To: Diepstraten, F (Frances) (MT)[Diepstraten]; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)[Uijlenbroek]; [redacted] (M165 (UITVOERINGSBELEID)[[redacted]]
Cc: dg-secretariaat Belastingdienst[Secretariaat DG]
From: dg-secretariaat Belastingdienst
Sent: Thur 6/6/2019 5:07:54 PM
Importance: Normal
Subject: RETOUR STAS; Terugkoppeling ouderbijeenkomsten CAF 11
MAIL_RECEIVED: Thur 6/6/2019 5:07:55 PM
92137p Stas.pdf

[redacted]

[redacted] plv. directeur-generaal Belastingdienst

Ministerie van Financiën

.....

Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag | Kamer 10.2.e

Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

.....

T [redacted]

Secretariaat DG

Ministerie van Financiën

VB 7/6 - 14^00
11/6 - 16^00

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris

Toeslagen

Inlichtingen
mw. A.C. Cleyndert
Cleyndert
www.minfin.nl

Datum
5 juni 2019

Notitienummer
2019-0000092137

Auteur
mw. A.C. Cleyndert

Van
Algemeen Directeur Toeslagen

Kopie aan

notitie

Terugkoppeling ouderbijeenkomsten CAF 11

Aanleiding

In het Kamerdebat van 21 maart jl. heeft u toegezegd dat de directeur Toeslagen en u in gesprek zouden gaan met de betrokken ouders bij CAF 11.

In deze notitie ontvangt u een terugkoppeling van de drie ouderbijeenkomsten met de directeur Toeslagen die op 15, 17 en 22 mei plaatsvonden. Op 11 juni vindt een afsluitend gesprek plaats met u en achttien ouders die zich in de afgelopen bijeenkomsten hebben aangemeld.

Kern

- Het waren emotionele en indringende gesprekken. Ze waren vooral gericht op het luisteren naar ouders, niet zozeer om de positie van Toeslagen toe te lichten.
- Ouders waren teleurgesteld dat het geen individuele gesprekken waren en er niet inhoudelijk opnieuw over hun dossier gesproken kon worden.
- Ouders hebben nog steeds veel vragen over de behandeling van hun dossiers in de afgelopen jaren. Zij voelen zich onheus behandeld door medewerkers.
- Zij begrijpen niet waarom hun kinderopvangtoeslag werd stopgezet en er (over meerdere jaren) grote bedragen werden teruggevorderd.
- Ouders hebben nog steeds grote schulden bij de Belastingdienst of bij derden. De impact op hun persoonlijke leven is erg groot. Zij zijn hun vertrouwen in de overheid kwijtgeraakt.
- De gemaakte excuses zijn voor de ouders onvoldoende.
- ! Bij de eerste bijeenkomst is, zonder dat wij daar weet van hadden, een journalist van RTL geweest. Hij heeft daar een column over geschreven. Hij heeft na afloop laten weten dat een van de aanwezigen audio opnames zou hebben gemaakt van de bijeenkomst. Andere signalen dan die van de journalist zijn bij Toeslagen niet bekend.

Aanmeldingen

Voor de ouderbijeenkomsten zijn alle 235 ouders uitgenodigd, die in CAF 11 te maken hebben gekregen met stopzetting van hun kinderopvangtoeslag per 1 september 2014.[1] Voor de drie bijeenkomsten hebben 55 ouders zich aangemeld.

[1] Zoals inmiddels is gebleken is de kinderopvangtoeslag van nog eens 67 ouders met terugwerkende kracht stopgezet over de jaren 2012, 2013 en begin 2014. Zij hadden per 1 juli 2014 al geen kinderopvangtoeslag meer, maar waren in de periode ervoor wel aangesloten bij het gastouderbureau. 5 10.2.e

Zij kwamen deels met meerdere personen waardoor in totaal 75 personen aanwezig zijn geweest. De advocate van meerdere ouders – mw. 10.2.e 10.2.e – was bij de eerste bijeenkomst aanwezig.

Een aantal ouders heeft telefonisch en per e-mail gereageerd op de uitnodiging en heeft daarbij al ervaringen gedeeld en vragen gesteld.

Tijdens de ouderbijeenkomsten is geïnventariseerd wie met u in gesprek wilde gaan. Er hebben zich 24 ouders aangemeld. Van hen gaan achttien ouders met u in gesprek. De anderen zijn niet beschikbaar op 11 juni.

