toe uitbetaalde toeslagen. Ook kon een gedeeltelijke of volledige toekenning worden vastgesteld, de ouders kregen dan weer uitbetaling van de toeslag in de resterende maanden van het jaar.
- De werkwijze van de "zachte stop" in CAF-zaken wijkt af van de wettelijke optie tot opschorten van uitbetaling van een toeslag. (zie aparte factsheet)
- Donner en ADR schreven in hun rapporten dat na juli 2016 geen sprake meer is geweest van toepassen zachte stop.