Doel ouderbijeenkomsten
In vervolg op uw toezegging van 21 maart is bij de bijeenkomsten duidelijk gemaakt dat:
- de directeur Toeslagen excuses aanbiedt dat niet voldoende is stilgestaan bij wat het stopzetten van toeslagen voor de ouders zou betekenen, dat in de behandeling fouten zijn gemaakt en dat de bezwaarafhandeling te lang op zich liet wachten;
- Toeslagen geen (aanvullende) toezeggingen kan doen en in de bijeenkomst niet in kan gaan op individuele zaken;
- het doel van de bijeenkomsten het delen van de ervaringen van de ouders is om daar in de toekomst van te leren.

Terugkoppeling ouderbijeenkomsten 15, 17 en 22 mei
Tijdens de ouderbijeenkomsten zijn de directeur Toeslagen, afdelingshoofden Toeslagen en mediators van de Belastingdienst in kleine groepen met ouders in gesprek geweest. Het waren open en emotionele gesprekken. Tijdens de bijeenkomsten zijn de ervaringen van de ouders op flappen zichtbaar en puntsgewijs genoteerd. De ervaringen komen overeen met de bewoordingen die wij ook eerder hebben vernomen van de Nationale Ombudsman, uit de media en via tweede kamerleden. Ook tijdens procedures voor de rechtbank en in klachten zijn dergelijke ervaringen geuit.

Hieronder is de terugkoppeling van de ouderbijeenkomsten geclusterd in de volgende onderdelen:
- verwachtingen van ouders t.a.v. de ouderbijeenkomsten
- stopzetting van de kinderopvangtoeslag in 2014
- langdurige en onduidelijke behandeling van vragen, bezwaar en beroep
- bejegening door medewerkers van Toeslagen
- invordering en schulden
- impact op persoonlijk leven
- gevraagde vervolgstappen

Op een aantal onderdelen geven we aan welke vervolgacties Toeslagen reeds heeft ingezet.

Verwachtingen van ouders
- Veel ouders gaven kwamen naar de bijeenkomst met de verwachting dat de Belastingdienst nu zou toegeven dat er fouten zijn gemaakt in hun dossier en dat er over een regeling kon worden gesproken.
- Ouders vinden excuses onvoldoende, ze willen weten welke consequentie de excuses hebben. Het lerende effect is voor de Belastingdienst positief, maar ouders willen genoegdoening.
- Sommige ouders geven aan het prettig te vinden dat er nu naar hun verhaal geluisterd wordt, terwijl dat in de afgelopen jaren niet gebeurde.
- Sommige ouders vragen wat zij in de komende periode kunnen verwachten van de Belastingdienst / Toeslagen.

- Meerdere ouders wilden graag een individueel gesprek. Ze hebben behoefte om persoonlijk hun ervaring te delen en hun casus door te spreken.

Ingezette vervolgactie
We hebben ouders de gelegenheid gegeven om na afloop van de bijeenkomsten individuele gesprekken aan te vragen om nadere uitleg bij hun dossier te geven. Tot nu toe hebben 5 ouders zich aangemeld voor de gesprekken op 12, 13 en 14 juni. Deze gesprekken vinden plaats op kantoor Utrecht en voorafgaand worden de betreffende dossiers geanalyseerd door de (la)vaco Toeslagen.

Stopzetting van de kinderopvangtoeslag in 2014
- De stopzetting van de kinderopvangtoeslag in 2014 kwam onverwacht voor de ouders, ze begrijpen nu nog steeds niet waarom dit nodig was.
- Het gastouderbureau EXDADIN 10.2.e heeft voor meerdere ouders de kinderopvangtoeslag aangevraagd en alle zaken geregeld tussen de gastouders en de vraagouders (contracten, berekening toeslag etc.). De ouders gingen er vanuit dat het goed geregeld was. Mede omdat het gastouderbureau een LRK inschrijving heeft en dus 'goedgekeurd' was. Enkelen noemden dat zij voorheen bij een ander bureau waren aangesloten ([redacted]), waarbij de directeur met "veel geld" naar Turkije is gegaan. Ze zijn nu weer hun geld kwijtgeraakt.
- Meerdere ouders geven aan dat zij niet begrijpen waarom het gastouderbureau EXDADIN geen sancties heeft gekregen en zij zelf wel. Ze geven aan "het is toch niet aan mij om het gastouderbureau te controleren" en "ik ben de dupe van de administratie van het gastouderbureau".
- Meerdere ouders geven aan dat zij niet begrijpen waarom de kinderopvangtoeslag ook over de jaren ervoor (soms tot 2011/2012) werd teruggevorderd.
- In de groepen is discussie over de vraag of er is gediscrimineerd en of daarom hun kinderopvangtoeslag werd stopgezet. Sommige ouders voelen dit wel zo, anderen geven aan dat het logisch is als er een Nederlands-Turks gastouderbureau wordt gecontroleerd, dat dan ook ouders met een Turkse achtergrond daarop zijn aangesloten.
- Meerdere ouders geven aan dat niet alleen hun toeslag werd stopgezet, maar dat zij ook geblokkeerd waren om nieuwe toeslagen aan te vragen.

- *Ingezette vervolgactie*
- We bereiden besluitvorming voor over beleid rondom "blokkades" in onze systemen. Op dit moment is geen eenduidig beleid wanneer dergelijke aantekeningen verwijderd worden. Opschonen binnen deze doelgroep zal op zeer korte termijn gebeuren, maar moet passen in breder uit te voeren beleid.[2]

Langdurige en onduidelijke behandeling van vragen, bezwaar en beroep
- Veel ouders geven aan dat zij gehoor hebben gegeven aan de eerste vraagbrief om "alle informatie" op te sturen of aan te leveren bij de balie.
- Vervolgens kregen veel ouders na enkele weken een brief dat de informatie "onjuist of onvolledig" was. De brief maakte niet duidelijk welke informatie onjuist was, welke stukken nog aangeleverd moesten worden, of wat onderbouwd moest worden.
- Als ouders probeerden te bellen om meer duidelijkheid te krijgen, werd hen gezegd dat de medewerker deze informatie niet kon geven. Soms werden ze helemaal niet teruggebeld.
- Veel ouders geven aan dat zij meerdere malen stukken hebben afgeleverd aan de balie en hiervan een ontvangstbevestiging kregen of aangetekende informatie verzonden, maar dat zij telkens na weken of maanden vernamen dat

[2] Deze blokkades zijn de zogenoemde uitsluit- of toezichtlijsten en de meldingen "afwijkende behandeling" in het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS).

"de stukken niet aanwezig zijn". Zij vertellen "het lijkt wel of er zaken kwijt zijn gemaakt".

- De bezwaarperiode duurde volgens de ouders veel te lang. Zij geven aan dat de Belastingdienst lange termijnen kon aanhouden, terwijl zij soms binnen enkele dagen bewijsstukken moesten aanleveren.
- Ouders kregen geen duidelijkheid over de status van hun behandeling en er werd geen antwoord gegeven op de vraag om inzage in de berekening waarop de terugvordering was gebaseerd.
- Ouders ervoeren verregaande strengheid bij de beoordeling van hun stukken. Zo werd volgens een ouder het contract afgekeurd omdat het niet op één pagina stond. Ook bij één contante betaling of het ontbreken van één factuur, terwijl wel alle betalingsbewijzen aanwezig waren, werd de toeslag teruggevorderd over het gehele jaar en in enkele gevallen zelfs over meerdere jaren.
- Ouders geven aan dat in de bezwaar- en beroepsprocedure stukken werden achtergehouden en dat andere bevindingen tijdens de rechtszitting werden ingebracht. Hierop konden zij zich niet verweren.

Bejegening door medewerkers van Toeslagen

- Ouders hebben de bejegening door medewerkers van Toeslagen als zeer onprettig ervaren. De toon van de contacten was bot, als ze al in contact met een medewerker konden komen.
- Ouders gaven aan zich "als een crimineel" behandeld te voelen.
- Meerdere ouders geven aan dat "de afdeling beroep liegt", er zouden stukken achtergehouden zijn terwijl die wel tot het dossier behoren.
- De rol van de Landsadvocaat was volgens sommige ouders niet prettig. Er werd vooraf ruimhartigheid beloofd, maar dit hebben zij niet zo ervaren.

Invordering en schulden

- Ouders zagen zich geconfronteerd met hoge terugvorderingen over meerdere jaren, soms oplopend tot tegen de € 100,000. Sommige ouders hebben deze schuld nog openstaan bij de Belastingdienst, anderen hebben deze schuld betaald door bij o.a. familieleden en de werkgever een nieuwe schuld aan te gaan.
- Vanwege de CAF 11 procedure konden de ouders geen gebruik maken van een persoonlijke betalingsregeling, zij kregen het kenmerk "opzet/grove schuld". Ouders geven aan dat geen rekening is gehouden met hun leefomstandigheden.
- Ouders hebben hoge kosten moeten maken voor het inwinnen van advies en het voeren van bezwaar- en beroepsprocedures.
- Diverse ouders staan onder bewindvoering of hebben een schuldentraject (doorlopen) vanwege de schuld bij de Belastingdienst.

Ingezette vervolgactie

Er worden in afwachting van het oordeel van de commissie Donner geen nieuwe innings- of (dwang)invorderingsmaatregelen genomen bij de betrokken ouders in CAF 11. De manier waarop dit kan plaatsvinden, wordt momenteel onderzocht.

Impact op persoonlijk leven

- Meerdere ouders geven aan relationele problemen te hebben gekregen. Zij zijn in echtscheiding beland vanwege de spanningen die de procedure en terugvordering meebracht. Ook voelen zij zich ongelukkig doordat ze hun kinderen tekort hebben gedaan. Ze waren "zo veel bezig met de papieren" en "de kinderen zien de problemen van de ouders".
- Ouders moesten stoppen met de kinderopvang, waardoor hun kinderen hun vertrouwde oppas misten.

- Meerdere ouders geven aan dat zij depressief en/of ziek zijn geworden, zij zijn onder behandeling van een psycholoog (geweest).
- Ouders voelen zich nog steeds machteloos en angstig. Zij durven geen "blauwe envelop" te openen. Meerdere ouders durven ook geen toeslagen meer aan te vragen. Zij "vertrouwen de overheid niet meer".
- Sommige ouders zijn niet in bezwaar of beroep gegaan omdat zij daar de energie niet meer voor konden opbrengen.
- Meerdere ouders vertellen dat één van hen (meestal de vrouw) gestopt is met werken, zodat zij geen kinderopvang meer nodig hebben. Soms werken ze nog wel allebei, maar betalen ze de kinderopvang zelf. Sommige moeders geven aan graag te willen werken en zelfstandig te willen zijn maar zich gedwarsboomd te voelen. Ze geven aan dat zij "daardoor in het zwarte circuit" werken. Dit belemmert hun arbeidsparticipatie.
- Een ouder geeft aan "het te willen snappen om het af te kunnen sluiten".
- Sommige ouders zijn hun baan kwijtgeraakt. Een van hen geeft aan "help ons om ons leven weer op te pakken".

Gevraagde vervolgstappen

Uit alle bijeenkomsten hebben zich ouders aangemeld die met u in gesprek willen. Zij willen ook u hun verhaal vertellen en hopen op genoegdoening. Daarnaast hopen ze dat andere ouders niet in hun situatie terecht kunnen komen. De ouders vragen ook om een eigen terugkoppeling van de bijeenkomsten, niet alleen via de tweede kamer.

Wij stellen voor dat u tijdens de bijeenkomst van 11 juni de vervolgstappen benoemt die in de tussentijd door Toeslagen zijn ingezet en die u in overleg met de Tweede Kamer heeft genomen.

Geprint met Digidoc 2 op 05-06-2019, 16:28

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp:	DGBD 92137 Toeslagen Verslag ouderbijeenkomsten CAF-11
Nummer:	2019-0000012720
Algemeen taakverzoek:	BDG: Advies om te paraferen. C&F, HDFEZ en IRF hebben een e-mail ter info ontvangen. ^DB 5/6

Document: Terugkoppeling ouderbijeenkomsten CAF 11 (2019-0000092137)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)	05-06-2019, 16:22	DGBD Paraferen

Document: NIET PRINTEN - verwijderen (2019-0000091856)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)	05-06-2019, 16:22	DGBD Paraferen
[redacted] (UITVOERINGSBELEID)	05-06-2019, 11:32	DGBD/UHB Paraferen

SPOEDSHALVE
CC SG